

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO DEL PROCESO DE NOVACIÓN DE UNA EMPRESA
EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO**

TESIS

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

POR

DIEGO ANDRÉS BERGANZA PINTO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, JUNIO DE 2019

**MIEMBROS DE 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:	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Contabilidad	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Auditoría	Lic. Juan José Rosales

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Secretario	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Examinador	Lic. Othir Misael Cardona Sales

Guatemala, 12 de Noviembre de 2018

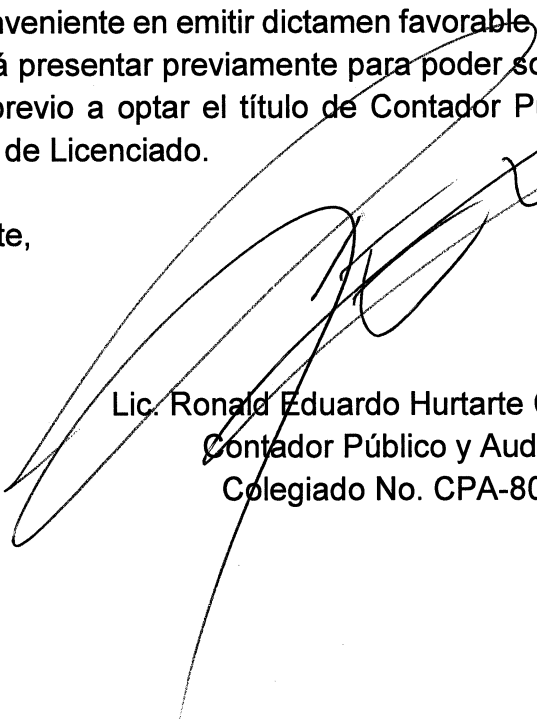
Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 104-2018 de fecha 27 de Febrero de 2,018, de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis del estudiante Diego Andrés Berganza Pinto, para elaboración del trabajo de tesis titulado **“AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE NOVACIÓN DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO”**, me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado por el estudiante Diego Andrés Berganza Pinto reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para poder someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría
Contador Público y Auditor
Colegiado No. CPA-805

Lic. Ronald Hurtarte
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 805

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0428-2019
Guatemala, 06 de mayo de 2019

Estudiante
DIEGO ANDRÉS BERGANZA PINTO
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 08-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 30 de abril de 2019, que en su parte conducente dice:

"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, de Economía y de Administración de Empresas; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

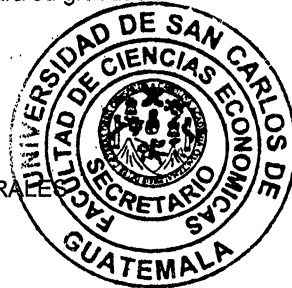
Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

DIEGO ANDRÉS BERGANZA PINTO	201010914-1	AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE NOVACIÓN DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO
--------------------------------	-------------	--

3o. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



M.CH

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por permitirme que cumpla esta meta, bendecirme y darme la fortaleza para seguir adelante.
- A MIS PADRES:** Dimas Edelfo Berganza Portillo y Dorelia Edith Pinto Barreira, por ser la inspiración y el motor que me impulsaron para llegar a este momento, no hay palabras suficientes para expresarles toda la gratitud y el amor que siento por ustedes, y deseo hacerlos sentir tan orgullosos como lo es para mí el ser su hijo.
- A MIS HERMANOS** Alejandro, Luis y Víctor, por cuidar y apoyar a su hermano menor, tengan por seguro que siempre estaré a su lado, así como sé que ustedes estarán para mí.
- A MI FAMILIA:** A mis cuñadas, sobrinos, tíos y primos con todo mi corazón.
- A** La gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Facultad de Ciencias Económicas, en especial a la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, con mucho respeto y aprecio, por la formación profesional que he recibido.

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1	Empresa	1
1.2	Empresa emisora de tarjeta de crédito	2
1.3	Antecedentes y desarrollo	3
1.3.1	Origen y desarrollo de las tarjetas de crédito en Guatemala	4
1.3.2	Principales emisores de tarjetas de crédito en Guatemala	5
1.4	Tarjeta de crédito	6
1.4.1	Función identificadora	6
1.4.2	Función operativa	6
1.4.3	Función económica	7
1.4.4	Función simbólica	7
1.5	Motivo de la creación	7
1.6	Tarjetas y beneficios	8
1.7	Otros conceptos que intervienen en las transacciones de tarjetas de crédito	10
1.8	Formas de organización	13
1.8.1	Estructura	14
1.9	Normativa contable	15
1.10	Entidades que norman el sistema financiero guatemalteco	16
1.10.1	Junta Monetaria	16
1.10.2	Superintendencia de Bancos	16
1.10.3	Banco de Guatemala	17

CAPÍTULO II
PROCESO DE NOVACIÓN DE TARJETAS DE
CRÉDITO

2.1	Novación	18
2.2	Proceso de novación	19
2.3	Ventajas y desventajas de la novación	20
2.3.1	Desde el punto de vista del cliente	21
2.3.2	Desde el punto de vista de la empresa emisora de tarjetas de crédito	21
2.4	Colocación de convenios de pago por novación de tarjetas de crédito	22
2.4.1	Descripción de los procedimientos a emplear en la creación de una novación de tarjetas de crédito	22
2.5	Legislación aplicable	24
2.5.1	Código Tributario, Decreto No. 6-91 y sus reformas del Congreso de la República	24
2.5.2	Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto No. 27-92 y sus reformas del Congreso de la República	25
2.5.3	Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República, Libro I Impuesto Sobre la Renta	25
2.5.4	Ley de Supervisión Financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República	26
2.5.5	Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas del Congreso de la República	26
2.5.6	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República	28

2.5.7	Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	29
2.5.8	Acuerdo No. 43-2002 de la Superintendencia de Bancos, Escala del Régimen Sancionatorio	29
2.5.9	Reglamento para la Aplicación de las Sanciones Contempladas en el artículo 99 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Resolución JM-186-2002 modificada por la resolución JM-190-2007	29
2.5.10	Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, resolución JM-56-2011 emitida por la Junta Monetaria	30

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA INTERNA

3.1	Control Interno	31
3.2	Objetivos de control interno	32
3.3	Componentes de control interno	33
3.3.1	Ambiente interno	33
3.3.2	Establecimiento de objetivos	36
3.3.3	Identificación de eventos	37
3.3.4	Evaluación de riesgos	39
3.3.5	Respuesta a los riesgos	40
3.3.6	Actividades de control	41
3.3.7	Información y comunicación	42
3.3.8	Supervisión	44
3.4	Auditoría Interna	47

3.5	Misión de Auditoría Interna	48
3.6	Principios fundamentales de Auditoría Interna	48
3.7	Código de Ética	48
3.7.1	Aplicación y cumplimiento del Código de Ética	49
3.7.2	Principios del Código de Ética	49
3.8	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna	50
3.8.1	Normas de atributos	51
3.8.2	Normas de desempeño	52
3.9	Guías de implementación	56
3.10	Guías complementarias	59

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE NOVACIÓN DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	60
4.2	Nombramiento	63
4.3	Planificación	64
4.4	Políticas y procedimientos	70
4.5	Programa de trabajo	79
4.6	Trabajo de campo	86
4.7	Cedula de hallazgos	194
4.8	Carta de entrega de informe	195

4.9	Informe de la evaluación	197
	CONCLUSIONES	211
	RECOMENDACIONES	212
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	213

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	NOMBRE	PÁGINA
1	Organigrama de una Empresa emisora de tarjetas de crédito	15
2	Organigrama de la unidad de novación	62

INTRODUCCIÓN

Se ha observado un crecimiento considerable en el mercado guatemalteco de tarjetas de crédito, debido a que es un producto de financiamiento de fácil y accesible adquisición comprado con un préstamo bancario. Sin embargo, este negocio presenta la incobrabilidad más alta en comparación a la cartera de préstamos.

Debido a los problemas de fraudes insalvables y grandes bancarrotas de empresas reconocidas a nivel mundial, se impuso la necesidad primaria de evaluar los riesgos de las empresas y establecer parámetros para administrar los riesgos y así determinar acciones correctivas o poder soportarlos a menores costos.

En la investigación se tiene como objetivo desarrollar las técnicas de investigación documental aprendidas durante los primeros años de la carrera; poner en práctica las técnicas y metodologías obtenidas en la carrea de Contaduría Pública y Auditoría para poder realizar una evaluación en procesos específicos en entidades financieras; generar un informe basado en técnicas de auditoría para procesos de novación de tarjetas de crédito.

La tesis consta de cuatro capítulos los cuales se describen a continuación de forma general:

El capítulo I, contiene la definición de una empresa emisora de tarjeta de crédito, sus antecedentes, el origen y desarrollo de la tarjeta de crédito en Guatemala y una serie de definiciones que engloban el funcionamiento de la misma.

El capítulo II, define lo que es una novación de tarjetas de crédito, las ventajas y desventajas, así como los procedimientos para la ejecución de dicha novación.

El capítulo III, se expone lo que es el control interno y sus objetivos, así como la descripción de los ocho componentes que este engloba. En adición se define lo que es la auditoría interna, así como las normas internacionales establecidas para dicha actividad.

El Capítulo IV, presenta el diseño y aplicación de control interno con base a COSO ERM en el proceso de novación en una empresa emisora de tarjetas de crédito.

Posteriormente, se concluye que una empresa emisora de tarjeta de crédito debe contar con una adecuada gestión de riesgos, incorporando controles eficientes y eficaces que mitiguen los mismos, por lo cual se recomienda el realizar una adecuada supervisión de los controles implementados en el proceso de novación.

Par finalizar, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas como fuente de información en la realización de la presente investigación, para el proceso de novación de tarjetas de crédito, debido a que dicho proceso constituye una parte fundamental para garantizar la recuperación de la cartera morosa y la continuidad del negocio en marcha.

CAPÍTULO I

EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

1.1 Empresa

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

“El término empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización; tanto a organizaciones lucrativas como a no lucrativas” (11:5)

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

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

Desde el punto de vista de su constitución patrimonial.

- a) Estatales, aquellas que pertenecen al Estado.
- b) Privadas, aquellas que son operadas por la iniciativa privada en cualquiera de sus formas que adopten.
- c) Mixtas, la combinación de estatales y privadas.

Desde el punto de vista de su naturaleza y propósito.

- a) Lucrativas, las que adoptan generalmente la forma de negocio individual o sociedad mercantil, y cuyo propósito específico es lucrar con la actividad a la que se dedica.
- b) No lucrativas, son aquellas que se dedican a cumplir con un fin definido que puede ser cultural, benéfico, deportivo, etc., generalmente estas compañías adoptan la forma de organización de sociedades civiles.

Desde el punto de vista económico, las empresas se dividen en.

- a) Industriales, pueden ser primarias o extractivas, secundarias o de transformación.
- b) Comerciales, pueden ser mercantiles, financieras, de transporte, de servicios personales.

1.2 Empresa emisora de tarjeta de crédito

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

Las transacciones se realizan por medio de un POS (dispositivo que registra la transacción electrónica) a nivel local e internacional por medio de otras

emisoras de tarjetas de crédito, que funcionan como corresponsales, y el tarjetahabiente no realiza desembolsos de dinero en efectivo al realizar sus compras ya que posteriormente se difiere el pago a un mes o más, según el contrato estipulado.

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

1.3 Antecedentes y desarrollo

La primera tarjeta de crédito que fue utilizada en una gran cantidad de establecimientos fue la Diners Club, Inc., en 1,950. La empresa emisora de esta tarjeta de crédito estableció un sistema por medio del cual se otorgaba al dueño de la tarjeta, una cantidad máxima de consumo mensual o anual y se le daba un comprobante firmado. Los comercios que aceptaban el pago con tarjeta de crédito pagaban un rango de porcentaje del consumo del tarjetahabiente.

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

En agosto 1966, otros bancos del este de Estados Unidos conformaron una asociación de intercambio o canje llamada Interbank. Un año después, en 1967, un grupo de bancos de California, desarrolló un programa de tarjetas de

crédito llamado Master Charge y formaron la Western States Bank Card Association. Debido a que el símbolo de Interbank solo no era suficiente distintivo para ser aceptado en cada lugar, muchos miembros de Interbank comienzan a emigrar hacia el Programa Master Charge, el que, posteriormente, adopta su nombre actual: MASTERCARD.

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

1.3.1 Origen y desarrollo de las tarjetas de crédito en Guatemala

La tarjeta de crédito, surgió en Guatemala en los años 1960 – 1961 a través de Cuentas, S.A., una sociedad constituida con un capital 100% guatemalteco. Inicialmente, esta sociedad fue creada con el objeto del manejo de una tarjeta de crédito a nivel local, pero en virtud de que este negocio no fue muy próspero, incorporó a sus objetivos otro tipo de actividades.

En el año 1975 se constituyó la sociedad Tacre de Guatemala, S.A., con el objeto de actuar como concesionaria exclusiva para operar en Guatemala la tarjeta Diners Club, dicha sociedad inició sus operaciones con un aproximado de doscientas tarjetas.

A partir del año 1976, apareció Credomatic de Guatemala, S.A., representando las marcas Visa, Master Card y una tarjeta de uso local, posteriormente Credomatic inicia sus operaciones en Guatemala y se convierte en la pionera en colocar una tarjeta de crédito a nivel centroamericano, brindando la opción de poder cancelar los consumos en quetzales.

A finales del año 1977, Credomatic continúa ampliando aún más su mercado al obtener tarjetas tipo Green, Revolver y Gold (cada uno de estos tipos de tarjeta tenían sus propios programas y beneficios, las cuales se otorgaban de acuerdo a la capacidad de pago e historial crediticio de los clientes). Es así como a partir de 1997, el mercado de las tarjetas de crédito inicia su crecimiento y ha evolucionado en el país, que de acuerdo a la empresa emisora como coemisora ofrecen una diversidad y tipos de tarjetas para todos los gustos, necesidades y expectativas de las personas.

1.3.2 Principales emisores de tarjetas de crédito en Guatemala

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

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

- a) Banco G & T Continental Visa, Master Card.
- b) Banco Industrial Visa y Master Card.
- c) BAC|Credomatic Visa, Master Card y American Express.
- d) Ficohsa Visa y Master Card.
- e) Promérica. Visa y Master Card.

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

1.4 Tarjeta de crédito

La tarjeta es un medio de pago por el cual se pueden adquirir bienes y servicios en forma inmediata, dando origen a un crédito a corto, mediano y largo plazo, para cancelar al contado o a plazos.

Desde el punto de vista legal, el Código de Comercio indica lo siguiente en el artículo 27. Tarjetas de crédito "Las tarjetas de crédito deberán ser emitidas a personas individuales o jurídicas y no serán negociables. Deberán contener el nombre de quien la expide, la firma autografiada de la persona cuyo favor se extienden, el plazo de la vigencia y si la misma tiene validez nacional o internacional..." (4:125)

1.4.1 Función identificadora

La tarjeta de crédito posee los datos básicos con los que la empresa emisora identifica a los clientes poseedores de su tarjeta. Dentro de dichos datos se encuentra la identificación de la entidad emisora, el periodo temporal durante el cual mantendrá su vigencia, suele contener la firma del portador legítimo, un sector de asientos electrónicos (perceptible mediante instrumentos adecuados). Con esos datos el sistema puede operar, aún sin tener la tarjeta físicamente, como se da en los casos de ventas telefónica, por internet entre otros.

1.4.2 Función operativa

Primero se evidencia en la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y está asociada a la función identificadora. Mediante la tarjeta, el cliente y el comercio afiliado adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo la compra de un bien o pago de servicio, y se emiten los comprobantes de la operación a través del sistema.

La función operativa ofrece seguridad y comodidad al usuario, pues al pagar con la misma evita la necesidad de transportar efectivo, es fuente de recursos en casos de emergencia, y le permite mantener un registro de gastos, así mismo otorga beneficios al tarjetahabiente según sus programas de lealtad (acumulación de puntos, millas, entre otros). Adicionalmente favorece a los comercios al incrementar sus ventas por las facilidades de pago.

1.4.3 Función económica

La tarjeta de crédito le permite al titular simplificar sus operaciones con dinero, ya que sustituye el dinero en efectivo teniendo a su alcance un instrumento de crédito que le permite diferir el cumplimiento de sus obligaciones en dinero mediante la simple presentación de la tarjeta y sin necesidad de proveer los fondos a la entidad que asume la deuda. Al respecto debemos decir que no estamos ante un medio de pago sino ante una modalidad de pago, pues la tarjeta no paga por si, sino que permite cursar el pago en dinero a través del sistema de tarjeta de crédito.

1.4.4 Función simbólica

Esta función está ligada al aspecto psicológico de las personas y se relaciona con el deseo de diferenciarse de los demás y al atractivo del poder, así como al sentido de pertenecer a un círculo selecto de personas con un elevado nivel de ingresos. Aunque en los últimos años las empresas emisoras de tarjetas de crédito y los bancos han lanzado productos acoplados a los niveles económicos medios y bajos, maximizando el uso de las tarjetas de crédito.

1.5 Motivo de la creación

Debido al desarrollo económico y social es necesario innovar y buscar formas de realizar transacciones y/o operaciones que ayuden a facilitar las

negociaciones, actividades comerciales y la adquisición de bienes y servicios en forma segura, eficiente y eficaz, como la tarjeta de crédito.

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

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

1.6 Tarjetas y beneficios

La tarjeta de crédito es un medio de pago que permite adquirir bienes y servicios en forma inmediata, dando origen a un crédito a corto, mediano y/o largo plazo, pudiéndolo cancelar al contado o a cuotas, por lo cual es necesario saber la forma correcta y adecuada de cómo utilizar los diferentes tipos de tarjetas que ofrece el mercado, sobre todo conocer las condiciones y beneficios que conlleva el uso de las mismas.

Debido a los distintos planes de pago que existen, las personas pueden elegir la forma de cancelar los consumos y pagar los intereses establecidos. Esto,

además, baja la cuota que pagan los comercios afiliados y, por lo mismo, el costo de los productos y servicios que ofrecen.

Dependiendo de cómo se utilice la tarjeta de crédito así será el historial crediticio del tarjetahabiente, dicho historial es almacenado en bases de datos que sirven para emitir y brindar información de esa índole, la cual es útil en muchas circunstancias de la vida económica, por el contrario, un historial crediticio negativo puede ser un obstáculo difícil de superar, así como una seria limitación al desarrollo personal, principalmente en el record crediticio.

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

- a) Es un medio para obtener financiamiento inmediato.
- b) Permite ser una persona sujeta a crédito.
- c) Ayuda a crear una línea de crédito y permite elegir la forma de liquidar el financiamiento.
- d) Permite obtener efectivo en caso de emergencias y en forma adicional.
- e) Permite realizar compras y obtener servicios sin necesidad de efectivo.
- f) Permite viajar y no necesitar efectivo, pues las tarjetas son aceptadas a nivel local e internacional.
- g) Otorga descuentos en algunos comercios afiliados.
- h) Permite la participación del tarjetahabiente en rifas.
- i) Acumula puntos o millas, las cuales posteriormente pueden ser canjeadas por productos o viajes respectivamente.

1.7 Otros conceptos que intervienen en las transacciones de tarjetas de crédito

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

a) Adquiriente

Es una empresa financiera o compañía de procesamiento con la cual el establecimiento afiliado suscribe un contrato a fin de aceptar en sus locales las tarjetas Visa, American Express, Diners y Master Card, como forma de pago por los bienes y servicios que vende o presta.

b) Autorización

Es la aprobación que el establecimiento recibe por parte de la empresa emisora de la tarjeta del cliente, autorizando la transacción por una determinada suma.

c) Cajeros automáticos

Se refiere e identifica a la red de máquinas electrónicas, certificadas para procesar operaciones con las tarjetas, referidas en el contrato u otras que el emisor establezca unilateralmente con posterioridad. Según el reglamento de Master Card define como cajero automático lo siguiente: "Dispositivo de autoservicio sin atención de personal que realiza funciones bancarias básicas, tales como aceptación de depósitos, retiros de efectivo, solicitudes de transferencia entre cuentas, pagos de préstamos y consultas de saldo de la cuenta". (12:277)

d) Cargos por servicios

Es un porcentaje mensual que cobra el emisor de la tarjeta de crédito sobre saldos promedios diarios a partir de la fecha de uso de la tarjeta y hasta

que se realice el pago de dichos saldos en la fecha y forma de pago que se indique en el estado de cuenta mensual, si el tarjetahabiente no paga de contado los consumos efectuados.

e) Código de Autorización

Se genera al obtener la autorización del emisor para una determinada transacción con una tarjeta de crédito.

f) Coemisor

Es una compañía cualquiera que conjuntamente con una entidad emisora acuerdan emitir una tarjeta de crédito, para el uso exclusivo de los clientes de la entidad coemisora. Por lo que establecen ciertos términos, tales como el capital invertido, las utilidades, comisiones, y otros costos. Dicha tarjeta sale con la identificación de las dos entidades.

g) Consumos

Se refiere e identifica a los cargos por adquisición de bienes y/o servicios, así como también cualquier otro cargo derivado del uso de la tarjeta.

h) Contracargo

Es la reversión o anulación, total o parcial, del valor de una determinada transacción. Esta reversión la realiza el emisor de la tarjeta contra la Institución Financiera del comercio. Normalmente, dicha Institución Financiera transfiere la responsabilidad al comercio.

i) Crédito

Crédito a una cuenta Visa, American Express, Diners Club y Master Card por un monto parcial o por el importe total de la transacción de compra que el establecimiento presenta a su institución financiera adquirente.

j) Débitos Automáticos

Se establece un débito automático cuando un tarjetahabiente autoriza un cargo a su tarjeta como pago por servicios recurrentes. Los consumidores usan frecuentemente el débito automático para abonar todo tipo de cuentas o facturas.

k) Estado de Cuenta

Se refiere e identifica al documento emitido por el emisor o por cualquier tercero que este designe de manera unilateral, en el cual se indiquen los depósitos y consumos realizados en la cuenta dentro de un periodo establecido por el emisor.

l) Límite de crédito

Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo.

m) Límite de crédito por extrafinanciamiento

Monto máximo expresado en unidades monetarias, con el que tiene derecho un tarjetahabiente a adquirir bienes, servicios y dinero en efectivo a plazos.

n) Punto de venta (POS)

“Un dispositivo con atención o sin atención de personal ubicado en las instalaciones de un comercio que permite a un tarjetahabiente efectuar una transacción con una tarjeta y/o dispositivo de acceso, para la compra de productos o servicios vendidos por dicho comercio...” (12:297)

POS por sus siglas en ingles. Son sistemas informáticos que ayudan en las tareas de gestión de un negocio de ventas al público mediante una

interfaz accesible para los vendedores, los POS permiten la creación e impresión del ticket de venta mediante las referencias de productos, realizan diversas operaciones durante todo el proceso de venta como cambios en el stock, también generan diversos reportes que ayudan en la gestión del negocio.

o) Recibo de transacción o recibo de venta

Constituye prueba de que el pago se abonó con una tarjeta Visa, American Express, Diners Club y Master Card.

p) Transacciones internacionales

La naturaleza de las transacciones de la compañía como emisora de tarjetas de crédito utilizadas en el ámbito mundial requiere la realización de transacciones importantes en el ámbito internacional. Estas transacciones de intercambio se denominan incoming y outgoing.

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

El outgoing genera cuentas por pagar por consumos efectuados en el exterior por tarjetas emitidas por la compañía en Guatemala.

1.8 Formas de organización

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

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

En ese sentido el artículo 86 del Código de Comercio, indica que: “Sociedad anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.” (4:19)

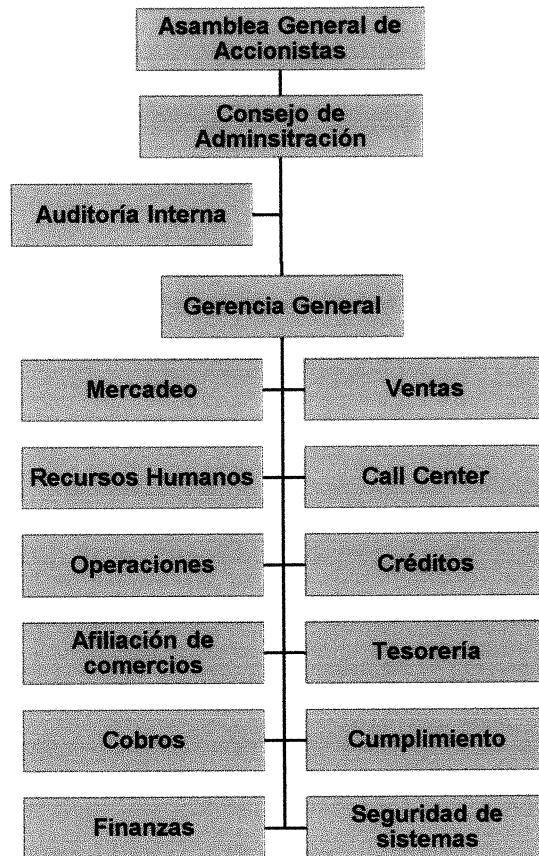
“ARTICULO 87.- Denominación. La sociedad anónima se identifica con una denominación, la que podrá formarse libremente, con el agregado obligatorio de la leyenda: Sociedad Anónima, que podrá abreviarse S.A.” (4:19)

1.8.1 Estructura

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

Figura No.1

Organigrama de una Empresa emisora de tarjetas de crédito



Fuente: elaboración propia, según lo requerido en la JM-62-2016 Reglamento de Gobierno Corporativo

1.9 Normativa contable

La ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 establece en el artículo 59 lo siguiente referente a los registros contables: "el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberán efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad." (9:26)

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

1.10 Entidades que norman el sistema financiero guatemalteco

El sistema financiero guatemalteco está regido por la Constitución Política de la República de Guatemala y en su artículo 132 establece “Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala.” (1:29)

1.10.1 Junta Monetaria

La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 133 declara lo siguiente: “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (1:30)

1.10.2 Superintendencia de Bancos

“Es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (1:30)

Con base a lo anterior es la responsable de que las instituciones financieras, cumplan con lo establecido en la regulación local, por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), quien se rige según las disposiciones legales de la República de Guatemala vigentes, contra el delito de lavado de dinero u otros activos y para prevenir y reprimir el delito de financiamiento del terrorismo.

Así mismo trimestralmente las empresas emisoras de tarjetas de crédito deben de enviar a la Superintendencia de Bancos la valuación de la cartera de activos crediticios, en cuatro archivos que deben ser aprobados previamente por el validador de la institución en el portal web asignado.

1.10.3 Banco de Guatemala

“Entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.” (1:29)

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

CAPÍTULO II

PROCESO DE NOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

2.1 Novación

“Es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.” (9:6)

La novación es la modificación de una obligación, la cual se sustituye por otra posterior que extingue o, bien, modifica a la primera. Es un tipo de acto jurídico de doble función, es decir que, al momento de extinguir una obligación hace nacer en su lugar otra nueva. Este caso, se denomina novación propia. Para los casos que modifica la obligación preexistente se denomina novación impropia.

Cabe mencionar que, aunque parezca que la novación es sólo un cambio de la obligación, en realidad, no existe continuidad entre ambas obligaciones. Esto se debe a que la primera se extingue, y nace una nueva, lo cual se constituye por medio de una convención. Sin embargo, según lo establecido en el artículo 27 de la JM 93-2005 Reglamento para Administración del Riesgo Crediticio, esto difiere, debido a que indica que cuando un activo crediticio sea novado se le deberá asignar la categoría de riesgo que tenía antes.

Para que se pueda ejecutar una novación es fundamental que exista una obligación previa a extinguir, que se cree una nueva obligación y esta sea diferente a la antigua, así mismo las partes deben tener la capacidad necesaria para novar y tener la intención de novar.

Las novaciones se pueden clasificar de acuerdo a la modificación esencial de la obligación, como se muestra a continuación:

Subjetiva (activa o del acreedor y pasiva o del deudor) puede realizarse por lo siguiente: cambio de deudor, con aceptación expresa del acreedor o cambio de acreedor, con la aceptación expresa del deudor

Objetiva la cual puede realizarse por lo siguiente: cambio de causa, cambio de objeto o cambio de condiciones principales

Mixta: se compone de supuestos de la novación objetiva y de la novación subjetiva, con la voluntad de las partes por extinguir la primera obligación.

Lo anterior es interpretado como un convenio de pago, en el cual se cancela la deuda adquirida por medio de la tarjeta de créditos, y se apertura una nueva bajo el concepto de pagaré, por medio de un proceso de formalización de la deuda, donde el deudor se compromete a pagar a través de cuota el saldo original más los intereses de financiamiento establecido por la Empresa emisora de tarjetas de crédito.

2.2 Proceso de novación

El proceso de novación inicia cuando un cliente se presenta ante un ejecutivo de atención al público y solicita una novación de la tarjeta o tarjetas de crédito que posee, explicando las razones por las cuales no puede pagar su deuda con las actuales condiciones. Por lo anterior el ejecutivo remite la solicitud al área de cobros quienes le solicitan la documentación necesaria para poder realizar el expediente del cliente, el cual es escaneado para facilitar el traslado del mismo a las áreas involucradas.

Posteriormente el expediente es enviado de forma electrónica al área de análisis de crédito donde examinan la documentación, la capacidad de pago de cliente, el nivel de endeudamiento, el historial crediticio, entre otras cosas, para solicitar la autorización de la novación al comité correspondiente, el cual esta segregado dependiendo del monto de la deuda.

Autorizada la novación se procede con la formalización de documentos, donde se elabora el pagaré, la carta de cotizador y la carta de autorización de débito a cuenta, y se cita al cliente para detallarle el monto de la deuda, la tasa de interés, la forma y monto de pago, y para que firme la documentación antes mencionada como aceptación de las nuevas condiciones de la deuda.

Aceptadas las condiciones por el cliente, se procede a elaborar la instrucción de desembolso, se consolidan las tarjetas de crédito y extrafinanciamientos vigentes, dejando a saldo cero toda la deuda anterior a la novación y sobregirando una cuenta contable transitoria la cual será saldada posteriormente.

Para finalizar el proceso, el expediente físico es enviado al área de contraloría quienes verifican que toda la documentación está en orden, y se posea la autorización del cliente y la autorización del comité según el monto de la deuda, así mismo aprueban de la instrucción de desembolso, la cual es enviada al área de crédito operativo, para que efectúen el desembolso, creen el nuevo crédito en el sistema interno y salden el sobregiro de la cuenta contable transitoria.

2.3 Ventajas y desventajas de la novación

La novación de una tarjeta de crédito posee aspectos positivos y negativos, y dependen del punto de vista desde el cual es visto, debido a que una ventaja

para la empresa emisora de tarjetas de crédito puede ser una desventaja para el cliente y viceversa, razón por la cual se mencionan los siguientes.

2.3.1 Desde el punto de vista del cliente

Se debe de considerar que el cliente solicita la novación de su tarjeta o tarjetas de crédito, debido a que no puede pagar la deuda en las actuales condiciones de la misma, por lo cual las ventajas y desventajas mencionadas a continuación aplican en todos los casos.

Ventajas: facilidad de pago por fraccionar la deuda, la cuota es establecida de acuerdo a la capacidad de pago del cliente y el monto total de la deuda, se cancelan todas las tarjetas de crédito consolidadas en el convenio de pago, evitando que se cree una deuda distinta a la del mismo, y oportunidad de limpiar el historial crediticio moroso, si hubiese.

Desventajas: alta tasa de interés anual, pago de un capital mayor al original, y perdida de crédito durante el plazo del convenio.

2.3.2 Desde el punto de vista de la empresa emisora de tarjetas de crédito

De igual forma se debe considerar que la empresa emisora de tarjetas de crédito acepta la novación de la tarjeta o tarjetas de crédito del cliente, debido a que este no puede pagar la deuda en las actuales condiciones de la misma aumentando el riesgo de pérdida para la empresa, por lo cual las ventajas y desventajas mencionadas a continuación aplican en todos los casos.

Ventajas: cobro de intereses por una tasa más alta, recuperación de un capital mayor al original, y limpieza de cartera morosa

Desventajas: recuperación lenta de los fondos por fraccionar la deuda, y el riesgo de crédito, por la posibilidad de la falta de pago de la nueva deuda.

2.4 Colocación de convenios de pago por novación de tarjetas de crédito

La colocación de convenios de pago por novación de tarjetas de crédito, es un proceso que utiliza la empresa emisora para recuperar los fondos correspondientes a una cartera morosa, a pesar de que la tasa de interés es más alta a la original, la empresa no visualiza la colocación de este producto como negocio. Durante el año 2016 la colocación de este producto ascendió a más de 1,500 novaciones.

2.4.1 Descripción de los procedimientos a emplear en la creación de una novación de tarjetas de crédito

El proceso de novación de tarjetas de crédito se encuentra constituido por una serie de procedimientos consecutivos, los cuales se detallan a continuación:

a) Ingreso de solicitud

Cuando el cliente necesita realizar una la cancelación del saldo de su tarjeta de crédito y no posee los fondos suficientes, se presenta y solicita una novación de la tarjeta o tarjetas que posee.

b) Preparación de expediente

El negociador detalla y solicita al cliente la documentación requerida para el proceso de novación, la cual será compilada para elabora el expediente correspondiente.

c) Análisis de crédito

El área de créditos revisa y analiza la documentación del expediente, para determinar la capacidad de pago del cliente, de ser positivo el resultado, se solicita la autorización al comité de aprobación correspondiente.

d) Autorización de crédito

El comité revisa la documentación trasladada por el área de créditos, confirma la capacidad de pago del cliente, y autoriza el monto, plazo y cuota del nuevo crédito.

e) Formalización de documentos

El negociador de novaciones elabora el pagaré, estipulando el concepto del documento, así como el nombre del deudor, monto, plazo, tasa de interés, y cuota de la deuda.

f) Revisión de documentos y aceptación del cliente

El negociador cita al cliente para realizar una revisión de las condiciones del crédito y de estar de acuerdo firmar el pagaré, como constancia de aceptación y compromiso de pago.

g) Instrucción de desembolso

De acuerdo a lo pactado en el pagaré el área de novación elabora la instrucción de desembolso indicando las nuevas condiciones del crédito y que corresponde a la cancelación de saldo de tarjeta de crédito.

h) Consolidación y cancelación de tarjetas y extrafinanciamientos

El área de gestión de tarjetas de crédito, revisa la instrucción de desembolso, consolida el saldo de las tarjetas de crédito y cancela mismas y extrafinanciamientos que posee el cliente, dejándolas a saldo cero.

i) **Aprobación de contraloría**

El área de contraloría revisa y compara el expediente del cliente contra la instrucción de desembolso y pagaré, para aprobar la apertura del nuevo crédito, en caso de identificar alguna inconsistencia la documentación es devuelta para corrección.

j) **Apertura y desembolso de crédito**

El área de crédito operativo revisa que la instrucción de desembolso esté debidamente autorizada por el comité correspondiente y revisada por el área de contraloría, de estar todo en orden se apertura el crédito en el sistema y se realiza el desembolso.

2.5 Legislación aplicable

El proceso de novación de tarjetas de crédito se encuentran afecto a las leyes relacionadas a su naturaleza, las cuales pueden ser constitucionales, administrativas, financieras, mercantiles, civiles, penales, laborales y tributarias.

Para propósitos del proceso de análisis de la novación de una empresa emisora de tarjetas de crédito, a continuación, se resumen las leyes tributarias y financieras a considerar en dicho proceso:

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

Puede entenderse que la función del Código Tributario dentro del marco normativo aplicable a la actividad empresarial no es la de afectar o gravar los capitales y rentas, sino la de regular las relaciones de los individuos y entidades que la desarrollan con la administración tributaria, en virtud de los

impuestos y tributos cuyas bases se encuentran establecidas en otras leyes específicas.

Su carácter y campo de aplicación según su artículo 1 indica lo siguiente: "Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídico tributaria, así como las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales".

(5:1)

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

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

2.5.3 Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República, Libro I, Impuesto Sobre la Renta

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

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

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

2.5.4 Ley de supervisión financiera, Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República

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

2.5.5 Ley de bancos y grupos financieros, Decreto No. 19-2002 y sus reformas del Congreso de la República

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

En el capítulo III de esta ley se establece el régimen de empresas especializadas en servicios financieros y empresas de apoyo al giro bancario, y el artículo 36 indica “Las empresas especializadas en servicios financieros, que sean parte de grupos financieros, estarán sometidas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas deberá tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- a) Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- b) Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- c) Realizar operaciones de factoraje; o,
- d) Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.” (6:13)

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

“ARTÍCULO 55. Riesgos. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.” (6:22)

“ARTÍCULO 56. Políticas administrativas. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos.” (5:22)

Asimismo, dicho artículo también establece que se deben contar con políticas, prácticas y procedimientos para evitar que los bancos y grupos financieros sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

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

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenidas en los dos artículos anteriores y en el presente.” (5:23)

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

Esta ley fue emitida mediante Decreto 67-2001 y adquirió vigencia el 17 de diciembre de 2,001, tiene por objeto según lo establecido en el artículo 1 “prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas.” (7:1)

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

2.5.7 Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 del Presidente de la República, Reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos

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

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

Este acuerdo entro en vigencia el 18 de julio de 2002, con el objetivo de imponer sanciones a las personas obligadas al cumplimiento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos y su reglamento, y así transparentar las imposiciones de multas.

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

Este reglamento tiene por objeto regular lo referente a la gravedad de las infracciones y al ciclo de recurrencia de las mismas, así como el número de unidades de multa que serán aplicadas por la Superintendencia de Bancos para sancionar, agotando el debido proceso, las infracciones según su gravedad, que comentan los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza, y otras empresas integrantes de grupos financieros, a las disposiciones legales, reglamentarias y otras que les sean aplicables, de

conformidad con lo establecido en los artículos 98 y 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, ley de bancos y grupos financieros.

2.5.10 Reglamento para la administración integral de riesgos, resolución JM-56-2011 emitida por la Junta Monetaria

Este reglamento tiene por objeto según su artículo 1 “regular los aspectos mínimos que deben observar los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore autorizadas por la Junta Monetaria para operar en Guatemala y las empresas especializadas en servicios financieros que formen parte de un grupo financiero, con relación a la administración integral de riesgos” (10:3)

Define en su artículo 2 sobre que se debe entender sobre la administración integral de riesgos “es el proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, prevenir y mitigar los riesgos de crédito, de liquidez, de mercado, operacional, país y otros inherentes al negocio, así como evaluar la exposición total a los riesgos” (10:3)

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

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

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA INTERNA

3.1 Control Interno

“En sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicable.” (3:4)

La primera categoría se dirige a los objetivos empresariales básicos de una empresa, incluyendo la salvaguarda de activos y los objetivos de rendimiento y rentabilidad. La segunda está relacionada con la elaboración y publicación de estados financieros fiables, tanto interinos como abreviados y la información extraída de los mismos. La tercera concierne al cumplimiento de aquellas leyes y normas a las que está sujeta la empresa.

El control interno funciona en tres niveles distintos de eficacia y se puede considerar eficaz en cada uno, si el consejo de administración y la dirección tienen la seguridad razonable de lo que cuentan con información adecuada sobre la consecución de los objetivos operacionales, los estados financieros públicos son preparados de forma fiable, y se cumple con la regulación y normas aplicables.

El control interno está orientado a la consecución de objetivos, siendo un proceso que consta de tareas y actividades continuas efectuadas por personas

para llegar a un fin, por lo cual no se trata solamente de manuales, políticas y formularios, sino de las acciones aplicadas en cada nivel de la organización, para otorgar una seguridad razonable.

El desconocimiento de lo que realmente es el control interno puede crear falsas expectativas y poco realistas del mismo, debido a que solo puede ayudar a la consecución de los objetivos y suministra información a la dirección sobre el progreso de la empresa. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en uno bueno, así mismo las decisiones que tome la administración dependen de ellos, y estas pueden ser erróneas provocando fallos como consecuencia de una equivocación.

Para la implementación de un control interno efectivo existe el Marco Integrado para la Administración de Riesgo Empresariales (COSO ERM), el cual fue desarrollado con el fin de brindar a las empresas un sistema efectivo para identificar, evaluar y manejar los riesgos asociados a la consecución de objetivos. Así mismo dicho marco también es utilizado como metodología para evaluación del control interno.

3.2 Objetivos de control interno

El marco de gestión de riesgos corporativos establece cuatro categorías de objetivos, siendo estas las siguientes.

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

La clasificación anterior permite centrarse en aspectos diferentes de la gestión de riesgos corporativos, así como también aprueba establecer diferencias entre lo que cabe esperar de cada una de ellas.

Dado que los objetivos de información y cumplimiento están integrados en el control de la entidad, se puede esperar que la gestión de riesgos corporativos facilite una seguridad razonable de su consecución. Sin embargo, el logro de los objetivos estratégicos y operativos, está sujeto a acontecimientos externos no siempre bajo el control de la empresa, por lo cual la gestión de riesgo corporativos puede proporcionar una seguridad razonable de que la dirección o consejo de administración en su papel de supervisión, es informada oportunamente del progreso de la entidad hacia su consecución.

3.3 Componentes de control interno

La gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes relacionados, que derivan de la forma en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. Los mismo son descritos de la siguiente manera.

3.3.1 Ambiente interno

“Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.”
(2:17)

El ambiente interno constituye la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en cómo se establecen las estrategias y objetivos. Así mismo, incide en el

diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y las actividades de comunicación.

Este componente se ve influido por la historia y cultura de una empresa, y comprende los siguientes elementos:

a) Filosofía de gestión de riesgos

Es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan como se contempla el riesgo en ella, desde el desarrollo e implementación de la estrategia hasta las actividades cotidianas. Refleja los valores de la entidad, influye en su cultura y afecta la aplicación de los componentes de dicha gestión.

b) Riesgo aceptado

Es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una empresa está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. El riesgo aceptado debe tenerse en cuenta al fijar la estrategia, debido a que diferentes estrategias expondrán a la entidad a niveles diferentes de riesgos.

c) El Consejo de Administración

Es una parte crítica del ámbito interno e influye de manera significativa en sus elementos, dado a que el consejo debe estar preparado para cuestionar y fiscalizar las actividades de la dirección, presentar enfoques alternativos y actuar frente a prácticas ilícitas, debería de contar con consejeros externos.

d) Integridad y valores éticos

La estrategia y objetivos de una entidad y la manera en que se ponen en práctica se basan en las preferencias, juicios de valor y estilos de gestión,

los cuales se ven influenciados por la integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos, que se traducen en normas de conducta.

e) Compromiso con la competencia

La competencia refleja los conocimientos y habilidades necesarios para realizar la tarea asignada, el nivel de la misma es asignada por la dirección.

f) Estructura organizativa

Proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades. Una empresa desarrolla una estructura organizativa ajustada a sus necesidades, dimensión y de la naturaleza de sus actividades. Algunas son centralizadas y otras descentralizadas.

g) Asignación de autoridad y responsabilidad

Implica el punto hasta el que los individuos y equipos están autorizados y animados a utilizar su iniciativa para tratar los temas y resolver problemas, así como los límites de dicha autoridad.

h) Normas para recursos humanos

Las prácticas de recursos humanos transmiten mensajes a los empleados en relación con los niveles esperados de integridad, conducta ética y competencia.

i) Implicaciones

El impacto de un ambiente de interno ineficaz puede tener amplias consecuencias, tales como pérdidas financieras, una imagen pública mancillada o la quiebra.

3.3.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado”
(2:17)

El establecimiento de objetivos es una condición previa para que la dirección pueda identificar y evaluar los riesgos que impidan su consecución y adoptar las medidas necesarias para gestionar los mismos. Los objetivos se dividen en dos los siguiente dos grupos:

a) **Objetivos estratégicos**

Son los objetivos que la dirección fija bajo la supervisión del consejo de administración, y están alineados con la misión/visión de la empresa. Reflejan la opción que el alto mando ha elegido en relación a cómo la entidad creará valor para sus grupos de interés.

b) **Objetivos relacionados**

Son los objetivos que apoyan a la estrategia seleccionada, corresponden a todos los movimientos de la entidad, están vinculados y se integran con otros objetivos más específicos, que repercuten en la empresa hasta llegar a subobjetivos establecidos en las actividades de ventas, producción, infraestructura, entre otros.

Estos objetivos se dividen en las siguientes categorías:

Objetivos Operativos: se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa e incluyen otros subobjetivos orientados a mejorar ambas características mediante la movilización de la empresa hacia sus metas finales. Estos objetivos deben reflejar el entorno empresarial, sectorial y económico en los que actúa la empresa.

Objetivos de información: son aquellos relacionados a la fiabilidad de la información. Incluyen información interna y externa tanto financiera como no financiera.

Objetivos de cumplimiento: se refieren al cumplimiento de la regulación y normas aplicables. Dependen de factores externos y del sector al cual va enfocado el giro de negocio de la empresa.

3.3.3 Identificación de eventos

“Los acontecimientos interno y externo que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten la estrategia de la dirección o lo procesos para fijar objetivos.” (2:17)

Los eventos son incidentes o acontecimientos, derivados de factores internos o externos, que afectan a la implantación de la estrategia o la consecución de los objetivos. Estos pueden tener un impacto positivo, negativo o de ambos tipos.

Los factores externos, junto con ejemplos de eventos relacionados y sus implicaciones, incluyen los siguientes.

a) Económicos

Son eventos como los cambios de precio, la disponibilidad de capital, la competencia, la alta y baja en la demanda, entre otros.

b) Medioambientales

Son catástrofes naturales, que provocan daños al inmueble, evitando continuar con la producción, o peor aun repercutiendo con pérdidas de recurso humano.

c) Políticos

Incluyen la elección de gobierno con nuevos programas políticos y leyes, que provocan nuevas restricciones o aumentos en los impuestos.

d) Sociales

Son factores relacionados con los cambios demográficos, tradiciones, estructuras familiares, entre otros, que tienen como resultado cambios en la demanda de productos y servicios.

e) Tecnológicos

Relacionados a las actualizaciones tecnológicas, que generan una mayor disponibilidad de datos, reducción de costes de infraestructura y una mayor demanda de productos y servicios relacionados a este campo.

Los eventos también son resultado de las decisiones que la dirección escoge, y los factores internos, junto con los ejemplos de eventos relaciones y sus implicaciones incluyen los siguientes.

a) Infraestructura

Incremento en la asignación de capital para mantenimiento preventivos y el apoyo a los centros de atención al cliente.

b) Personal

Factores como los accidentes laborales, las actividades fraudulentas, entre otros, causan pérdidas de personal disponible, daños de imagen y paros de producción.

c) Procesos

La modificación de procesos sin considerar los adecuados protocolos para la gestión de cambios y los errores en su ejecución, provocan pérdidas de cuota de mercados, insatisfacción y pérdidas de clientes.

d) Tecnología

Son factores relacionados a gestionar el aumento de recursos para gestionar la volatilidad de volumen, los fallos de seguridad y la potencial falla de los sistemas dan atrasos en la producción, fraudes y estancamiento de la producción.

3.3.4 Evaluación de riesgos

“Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.” (2:18)

La evaluación de riesgos permite a una empresa considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse de manera individual o por categoría, en toda la entidad.

Al evaluar los riesgos, la dirección debe considerar los eventos esperados e inesperados. Muchos de éstos son rutinarios o recurrentes y ya se contemplan en los programas de gestión, pero otros no. La dirección evalúa el riesgo de los eventos potenciales e inesperados que pueden tener un impacto significativo en la entidad.

Existen dos tipos de riesgos a los que se enfrenta cualquier entidad: riesgo inherente, aquél al que afronta en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto, y riesgo residual, es el que permanece después de que la dirección desarrolle respuestas a los riesgos.

La incertidumbre de los eventos potenciales se evalúa considerando la probabilidad e impacto, la primera representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado, y el segundo refleja el efecto del evento determinado.

3.3.5 Respuesta a los riesgos

“La dirección selecciona las posibles respuestas – evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos – desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias de la entidad.” (2:18)

Después de evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Al considerar su respuesta, se procede a evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto, así como los costos y beneficios. Las respuestas pueden ser las siguientes.

a) Evitar

Es el hecho de dejar de realizar las actividades que generan el riesgo, esto puede implicar el paro de una línea de producción, frenar la expansión hacia un nuevo mercado o detener la venta de una división, entre otros.

b) Reducir

Se refiere a lleva a cabo actividades para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, para poder manejar un riesgo residual menor.

c) Compartir

La probabilidad o el impacto del riesgo se reducen trasladando o compartiendo una parte del riesgo, como lo es el contratar un seguro.

d) Aceptar

No se realizan ninguna actividad que reduzca o evite la probabilidad o impacto de los riesgos.

Los riesgos inherentes se analizan y las respuestas a ellos se evalúan con el propósito de conseguir un nivel de riesgo residual en línea con la tolerancia al riesgo de la empresa.

3.3.6 Actividades de control

“Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.” (2:18)

Las actividades de control son las acciones de las personas para implantar las políticas, directamente o por medio de la aplicación de tecnología, y así ayudara a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de los riesgos de manera adecuada y oportunamente.

Las actividades de control incluyen acciones de prevención, detección, manuales, informáticos y de dirección, también pueden clasificarse según los objetivos concretos, tales como los de asegurar la integridad y exactitud del procesamiento. Dentro de las acciones se pueden ejemplificar las revisiones a

alto nivel, la alta dirección revisa el funcionamiento real contra el presupuesto, provisiones y datos de competidores, la gestión directa de funciones o actividades, los directivos revisan los informes de rendimiento, el procesamiento de la información, (una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones), controles físicos, (asegurar los equipos, valores, efectivos, y periódicamente practicar conteos), segregación de funciones, (los procesos se dividen entre diferentes personas para reducir el riesgo de error o fraude, usuarios de operador y aprobador).

Se deben establecer políticas y procedimientos, que indique lo que se debe hacer, y como se llevara a cabo la actividad. En un escenario ideal ambas deben de estar por escritos, definir a los responsables y establecer los periodos de realización y entrega, entre otros factores.

Existen controles de aplicación, centralizados en la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos, los cuales ayudan a asegurar que la información se recibe o genera en el momento de necesitarlos, que los soportes están disponibles y que los errores de interfaz se detectan rápidamente.

3.3.7 Información y comunicación

“La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.” (2:18)

La información se necesita en todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos, por otra parte, también es

usada para dirigir la entidad y alcanzar los objetivos. Así mismo está integrada con la mayoría de aspectos de las operaciones.

Se debe contar con información de calidad debido, a que datos inexactos pueden dar como resultado riesgos no identificados o pobres evaluaciones y decisiones equivocadas, por lo cual la calidad de información incluye averiguar lo siguiente:

- Su contenido es adecuado, ¿Posee un nivel correcto de detalle?
- Es oportuna, ¿Está disponible y en un plazo adecuado?
- Está actualizada, ¿Es la última versión disponible?
- Es exacta, ¿Son datos correctos?
- Está accesible, ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas autorizadas?

Para promover la calidad de información, las empresas establecen programas para su gestión, los cuales abarcan la adquisición, mantenimiento y distribución de datos relevantes.

La comunicación es inherente a los sistemas de información, debido a que estos deben de proporcionar datos al personal adecuado, para que puede llevar a cabo sus funciones operativas.

La dirección debe proporcionar comunicaciones específicas y orientadas satisfacer las expectativas de comportamiento y responsabilidades del personal, así mismo incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad.

La comunicación debe expresar eficazmente lo siguiente:

- La importancia y relevancia de una gestión de riesgo corporativos.
- Los objetivos de la entidad.
- El riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo.
- Tareas y responsabilidades del personal.

La comunicación puede ser a través de políticas, correo electrónico, anuncios, mensajes, videos, entre otros. Así también la manera como la dirección trata al personal puede comunicar un mensaje potente, de manera positiva o negativa.

3.3.8 Supervisión

“La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa realizando modificaciones oportunas cuando se necesitan. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.” (2:18)

La supervisión busca encaminar la gestión de riesgos corporativos a la eficacia y eficiencia en su aplicación, realizando los cambios necesarios en los momentos oportunos, debido a que las entidades cambian con el tiempo y acontecimientos vividos.

La supervisión se puede realizar de las siguientes dos formas:

a) **Actividades de supervisión permanente:**

Están integradas por actividades operativas normales y recurrentes de la entidad. La supervisión se lleva a cabo en tiempo real, reacciona de modo dinámico y alineada en la entidad, de manera que resulta más eficaz que

las evaluaciones independientes, pero necesitan de un mayor tiempo para ser ejecutas.

b) Evaluaciones independientes:

Esta supervisión tiene lugar después de los hechos, regularmente no se revisa el 100% de las operaciones y se realiza con una menor inversión de tiempo en comparación con las actividades permanentes.

Cuanto mayor es el alcance y eficacia de la supervisión permanente, existe menor necesidad de elaborar evaluaciones independientes.

Para elaborar una supervisión eficiente y eficaz se deben establecer los siguientes componentes:

a) Alcance y frecuencia

La evaluación de la gestión de riesgos corporativos varía en alcance y frecuencias, por lo que se debe determinar el punto de partida y hasta donde se tiene pensado revisar, así mismo con que periodicidad se realizará la misma. La evaluación debe ir alineada al proceso que se va a supervisar. Las áreas de mayor riesgo deben tener una mayor prioridad y una frecuencia menor.

b) Quién evalúa

Las evaluaciones deben ser ejecutadas por personal con experiencia y adecuados conocimientos, el mismo puede pertenecer a la unidad dueña del proceso, sin embargo, es aconsejable que no pertenezca a esta. Los auditores internos realizan evaluaciones como parte de sus funciones o petición de la dirección.

c) Proceso de evaluación

La evaluación de gestión de riesgos corporativos constituye un proceso en sí misma. Aunque los enfoques o técnicas varían, puede resultar útil centrarse primero en determinar el diseño del proceso y si este funciona.

d) Metodología

Está debe considerar los aspectos de la entidad y como se acopla a ella, adicionalmente a los ocho componentes de la gestión de riesgos corporativos y las limitaciones inherentes a ella.

e) Documentación

La documentación debe soportar los hechos encontrados durante la evaluación, un nivel adecuado hace que las mismas sean más eficaces y eficientes.

f) Información de deficiencias

Una deficiencia es una situación dentro de la gestión de riesgos corporativos que merece una atención y que puede representar una oportunidad de mejora para la entidad, estas pueden proceder de muchas fuentes, incluyen los procedimientos de supervisión permanente o independientes.

g) Fuentes de información

Una de las mejores fuentes de información es la misma gestión de riesgos corporativos. Las actividades de supervisión permanentes generar información en tiempo real y puede identificarse una deficiencia rápidamente. Así mismo se puede obtener información de terceros como lo son los clientes, proveedores y otros colaboradores.

h) A quién se informa

Se debe informar al responsable de la función o actividad, también al nivel inmediato superior y en ocasiones, donde se amerite al nivel adecuado de la dirección, ejecutivos o consejo de administración.

3.4 Auditoría Interna

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno” (8:15)

La auditoría interna se puede ejecutar en tres etapas: planificación, en la cual se define lo que se evaluará y como se validará; trabajo de campo, en donde se ejecuta la planificación; y el informe, que contiene los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

La ejecución de una auditoría puede verse afectada por riesgos inherentes y riesgos de control. Definiendo los primeros como aqueas circunstancias ajenas a la auditoria interna que perjudiquen la adecuada realización del trabajo, como lo puede ser la falta de información proporcionada o alteración de esta, y los segundos corresponden a cualquier incumplimiento de proceso por parte de los auditados, como falta de ejecución de procesos.

3.5 Misión de Auditoría Interna

“Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos” (8:15)

3.6 Principios fundamentales de Auditoría Interna

Los principios considerados en su conjunto, articulan la efectividad de la Auditoría Interna, y para que funcione de esta forma, todos los siguientes principios deben estar presentes y operar efectivamente.

- Demuestra integridad
- Demuestra competencia y diligencia profesional
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente)
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo
- Se comunica de forma efectiva
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro
- Promueve la mejora de la organización

3.7 Código de Ética

Según el Instituto de Auditores Internos de España “El propósito del Código de Ética del Instituto es promover una cultura ética en la profesión global de Auditoría Interna.” (8:19)

“El Código de Ética del Instituto abarca mucho más que la definición de Auditoría Interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

1. Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la Auditoría Interna.
2. Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los principios en aplicaciones práctica. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.” (8:19)

3.7.1 Aplicación y cumplimiento del Código de Ética

“Este Código de Ética se aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de Auditoría Interna” (8:20)

3.7.2 Principios del Código de Ética

El Código de Ética establece que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

a) **Integridad**

Establece confianza y provee la base para confiar en su juicio.

b) **Objetividad**

Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.

c) **Confidencialidad**

Se debe respetar el valor y la propiedad de la información que se recibe y no divulgarla sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

d) **Competencia**

Se debe de aplicar el conocimiento, aptitudes y experiencia necesaria al desempeñar los servicios de Auditoría Interna.

3.8 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

“Las Normas son un conjunto de requisitos basados en principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- Declaraciones de requisitos esenciales para el ejercicio de la Auditoría Interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, que son internacionalmente aplicables a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Normas” (8:29)

El cumplimiento del Código de Ética y las normas significan el cumplimiento con todos los elementos obligatorios del marco institucional para la práctica profesional de la Auditoría Interna.

Las normas están conformadas por dos categorías: de atributos y de desempeño. Las primeras tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna, y las segundas describen la naturaleza de los mismos y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño.

Todos los auditores son responsables de cumplir con las normas relacionadas con la objetividad, aptitud, cuidado profesional y las relevantes para el desempeño de su trabajo. En el caso de no poder cumplir con ciertas partes

de las normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán efectuar el resto y realizar la declaración correspondiente.

3.8.1 Normas de atributos

Tratan sobre las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna, la numeración inicia en 1000.

a) 1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad

Se debe establecer un estatuto, en el cual se define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de Auditoría Interna, estableciendo la posición de la actividad que la misma realiza dentro de la organización. La autorización de dicho documento corresponde al consejo.

Adicional dentro del estatuto se debe definir la naturaleza de los servicios de aseguramiento y consultoría que proporciona al Auditoría Interna.

b) 1100 – Independencia y objetividad

La Auditoría Interna debe ser independiente de todas las actividades y áreas de la administración para cumplir eficazmente sus responsabilidades, y los auditores internos deben ser objetivos, manteniendo una actitud imparcial y neutral para evitar cualquier conflicto de interés en la ejecución de su trabajo.

c) 1200 – Aptitud y cuidado profesional

Los trabajos efectuados por la Auditoría Interna deben efectuarse con aptitud y cuidado profesional.

La aptitud se refiere a los conocimientos, habilidades y otras competencias necesarias requeridas a los auditores para llevar a cabo eficazmente sus

responsabilidades profesionales. Esta puede ser demostrada obteniendo certificaciones y cualificaciones profesionales apropiadas.

d) 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El programa está concebido para permitir la evaluación del cumplimiento de las normas por parte de la actividad de Auditoría Interna, valor la eficiencia y eficacia de la misma identificando oportunidades de mejora, y promulga el verificar si los auditores aplican el Código de Ética. El desarrollo de dicho programa es responsabilidad del director de auditoría.

El programa debe incluir evaluaciones internas y externas, las primeras deben establecer el seguimiento continuo del desempeño de la actividad de la Auditoría Interna y autoevaluaciones periódicas por parte de otras personas dentro de la organización. Las segundas tratan respecto a la forma y frecuencia de las mismas realizadas por un evaluador ajeno a la entidad, quien verifica el cumplimiento del Código de Ética y las normas.

3.8.2 Normas de desempeño

Describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de dichos servicios, son identificadas con la numeración 2000.

a) 2000 - Administración de la actividad de Auditoría Interna

La Auditoría Interna debe ser gestionada eficazmente para asegurar que añade valor a la organización, esto se logra cuando cada miembro de la auditoría cumple con el estatuto, las normas y Código de Ética.

Adicionalmente se debe establecer un plan de Auditoría Interna basado en riesgos, donde se determine las prioridades de la actividad de auditoría, y

se consideren las metas de la organización. Esto se realiza entendiendo la estrategia que el consejo quiere para la entidad, debido a que de ellos depende la autorización del mismo.

El director de Auditoría Interna debe asegurar que se cuenten con los recursos necesarios y apropiados para realizar la actividad de auditoría eficazmente, así como establecer las políticas y procedimientos para guiar a la misma.

Periódicamente se debe de informar a la alta gerencia y al consejo el avance sobre el propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño del plan de Auditoría Interna, cumplimiento con el Código de Ética y las normas.

b) 2100 – Naturaleza del trabajo

La actividad de Auditoría Interna de evaluar y contribuir a la mejora de procesos de gobierno, gestión de riesgos y control. La credibilidad y el valor agregado mejoran cuando los auditores internos son proactivos, ofrecen nuevas perspectivas y consideran eventos futuros.

Las evaluaciones y recomendaciones hechas por la Auditoría Interna deben ser apropiadas y mejorar los procesos de la organización para la toma de decisiones, supervisar el control y la gestión de riesgos, promover la ética, comunicar la información del riesgo, entre otros.

La actividad de Auditoría Interna debe evaluar la exposición al riesgo, la posibilidad de fraude y la efectividad de los controles, considerando los objetivos estratégicos de la organización y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

c) 2200 – Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar una planificación de auditoría por cada trabajo que realicen, incluyendo el alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. También debe de considerarse: La estrategia y objetivos del proceso a revisar, los riesgos relevantes de los objetivos, recursos, operaciones del proceso y controles que mantienen el riesgo en un nivel aceptable, y la eficacia y poder mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgo y controles de la actividad.

Para establecer objetivos en cada trabajo se debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para el proceso a revisar, así mismo se debe considerar la probabilidad de fraude, error o incumplimientos, y se requieren criterios adecuados para evaluar el gobierno, la gestión de riesgos y los controles.

El alcance tiene que ser lo suficientemente amplio para alcanzar los objetivos del trabajo, y tomar en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes del proceso a revisar.

Durante la planificación los auditores internos determinan los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos de trabajo, basándose en la naturaleza y complejidad del mismo. Así mismo se deben de preparar programas que cumplan con los objetivos planteados.

d) 2300 – Desempeño del trabajo

Durante la auditoría los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información que les permita cumplir con los objetivos del trabajo. La información suficiente está basada en hechos,

es adecuada y convincente, de tal forma en que una persona ajena a la revisión puede concluir igual que el auditor.

Todos los trabajos efectuados deben ser supervisados para asegurar el logro de los objetivos y la calidad del mismo. Esto lo puede realizar el director de auditoría interna o personal debidamente experimentado, adicionalmente tiene que ser documentado para conservar evidencia de la adecuada supervisión.

e) 2400 – Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultado y conclusiones incluyendo los objetivos y alcance del trabajo. La comunicación siempre debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

Por lo anterior las comunicaciones tienen que estar libres de errores y distorsiones, ser fieles a los hechos que describen, deben ser redactadas de forma justa e imparcial describiendo los hechos y circunstancias relevantes.

f) 2500 – Seguimiento del progreso

El director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para el seguimiento de los resultados comunicados, con el fin asegurar que las oportunidades de mejoras para reducir los riesgos hayan sido implementadas eficazmente por parte de la administración responsable.

g) 2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

Si se concluye que la administración ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, se debe tratar la situación con

la alta gerencia o en última instancia con el consejo, para que tomen la decisión sobre cómo proceder ante dicho asunto. La Auditoría Interna no tiene la responsabilidad de resolver el riesgo.

3.9 Guías de implementación

Las guías de implementación representan documentos desarrollados por el IIA para asistir a los auditores internos en la implementación de las Normas. La idea del IIA Global es que cada Norma tenga su Guía de Implementación correspondiente

Son una guía para asistir a los profesionales en la implementación de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. No aspira a ser una descripción exhaustiva, sin embargo, las guías de implementación brindarían enfoques posibles o aceptables respecto con las normas.

Estas no detallarían los procesos y procedimientos, como los programas de trabajo o modelos, ya que este tipo de directrices se incluirían en el nivel de las guías complementarias.

a) Guía de Implementación 1000

Relacionada principalmente a la norma 1000 "Propósito, autoridad y responsabilidad", esta guía indica que para crear el estatuto de Auditoría Interna el Director debe comprender los elementos obligatorios del "Marco Internacional para la Práctica Profesional" (MIPP) del IIA, incluyendo la definición de Auditoría Interna, los principios fundamentales para la práctica profesional de la misma, el Código de Ética y las normas.

b) Guía de implementación 1100

Relacionada principalmente a la norma 1100 “Independencia y objetividad”, esta guía indica que la actividad de Auditoría Interna debe ser independiente, y los auditores deben ser objetivos en la realización de su trabajo.

c) Guía de implementación 1200

Relacionada principalmente a la norma 1200 “Aptitud y cuidado profesional”, esta guía indica que es responsabilidad de todo auditor realizar los trabajos de auditoría con la aptitud y cuidado profesional adecuado. Para lo cual es necesario comprender las guías obligatorias del marco internacional para la práctica profesional, sobre todo el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos.

d) Guía de implementación 1300

Relacionada principalmente a la norma 1300 “Programa de aseguramiento y mejora de la calidad”, esta guía indica que el director de Auditoría Interna debe implementar y mantener un “Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad” (PAMC) de la actividad de la auditoría.

e) Guía de implementación 2000

Relacionada principalmente a la norma 2000 “Administración de la actividad de Auditoría Interna”, esta guía indica que la actividad de auditoría debe ser gestionada eficazmente para que añada valor a la organización.

f) Guía de implementación 2100

Relacionada principalmente a la norma 2100 “Naturaleza del trabajo”, esta guía indica que la Auditoría Interna debe evaluar y contribuir a la mejora

de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, empleando un enfoque sistemático disciplinado y basado en riesgos. El agregado que otorga la auditoría mejora cuando los auditores internos son proactivos y sus evaluaciones ofrecen nuevas perspectivas.

g) Guía de implementación 2200

Relacionada principalmente a la norma 2200 “Planificación del trabajo”, esta guía indica que los auditores internos deben elaborar y documentar un plan por cada evaluación que realicen, incluyendo el alcance, los objetivos y los riesgos relevantes para el trabajo. Esto es fundamental para tener una Auditoría Interna eficaz.

h) Guía de implementación 2300

Relacionada principalmente a la norma 2300 “Desempeño del trabajo”, esta guía indica que en todos los trabajos se debe de analizar, evaluar y documentar la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados.

i) Guía de implementación 2400

Relacionada principalmente a la norma 2400 “Comunicación de resultados”, esta guía indica que los auditores internos comuniquen los resultados de su trabajo, teniendo un conocimiento claro de los requisitos de comunicación, establecidos en el manual de auditoría.

j) Guía de implementación 2500

Relacionada principalmente a la norma 2500 “Seguimiento del progreso”, esta guía indica que el director de auditoría debe establecer un sistema para dar seguimiento a los planes de acción implementados por la

administración en respuesta a los resultados obtenidos de los trabajos de Auditoría Interna.

k) **Guía de implementación 2600**

Relacionada principalmente a la norma 2600 “Comunicación de la aceptación de los riesgos”, esta guía indica que cuando se concluya que la administración ha aceptado un riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, se debe de escalar el tema con la alta gerencia, de no ser resuelto puede ser tratado directamente con el consejo.

3.10 Guías complementarias

Son las guías adicionales para llevar a cabo las actividades de auditoría interna. Estas guías respaldan a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, pero no tiene la intención de vincularse directamente con el cumplimiento de las mismas (como lo haría las guías de implementación).

Las guías complementarias tienen la intención de complementar temas de actualidad, así como los asuntos específicos sectoriales, y también incluyen procesos y procedimientos detallados, como herramientas y técnicas, programas y enfoques paso a paso, incluyendo ejemplos de producto final.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
DEL PROCESO DE NOVACIÓN DE UNA EMPRESA EMISORA DE
TARJETAS DE CRÉDITO
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

“Tarjeta Segura, S.A.” se constituyó bajo las leyes de la República de Guatemala el 28 de enero de 2001 como una sociedad anónima para operar por tiempo indefinido. Su actividad principal consiste en el otorgamiento de créditos fiduciarios (cuenta corriente) bajo la modalidad de tarjeta de crédito.

Su domicilio fiscal se encuentra en la ciudad de Guatemala. Fue constituida con un capital autorizado y pagado de 2,000 acciones, con un valor de Q.2,000.00 cada una. Esta entidad forma parte del grupo financiero “Grupo Crediticio”, el cual posee entre otras entidades un banco local, y banco off-shore.

A continuación, se detalla la información operativa de la empresa Tarjeta Segura, S.A.

- Se dedica principalmente a: la colocación de tarjetas de crédito, afiliación de comercios, promociones, entre otros.
- Su estructura cuenta un Consejo de Administración, una Gerencia General y una gerencia por cada área.
- La entidad tiene supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos de Guatemala (SIB), por formar parte de un grupo financiero.
- Dada su naturaleza de entidad mercantil esta fiscalizada por la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).

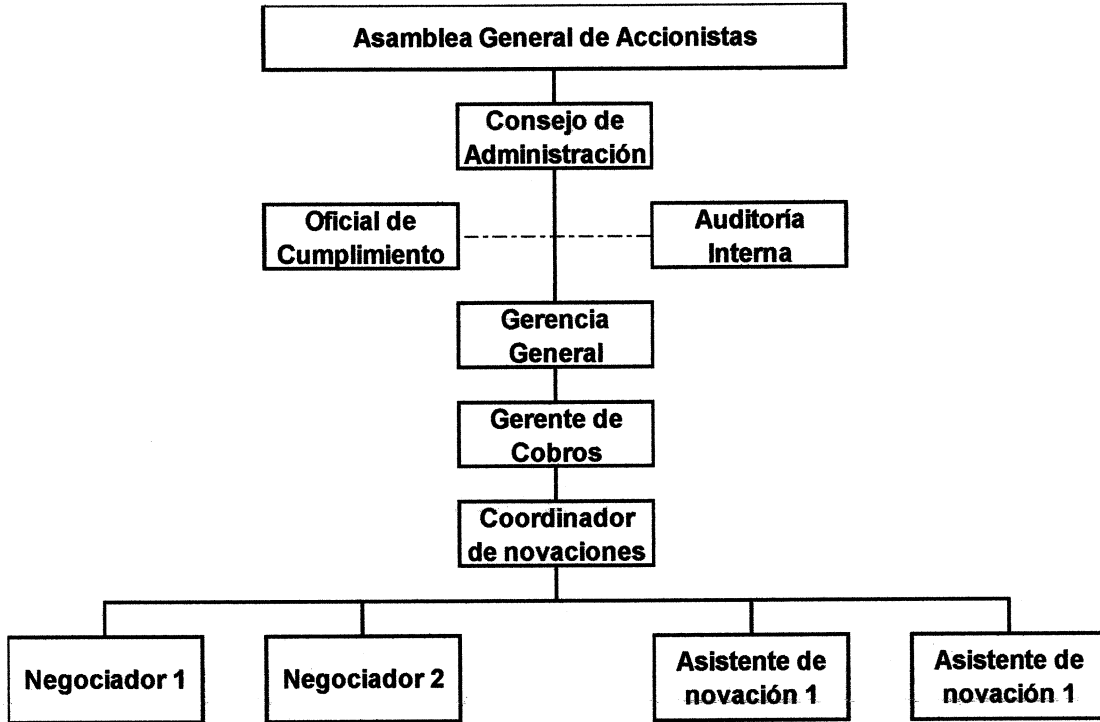
La empresa Tarjeta Segura, S.A., posee un área de cobros, dentro de la misma esta la unidad de novación de tarjetas, cuya actividad principal es la realización de novaciones de tarjetas de crédito (convenios de pago), para todos los clientes que deseen nuevas condiciones crediticias sobre la deuda ya existente. Por lo anterior la empresa ofrece planes de pago, con una ampliación de plazo, cambio de tasas de interés, cuota accesible y nivelada, con la condicionante de firmar un pagaré.

La unidad de novación de tarjetas es dirigida por el gerente de cobros quien reporta directamente a la gerencia general. Adicionalmente las operaciones del área son supervisadas por un coordinador de novaciones, quien tiene bajo su responsabilidad a dos negociadores y dos asistentes de novación.

En años anteriores la unidad de novación de tarjetas ha presentado pérdidas derivadas de un inadecuado manejo de cartera, se tiene registro de otorgamiento de tasas preferenciales no autorizadas las cuales perjudican la consecución del objetivo de rentabilidad, así mismo se ha incurrido en erogaciones derivadas de multas por parte de las autoridades supervisoras debido a incumplimiento de normativa aplicable por parte de la unidad. Por lo anterior se decidió ejecutar la revisión al proceso de novación de tarjetas de crédito en el primer trimestre de 2018, según lo establecido en el plan anual de Auditoría Interna.

La estructura de la empresa Tarjeta Segura, S. A. define un organigrama específico para la unidad de novación el cual inicia con la Asamblea General de Accionistas y se amplía hasta los diversos grados jerárquicos inferiores.

Figura No.2
Organigrama de la unidad de novación



Fuente: elaboración propia, según información obtenida

4.2 Nombramiento

Tarjeta Segura, S.A. AI-01-2018

A: Diego Berganza -Asistente de Auditoría Interna-

De: Lic. Luis Díaz -Gerente de Auditoría Interna-

Asunto: Evaluación del control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Fecha: 5 de enero de 2018

De acuerdo al Plan anual de Auditoría Interna, le fue asignado el trabajo de evaluación del control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito.

Para la ejecución del proyecto se planificó un total de 250 horas hombre y se requiere la evaluación de los componentes de COSO ERM y las siguientes políticas y manuales:

1. Política de novación de tarjetas de crédito
2. Política de recepción y custodia de cheques pre-fechaos
3. Manual para el cálculo de intereses del sistema
4. Manual de usuarios y opciones del sistema
5. Política de sucesión de personal

El alcance de la auditoría incluirá la evaluación del cumplimiento de los ocho componentes de COSO ERM, así como la validación de los procedimientos de apertura de las novaciones desde la solicitud del cliente hasta la creación y desembolso del nuevo crédito, incluyendo la verificación de saldos contables, usuarios y opciones habilitados en sistema y planes de sucesión de personal. Se excluye el proceso de cobro de la cartera morosa. Lo anterior correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.

Atentamente,



Luis Díaz
Gerente de Auditoría Interna
c.c.archivo

4.3 Planificación

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Planificación

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Objetivo

Evaluar la eficiencia y eficacia del control interno que lleva a cabo la administración para brindar una seguridad razonable de la consecución de los objetivos en el proceso de negociación, aprobación, custodia de cheques (rechazados y pre-fechaados) y expedientes de la cartera de novación de tarjetas.

Narrativa del entorno de control

El proceso de novación de tarjetas de crédito es el siguiente.

a) **Ingreso de solicitud**

El cliente se presenta ante un ejecutivo de atención al público y solicita una novación de la tarjeta o tarjetas de crédito que posee, explicando las razones por las cuales no puede pagar su deuda con las actuales condiciones.

b) **Preparación de documentos**

El área de cobros contacta al cliente y le solicita la documentación pendiente para completar el expediente, al integrar toda la papelería necesaria esta es escaneada para su resguardo y envío oportuno a las áreas involucradas.

c) Análisis de crédito

El área de análisis de crédito determina y analiza la capacidad de pago, de acuerdo a los ingresos, egresos y endeudamiento del cliente, establece el plazo y la cuota necesaria de pago. Posteriormente remite una boleta de resolución al comité de aprobación correspondiente para que el crédito sea aprobado.

d) Autorización de crédito

El comité compara el plazo y la cuota de la nueva deuda, contra la capacidad de pago del cliente, y establece si la misma es adecuada o no, adicionalmente considera si el plazo debe ser ampliado para reducir la cuota, y autoriza el crédito firmando la boleta de resolución.

e) Formalización de documentos

El área de cobros elabora el pagaré, la carta de cotizador y la carta de autorización de débito a cuenta, estipulando las nuevas condiciones de la deuda.

f) Revisión de documentos y aceptación del cliente

Se cita al cliente a una reunión, en la cual debe de revisar el pagaré, la carta de cotizador y la carta de autorización de débito a cuenta. De estar de acuerdo firma los mismo como constancia de aceptación y compromiso.

g) Instrucción de desembolso

El área de cobros elabora la instrucción de desembolso, en la cual se indican las condiciones del nuevo crédito, esta es utilizada por el área de contraloría para la revisión del expediente y por el área crédito operativo para el desembolso y la creación del crédito en el sistema.

h) Consolidación y cancelación de tarjetas y extrafinanciamientos

El área de gestiones, a solicitud del área de cobros, consolida y cancela todas las tarjetas y extrafinanciamientos que posee el cliente, dejándolas a saldo cero y sobregirando una cuenta contable transitoria.

i) Aprobación de contraloría

El área de contraloría revisa y compara el expediente del cliente contra la hoja de desembolso, así mismo confirma que todas las tarjetas estén con saldo cero y no existan extrafinanciamientos vigentes, de estar todo correcto trasladan la instrucción de desembolso al área de crédito operativo, de lo contrario devuelve el caso al área de que corresponda la observación que identifique.

j) Apertura y desembolso de crédito

El área de crédito operativo al recibir la instrucción de desembolso del área de contraloría, apertura el crédito en el sistema y realiza el desembolso en la cuenta contable transitoria para que esta quede saldada.

Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría incluirá la evaluación del cumplimiento de los ocho componentes de COSO ERM, así como la validación de los procedimientos de apertura de las novaciones desde la solicitud del cliente hasta la creación y desembolso del nuevo crédito, incluyendo la verificación de saldos contables, usuarios y opciones habilitados en sistema y planes de sucesión de personal. Se excluye el proceso de cobro de la cartera morosa. Lo anterior correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017.

Muestra

Novaciones con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o novaciones con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%. Lo anterior tomando en cuenta que las novaciones que cumplen dichos criterios representan el 70% de la cartera de novaciones aprobadas en el año 2017, equivalentes a Q893,453.54 de un total de Q1,285,359.72.

Personal y funcionarios claves que proporcionen información relacionada al control interno y que ejecute funciones específicas de autorizaciones.

Técnicas de auditoría

a) Observación

Es una técnica de recolección de datos que permite acumular y sistematizar información sobre un hecho que tiene relación con el problema que motiva la evaluación.

b) Entrevista

Es una conversación directa, metódica y planificada de antemano, entre dos o más personas, una de las cuales, el entrevistador, intenta obtener información de la otra u otras personas. Se puede resumir en la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional.

c) Cuestionario

El cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio.

d) Elaboración de matrices

Es una forma de sistematizar la información recogida para evaluar un problema y tratar de obtener conocimiento que intente explicar dicho problema a través del método de investigación científica.

e) Análisis de datos

Es un proceso consistente en inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo en la toma de decisiones

Asignación de recursos

Recursos humanos y horas hombre (HH) presupuestadas

Puesto	Nombre del Colaborador	Horas Hombre
Gerente de Auditoría	Luis Miguel Díaz Gómez	75 hrs.
Asistente de Auditoría	Diego Andrés Berganza Pinto	175 hrs.
Total Horas		250 hrs.

Distribución de horas en actividades por auditor:



Actividad	Gerente	Asistente	Total HH
Evaluación Preliminar	8	17	25
Evaluación del control interno	15	50	65
Planificación del trabajo	8	17	25
Ejecución del trabajo	22	53	75
Elaboración y presentación de informe de auditoría	15	35	50
Supervisión y seguimiento	7	18	25
Total HH planificadas	75	175	250

Recursos físicos

- Una oficina y mobiliario y equipo ubicado en las instalaciones de la empresa.
- Tres computadores portátiles.
- Tres impresoras con tres cartuchos de colores y colores negro cada una.
- Una fotocopidora y un escáner.
- Dos resmas de papel bond tamaño carta, más lapiceros, lápices, crayones y borradores.

4.4 Políticas y procedimientos

Se documentan las políticas y manuales que norman el proceso de novación en la empresa Tarjeta Segura, S.A.

 <p>Tarjeta Segura, S.A.</p>	<p>POLÍTICA DE NOVACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO EMPRESA TARJETA SEGURA, S. A.</p>	
<p>Propósito Establecer las políticas para realizar negociaciones y detallar la documentación necesaria para la misma.</p>		
<p>Alcance Proceso de apertura de novaciones considerando la solicitud, creación de expediente, negociación y cotizador, análisis y aprobación de crédito, formalización y firma de documentos, apertura y desembolso de créditos.</p>		
<p>Definiciones Deudor: es la persona que adeuda el total del convenio de pago, en este caso es el cliente o tarjetahabiente.</p> <p>Adicional: es la persona que posee una tarjeta de crédito ligada a una cuenta titular de tarjeta de crédito.</p> <p>Fiador: es la persona que respalda financieramente al titular de una tarjeta de crédito, posee las mismas obligaciones que el cliente titular sobre su deuda.</p> <p>Documento por cobrar (convenio de pago): es una reestructuración de una deuda de tarjeta de crédito, ésta cumple con la característica de tener cuotas mensuales niveladas durante un plazo negociado.</p> <p>Garantía: cheque(s) emitido(s) por las cuotas de un convenio de pago y en algunos casos por el restante de la deuda si el cliente no dejase el total de cheques por las cuotas del convenio de pago.</p> <p>Cotizador de negociaciones: formato que contiene fórmulas establecidas para realizar la integración de los montos adeudados por el cliente distribuyéndolos en cuotas niveladas al plazo solicitado por el cliente.</p>		

Inicio de la novación de tarjetas de crédito

El proceso de novación de tarjetas inicia cuando el cliente se presenta a una agencia a solicitar la novación de su deuda y se le indican las siguientes condiciones.

Condiciones

- Se reestructuran todas las tarjetas en donde el solicitante es el titular.
- Firma de pagaré (tanto titular como adicionales o fiadores)
- Llenar y firmar cheques pre-fechaados, a nombre de Tarjeta Segura, S.A.
- Aplica máximo 60 meses de plazo
- Tasa puede variar entre 12% y 36% anual.
- Fecha de pago es el 5 de cada mes.
- Las tarjetas reestructuradas quedan canceladas para el uso.

Elaboración de cotizador de negociación

El negociador encargado, solicita el número de tarjeta a novar, valida el saldo de todas las tarjetas del cliente en el sistema de Tarjeta Segura, S.A, consolida el monto y crea un plan de pago tomando como base la deuda y plazo solicitado por el cliente, para determinar la cuota mensual a pagar.

Confirma que la cuota de pago mensual sea menor a la cuota de pago promedio extraída del sistema, caso contrario le indica al cliente que este debe de presentar a un fiador para realizar la novación. Y se proporciona el siguiente listado de requisitos para que este los complete y presente para continuar el proceso.

Requisitos titular

- Estado de cuenta original sellados y firmados de los últimos 3 meses
- Constancia de ingresos original (no más de 15 días de antigüedad)
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de patente de comercio (si posee negocio propio)
- Carta de solicitud de negociación
- Constancia de otras deudas
- Carta de detalle de otras deudas
- Formulario de actualización de datos
- Información socioeconómica
- Precredit -Detalle de deudas en el sistema financiero (SIB)
- Formulario IVE (completo y firmado)
- Copia de recibo de servicio (agua, luz o teléfono)
- Copia de carné de NIT

Requisitos fiador

- Estado de cuenta original sellado y firmado (últimos 3 meses)
- Constancia de ingresos original (no más de 15 días de antigüedad)
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia de patente de comercio (si posee negocio propio)
- Carta de detalle de otras deudas
- Formulario de actualización de datos
- Información socioeconómica
- Precredit -Detalle de deudas en el sistema financiero (SIB)
- Formulario IVE (completo y firmado)
- Copia de recibo de servicio (agua, luz o teléfono)

Recibida toda la documentación se consolida el expediente y este es trasladado al coordinador de novaciones.

El coordinador de novaciones debe de recibir y revisar que el expediente se encuentre completo, así mismo el historial crediticio del cliente y fiador (si hubiera). Posteriormente realiza el cálculo de lo intereses de la tarjeta correspondiente al siguiente mes y los incluye en el saldo de la novación.

Se traslada el expediente al área de análisis de créditos, para validar si la novación puede realizarse o no, y determinar quien es el responsable para autorizar el mismo de acuerdo a la siguiente tabla:

Monto		Plazo	Tasa	Garantía	Autorización
Desde	Hasta				
Q -	Q 15,000.00	15 - 18	2.5%	Sin fiador	Coordinador de novaciones
Q 15,001.00	Q 59,999.00	24 - 36	2.5%	1 Fiador	Coordinador de novaciones
Q 60,000.00	Q 79,000.00	24 - 48	2.5%	1 Fiador	Gerente de Cobros
Q 80,000.00	Q 99,999.00	36 - 48	2.5%	2 Fiadores	Gerente de Cobros
Q 100,000.00	o mas	36 - 48	2.5%	2 Fiadores	Gerencia General

Posteriormente cuando la novación es aprobada o denegada se le comunica al negociador para que traslade la notificación al cliente.

Cuando es denegada solo se realiza una notificación telefónica, indicando que el proceso finalizó, caso contrario el negociador procede a realizar la emisión del pagaré con los datos correspondientes a la novación y acuerda una cita con el cliente para firmar dicho documento. El pagaré debe cumplir lo siguiente requisitos.

FFO

Requisitos de pagaré

- Nombre del título (PAGARÉ)
- Fecha y lugar de la creación
- Tasa de interés autorizada
- Las firmas del cliente y fiadores correspondan al documento de identificación.
- Plazo establecido en la negociación
- Método y monto de intereses
- Nombre de la persona a quien se realiza el pago
- Promesa incondicional de pago
- Pagaré original
- Ubicado en el expediente del cliente

Con los documentos ya formalizados el asistente completa la información en el sistema, consignando la información correspondiente al expediente. Así mismo solicita al área de gestiones crédito-débito que todas las tarjetas queden con saldo 0.

Luego se traslada el expediente a crédito operativo, quienes verifican que el expediente este completo, para crear el nuevo crédito en el sistema, y realizar el desembolso.

Elaborado por:
Área de novación

Autorizado por:

F. 
Gerente de Cobros



Tarjeta Segura, S.A.

POLÍTICA DE RECEPCIÓN Y CUSTODIA DE CHEQUES PRE-FECHADOS

FFO

Propósito

Establecer el procedimiento para la recepción de cheques para pago de novación de tarjeta de crédito, así como el custodio de los mismos.

Alcance

Recepción, registro, custodio y seguridad de los cheques prefechados entregados por los clientes para el pago de pagarés por novación de tarjetas de crédito.

Contenido

Como requisito para el otorgamiento de un convenio de pago a través de la novación de tarjetas de crédito, el cliente debe entregar un cheque prefechado para cada una de las cuotas que correspondan a la deuda.

Al recibir los cheques el asistente de novación deberá verificar lo siguiente:

1. Nombre del titular
2. Fecha y lugar de creación
3. Derechos que el título incorpora
4. Lugar y fecha de cumplimiento de tales derechos
5. La firma de quien lo crea
6. Librado contra un banco
7. Emitido a nombre de Tarjeta Segura S. A.
8. Orden incondicional de pagar una determinada suma de dinero.
9. Estampado en el documento la cláusula: NO NEGOCIABLE
10. Endoso a cuenta de Tarjeta Segura, S. A.
11. Monto del cheque coincide con el valor en letras
12. Cheque con número de contrato.

Posterior a ello procederá a ingresar en el sistema de denominado CkPref, el detalle de los cheques prefechados, registrando de los mismos el número, monto, fecha de cobro, y número de pagaré al que debe ser aplicado.

Al finalizar el registro deberá imprimir el informe generado por el sistema el cual trasladará al cliente para su verificación y firma como evidencia de la recepción y entrega.

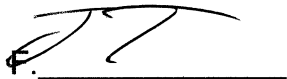
Con el informe firmado el asistente de novación, debe trasladar los cheques físicos al coordinador de novación para su custodio y resguardo, consignando un sello en el informe como evidencia de su recepción.

Eventualmente el jefe de novación de tarjetas debe realizar inventarios físicos de los cheques custodiados por el coordinador, tomando como base el saldo e informes generados del sistema CkPref. Por cada inventario realizado debe emitir un memo el cual firmarán los participantes del mismo y deberá ser remitido a la gerencia de cobros para su conocimiento y control

Elaborado por:

Área de novación

Autorizado por:

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes, positioned above a solid horizontal line.

Gerente de Cobros



Tarjeta Segura, S.A.

MANUAL PARA EL CÁLCULO DE INTERESES DEL SISTEMA

FFO

Propósito

Describir la fórmula de cálculo de los intereses procesado a través el sistema.

Alcance

Intereses generados por el Sistema de Tarjeta Segura. S. A. para el proceso de novación.

Contenido

Con los datos consignados en el módulo de pagarés correspondientes a: monto, tasa de interés y plazo, se calcula la cuota de la novación, y con esta se elabora el plan de amortización en el sistema, todo de forma automática el último día de cada mes, por la parametrización del sistema, la cual consiste en:

$$R = \frac{A \cdot i}{1 - (1+i)^{-n}}$$

$$I = R - K$$

En donde:

A = Capital
i = tasa de interés
n = plazo en años

En donde:

K = Abono capital
I = Interés
R = Renta

El resultado debe de ser exacto y correcto, y registrado automáticamente en las cuentas contables correspondientes.

Elaborado por:

Área de novación

Autorizado por:

F. 

Gerente de Tecnología



Tarjeta Segura, S.A.

MANUAL DE USUARIOS Y OPCIONES DEL SISTEMA

FFO

Propósito

Establecer los procedimientos para la asignación de opciones y descriptores de puestos correspondientes.

Alcance

Asignación de opciones a los sistemas de tarjeta de la empresa Tarjeta Segura, S. A. para funcionarios de primer ingreso y/o traslados entre departamentos, así como la actualización de los mismos.

Contenido

El jefe de área será el responsable de gestionar el acceso a los sistemas de la empresa para los funcionarios de nuevo ingreso, así como a los que se trasladen de un área a otra. Para lo cual deberá crear el descriptor de puesto, el cual contendrá el detalle de accesos requeridos y perfil según las atribuciones que realiza. Dicho descriptor deberá estar autorizado por la unidad de Seguridad de la Información.

Es responsabilidad del jefe de cada área mantener los descriptores de puestos actualizados, así como realizar revisiones periódicas con el objetivo de garantizar que los funcionarios cuenten únicamente con los accesos que le fueron autorizados.

Elaborado por:

Área de novación

Autorizado por:

F. 

Gerente de Seguridad de la Información



Tarjeta Segura, S.A.

POLÍTICA DE SUCESIÓN DE PERSONAL

FFO

Propósito

Establecer los procedimientos para la definición de planes de sucesión.

Alcance

Personal involucrado en procesos operatorios de la empresa Tarjeta Segura, S. A.

Contenido

Todo puesto que interviene en procesos operatorios debe estar cubierto por los funcionarios idóneos de acuerdo a sus capacidades.


Con la finalidad de garantizar la continuidad del proceso se requiere que el gerente de área defina a los funcionarios que cubrirán los puestos en ausencia del personal asignado al mismo.

El plan de sucesión debe estar aprobado por RRHH quienes validaran la adaptación de las cualidades de los funcionarios, así como por el área de Seguridad de la Información quienes garantizarán que se mantenga el cumplimiento con las directrices relacionadas a la seguridad de la información.

Elaborado por:

Gestiones Talento Humano

Autorizado por:

F. 

Gerente de RRHH

4.5 Programa de trabajo

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Programa

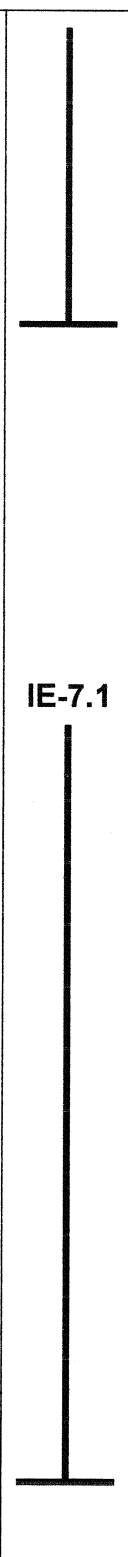
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Objetivo

Evaluar la gestión de riesgos que lleva a cabo la administración, para brindar una seguridad razonable en los objetivos del negocio, lo anterior considerando los componentes de COSO ERM. Así mismo verificar el cumplimiento de los manuales y políticas definidas para el proceso de novación de tarjetas de crédito.

No.	Descripción de los procedimientos	Ref. PT's
1.	Elabore un cuestionario de control interno enfocado a identificar información y procesos claves que se necesitan para planificar el trabajo a realizar.	CC
2.	Efectúe una entrevista al Gerente de Cobros responsable del área de Novación de Tarjetas de Crédito y traslade las preguntas del cuestionario.	
5.	Componente del ambiente interno Evalúe la eficiencia de las directrices emitidas y ejecutadas por el área de Novación en relación al componente de ambiente interno, considerando realizar entrevistas, narrativas y examen documental de lo siguiente:	

5.1	Solicite el Código de Ética de la organización y entreviste al personal relacionado al proceso de novación, para validar el conocimiento del mismo.	AI-5.1
5.2	Entreviste al Gerente del área sobre el cumplimiento al Código de Ética, y obtenga información sobre la existencia de fraudes o faltas relevantes a la ética.	
5.3	Solicite el plan de desarrollo y crecimiento del personal del área y confirme con los empleados y el área de recursos humanos el cumplimiento del mencionado plan.	AI-5.3
5.4	Indague con el área de Recursos Humanos acerca de las evaluaciones de desempeño realizadas, tratamiento de los resultados y acciones específicas para mejorar las competencias.	AI-5.4
5.5	Corrobore la información obtenida en el punto anterior, con los colaboradores del área.	
5.6	Entreviste a tres colaboradores acerca de sus atribuciones y compárelas contra lo detallado en el manual de puestos en el poder de Recursos Humanos.	AI-5.6
5.7	Solicite al Gerente del área de Novación el organigrama respectivo y compárelo contra el manual de puestos de Recursos Humanos, así como los puestos existentes que haya observado.	
	Componente de establecimiento de objetivos	
6	Solicite el plan estratégico del área de Novación y asegúrese de realizar pruebas y obtener evidencia documental realizado lo siguiente:	
6.1	Utilización de una metodología de planificación estratégica alineada con la utilizada en toda la	EO-6.1

	<p>organización. Incluyendo como mínimo objetivos, estrategias y medidores.</p> <p>6.2 Analice la alineación de los objetivos del área con los de la Gerencia General.</p> <p>6.3 Indague al Gerente del área acerca del seguimiento y nivel de cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Componente de identificación de eventos</p> <p>7. Evalúe (Utilizando matrices, narrativas y examen documental) la metodología y resultados obtenidos del proceso de identificación de eventos en la empresa para el proceso de novación de tarjetas, considerando las siguientes pruebas:</p> <p>7.1 Analice la metodología utilizadas para identificar riesgos al cumplimiento del plan estratégico obtenido en el punto 6.</p> <p>7.2 Evalúe la confiabilidad de las actividades realizadas para elaborar el portafolio de riesgos y la participación del personal clave en el proceso.</p> <p>Componente de evaluación de riesgos y respuesta al riesgo</p> <p>8 Evalúe (Utilizando matrices, narrativas y examen documental) la eficacia y eficiencia del proceso de evaluación de riesgos tomando de base los pasos siguientes:</p> <p>8.1 Tomando de base el listado de amenazas y metodología utilizada para identificar amenazas analice el proceso utilizado para calcular el riesgo inherente y residual.</p>	 <p>IE-7.1</p>
--	---	--

	<p>c. De la muestra de expedientes verificar que el pagaré cumpla con los requisitos establecidos en el Código de Comercio, y se encuentre el documento original dentro del expediente autorizado. (Art. 386, 490 - 493)</p> <p>d. Verificar que las negociaciones se encuentren aprobadas y autorizadas de acuerdo a los niveles jerárquicos según el monto de la negociación.</p> <p>e. Verificar en los expedientes (según muestra seleccionada) la revisión realizada por parte del área de Contraloría y la fecha de revisión registrada en el sello adjunto, con la finalidad de validar que se cumplan con los tiempos para las aperturas.</p> <p>f. De la muestra de expedientes seleccionada realizar un inventario de cheques pre-fechaados y verificar, que se encuentren a nombre de Tarjeta Segura, S.A., así como el cumplimiento de los requisitos que estipula la política de cheques.</p> <p>9.3 Verificar el adecuado y fiable registro contable relacionado con la cartera de novación de tarjetas, cálculo y pago de intereses, saldos sobregirados de la cartera y las tablas de amortizaciones</p> <p>a. De la muestra de expedientes seleccionada con anterioridad, determinar el cálculo de los intereses, y validar que la cuota de pago determinada en la negociación, cubra la cancelación de los mismos incluyendo el capital en el plazo estipulado.</p>	<p>PT A3</p> <p>PT A4</p> <hr/> <p>PT A5</p> <p>PT B</p> <p>PT B1</p>
--	---	--

	<p>b. De la muestra seleccionada, recalculamos la cuota de pago promedio del cliente durante los 6 meses antes a la apertura de la novación, y verificamos que la misma sea mayor a la cuota calculada establecida en la solicitud de convenio de pago, considerando también que el cliente puede tener fiador.</p>	PT B2
	<p>c. Conciliar los saldos contables de la cuenta de novación de tarjetas del mes de diciembre, con el detalle del sistema y los auxiliares contables autorizados por la gerencia de cobros del mismo mes y verificar los saldos sobregirados de la cartera de novación de tarjetas.</p>	PT B3
9.4	<p>Verificar y evaluar los perfiles de usuarios autorizados de acuerdo a los roles que se manejan en el área de Novación de Tarjetas, para la operación, aprobación y/o autorización de transacciones, en los sistemas utilizados</p>	PT C
	<p>a. Validar las opciones que poseen los colaboradores involucrados en el módulo de novación del sistema de créditos y verificar el cumplimiento con el descriptor de puestos, así mismo verificar que los usuarios sean personales.</p>	PT C1
	<p>b. Verificar los planes de sucesión establecidos por el área para ausencias temporal o retiro permanente de personal.</p>	PT C2
	<p>Componente de información y comunicación</p>	
10.	<p>La Gerencia del área de Novación buscare generar información útil que ayude a alcanzar los objetivos, así como utilizar los mejores medios para que dicha</p>	

	información sea entregada a personal y funcionarios claves, por lo que se evaluara (narrativas y examen documental) lo siguiente:	
10.1	Existencias de indicadores de desempeño asociados al plan estratégico.	IC-10.1
10.2	Existencia de reportes claves y niveles de autorización para los mismos.	
10.3	Confiabilidad de los medios utilizados para trasladar la información clave a ejecutivos que toman decisiones.	
10.4	Obtener evidencia de entrega de información integra al consejo de administración y a accionistas.	
	Componente de supervisión	
11	Para verificar la adecuación del elemento de supervisión de COSO ERM, se revisará (narrativas y examen documental) la existencia de evaluaciones periódicas, realizadas por la gerencia del área para asegurar el cumplimiento del control interno.	SS-11
11.1	Complete los papeles de trabajo con marcas y cruces referenciales.	
11.2	Elabore una carta de entrega de informe que incluya la opinión sobre la eficiencia y eficacia del control interno del área de Novación.	
11.3	Respalde la opinión mencionada en el punto anterior con un informe de hallazgos (si aplicara).	

4.6 Trabajo de campo

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Índice de papeles de trabajo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Papel de Trabajo	Referencia	Pagina
Cuestionario de control interno	CC 1/5	88
Narrativa cumplimiento del Código de Ética	AI-5.1 1/8	93
Análisis de cumplimiento al Código de Ética	AI-5.1 2/8	94
Confirmación cumplimiento al Código de Ética	AI-5.1 6/8	98
Entrevista sobre el cumplimiento al Código de Ética	AI-5.1 7/8	99
Narrativa cumplimiento del plan de desarrollo	AI-5.3 1/7	101
Análisis de cumplimiento del plan de desarrollo	AI-5.3 2/7	102
Confirmación de información del plan de desarrollo	AI-5.3 3/7	103
Narrativa de evaluaciones de desempeño	AI-5.4 1/6	108
Confirmación de evaluaciones de desempeño	AI-5.4 2/6	109
Narrativa confirmación y comparación de atributos	AI-5.6 1/8	114
Entrevista para confirmación de atribuciones	AI-5.6 2/8	115
Comparación de atribuciones contra manual	AI-5.6 6/8	119
Confirmación y comparación de organigrama	AI-5.6 8/8	121
Narrativa de alineación y cumplimiento de objetivos	EO-6.1 1/7	122
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos	EO-6.1 2/7	123
Confirmación de ponderación de riesgos	IE-7.1 1/13	129
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos	IE-7.1 4/13	132
Narrativa de matriz de riesgos	IE-7.1 11/13	139
Confirmación de metodología de gestión de riesgos	IE-7.1 13/13	141
Narrativa de respuesta a los riesgos	ER-8.2 1/7	142
Confirmación de respuesta a los riesgos	ER-8.2 2/7	143
Narrativa de diseño de las actividades de control	AC-9.1 1/6	149
Evaluación de diseño de las actividades de control	AC-9.1 2/6	150
Narrativa de políticas y procedimientos	PT-A 1/2	155
Confirmación de políticas y procedimientos	PT-A1 1/1	157
Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes	PT-A2 1/5	158
Revisión cumplimiento de requisitos en el pagaré	PT-A3 1/2	163

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Índice de papeles de trabajo
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Papel de Trabajo	Referencia	Pagina
Verificación cumplimiento de aprobación y revisión	PT-A4 1/2	165
Revisión de cheques pre-fechaados	PT-A5 1/4	167
Narrativa de registro contable	PT-B 1/1	171
Verificación de registro contable	PT-B1 1/2	172
Recalculo de cuota de pago promedio del cliente	PT-B2 1/2	174
Revisión de conciliación de saldos contables	PT-B3 1/3	176
Narrativa de perfiles de usuarios autorizados	PT-C 1/1	179
Comparación de accesos contra descriptor de puestos	PT-C1 1/1	180
Confirmación de planes de sucesión	PT-C2 1/1	181
Narrativa de comunicación e información	IC-10.1 1/4	182
Confirmación de comunicación e información	IC-10.1 2/4	183
Evidencia de entrega de información al consejo	IC-10.1 4/4	185
Narrativa de evaluaciones periódicas	SS-11 1/3	186
Confirmación de evaluaciones periódicas	SS-11 2/3	187
Cédula de marcas de auditoría	MA 1/3	189

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Cuestionario de control interno****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	CC 1/5	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

Objetivo

Obtener información primaria acerca del control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito, a través de una entrevista al gerente de cobros, en la cual se presentarán las preguntas del siguiente cuestionario.

No.	Pregunta	Repuesta		Comentarios
		Si	No	
1	¿Existe compromiso por parte de la Gerencia del Área por cumplir y hacer cumplir el Código de Conducta y los valores éticos de la compañía?	✓		Se validará el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética y conducta vigente
2	¿Conocen y se comprometen todos los colaboradores del área con el cumplimiento del Código de Conducta?	✓		Se validará el conocimiento y cumplimiento del Código de Ética y conducta vigente
3	¿La Gerencia del área y los colaboradores creen que sus metas u objetivos son realistas?	✓		Se verificará que los objetivos del área sean realistas
4	¿Existe monitoreo por parte de la Gerencia del área acerca del cumplimiento de los objetivos?	✓		Se validará el involucramiento de la gerencia para el cumplimiento de los objetivos
5	¿Tienen los colaboradores las competencias y habilidades necesarias para realizar las tareas asignadas?	✓		Se confirmará que el área este integrada por personal capacitado
6	¿La autoridad asignada a los colaboradores del área está de acuerdo con su responsabilidad de manera que pueden cumplirlas eficientemente?	✓		Se verificará la estructura y niveles jerárquicos del área
7	¿Conocen los colaboradores del área cómo sus tareas contribuyen al logro de los objetivos estratégicos?	✓		Se validará el conocimiento de la contribución con los objetivos del área

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Cuestionario de control interno

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	CC 2/5	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

No.	Pregunta	Repuesta		Comentarios
		Si	No	
8	¿Existe una política que establezca la aceptación de comisiones u otras gratificaciones para los colaboradores de parte de clientes u otros interesados?	✓		Se confirmará la existencia de políticas sobre la aceptación de comisiones
9	¿Existe una política de capacitación, ésta es adecuada y se cumple?	✓		Se confirmará la existencia de políticas de capacitación
10	¿Las sanciones y hechos generadores de sanciones están estipulados en una política y ésta es aplicada?	✓		Se validará la existencia de políticas que establezcan los hechos generadores de sanciones
11	¿Los objetivos generales y específicos apoyan el cumplimiento de la estrategia?	✓		Se verificará que los objetivos del área se encuentren alineados a la estrategia de negocio
12	¿Conocen los colaboradores los objetivos de la compañía y de su área?	✓		Se validará el conocimiento de los colaboradores sobre los objetivos
13	¿Conocen los colaboradores cómo su función apoya la consecución de los objetivos?	✓		Se validará el conocimiento de cómo los colaboradores apoyan a la consecución de los objetivos
14	¿Los objetivos establecidos son entendibles y mensurables?	✓		Se verificará si los objetivos son entendibles
15	¿Tienen claro los colaboradores del área, incluyendo al gerente, cuáles son todos los procesos que se ejecutan en su unidad y quien (es) es (son) el (los) dueño(s) de éstos?	✓		Se validará el conocimiento de los colaboradores sobre los objetivos
16	¿Reconoce la gerencia del área cuáles son los factores externos e internos que pueden influir en el logro de los objetivos, y qué eventos se pueden originar de éstos?	✓		Se verificará que la gerencia tenga identificados los eventos que pueden perjudicar la consecución de los objetivos

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Cuestionario de control interno

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	CC 3/5	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

No.	Pregunta	Respuesta		Comentarios
		Si	No	
17	¿Se tiene definida claramente la metodología para la identificación de eventos?	✓		Se confirmará la existencia de metodología de identificación de riesgos.
18	¿Existe en el área una matriz de eventos o al menos se tiene conocimiento de cuáles son los que pueden afectar positiva y negativamente el logro de sus objetivos?	✓		Se corroborará la existencia de una matriz de eventos
19	¿Se actualiza al menos anualmente la matriz de eventos?	✓		Se validará la actualización de la matriz
20	¿Se encuentra documentada la metodología de calificación y evaluación de riesgos?	✓		Se validará los manuales para elaborar de la matriz
21	¿La gerencia del área reconoce cuáles son los riesgos inherentes de cada uno de sus procesos?	✓		Se confirmará el conocimiento de los riesgo inherentes
22	¿Existen métodos definidos por la administración para evaluar la probabilidad e impacto de los riesgos?	✓		Se verificará la evaluación de los riesgos
23	¿Se evalúan los riesgos periódicamente?	✓		Se confirmara la periodicidad de la evaluación de los riesgos
24	¿Se proponen y ejecutan oportunamente las medidas de mejoramiento que resultan del análisis de riesgos materializados?	✓		Se validará la existencia de mitigantes de riesgos
25	¿Se cuenta con procedimientos para la evaluación periódica de la efectividad de los controles existentes para cada riesgo?	✓		Se validará la efectividad de los principales controles existentes

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Cuestionario de control interno

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	CC 4/5	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

No.	Pregunta	Repuesta		Comentarios
		Si	No	
26	¿Existen políticas y procedimientos por escrito para las actividades de control del área?	✓		Se confirmará la existencia de políticas y procedimiento del área
27	¿Están las políticas y procedimientos actualizados y son del conocimiento de todos los colaboradores del área?	✓		Se validará que las políticas y procedimientos se encuentre actualizadas
28	¿Existe un manual de puestos que defina los accesos y responsabilidades de cada colaborador?	✓		Se verificarán los accesos de cada colaborador
29	¿La organización tiene definido e implementado un modelo de seguridad de la información, que incluya políticas y procedimientos para la generación, divulgación y custodia de la información del área?	✓		Se confirmará la existencia de políticas y procedimiento de seguridad de la información
30	¿ Se dispone de formularios y/o mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación y procesamiento de la información, así como en la elaboración de informes?	✓		Se verificará los formularios vigentes para efectuar una novación
31	¿Se mantienen una comunicación eficaz que fluye en todas las direcciones a nivel del área?	✓		Se validarán los canales y tipos de comunicación
32	¿Se conoce cuáles con los canales de comunicación autorizados dentro del área y dentro de la organización y los responsables de su manejo?	✓		Se confirmará el conocimiento de los canales de comunicación
33	¿Existen procedimientos para garantizar la calidad, oportunidad, veracidad y suficiencia de la información?	✓		Se verificarán la supervisión de la información

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Cuestionario de control interno

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	CC 5/5	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

No.	Pregunta	Respuesta		Comentarios
		Si	No	
34	¿Dentro de las funciones de los jefes de área se detalla la labor de supervisión sobre los funcionarios a cargo?	✓		Se confirmarán los métodos de supervisión
35	¿Periódicamente los jefes de área realizan reuniones con el personal a cargo como parte de sus actividades de control?	✓		Se validará la realización de reuniones

F 
Gerente de Cobros

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa cumplimiento del Código de Ética
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 1/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

Objetivo:

Confirmar el conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el Código de Ética, e identificar fallas relevantes al mismo.

Procedimientos realizados:

Se solicitó y analizó el contenido del Código de Ética, el cual regula la relación con los clientes y proveedores, estipula el cumplimiento con la prevención de lavado de dinero, establece las prohibiciones de pagos indebidos, regalos y gratificaciones, así mismo considera las prácticas de empleo justas, medio ambiente, conflicto de interés, propiedad intelectual, entre otros. **Ver copia del Código de Ética en AI-5.1 2/8**

Para confirmar el conocimiento de los colaboradores del área de novación se entrevistó al personal relacionado al proceso, y se elaboró una check list de pruebas positivas o negativas. **Ver AI-5.1 6/8**




Se entrevistó al Gerente del área sobre el cumplimiento al Código de Ética, y se indagó sobre la existencia de fraudes o faltas relevantes a la ética. **Ver AI-5.1 7/8**

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que el personal del área de Novación de Tarjetas de crédito, conoce y cumple con lo establecido en el Código de Ética de la empresa, así mismo no se identificó fallas relevantes al mencionado código.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de cumplimiento al Código de Ética
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 2/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

	CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y ÉTICA		
<p>Pagos indebidos</p>			
<p>Se prohíbe la realización de pagos indebidos en cualquier relación comercial, tanto con la administración, como en el sector privado, y en cualquier lugar donde haga negocios.</p>			
<p>Relación con clientes</p>			
<p>Los clientes deberán tener una atención especial por parte de los funcionarios de la entidad bajo los principios de equidad, igualdad, respeto y calidad.</p>			
<p>Relación con proveedores</p>			
<p>Las relaciones con los proveedores se basan en prácticas justas, eficaces y legítimas</p>			
<p>Prevención de lavado de activo</p>			
<p>La organización ha establecido lineamientos para la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, que buscan prevenir el ingreso o legalización de bienes provenientes de actividades ilícitas como el secuestro, la extorsión, el narcotráfico, delitos como el sistema financiero, entre otros. Para la implementación de dichos lineamientos se ha diseñado actividades para la identificación, medición, evaluación, control y monitoreo de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo relativos al desarrollo de las actividades de la empresa.</p>			

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Análisis de cumplimiento al Código de Ética

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 3/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

Relación con la administración pública

Las relaciones comerciales con el estado y con empresas públicas se realizarán bajo el amparo de la regulación aplicable entre las que se incluyen algunos requisitos especiales de vinculación a las transacciones con la administración pública, así como la aplicación de mejoras prácticas internas sobre el tema.

Donaciones

Se cuenta con una directriz de donaciones a través de la cual se establece que las mismas se harán bajo los más altos estándares éticos y para el beneficio de la sociedad, y estarán enmarcadas en un plano o programa aprobado por las instancias autorizadas.

Cumplir con las leyes de la defensa y la competencia

Se prohíbe los acuerdos o convenios entre empresas que impidan el buen funcionamiento del mercado.

Prácticas de empleo justas

Las prácticas de empleo justas suponen mucho más que cumplir con la legislación laboral y social. Contribuyen a crear una cultura de respeto.

La contratación de personal se basará en la cualificación necesaria para el puesto (formación y experiencia previa) y el mérito (rendimiento, valores, dotes de liderazgo, relación en el puesto de trabajo).



FFO

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Análisis de cumplimiento al Código de Ética

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 4/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

Todas las decisiones y acciones relacionadas con la contratación deberán tomarse sin tener en cuenta la raza, la nacionalidad, la religión, el origen, el sexo, la orientación sexual, la edad, la minusvalía o cualquier otra característica de los candidatos.

Regalos atenciones y gratificaciones

Se prohíbe a sus colaboradores solicitar o recibir a título de gratificación o regalo, dinero, bonos, honorarios, comisiones, anticipos, viáticos, cheques, tarjetas de débito, títulos valores o cualquier otro documento que pueda ser convertible en dinero, de una persona, corporación o sociedad con la que se tenga negocio.

Medio ambiente, higiene y seguridad

Cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a impacto medioambiental, higiene y seguridad en el trabajo, así como las normas propias.

Propiedad Intelectual.

Todos los empleados deben enfocarse en proteger las patentes, las marcas comerciales, los derechos de autor, los secretos comerciales y el resto de la información sujeta a un derecho de propiedad.

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Análisis de cumplimiento al Código de Ética

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 5/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

Conflicto de interés

La entidad cuenta con una directriz de Conflicto de Interés diseñada para proteger los intereses de la empresa, ayudar a la Administración, los Órganos de Control y sus colaboradores a alcanzar altos niveles éticos y de confianza y prevenir que se vean enfrentados a situaciones de Conflicto de Interés.

Divulgación y abuso de información privilegiada.

El uso de información privilegiada para beneficiarse personalmente o hacerle llegar a otra persona constituye una infracción de esta directiva e incluso puede ser objeto de sanciones penales.

Elaborado por:
Comité de Créditos

F. 
~~Presidente de Comité de Créditos~~

Autorizado por:
Consejo de Administración

F. 
Presidente del Consejo

Fecha de aprobación: 02 de mayo de 2017

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación cumplimiento al Código de Ética

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 6/8	
HP:	DB	25/01/2018
RP:	LD	26/01/2018

No.	Pregunta	Colaborador				
		Coordinador	Asistente 1	Asistente 2	Negociador 1	Negociador 2
1	¿ Tiene conocimiento de la existencia del código de integridad y ética?	✓	✓	✓	✓	✓
2	¿ Sabe en donde se encuentra ubicado el código de integridad y ética para su consulta?	✓	✓	✓	✓	✓
3	¿ Conoce las siguientes secciones del código de integridad y ética?					
3.1	Pagos indebidos	✓	✓	✓	✓	✓
3.2	Relación con clientes	✓	✓	✓	✓	✓
3.3	Relación con proveedores	✓	✓	✓	✓	✓
3.4	Prevención de lavado de activos	✓	✓	✓	✓	✓
3.5	Relación con la administración pública	✓	✓	✓	✓	✓
3.6	Donaciones	✓	✓	✓	✓	✓
3.7	Cumplir con las leyes de la defensa y la competencia.	✓	✓	✓	✓	✓
3.8	Prácticas de empleo justas	✓	✓	✓	✓	✓
3.9	Regalos atenciones y gratificaciones	✓	✓	✓	✓	✓
3.10	Medio ambiente, higiene y seguridad	✓	✓	✓	✓	✓
3.11	Propiedad Intelectual.	✓	✓	✓	✓	✓
3.12	Conflicto de interés	✓	✓	✓	✓	✓
3.13	Divulgación y abuso de información privilegiada.	✓	✓	✓	✓	✓

El personal que participa en el proceso de novación, conoce y cumple con los valores establecidos en el Código de Ética.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Entrevista sobre el cumplimiento al Código de Ética
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.1 7/8	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

MINUTA DE REUNIÓN
-GERENCIA DE COBROS-

Participantes:

Josefina Torres -Gerente Cobros -
Diego Berganza -Asistente Auditoría Interna -

Fecha:

29 de febrero de 2018

Asunto:

Entrevista sobre el cumplimiento del Código de Integridad y Ética

Puntos tratados en la reunión:

- Mecanismos de divulgación del Código de Integridad y ética
- Existencia de fraudes
- Faltas relevantes a la ética

1. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados por su gerencia para la divulgación del código de integridad y ética de la organización?

La organización anualmente realiza campañas de capacitaciones sobre el conocimiento y divulgación de las secciones del Código de Integridad y ética. Estas capacitaciones las realizan todos los colaboradores de la organización a través de la plataforma electrónica de capacitaciones.

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Entrevista sobre el cumplimiento al Código de Ética

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.2 8/8	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

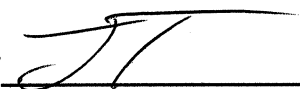
Al finalizar el curso el colaborador debe realizar una evaluación con la cual se mide el nivel de aprendizaje sobre el tema. El área de RRHH semanalmente traslada el avance de ejecución de dicha capacitación y de no cumplir con la misma estamos sujetos a llamadas de atención.


2. ¿Han existido fraudes internos y externos materializados a través del proceso de novación de tarjetas de crédito?

No. Derivado de la efectividad de nuestros controles no se han materializado fraudes internos y externos en nuestros procesos.

3. ¿Han existido faltas relevantes a la ética cometidas por el personal involucrado en el proceso de novación de tarjetas de crédito?

No. Las campañas de conocimiento del código de integridad y ética nos ayudan a concientizar a los colaboradores sobre los problemas que pueden contraer el incumplir con alguna de las clausulas definidas en el mismo. Nuestro proceso de contratación nos ayuda a filtrar personal que pretende ingresar a la organización con fines de fraudes o acciones mal intencionadas, y ya dentro de la organización existe un seguimiento contante sobre cambios en nuestros colaboradores que pudieran de alguna forma materializarse en faltas relevantes que afecten a la organización.

F 
Gerente de Cobros

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa cumplimiento del plan de desarrollo
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 1/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Objetivo:

Validar el cumplimiento de los planes de desarrollo y crecimiento del personal del área de Novación.

Procedimientos realizados:

Se solicitó al área de Recursos Humanos los planes de desarrollo de los colaboradores del área de novación, los cuales poseen las competencias a desarrollar para solventar problemas que afecten el cumplimiento de objetivos individuales de cada colaborador. **Ver AI-5.3 2/7**

Y se corroboró con los colaboradores el cumplimiento y la información contenida en dichos planes. **Ver AI-5.3 3/7**

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que el personal del área de Novación de Tarjetas de crédito, concordó y cumplió con lo establecido en los planes de desarrollo solicitados al área de Recursos Humanos.

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Análisis de cumplimiento del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 2/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018



Tarjeta Segura, S.A.

Tarjeta Segura S.A



EFO

Plan de Desarrollo Individual área de Novación de Tarjetas de Crédito

Instrucciones: Este documento debe ser completado después de comprender e interiorizar su reporte de retroalimentación 360 y las brechas existentes entre su perfil personal y el de su puesto. Una vez completado, usted debe contar con el VoBo del jefe inmediato. Recursos Humanos puede brindar asesoría para documentar sus oportunidades de desarrollo. Se recomienda **NO** establecer períodos de desarrollo mayores a un año para la apropiada medición y seguimiento de su desarrollo; si por la dificultad de desarrollo de las competencias, habilidades técnicas o experiencias escogidas fuera requerido extender el período de desarrollo propuesto, esto se puede llevar a cabo con el VoBo del jefe inmediato y la notificación a Recursos Humanos.

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de información del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 3/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Coordinador de Novaciones

Nombre del Colaborador : Carlos Ramírez
Gerencia : Cobros (Novación de Tarjetas)
Período de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018
Jefe Inmediato : Josefina Torres

FO
FFO

Competencia	Amerita mejorar	Acción	Fecha compromiso
Liderazgo	Si	Se participará en cursos de liderazgo y dirección facilitados por el área de Recursos Humanos de Tarjeta Segura, S.A.	31/10/2017
Dirección	Si		
Visión de negocio	Si		
Autoconfianza	No		
Empatía	No	Se cumplirá el grado académico de licenciado en administración de empresas, con especialidad en mercadeo.	30/06/2017
Comunicación	No		
Trabajo en equipo	No		
Nivel académico	Si		
Iniciativa	No		

Futuro puesto: Jefatura de cualquier área de negocio.

Requisito académico: Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o Contador Público y Auditor. Preferible con MBA.

Fecha: 1 de febrero 2017

F 
Colaborador

F 
Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de información del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 4/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Asistente de Novación 1


Nombre del Colaborador : Jaqueline González
Gerencia : Cobros (Novación de Tarjetas)
Período de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018
Jefe Inmediato : Carlos Ramírez

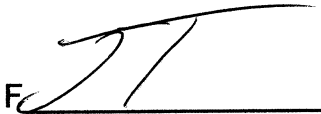
Competencia	Amerita mejorar	Acción	Fecha compromiso
Liderazgo	Si	Se participará en cursos de liderazgo facilitados por el INTECAP	31/05/2017
Autoconfianza	No		
Empatía	No		
Comunicación	No	Se cumplirá con la aprobación del décimo semestre de ingeniería industrial	30/11/2017
Trabajo en equipo	No		
Conocimiento técnico	No		
Nivel académico	Si		
Iniciativa	No		

Futuro puesto: Coordinador de Novaciones

Requisito académico: Pensum Cerrado de Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o Contador Público y Auditor. Preferible graduado.

Fecha: 1 de febrero 2017

F 
Colaborador

F 
Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de información del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 5/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Asistente de Novación 2

Nombre del Colaborador : Isabel López
Gerencia : Cobros (Novación de Tarjetas)
Período de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018
Jefe Inmediato : Carlos Ramírez

XO
FFO


Competencia	Amerita mejorar	Acción	Fecha compromiso
Autoconfianza	No	Se cumplirá con la aprobación del octavo semestre de contaduría pública y auditoría	30/11/2017
Empatía	No		
Comunicación	No		
Trabajo en equipo	No		
Conocimiento técnico	No	Se trabajará en mejorar la proactividad e iniciativa	31/12/2017
Nivel académico	Si		
Iniciativa	Si		

Futuro puesto: Asistente de Novación 1

Requisito académico: Decimo semestre ganado en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o Contador Público y Auditor

Fecha: 1 de febrero 2017

F 
Colaborador

F 
Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de información del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 6/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Negociador 1

Nombre del Colaborador : Morel Arreaga
Gerencia : Cobros (Novación de Tarjetas)
Período de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018
Jefe Inmediato : Carlos Ramírez

FO
EFO

Competencia	Amerita mejorar	Acción	Fecha compromiso
Liderazgo	No	Se cumplirá con el cierre de pensum de administración de empresas con especialidad en mercadeo.	30/11/2017
Autoconfianza	No		
Empatía	No		
Comunicación	No		
Trabajo en equipo	No		
Conocimiento técnico	No		
Atención al cliente	No		
Nivel académico	Si		
Iniciativa	No		

Futuro puesto: Coordinador de Novaciones

Requisito académico: Pensum Cerrado de Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o Contador Público y Auditor. Preferible graduado.

Fecha: 1 de febrero 2017

F 
Colaborador

F 
Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de información del plan de desarrollo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.3 7/7	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Negociador 2

Nombre del Colaborador : Fátima García
Gerencia : Cobros (Novación de Tarjetas)
Periodo de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018
Jefe Inmediato : Carlos Ramírez

XO
FEO

Competencia	Amerita mejorar	Acción	Fecha compromiso
Autoconfianza	No	Se volverá a cursar la inducción de atención al cliente que imparte el área de Recursos Humanos de Tarjeta Segura, S.A.	30/06/2017
Empatía	No		
Comunicación	No		
Trabajo en equipo	No		
Conocimiento técnico	No	Se cumplirá con la aprobación del octavo semestre de administración de empresas.	30/11/2017
Atención al cliente	Si		
Nivel académico	Si		
Iniciativa	No		

Futuro puesto: Negociador 1

Requisito académico: Decimo semestre ganado en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial.

Fecha: 1 de febrero 2017

F 

Colaborador

F 

Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de evaluaciones de desempeño
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 1/6	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Objetivo:

Corroborar la existencia y respuesta a los planes de desarrollo de los colaboradores del área novación de tarjetas de crédito.

Procedimientos realizados:

Se solicitó a la Gerencia de Cobros las evaluaciones de desempeño de los colaboradores del área de novación de tarjetas de crédito, se validó la información contenida en las mismas, y se procedió con lo siguiente:

Se verificó que las pruebas de desempeño coincidan con las que posee el área de Recursos Humanos, confirmado el tratamiento de los resultados y las acciones específicas para mejorar las competencias. **Ver AI-5.4 2/6**

Se corroboró con el personal del área de Novación la información consignada en las evaluaciones de desempeño, confirmando que las mismas estén firmadas por la persona correspondiente. **Ver AI-5.4 2/6**

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que el personal del área de Novación de Tarjetas de crédito, concordó con lo establecido en la evaluaciones de desempeño y cumplió con los planes de acción propuestos.






Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de evaluaciones de desempeño
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 2/6	
HP:	DB	01/02/2018
RP:	LD	02/02/2018

Coordinador de Novación de Tarjetas

Nombre del Colaborador : Carlos Ramírez
Período de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018

Preguntas de confirmación de plan de desarrollo

1. ¿Le fueron expuestos los objetivos a cumplir según la evaluación de desempeño?
R/ Si 
2. ¿Le fueron expuestos los resultados de la evaluación de desempeño?
R/ Si  
3. ¿Estableció un plan de acción para las competencias a desarrollar en la evaluación de desempeño?
R/ Si 
4. ¿RRHH a dando seguimiento y apoyo al plan de acción establecidos para dichas competencias?
R/ Si 

Fecha de confirmación: 1 de febrero de 2018


F
Colaborador


F
Auditoria Interna

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de evaluaciones de desempeño
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 3/6	
HP:	DB	01/02/2018
RP:	LD	02/02/2018

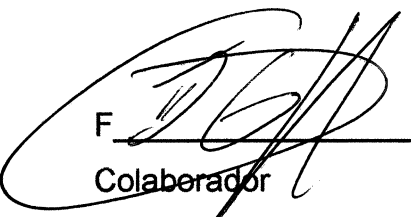
Asistente 1 de novación de Tarjetas de Crédito

Nombre del Colaborador : Jaqueline González
Periodo de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018

Preguntas de confirmación de plan de desarrollo

1. ¿Le fueron expuestos los objetivos a cumplir según la evaluación de desempeño?
R/ Si
2. ¿Le fueron expuestos los resultados de la evaluación de desempeño?
R/ Si
3. ¿Estableció un plan de acción para las competencias a desarrollar en la evaluación de desempeño?
R/ Si
4. ¿RRHH a dando seguimiento y apoyo al plan de acción establecidos para dichas competencias?
R/ Si

Fecha de confirmación: 1 de febrero de 2018

F 
Colaborador

F 
Auditoría Interna






Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de evaluaciones de desempeño
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 4/6	
HP:	DB	01/02/2018
RP:	LD	02/02/2018

Asistente 2 de novación de Tarjetas de Crédito

Nombre del Colaborador : Isabel López
Periodo de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018

Preguntas de confirmación de plan de desarrollo

1. ¿Le fueron expuestos los objetivos a cumplir según la evaluación de desempeño?
R/ Si 
2. ¿Le fueron expuestos los resultados de la evaluación de desempeño?
R/ Si  
3. ¿Estableció un plan de acción para las competencias a desarrollar en la evaluación de desempeño?
R/ Si 
4. ¿RRHH a dando seguimiento y apoyo al plan de acción establecidos para dichas competencias?
R/ Si 

Fecha de confirmación: 1 de febrero de 2018

F 
Colaborador

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de evaluaciones de desempeño
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 5/6	
HP:	DB	01/02/2018
RP:	LD	02/02/2018


Negociador 1

Nombre del Colaborador : Morel Arreaga
Periodo de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018

Preguntas de confirmación de plan de desarrollo

1. ¿Le fueron expuestos los objetivos a cumplir según la evaluación de desempeño?
R/ Si
2. ¿Le fueron expuestos los resultados de la evaluación de desempeño?
R/ Si
3. ¿Estableció un plan de acción para las competencias a desarrollar en la evaluación de desempeño?
R/ Si
4. ¿RRHH a dando seguimiento y apoyo al plan de acción establecidos para dichas competencias?
R/ Si

Fecha de confirmación: 1 de febrero de 2018

F 
Colaborador

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de evaluaciones de desempeño

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.4 6/6	
HP:	DB	01/02/2018
RP:	LD	02/02/2018

Negociador 2

Nombre del Colaborador : Fátima García

Periodo de Desarrollo : 01 de febrero de 2017 - febrero 2018

Preguntas de confirmación de plan de desarrollo

1. ¿Le fueron expuestos los objetivos a cumplir según la evaluación de desempeño?

R/ Si



2. ¿Le fueron expuestos los resultados de la evaluación de desempeño?

R/ Si



3. ¿Estableció un plan de acción para las competencias a desarrollar en la evaluación de desempeño?

R/ Si



4. ¿RRHH a dando seguimiento y apoyo al plan de acción establecidos para dichas competencias?

R/ Si



Fecha de confirmación: 1 de febrero de 2018

F 
Colaborador

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Narrativa confirmación y comparación de atributos

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.6 1/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

Objetivo:

Confirmar el cumplimiento de los atributos de los colaboradores del área de Novación de acuerdo a los estipulado en el manual de puestos y el organigrama del área.

Procedimientos realizados:

Se entrevistó a tres colaboradores de puestos claves sobre de sus atributos en el proceso de novación y los mismos fueron comparados contra lo detallado en el manual de puestos, requerido a Recursos Humanos. **Ver AI-5.6 2/8**

Se solicitó al Gerente del área de Novación el organigrama respectivo y se comparó contra el manual de puesto, y los atributos observados durante las entrevistas realizadas. **Ver AI-5.6 8/8**

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los atributos que realiza el personal del área de Novación de Tarjetas de crédito, son eficientes y eficaces, así mismo cumple con lo establecido en el manual de puestos y organigrama establecido.

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Entrevista para confirmación de atribuciones****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	AI-5.6 2/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Descripción	Responsable	Quien confirmó
1	El negociador proporciona información a los clientes sobre los requisitos y procedimientos necesarios para efectuar la novación de su o sus tarjetas de crédito.	Negociador	Negociador 1
2	El negociador solicita el número de tarjeta del cliente para ver el historial crediticio y determinar si le asigna la tasa de interés autorizada del 2.5% mensual, o puede ser una negociación especial y otorgar 1%.	Negociador	Negociador 1
3	Posteriormente el negociador realiza un plan de pagos tomando como base el saldo de la deuda y el plazo indicado por el cliente para determinar la cuota mensual a pagar.	Negociador	Negociador 1
4	El negociador otorga al cliente los siguientes formularios para que sean llenados y adjuntados al expediente: (titular y fiadores): Solicitud de negociación (donde el cliente se compromete a pagar la deuda solo titular), información socioeconómica, actualización de datos, detalle de las deudas en el sistema financiero, actualización de información.	Negociador	Negociador 1
5	El negociador conforma el expediente del cliente y lo envía al coordinador para la autorización.	Negociador	Coordinador de novaciones
6	El coordinador recibe la documentación, revisa la papelería presentada, verifica que todo se encuentre completo y de acuerdo a los requisitos establecidos para su formalización. Posteriormente verifica en los buros de crédito el historial de deudas del cliente y del fiador (si los hubiera) los cuales adjunta al expediente.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones
7	Realiza el cálculo de los intereses de la tarjeta de crédito correspondientes al siguiente mes, y los incluye dentro del monto de la negociación, debido al tiempo que transcurre desde la fecha de corte hasta la firma del pagaré.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones


Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Entrevista para confirmación de atribuciones

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.6 3/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Descripción	Responsable	Quien confirmó																																						
8	Efectúa la evaluación correspondiente de la deuda para determinar si la solicitud es aceptada o denegada, de acuerdo a la documentación presentada e historial crediticio obtenido.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones																																						
9	Al aceptar la solicitud, la novación debe ser autorizada, según los siguientes niveles de aprobación: <div style="text-align: center;">  <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Monto</th> <th rowspan="2">Plazo</th> <th rowspan="2">Tasa</th> <th rowspan="2">Garantía</th> <th rowspan="2">Autorización</th> </tr> <tr> <th>Desde</th> <th>Hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Q -</td> <td>Q 15,000.00</td> <td>15 - 18</td> <td>2.5%</td> <td>Sin fiador</td> <td>Coordinador de novaciones</td> </tr> <tr> <td>Q 15,001.00</td> <td>Q 59,999.00</td> <td>24 - 36</td> <td>2.5%</td> <td>1 Fiador</td> <td>Coordinador de novaciones</td> </tr> <tr> <td>Q 60,000.00</td> <td>Q 79,000.00</td> <td>24 - 48</td> <td>2.5%</td> <td>1 Fiador</td> <td>Gerente de Cobros</td> </tr> <tr> <td>Q 80,000.00</td> <td>Q 99,999.00</td> <td>36 - 48</td> <td>2.5%</td> <td>2 Fiaadores</td> <td>Gerente de Cobros</td> </tr> <tr> <td>Q 100,000.00</td> <td>o mas</td> <td>36 - 48</td> <td>2.5%</td> <td>2 Fiaadores</td> <td>Gerencia General</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Monto		Plazo	Tasa	Garantía	Autorización	Desde	Hasta	Q -	Q 15,000.00	15 - 18	2.5%	Sin fiador	Coordinador de novaciones	Q 15,001.00	Q 59,999.00	24 - 36	2.5%	1 Fiador	Coordinador de novaciones	Q 60,000.00	Q 79,000.00	24 - 48	2.5%	1 Fiador	Gerente de Cobros	Q 80,000.00	Q 99,999.00	36 - 48	2.5%	2 Fiaadores	Gerente de Cobros	Q 100,000.00	o mas	36 - 48	2.5%	2 Fiaadores	Gerencia General	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones
Monto		Plazo	Tasa					Garantía	Autorización																																
Desde	Hasta																																								
Q -	Q 15,000.00	15 - 18	2.5%	Sin fiador	Coordinador de novaciones																																				
Q 15,001.00	Q 59,999.00	24 - 36	2.5%	1 Fiador	Coordinador de novaciones																																				
Q 60,000.00	Q 79,000.00	24 - 48	2.5%	1 Fiador	Gerente de Cobros																																				
Q 80,000.00	Q 99,999.00	36 - 48	2.5%	2 Fiaadores	Gerente de Cobros																																				
Q 100,000.00	o mas	36 - 48	2.5%	2 Fiaadores	Gerencia General																																				
10	El coordinador de novación envía el expediente al asistente de novación con firmas de autorización, para continuar con el proceso.	Coordinador de novaciones	Asistente de novación 1																																						
11	El asistente de novación recibe del coordinador de novaciones los expedientes ya autorizados, proceder a validar que se encuentren completos y verifica que el monto de la negociación corresponda al total que indica el sistema.	Asistente de novación	Asistente de novación 1																																						
12	El asistente de novación realiza la impresión del formulario de resolución de gestión para que sea autorizado por el gerente de cobros.	Asistente de novación	Asistente de novación 1																																						
13	Al aprobar la solicitud, se traslada el expediente al negociador para emisión y formalización de documentos. Al denegar la solicitud, el asistente de novación informa al negociador para que contacte al cliente y le notifique el resultado del análisis.	Asistente de novación	Negociador 1																																						

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Entrevista para confirmación de atribuciones****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	AI-5.6 4/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Descripción	Responsable	Quien confirmó
14	Posterior a la autorización, el negociador procede con la emisión y formalización de la hoja de compromiso de pago y el pagaré, y así poder integrar el expediente con el cotizador de cuotas, y la resolución con las firmas de autorización de la negociación juntamente con los requisitos establecidos, para enviarlo al asistente de novación.	Negociador	Negociador 1
15	El asistente de novación procede a completar la información en el sistema con los datos personales del cliente, tomando como base el formulario IVE que se encuentra dentro del expediente y se crea el código del cliente. Algunos de los datos ingresados al sistema son los siguientes; nombre completo, dirección y teléfono, correo electrónico, número de cuotas, valor de cuota, número de tarjeta de crédito, fechas del primer pago, fecha del último pago.	Asistente de novación	Asistente de novación 1
16	Posteriormente se realiza la solicitud del traslado de saldo para que la tarjeta de crédito sea cancelada y no genere ningún recargo adicional.	Asistente de novación	Asistente de novación 1
17	Cuando la tarjeta ya está con saldo cero y cancelada, el asistente de novación confirma el estatus en el sistema, y procede a la elaboración de los memos de traslado respectivo, los cuales son: memo de apertura y memo para la entrega de cheque.	Asistente de novación	Asistente de novación 1
18	Para finalizar se envía el expediente completo al área de crédito operativo para la apertura de la deuda en sistema.	Asistente de novación	Asistente de novación 1
19	Monitorear el cumplimiento de tiempos por parte de los negociadores y asistentes de novación, respecto a la ejecución de sus procesos.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito


Entrevista para confirmación de atribuciones

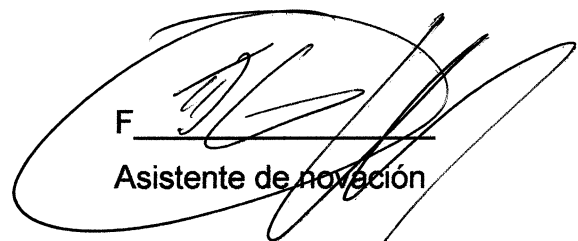
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

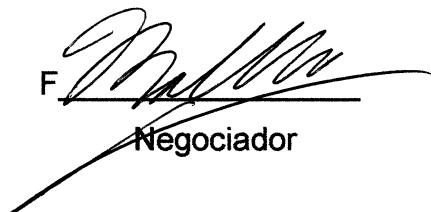
PT:	AI-5.6 5/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Descripción	Responsable	Quien confirmó
20	Semanalmente genera reportes de colocación e informa a la gerencia de cobros el avance y porcentaje alcanzado respecto a la meta mensual.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones
21	Semanalmente reúne a su equipo y comparte los valores, las metas y objetivos del área y gerenciales estipulados por el alto mando, para incentivar el cumplimiento de las mismas.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones
22	Mensualmente comparte el Código de Ética y le recalca a su equipo la importancia del cumplimiento del mismo.	Coordinador de novaciones	Coordinador de novaciones

En las entrevistas realizadas a tres de los colaboradores de puestos claves del área de novación, se confirmaron las atribuciones con forme al proceso que realizan, para lo cual proceden a firmar como evidencia de aceptación.

F 
Coordinador de novaciones

F 
Asistente de novación

F 
Negociador

F 
Auditoría Interna

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Comparación de atribuciones contra manual

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.6 6/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Empleado	Atributos S/Manual de puestos	Cumple		Comentarios
			Si	No	
1	Coordinador de negociaciones	Revisar la documentación de las solicitudes de novación	✓		
		Verificar el historial crediticio del cliente en buros autorizados	✓		
		Calcular los intereses entre la fecha de corte y la firma de pagarés	✓		
		Evaluar si la solicitud de novación debe ser acepta o denegada.	✓		
		Autorizar novaciones con monto hasta de Q59,000.00	✓		
		Solicitar autorización de novación para monto igual o mayores a Q60,000.00.	✓		
		Traslada respuesta sobre la solicitud de novación y expediente al asistente de novación	✓		
		Monitorear que su equipo cumpla con los tiempos establecidos	✓		
		Informar a la gerencia la consecución de las metas	✓		
		Compartir los valores, y objetivos del área y gerenciales con el equipo a cargo	✓		
		Incentivar al equipo al cumplimiento de sus labores	✓		
		Asegurar que el equipo a cargo conozca el Código de Ética.	✓		
2	Asistente de novación 1	Recepción y revisión de expedientes de novaciones nuevas	✓		
		Realización e impresión de resolución de gestión	✓		
		Informa al negociador sobre la aceptación o rechazo de la novación	✓		

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Comparación de atribuciones contra manual

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.6 7/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018

No.	Empleado	Atributos S/Manual de puestos	Cumple		Comentarios
			Si	No	
2	Asistente de novación 1	Creación de código de cliente en el sistema	✓		
		Solicitud de traslado de saldo, y confirmación de ejecución	✓		
		Elaboración de memos de traslado	✓		
		Envío de expedientes para apertura de deuda	✓		
3	Negociador 1	Proporciona información a los clientes sobre requisitos y procedimientos de novación	✓		
		Valida el historial crediticio y determina la tasa que será asignada	✓		
		Realiza el plan de pagos de la novación	✓		
		Entrega expedientes al cliente para que sean llenados	✓		
		Compila la documentación y la remite al coordinador para autorización	✓		
		Emite los documentos de formalización y coordina una cita con el cliente para la firma de los mismos.	✓		

El conocimiento y las habilidades con que cuenta el personal del área de novación son consideradas adecuadas.

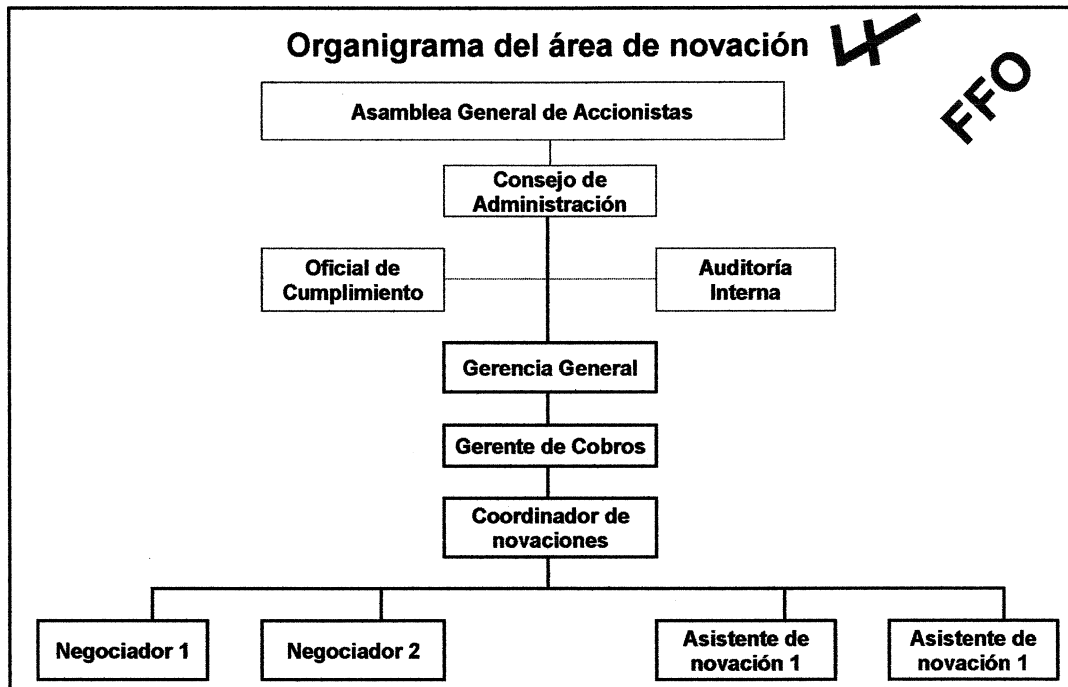
Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación y comparación de organigrama

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AI-5.6 8/8	
HP:	DB	02/02/2018
RP:	LD	04/02/2018



Puesto	Cumple nivel jerárquico	Coincide contra el manual de puestos	Coincide contra lo observado en recorrido	Observaciones
Gerente de Cobros	✓	✓	✓	
Coordinador de Novaciones	✓	✓	✓	
Asistente de novación 1	✓	✓	✓	
Asistente de novación 2	✓	✓	✓	
Negociador 1	✓	✓	✓	
Negociador 2	✓	✓	✓	

Se identificó que el área de novación funciona de acuerdo a lo establecido en el manual de puestos y organigrama de dicha área.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 1/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

Objetivo:

Confirmar el cumplimiento de los objetivos del área de novación y la correcta alineación con los objetivos estratégicos de Tarjeta Segura, S.A.

Procedimientos realizados:

Se solicitó el plan estratégico del área de novación el cual incluye los objetivos del área, la estrategia para la consecución de cada uno, y el medidor de cumplimiento de los mismos.

Se procedió a analizar la metodología de planificación estratégica utilizada, validando que como mínimo estipulara los objetivos, estrategias y medidores, así mismo se verificó que los objetivos se encuentren alineados con los objetivos de la gerencia general. **Ver EO-6.1 2/8**

Para corroborar el cumplimiento y seguimiento de los objetivos se realizó una reunión con el Gerente de Cobros, en la cual se obtuvieron los comentarios sobre la consecución de cada objetivo del plan estratégico. **Ver EO-6.1 2/8**

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que el área de Novación de Tarjetas de crédito, cuenta con un plan estratégico alineado a la metodología y objetivos estratégicos de Tarjeta Segura, S.A., así mismo cumple y da seguimiento a la consecución de los objetivos del plan de desarrollo.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 2/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

Alineación de objetivos del área de novación

De acuerdo a los objetivos de la empresa Tarjeta Segura, S.A. y enfocándose principalmente en el proceso de novación, a continuación, se presenta la alineación de los objetivos gerenciales con los objetivos del proceso.

No.	Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito	Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el seguimiento y cumplimiento de objetivos
1	Informar a los clientes sobre la novación	Dar a conocer y ofrecer a clientes las opciones de negociación de la deuda, o bien, el cliente solicita la negociación.	Capacitación continua de atención al cliente y proceso de novación	Cumplimiento de capacitaciones anuales al todo el personal del área	Estratégico	Capacitaciones del año 2017 impartidas al 100%
2	Preparación de expediente con la documentación requerida	Revisar, ordenar y escanear los expedientes a los documentos en la política interna y regulación aplicable.	Segregación de funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total de incidentes ingresados por expedientes o información errónea	Cumplimiento	Se registró un cumplimiento del 95%, con correcciones inmediatas sobre incidentes reportados

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 3/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito		Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el seguimiento y cumplimiento de objetivos
3	Análisis crediticio al cliente solicitante de la novación	Determinar y analizar la capacidad de pago, de acuerdo a los ingresos y endeudamiento del cliente	Especialización de personal en temas de análisis financieros para la determinación de capacidad de pago.	Total personal certificado en análisis de capacidad de pago	Operativo	100% del personal con la certificación interna sobre el análisis de capacidad de pago
4	Autorización de novación	Autorizar la novación del saldo de la tarjeta de crédito, de acuerdo a los rangos de aprobación definidos en la política	Segregación de funciones para la autorización de novaciones	Revisión mensual de autorización de montos de las novaciones	Operativo	100% de autorizaciones de acuerdo al nivel de autorización
5	Elaboración de documentos para la formalización de la novación	Garantizar la elaboración de los documentos de cada cliente (pagaré, cotizador, carta de débito a cuenta) con la información correcta	Segregación de funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total incidentes ingresados por expedientes incompletos o información errónea	Información	Se registró un cumplimiento del 95%, con correcciones inmediatas sobre incidentes reportados

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 4/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito		Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el cumplimiento y cumplimiento de objetivos
6	Revisión de documentos firmados para la formalización de la novación	Validar que todos los documentos aceptados y firmados por el cliente son correctos y no fueron modificados.	Segregación de funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total de incidentes ingresados por expedientes o incompletos o información errónea	Información	Se registró un cumplimiento del 95%, con correcciones inmediatas sobre incidentes reportados
7	Instrucción de desembolso	Registrar en el sistema la instrucción del desembolso del pagaré producto de la novación de TC	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Operativo	Se registró un cumplimiento del 98%, con corrección inmediata en los registros rechazados
8	Apertura del pagaré originado por la novación de la tarjeta de crédito	Aperturar el pagaré o documentos por cobrar en el sistema contable de la empresa emisora	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Información	Se registró un cumplimiento del 96%, con corrección inmediata en los registros rechazados

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 5/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

No.	Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito	Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el seguimiento y cumplimiento de objetivos
9	Cancelación de la tarjeta de crédito que originó la novación	Cancelar la tarjeta de crédito que originó la novación con el monto desembolsado originado del pagaré	Validación posterior de las cancelaciones solicitadas	Total de incidentes ingresados por cancelaciones parciales o no realizadas	Información	Cumplimiento del 100% de cancelaciones, sin incidentes reportados
10	Registro contable	Registrar en las cuentas contables correspondientes la novación de la tarjeta de crédito, afectando las cuentas de cartera de crédito	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Operativo	Se registró un cumplimiento del 85% en los registros contables.
11	Revisión de la operatoria de la novación	Revisar que la operatoria del proceso de novación se haya efectuado adecuadamente	Validación posterior de las novaciones realizadas	Total de incidentes ingresados por errores en las novaciones	Información	Se registró un cumplimiento del 93%, por el cumplimiento promedio de los objetivos del proceso

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 6/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

No.	Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito	Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el cumplimiento y cumplimiento de objetivos
12	Custodia de cheques entregados por el cliente para el pago de la novación	Resguardar de manera segura los cheques pre-fechaados para el pago de la novación.	Sistema de seguridad en cámaras, registros de llaves y dial de cofres	Reporte de cheques faltantes o extraviados	Operativo	Se registró un cumplimiento del 100% en el resguardo de cheques.
13	Seguridad en los cheques pre fechaados	Garantizar que los cheques posean medidas de seguridad para el cobro de los mismos.	Segregación de funciones para la recepción y revisión de cheques	Total de cheques rechazados por cualquier motivo excepto falta de fondos	Operativo	Se registró un cumplimiento del 60% en el cobro de cheques que no fueron rechazados por falta fondos.
14	Seguridad en el acceso a los sistemas de la emisora Tarjeta Segura, S. A.	Evitar el uso de opciones sensibles por personal no autorizado.	Designación de acceso de acuerdo a los perfiles y descriptors de puestos	Total de incidentes ingresados por accesos no autorizados	Operativo	Se registró un cumplimiento del 70% sobre la seguridad de acceso, según los incidentes recibidos

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Análisis de alineación y cumplimiento de objetivos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	EO-6.1 7/7	
HP:	DB	04/02/2018
RP:	LD	05/02/2018

Etapas del proceso de novación de tarjetas de crédito		Objetivos	Estrategia	Medidor	Objetivos estratégico alineado	Comentarios del gerente de cobros sobre el seguimiento y cumplimiento de objetivos
15	Resguardo de expedientes	Asegurar la disponibilidad e integridad de la información contenida en los expedientes, durante el proceso de formalización del convenio de pago, así como en el plazo definido en la regulación aplicable.	Control de expedientes por la etapa del proceso en que se encuentra	Total de incidentes ingresados por expedientes extraviados	Cumplimiento	Se registró un cumplimiento del 100%, debido a que se cuenta con todos los expedientes.
16	Plan de sucesión	Garantizar que toda la operatoria del proceso de novación de tarjetas se efectúe oportunamente considerando ausencias del personal que la ejecute	Supervisión por parte del coordinador o gerente del área	Consolidado de todos los medidores de cada etapa del proceso	Operativo	El 100% del personal cuenta con un suplente para suplir sus funciones

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de ponderación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 1/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

MINUTA DE REUNIÓN
-VALIDACIÓN DE PONDERACIÓN DE RIESGOS-

Participantes:

Josefina Torres	-Gerente de Cobros-
Diego Berganza	-Asistente de Auditoría-

Fecha:

04 de febrero 2018

Asunto:

Evaluación de ponderación de riesgos

Puntos tratados en la reunión

- **Ponderación de riesgos**

En la entrevista sostenida con la gerencia de cobros se solicitaron las tablas de medición y ponderación las cuales contienen los parámetros para la evaluación, repuesta e impacto de los riesgos definidos en la matriz según la metodología utilizada.

Así mismo se confirmó que la evaluación de riesgos se realiza considerando los datos de eventos pasados observables tanto internos (según experiencia de la empresa) como externos (a manera de referencia).

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de ponderación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 2/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

En la matriz de riesgos, la probabilidad, el impacto y las respuestas al riesgo se presentan cualitativamente en niveles de 1 a 5, representados de la siguiente manera:

Tabla No. 1
Evaluación del Riesgo

Nivel	Probabilidad	Impacto
1	Muy improbable	Insignificante
2	Improbable	Leve
3	Moderada	Moderado
4	Probable	Grave
5	Prácticamente seguro	Crítico

Tabla No. 2
Respuesta a los Riesgos

Nivel	Probabilidad	Impacto
1	Sin Control	No se realiza / No se cumple / Controles inexistentes
2	Control mínimo	Existen políticas y procedimientos establecidos de manera verbal pero no escritos.
3	Control moderado	Existen políticas y procedimientos documentados y publicados. Las actualizaciones son comunicadas de manera verbal y retroalimentación formal.
4	Control máximo	Existen políticas y procedimientos documentados actualizados y comunicados una vez al año. Procesos automatizados con nivel de confiabilidad aceptable y tolerable.
5	Control máximo	Procedimientos automatizados en su mayoría diseñados para la emisión de alertas de riesgo en acciones no permitidas y comunicación a los usuarios clave.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de ponderación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 3/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

Tabla No. 3
Impacto del Riesgo

Nivel	Rango	Mapa de calor	Descripción
1	0.0 - 1.4	Bajo	Riesgo que puede tener un pequeño o nulo efecto en la institución y no afecta significativamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
2	1.5 - 1.99	Moderado	Riesgo que causa un daño menor en el patrimonio o imagen, se puede corregir en el corto tiempo y que no afecta significativamente el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
3	2.0 - 4.99		Riesgo cuya materialización causa un deterioro significativo de la del patrimonio o imagen así como del proceso, dificultando o retrasando el cumplimiento de sus objetivos.
4	5.0 - 12.5		Riesgo cuya materialización influye significativa o directamente en el cumplimiento de la misión, el patrimonio, imagen o logro de los objetivos. Además, se requerirá de una cantidad de tiempo importante de la alta dirección en investigar y corregir los daños. Dificulta y retrasa el cumplimiento de los objetivos lo cual afecta la eficiencia de sus actividades.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 4/13		
HP:	DB	05/02/2018	
RP:	LD	06/02/2018	

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores		Evaluación del riesgo				Tolerancia al riesgo	
					Externo	Interno	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Riesgo Residual		Mitigador
1	Dar a conocer y ofrecer a clientes las opciones de negociación de la deuda, o bien, el cliente solicita la negociación.	Capacitación continua de atención al cliente y proceso de novación	Cumplimiento de capacitaciones anuales al todo el personal del área	Desconocimiento de procesos	↘		3	1	1.5	3	0.5	Bajo
2	Revisar, ordenar y escanear los expedientes de acuerdo a los documentos requeridos en la política interna y regulación aplicable.	Segregación de funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total de incidentes por ingresados expedientes incompletos o información errónea	Desconocimiento de la regulación aplicable	↘		3	4	6	3	2	

Continúa en IE-7.1 2/9

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1	
	5/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores		Evaluación del riesgo				Tolerancia al riesgo	
					Externo	Interno	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador		Riesgo Residual
3	Determinar y analizar la capacidad de pago, de acuerdo a los ingresos y endeudamiento del cliente	Especialización del personal en temas de análisis financieros para la determinación de capacidad de pago.	Total de personal certificado en análisis de capacidad de pago	Habilidades técnicas		✓	3	4	6	4	1.5	Moderado
4	Autorizar la novación del saldo de la tarjeta de crédito, de acuerdo a los rangos de aprobación definidos en la política	Segregación de funciones para autorización novaciones	Revisión mensual de la autorización de acuerdo a los montos de las novaciones	Niveles de aprobación no definidos	de no	✓	4	4	8	4	2	

Continúa en IE-7.1 3/10

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 6/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores		Evaluación del riesgo				Tolerancia al riesgo	
					Interno	Externo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador		Riesgo Residual
5	Garantizar la elaboración de los documentos de cada cliente (pagaré, cotizador, carta de débito a cuenta) con la información correcta	Segregación de las funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total de incidentes ingresados por expedientes incompletos o información errónea	Falta de procedimientos de revisión	✓		3	3	4.5	3	1.5	Moderado
6	Validar que todos los documentos aceptados y firmados por el cliente son correctos y no fueron modificados.	Segregación de funciones para la recepción, compilación y revisión de expedientes	Total de incidentes ingresados por expedientes incompletos o información errónea	Falta de procedimientos de revisión	✓		3	4	6	3	2	
7	Registrar en el sistema la instrucción del desembolso del pagaré producto de la novación de TC	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Falta de segregación de funciones	✓		2	4	4	4	1	Bajo

Continúa en IE-7.1 4/10

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 7/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores		Evaluación del riesgo				Tolerancia al riesgo		
					Interno	Externo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador		Riesgo Residual	
8	Aperturar el pagaré o documentos por cobrar en el sistema contable de la empresa emisora	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Capacidad personal	de	↘		3	4	6	3	2	
9	Cancelar la tarjeta de crédito que originó la novación con el monto desembolsado originado del pagaré	Validación posterior de las cancelaciones solicitadas	Total de incidentes ingresados cancelaciones parciales o no realizadas	Capacidad personal	de	↘		3	3	4.5	4	1.13	Bajo
10	Registrar en las cuentas contables correspondientes la novación de la tarjeta de crédito, afectando las cuentas de cartera de crédito	Segregación de funciones para el ingreso y aprobación de operaciones en el sistema	Total de registros rechazados por información errónea	Falta de procedimientos de revisión	de	↘		3	4	6	3	2	

Continúa en IE-7.1 5/10

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1	
	8/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores				Evaluación del riesgo			Tolerancia al riesgo
					Interno	Externo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador	Riesgo Residual	
11	Revisar que la operatividad del proceso de novación se haya efectuado adecuadamente	Validación posterior de las novaciones realizadas	Total de incidentes ingresados por errores en las novaciones	Falta de procedimientos de revisión	✓		3	4	6	3	2	
12	Resguardar de manera segura los cheques pre-fechados para el pago de la novación	Sistema de seguridad basado en cámaras, registros de llaves y dial de cofres	Reporte de cheques faltantes o extraviados	Inadecuadas medidas de seguridad	✓		2	3	3	3	1	Bajo
13	Garantizar que los cheques posean las medidas de seguridad para el cobro de los mismos.	Segregación de funciones para la recepción y revisión de cheques	Total de cheques rechazados por cualquier motivo excepto falta de fondos	Falta de controles	✓		3	4	6	3	2	

Continúa en IE-7.1 6/10

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 9/13		
HP:	DB	05/02/2018	
RP:	LD	06/02/2018	

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores				Evaluación del riesgo			Tolerancia al riesgo
					Interno	Externo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador	Riesgo Residual	
14	Evitar el uso de opciones sensibles por personal no autorizado.	Designación de acceso de acuerdo a los perfiles y descriptorios de puestos	Total de incidentes por ingresos y accesos no autorizados	Falta de descriptorios de puestos			2	2	2	3	0.7	Bajo
15	Asegurar la disponibilidad e integridad de la información contenida en los expedientes, durante el proceso de formalización del convenio de pago, así como en el plazo definido en la regulación aplicable.	Control de expedientes por etapa del proceso en que se encuentra	Total de incidentes por ingresos expedientes extraviados	Falta de medidas de seguridad para la información			2	2	2	4	0.5	Bajo

Continúa en IE-7.1 7/10

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Matriz de identificación, medición y mitigación de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 10/13		
HP:	DB	05/02/2018	
RP:	LD	06/02/2018	

No.	Objetivos	Estrategia	Medidor	Eventos	Factores				Evaluación del riesgo				Tolerancia al riesgo
					Interno	Externo	Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Mitigador	Riesgo Residual		
16	Garantizar que toda la operatoria del proceso de novación de tarjetas se efectúe oportunamente considerando ausencias del personal que la ejecute	Supervisión por parte del coordinador o gerente del área	Consolidado de todos los medidores de cada etapa del proceso	Sucesión de responsabilidades	↘		3	4	6		2	3	

Conclusión:

Se corroboró que la metodología utilizada para identificar eventos es eficiente en la gestión de riesgos.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de matriz de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 11/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

Objetivo:

Evaluar la efectividad de la metodología de identificación, medición y mitigación de riesgos del área de Novación de Tarjetas de Crédito.

Procedimientos realizados:

Se realizó una entrevista con el Gerente de Cobros y se solicitó la matriz de riesgos, la metodología para identificación de eventos, la metodología para evaluación de riesgos y la matriz de respuesta a los riesgos. **Ver IE-7.1 1/13**

Con lo anterior se procedió a realizar lo siguiente:

Se evaluó la realización de la matriz de riesgos, considerando la metodología y resultados obtenidos del proceso de identificación de eventos, junto con la metodología para evaluar los riesgos relacionados al plan estratégico del área.

Ver IE-7.1 4/13

Se corroboró la confiabilidad de las actividades realizadas para elaborar el portafolio de riesgos y la participación del personal clave en el proceso. **Ver**

IE-7.1 4/13

Se verificó la eficacia y eficiencia del proceso de evaluación de riesgos tomando de base el listado de amenazas y metodología utilizada para identificar eventos verificando el proceso utilizado para calcular el riesgo inherente y residual. **Ver IE-7.1 4/13**

Se obtuvo una confirmación por escrito de que el proceso de novación está alineado a una metodología de gestión de riesgos por medio de COSO ERM. Lo cual se confirmó durante la evaluación y análisis de la matriz de riesgos.

Ver IE-7.1 13/13

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de matriz de riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 12/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

Conclusión:

De acuerdo a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que la matriz de riesgos del área de Novación de Tarjetas de crédito soporta una eficiente y eficaz metodología para la identificación de eventos que afecten la consecución de los objetivos del plan estratégico.

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Confirmación de metodología de gestión de riesgos

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IE-7.1 13/13	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

CPC

Guatemala 04 de febrero de 2018

Señores

Auditoría Interna

Por medio de la presente les confirmo que el proceso de novación está alineado a la metodología de gestión de riesgos por medio de COSO ERM, esto se debe a instrucciones de la Gerencia General de Tarjeta Segura, S.A. en cumplimiento a la resolución JM 56-2011 "Reglamento para la Administración Integral de Riesgos" establecida por la Superintendencia de Bancos.

Atentamente



Josefina Torres

Gerente de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 1/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

Objetivo:

Corroborar las respuestas a los riesgos identificados en la matriz de riesgos del área de Novación de Tarjetas de Crédito.

Procedimientos realizados:

Se realizó una serie de entrevistas con los encargados del proceso para confirmar las actividades realizadas como respuestas a los riesgos inherentes del proceso de novación validando la base técnica para soportar las mencionadas respuestas. **Ver ER-8.2 2/7**

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las entrevistas se concluye satisfactoriamente que los responsables conocen y realizan las actividades de control como respuesta a los riesgos inherentes identificados en la matriz de Novación de Tarjetas y que dichas actividades son ejecutadas de la forma estipulada en los manuales.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 2/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

HOV

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma
1	Desconocimiento de procesos	Que el cliente no cumpla con los requisitos por falta de información.	1.5	3	0.5	Reducir	Entrenamiento al puesto Publicación de procedimientos en el sitio web	Coordinador de novaciones
2	Desconocimiento de la política	Procesar expedientes con información errónea o cruzada de clientes, atrasando el proceso de negociación	6	3	2	Reducir	Revisión de expedientes y cruce contra política y regulación	Asistente de novación
3	Habilidades técnicas	Que el cliente no pueda pagar la cuota convenida debido a que no se estableció adecuadamente la capacidad de pago del cliente.	6	4	1.5	Reducir	Cálculo de la capacidad de pago del cliente	Analista de créditos tarjeta

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 3/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

HOV

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma	
4	Niveles de aprobación definidos	de no	Novaciones aprobadas por un nivel no autorizado y sin considerar el resultado del análisis crediticio.	8	4	2	Reducir	Establecimiento de comités aprobadores con rangos de aprobación	Comité aprobador de novaciones
5	Falta de procedimientos de revisión	de	Elaborar de manera inadecuada o con información errónea los documentos a firmar por el cliente, pudiendo ocasionar futuros problemas legales	4.5	3	1.5	Reducir	Revisión de documentos pre - firma	Negociador de novación
6	Falta de procedimientos de revisión	de	Que la información de los documentos sea errónea o con firmas no correspondientes pudiendo ocasionar futuros problemas legales	6	3	2	Reducir	Revisión de documentos post - firma	Asistente de novación

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 4/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

HOY

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma
7	Falta de segregación de funciones	Elaborar de manera adecuada o con información errónea la instrucción de desembolso, pudiendo perjudicar a los clientes por cruces de convenios, montos, plazos entre otros.	4	4	1	Reducir	Revisión de procedimientos por el área de Contraloría, quien es ajena a todo el proceso	Asistente cumplimiento de
8	Capacidad personal	Perjudicar al cliente e inconformidad del mismo por una apertura errónea, con cuotas, plazo y monto distinto al acordado	6	3	2	Reducir	Aprobación de apertura de convenio en el sistema operativo y contable	Supervisor de Crédito operativo

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 5/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

ITC

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma
9	Capacidad personal de	No acreditar el saldo total de la TC aprobado en el pagaré, dejando un saldo pendiente de pago.	4.5	4	1.13	Reducir	Validación de aplicación de gestiones	Asistente de novación
10	Falta de procedimientos de revisión	Inadecuado y/o inoportuno registro contable generado por la novación de tarjetas de crédito	6	3	2	Reducir	Segregación de funciones en la aprobación de lotes contables	Supervisor de contabilidad
11	Falta de procedimientos de revisión	No identificar oportunamente errores en la operación del proceso de novación, lo cual genere pérdidas económicas para la empresa emisora	6	3	2	Reducir	Revisión de procedimientos por el área de Contraloría, quien es ajena a todo el proceso	Asistente cumplimiento de

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 6/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

Hoy

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma
12	Inadecuadas de medidas seguridad	No poder cobrar la cuota de la novación por pérdida, robo o extravío de cheques.	3	3	1	Compartir	Traslado de cheques al área de Bóveda central para su custodio	Asistente de novación
13	Falta de controles	Perdidas monetarias por jineteo de los fondos provenientes de los cheques pre fechados.	6	3	2	Reducir	Revisión de condiciones físicas del cheque previo a su traslado al responsable de su custodio	Negociador de novación
14	Falta de descriptorios de puestos	Uso de opciones sensibles no autorizadas	2	3	0.7	Reducir	Actualización de descriptorios	Coordinador de novación

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Confirmación de respuesta a los riesgos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	ER-8.2 7/7	
HP:	DB	05/02/2018
RP:	LD	06/02/2018

HOY

No	Eventos	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo	Riesgo Residual	Acción	Controles a aplicar	Responsable de la acción con el cual se confirmó la misma
15	Falta de medidas de seguridad para la información	Perdida, robo o extravío parcial o total de la documentación presentada por el cliente	2	4	0.5	Reducir	Digitalización del expediente físico al sistema electrónico y resguardo del mismo en bodega	Asistente de novación
16	Sucesión de responsabilidades	Retraso y/o errores en el proceso de novación que generen pérdidas económicas para la emisora	6	2	3	Reducir	Plan de sucesión del personal que interviene en el proceso de novación	Gerencia de Cobros

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de diseño de las actividades de control
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AC-9.1 1/6	
HP:	DB	06/02/2018
RP:	LD	07/02/2018

Objetivo:

Validar que las actividades de control se encuentren diseñados adecuadamente para mitigar el riesgo relacionado.

Procedimientos realizados:

Se identificó los riesgos relevantes determinados por la gerencia y las actividades de control asociadas, y se procedió a evaluar el diseño de los mismos de acuerdo a lo establecido en las políticas / procedimientos bajo los criterios asignados en el manual de auditoría interna. **Ver AC-9.1 2/6**

Conclusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las entrevistas se concluye satisfactoriamente que los responsables conocen y realizan las actividades de control como respuesta a los riesgos inherentes identificados en la matriz de Novación de Tarjetas y que dichas actividades son ejecutadas de la forma estipulada en los manuales.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Evaluación de diseño de las actividades de control
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AC-9.1 2/6	
HP:	DB	06/02/2018
RP:	LD	07/02/2018



No	Proceso	Riesgo	Actividades de control								Atributos de diseño								Evidencia
			A	B	C	D	E	F	G	H	A	B	C	D	E	F	G	H	
1	Informar a los clientes sobre la novación	Que el cliente no cumpla con los requisitos por falta de información.	Entrenamiento en el puesto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Bitácora de entrenamiento en el puesto
2	Preparación de expediente con la documentación requerida	Procesar expedientes con información errónea o cruzada de clientes, atrasando el proceso de negociación	Confirmación de expedientes nuevos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Expediente de solicitud de convenio de pago PT-A2
3	Análisis crediticio al cliente solicitante de la novación	Que el cliente no pueda pagar la cuota convenida debido a que no se estableció adecuadamente la capacidad de pago del cliente.	Calculo de la capacidad de pago	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Boleta de resolución Boleta de verificación telefónica PT-B1 PT-B2
4	Autorización de novación	Novaciones aprobadas por un nivel no autorizado y sin considerar el resultado del análisis crediticio.	Aprobación de comité	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Boleta de resolución Formato de autorización. PT-A4

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Evaluación de diseño de las actividades de control
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	AC-9.1 5/6	
HP:	DB	06/02/2018
RP:	LD	07/02/2018



No	Proceso	Riesgo	Actividades de control	Atributos de diseño	Evidencia
12	Custodia de cheques entregados por el cliente para el pago de la novación	No poder cobrar la cuota de la novación por perdida, robo o extravío de cheques.	Resguardo de cheques	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Control de cheques PT-A5
13	Seguridad en los cheques pre fechados	Perdidas monetarias por jineteo de los fondos provenientes de los cheques pre fechados.	Elaboración y firma de cheques	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Memorándum de entrega con sello de revisión de cheques
14	Seguridad en el acceso a los sistemas de la emisora Tarjeta Segura, S. A.	Uso de opciones sensibles no autorizadas	Actualización de descriptores	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Descriptor de puestos PT-C1
15	Resguardo de expedientes	Perdida, robo o extravío parcial o total de la documentación presentada por el cliente	Resguardo de expedientes	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Memorándum de liquidación de expedientes. Check list de documentación entregada.
16	Planes de sucesión	Retraso y/o errores en el proceso de novación que generen pérdidas económicas para la emisora	Planes de sucesión	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	Plan de sucesión PT-C2

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

**Evaluación de diseño de las actividades de control
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	AC-9.1 6/6	
HP:	DB	06/02/2018
RP:	LD	07/02/2018

Atributos de diseño	
A	Frecuencia / Oportunidad de aparición en los procedimientos
B	Responsable
C	Mitiga el riesgo específico
D	Apoya a la consecución de un objetivo
E	Ha sido comunicada a los responsables
F	Se encuentra actualizado
G	Considera la identificación de banderas rojas de fraude (cuando aplique)
H	Se ejecuta considerando bajos costos y mayores beneficios

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de políticas y procedimientos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A 1/2	
HP:	DB	07/02/2018
RP:	LD	08/02/2018

Objetivo:

Validar la existencia y el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos y publicados en la empresa para desarrollar los procesos que se llevan a cabo en el área de novación de tarjetas, así como las leyes, normas y reglamentos establecidos que puedan aplicar.

Procedimientos realizados:

Determinación de la muestra: Se utilizó la herramienta IDEA (software para realizar muestreo estadístico), en este caso se utilizó el muestro aleatorio, y se realizó lo siguiente.

- Se verificó la existencia de una política de procedimientos y se validó la aplicación para el proceso de novación de tarjetas de crédito. **Ver PT-A1 1/1**
- Se solicitó al área de novación de tarjetas los expedientes correspondientes a la muestra seleccionada y se verificó que el titular y el fiador (si aplica) de la novación cumpliera con los requisitos estipulados en la política de créditos y en la Resolución JM 93-2005. **Ver PT-A2 1/5**
- Se validó que los pagarés emitidos por las novaciones de tarjetas de crédito cumplan con los requisitos estipulados en el Código de Comercio. **Ver PT-A3 1/3**

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Narrativa de políticas y procedimientos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A 2/2	
HP:	DB	07/02/2018
RP:	LD	08/02/2018

- Se corroboró que las negociaciones se encuentren aprobadas por el nivel jerárquico correspondiente al monto de la deuda, entro otros atributos relevantes. **Ver PT-A4 1/3**
- Se verificó que los expedientes cuenten con el sello que evidencia la revisión realizada por el área de contraloría, confirmando los tiempos de apertura de las novaciones. **Ver PT-A4 1/3**
- Se validó por medio de un inventario de cheques pre-fechaados, que los mismo se encuentren a nombre de Tarjeta Segura, S.A. y cumplan con los requisitos de la política de cheques de la empresa. **Ver PT-A5 1/4**

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de validar la existencia y el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos y publicados en la empresa para desarrollar los procesos que se llevan a cabo en el área de novación de tarjetas, así como las leyes, normas y reglamentos establecidos que puedan aplicar; sin embargo, se considera que se requieren mejoras cuando si hay controles definidos y en operación, pero se ven oportunidades para fortalecer los controles en aspectos clave, como la divulgación y actualización de la política de novación y la recepción y revisión de cheques.

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Confirmación de políticas y procedimiento****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-A1 1/1	
HP:	DB	07/02/2018
RP:	LD	08/02/2018

Objetivo:

Verificar la existencia de una política y/o manual de procedimientos y su aplicación para el proceso de novación de tarjetas de crédito.



Número de etapa	Descripción de etapa	Validación
1	Inicio de la novación de tarjetas de crédito	Y
2	Condiciones de la novación	Y
3	Elaboración de cotizador de negociación	Y
4	Confirmación de la cuota de pago y necesidad de fiador	Y
5	Requisitos de titular y fiador	Y
6	Revisión de expedientes	Y
7	Análisis y aprobación de crédito	Y
8	Notificación de resultados de la aprobación al cliente	Y
9	Elaboración y firma de documentos de formalización	Y
10	Requisitos de pagaré	Y
11	Depuración de saldos y cancelación de tarjetas	Y
12	Creación y desembolso de créditos	Y

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-A2 1/5	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018

Objetivo:

Verificar que los expedientes de novaciones cumplan con los requisitos que establecen políticas internas y regulación aplicable. Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos													Coment	
				Titular														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	Ciente 1	2004298	02/01/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Ciente 2	2004301	05/01/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	Ciente 3	2004309	09/01/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	Ciente 4	2004313	13/02/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Ciente 5	2004321	15/02/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Ciente 6	2004324	27/02/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Ciente 7	2004329	06/03/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Ciente 8	2004344	11/03/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	Ciente 9	2004346	25/03/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	Ciente 10	2004353	10/04/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	Ciente 11	2004354	11/04/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Ciente 12	2004358	19/04/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

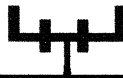
Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A2 2/5	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos													Coment	
				Titular														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
13	Ciente 13	2004382	03/05/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	Ciente 14	2004378	08/05/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	Ciente 15	2004402	15/05/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Ciente 16	2004437	23/05/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Ciente 17	2004423	08/06/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Ciente 18	2004433	18/06/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	Ciente 19	2004449	02/07/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	Ciente 20	2004466	09/07/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	Ciente 21	2004446	08/08/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	Ciente 22	2004491	10/09/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	Ciente 23	2004494	29/09/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	Ciente 24	2004479	05/10/2007	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	Ciente 25	2004502	31/10/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	Ciente 26	2004518	25/11/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	Ciente 27	2004535	02/12/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28	Ciente 28	2004531	20/12/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A2 3/5	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018

Requisitos de titular	
1	Estado de cuenta original sellados y firmados de los últimos 3 meses
2	Constancia de ingresos original (no más de 15 días de antigüedad)
3	Fotocopia de DPI
4	Fotocopia de patente de comercio (si posee negocio propio)
5	Carta de solicitud de negociación
6	Constancia de otras deudas
7	Carta de detalle de otras deudas
8	Formulario de actualización de datos
9	Información socioeconómico
10	Precredit -Detalle de deudas en el sistema financiero (SIB)
11	IVE (completo y firmado)
12	Copia de recibo de servicio (agua, luz o teléfono)
13	Copia de carné de NIT

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A2 4/5	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos										Coment
				Fiaores										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Ciente 1	2004298	02/01/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
2	Ciente 2	2004301	05/01/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
3	Ciente 3	2004309	09/01/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
4	Ciente 4	2004313	13/02/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
5	Ciente 5	2004321	15/02/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
6	Ciente 6	2004324	27/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Ciente 7	2004329	06/03/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Ciente 8	2004344	11/03/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
9	Ciente 9	2004346	25/03/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
10	Ciente 10	2004353	10/04/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
11	Ciente 11	2004354	11/04/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
12	Ciente 12	2004358	19/04/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
13	Ciente 13	2004382	03/05/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
14	Ciente 14	2004378	08/05/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
15	Ciente 15	2004402	15/05/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
16	Ciente 16	2004437	23/05/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Ciente 17	2004423	08/06/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Ciente 18	2004433	18/06/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
19	Ciente 19	2004449	02/07/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

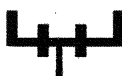
Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Revisión cumplimiento de requisitos en expedientes

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A2 5/5	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos										Coment	
				Fiadores											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
20	Ciente 20	2004466	09/07/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
21	Ciente 21	2004446	08/08/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
22	Ciente 22	2004491	10/09/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
23	Ciente 23	2004494	29/09/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	Ciente 24	2004479	05/10/2007	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	Ciente 25	2004502	31/10/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	Ciente 26	2004518	25/11/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
27	Ciente 27	2004535	02/12/2017	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
28	Ciente 28	2004531	20/12/2017	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Requisitos de fiador	
1	Estado de cuenta original sellado y firmado (últimos 3 meses)
2	Constancia de ingresos original (no más de 15 días de antigüedad)
3	Fotocopia de DPI
4	Fotocopia de patente de comercio (si posee negocio propio)
5	Carta de detalle de otras deudas
6	Formulario de actualización de datos
7	Información socioeconómica
8	Precredit- SIB
9	Formulario IVE
10	Copia de recibo de servicio (agua, luz o teléfono)

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Revisión cumplimiento de requisitos en el pagaré****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-A3 1/2	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018

Objetivo:

Verificar que el pagaré de la novación cumpla con los requisitos establecidos en el Código de Comercio, y se encuentre el documento original dentro del expediente autorizado. (Art. 386, 490 - 493). Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Atributos código de comercio										Coment	
				Pagaré											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Ciente 1	2004298	02/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Ciente 2	2004301	05/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	Ciente 3	2004309	09/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	Ciente 4	2004313	13/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Ciente 5	2004321	15/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Ciente 6	2004324	27/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Ciente 7	2004329	06/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Ciente 8	2004344	11/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	Ciente 9	2004346	25/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	Ciente 10	2004353	10/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	Ciente 11	2004354	11/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Ciente 12	2004358	19/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	Ciente 13	2004382	03/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	Ciente 14	2004378	08/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Revisión cumplimiento de requisitos en el pagaré

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A3 2/2	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Atributos código de comercio										Coment	
				Pagaré											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
15	Cliente 15	2004402	15/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Cliente 16	2004437	23/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Cliente 17	2004423	08/06/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Cliente 18	2004433	18/06/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	Cliente 19	2004449	02/07/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	Cliente 20	2004466	09/07/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	Cliente 21	2004446	08/08/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	Cliente 22	2004491	10/09/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	Cliente 23	2004494	29/09/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	Cliente 24	2004479	05/10/2007	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	Cliente 25	2004502	31/10/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	Cliente 26	2004518	25/11/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	Cliente 27	2004535	02/12/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28	Cliente 28	2004531	20/12/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Pagaré	
1	Nombre del título (PAGARÉ)
2	Fecha y lugar de la creación
3	Tasa de interés autorizada
4	Las firmas del cliente y fiadores correspondan al documento de identificación.
5	Plazo establecido en la negociación
6	Método y monto de intereses
7	Nombre de la persona a quien se realiza el pago
8	Promesa incondicional de pago
9	Pagaré original
10	Ubicado en el expediente del cliente

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Verificación cumplimiento de aprobación y revisión****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-A4 1/2	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018

Objetivos:

Verificar que las novaciones se encuentren aprobadas y autorizadas de acuerdo a los niveles jerárquicos según el monto de la negociación. Así mismo corroborar que la revisión realizada por parte del área de contraloría y la fecha de esta, cumplan con los tiempos de aperturas. Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos									Coment
				Aprobación, revisión y otros atributos									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Cliente 1	2004298	02/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Cliente 2	2004301	05/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	Cliente 3	2004309	09/01/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	Cliente 4	2004313	13/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Cliente 5	2004321	15/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	Cliente 6	2004324	27/02/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Cliente 7	2004329	06/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	Cliente 8	2004344	11/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	Cliente 9	2004346	25/03/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	Cliente 10	2004353	10/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	Cliente 11	2004354	11/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Cliente 12	2004358	19/04/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	Cliente 13	2004382	03/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Verificación cumplimiento de aprobación y revisión

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A4 2/2	
HP:	DB	08/02/2018
RP:	LD	09/02/2018



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Requisitos									Coment
				Aprobación, revisión y otros atributos									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	
14	Ciente 14	2004378	08/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	Ciente 15	2004402	15/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Ciente 16	2004437	23/05/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	Ciente 17	2004423	08/06/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Ciente 18	2004433	18/06/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	Ciente 19	2004449	02/07/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	Ciente 20	2004466	09/07/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	Ciente 21	2004446	08/08/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	Ciente 22	2004491	10/09/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	Ciente 23	2004494	29/09/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	Ciente 24	2004479	05/10/2007	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	Ciente 25	2004502	31/10/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	Ciente 26	2004518	25/11/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	Ciente 27	2004535	02/12/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28	Ciente 28	2004531	20/12/2017	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Aprobación, revisión y otros atributos	
1	Pagaré
2	Integración de saldos
3	Resolución de gestiones Crédito-Débito
4	Resolución Comité Negociaciones
5	Resolución de negociación (cotizador)
6	Impresión de AS400 de cuentas a negociar
7	Autorización de negociación según el monto
8	Memorándum de apertura revisado por el área de cumplimiento cartera,
9	Cumple con sello y tiempo de revisión

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Revisión de cheques pre-fechaos
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-A5 1/4	
HP:	DB	09/02/2018
RP:	LD	12/02/2018

Objetivo:

Realizar un inventario de cheques pre-fechaos correspondientes a los expedientes de novación y verificar, que se encuentren a nombre de Tarjeta Segura, S.A., así como el cumplimiento de los requisitos que estipula la política de cheques. Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.



No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Cuota	Conteo físico	Requisitos												Coment	
						Información de los cheques													
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Cliente 1	2004298	02/01/2017	Q 792.00	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	Cliente 2	2004301	05/01/2017	Q 449.00	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	Cliente 3	2004309	09/01/2017	Q 365.00	10	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	A
4	Cliente 4	2004313	13/02/2017	Q 647.00	12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	Cliente 5	2004321	15/02/2017	Q 961.00	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	B

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Revisión de cheques pre-fechaados
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017



PT:	PT-A5 2/4	
HP:	DB	09/02/2018
RP:	LD	12/02/2018

No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Cuota	Conteo físico	Requisitos												Coment
						Información de los cheques												
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
6	Cliente 6	2004324	27/02/2017	Q 4,483.00	41	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Cliente 7	2004329	06/03/2017	Q 2,183.00	40	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Cliente 8	2004344	11/03/2017	Q 404.00	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Cliente 9	2004346	25/03/2017	Q 1,016.00	17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	C
10	Cliente 10	2004353	10/04/2017	Q 452.00	18	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Cliente 11	2004354	11/04/2017	Q 269.00	11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Cliente 12	2004358	19/04/2017	Q 562.00	12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Cliente 13	2004382	03/05/2017	Q 1,090.00	19	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Cliente 14	2004378	08/05/2017	Q 858.00	31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	D
15	Cliente 15	2004402	15/05/2017	Q 614.00	5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	E
16	Cliente 16	2004437	23/05/2017	Q 5,266.00	44	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Cliente 17	2004423	08/06/2017	Q 1,322.00	35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Revisión de cheques pre-fechaados
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017



PT:	PT-A5 3/4	
HP:	DB	09/02/2018
RP:	LD	12/02/2018

No.	Nombre	Contrato	Fecha de apertura	Cuota	Conteo físico	Requisitos												Coment
						Información de los cheques												
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
18	Cliente 18	2004433	18/06/2017	Q 1,257.00	8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Cliente 19	2004449	02/07/2017	Q 1,988.00	45	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Cliente 20	2004466	09/07/2017	Q 1,381.00	9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	F
21	Cliente 21	2004446	08/08/2017	Q 601.00	9	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	Cliente 22	2004491	10/09/2017	Q 518.00	16	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	G
23	Cliente 23	2004494	29/09/2017	Q 1,672.00	34	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Cliente 24	2004479	05/10/2007	Q 4,110.00	46	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	H
25	Cliente 25	2004502	31/10/2017	Q 2,312.00	34	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Cliente 26	2004518	25/11/2017	Q 510.00	11	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	I
27	Cliente 27	2004535	02/12/2017	Q 1,142.00	23	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	J
28	Cliente 28	2004531	20/12/2017	Q 997.00	17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito****Revisión de cheques pre-fechaos****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-A5 4/4	
HP:	DB	09/02/2018
RP:	LD	12/02/2018

Coment	
A	Canceló de contado
B	Canceló de contado
C	10 cheques a nombre de cliente
D	Hay 14 cheques sin número de contrato
E	Hay 4 cheques sin número de contrato
F	4 Cheque no endosado a nombre de Tarjeta Segura, S.A.
G	Hay 9 cheques que no tienen el sello de NO NEGOCIABLE
H	18 Cheques a nombre de cliente
I	15 Cheques a nombre de cliente. 6 cheques no endosado a nombre de Tarjeta Segura, S.A.
J	Hay 5 Cheques que no tiene el sello de NO NEGOCIABLE

Requisitos del cheque	
1	Nombre del titular
2	Fecha y lugar de creación
3	Derechos que el título incorpora
4	Lugar y fecha de cumplimiento de tales derechos
5	La firma de quien lo crea
6	Librado contra un banco
7	Emitido a nombre de Tarjeta Segura, S.A.
8	Orden incondicional de pagar una determinada suma de dinero
9	Estampado en el documento la cláusula: NO NEGOCIABLE
10	Endoso a cuenta de Tarjeta Segura, S.A.
11	Monto del cheque coincide con el valor en letras
12	Cheque con número de contrato

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de registro contable
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-B 1/1	
HP:	DB	12/02/2018
RP:	LD	13/02/2018

Objetivo:

Verificar el adecuado y fiable registro contable relacionado con la cartera de novación de tarjetas, cálculo y pago de intereses, saldos sobregirados de la cartera y las tablas de amortizaciones.

Procedimientos realizados:

Determinación de la muestra: Se utilizará la muestra seleccionada con anterioridad. **Ver PT-A2 1/5**

- Se validó el correcto cálculo de los intereses de acuerdo a las tablas de amortizaciones comparándolos contra lo indicado en los expedientes y registros contable. **Ver PT-B1 1/2**
- Se verificó que la cuota de pago promedio del cliente sea mayor a la cuota calculada para el pago de la novación. **Ver PT-B2 1/2**
- Se validó la fiabilidad de los saldos contables de la cuenta de novación de tarjetas al 30 de diciembre de 2017, contra las integraciones contables y el detalle de las autorizaciones. **Ver PT-B3 1/3**

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoria aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de verificar el adecuado y fiable registro contable relacionado con la cartera de novación de tarjetas; sin embargo, se considera que se requieren mejoras cuando si hay controles, como el cálculo de la cuota de pago, y el registro contable de la cartera.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Verificación de registro contable
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-B1 1/2	
HP:	DB	12/02/2018
RP:	LD	13/02/2018

Objetivo:

Determinar el cálculo de los intereses y validar que la cuota de pago determinada en la novación, cubra la cancelación de la mismos incluyendo el capital en el plazo estipulado. Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.



No. Contrato	Fecha de apertura	Monto Pagaré	Tasa	Plazo	Cuota	Pago cuota S/Auditoría	Intereses S/Auditoría	Saldo S/Auditoría	Saldo Negociación	Dif. (Sobregiro)
1	2004298	02/01/2017	11,365.26	30%	18	792.00	2,887.47	14,252.73	14,256.00	(3.27)
2	2004301	05/01/2017	8,030.29	30%	24	449.00	2,745.62	10,775.91	10,776.00	(0.09)
3	2004309	09/01/2017	5,230.32	30%	18	365.00	1,328.82	6,559.14	6,570.00	(10.86)
4	2004313	13/02/2017	9,274.38	30%	18	647.00	2,356.26	11,630.64	11,646.00	(15.36)
5	2004321	15/02/2017	5,288.75	30%	6	961.00	472.28	5,761.03	5,766.00	(4.97)
6	2004324	27/02/2017	137,496.87	24%	48	4,483.00	77,670.35	215,167.22	215,184.00	(16.78)
7	2004329	06/03/2017	60,613.56	30%	48	2,183.00	44,144.11	104,757.67	104,784.00	(26.33)
8	2004344	11/03/2017	4,138.47	30%	12	404.00	702.90	4,841.37	4,848.00	(6.63)
9	2004346	25/03/2017	18,158.40	30%	24	1,016.00	6,208.50	24,366.90	24,384.00	(17.10)

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito
Verificación de registro contable
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017



PT:	PT-B1 2/2	
HP:	DB	12/02/2018
RP:	LD	13/02/2018

No.	Contrato	Fecha de apertura	Monto Pagaré	Tasa	Plazo	Cuota	Pago cuota S/Auditoria	Intereses S/Auditoria	Saldo S/Auditoria	Saldo Negociación	Dif. (Sobregiro)
10	2004353	10/04/2017	8,073.28	30%	24	452.00	452.00	2,760.32	10,833.60	10,848.00	(14.40)
11	2004354	11/04/2017	3,858.65	30%	18	269.00	269.00	973.78	4,832.43	4,842.00	(9.57)
12	2004358	19/04/2017	8,059.43	30%	18	562.00	562.00	2,047.59	10,107.02	10,116.00	(8.98)
13	2004382	03/05/2017	19,486.33	30%	24	1,090.00	1,090.00	6,662.53	26,148.86	26,160.00	(11.14)
14	2004378	08/05/2017	20,206.95	30%	36	858.00	858.00	10,674.46	30,881.41	30,888.00	(6.59)
15	2004402	15/05/2017	5,367.51	30%	10	614.00	614.00	765.34	6,132.85	6,140.00	(7.15)
16	2004437	23/05/2017	179,250.50	18%	48	5,266.00	5,266.00	73,492.70	252,743.20	252,768.00	(24.80)
17	2004423	08/06/2017	31,127.84	30%	36	1,322.00	1,322.00	16,443.49	47,571.33	47,592.00	(20.67)
18	2004433	18/06/2017	12,889.95	30%	12	1,257.00	1,257.00	2,189.30	15,079.25	15,084.00	(4.75)
19	2004449	02/07/2017	57,967.24	27%	48	1,988.00	1,988.00	37,420.85	95,388.09	95,424.00	(35.91)
20	2004466	09/07/2017	14,159.69	30%	12	1,381.00	1,381.00	2,404.96	16,564.65	16,572.00	(7.35)
21	2004446	08/08/2017	6,164.49	30%	12	601.00	601.00	1,047.01	7,211.50	7,212.00	(0.50)
22	2004491	10/09/2017	7,427.79	30%	18	518.00	518.00	1,887.12	9,314.91	9,324.00	(9.09)
23	2004494	29/09/2017	39,378.78	30%	36	1,672.00	1,672.00	20,802.11	60,180.89	60,192.00	(11.11)
24	2004479	05/10/2007	126,036.76	24%	48	4,110.00	4,110.00	71,196.67	197,233.43	197,280.00	(46.57)
25	2004502	31/10/2017	54,446.04	30%	36	2,312.00	2,312.00	28,761.49	83,207.53	83,232.00	(24.47)
26	2004518	25/11/2017	5,226.05	30%	12	510.00	510.00	887.62	6,113.67	6,120.00	(6.33)
27	2004535	02/12/2017	20,423.58	30%	24	1,142.00	1,142.00	6,982.98	27,406.56	27,408.00	(1.44)
28	2004531	20/12/2017	14,306.38	30%	18	997.00	997.00	3,634.70	17,941.08	17,946.00	(4.92)

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Recalculo de cuota de pago promedio del cliente****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-B2 1/2	
HP:	DB	13/02/2018
RP:	LD	14/02/2018

Objetivo:

Recalcular la cuota de pago promedio del cliente durante los 6 meses antes a la apertura de la novación, y verificar que la misma sea mayor a la cuota calculada establecida en la solicitud de convenio de pago, considerando también que el cliente puede tener fiador. Lo anterior sobre una muestra de expedientes de novaciones aprobadas durante el año 2017, con un monto de pagaré mayor a Q10,000.00, y/o con monto menor a Q10,000.00 pero con una tasa de interés del 30%, esto según lo establecido en la planificación.

No.	Contrato	Fecha de apertura	Cuota	Pago promedio	Dif. (Sobregiro)	Tiene Fiador
1	2004298	02/01/2017	792.00	1,000.00	208.00	N/A
2	2004301	05/01/2017	449.00	825.00	376.00	N/A
3	2004309	09/01/2017	365.00	290.00	(75.00)	X
4	2004313	13/02/2017	647.00	815.00	168.00	N/A
5	2004321	15/02/2017	961.00	900.00	(61.00)	X
6	2004324	27/02/2017	4,483.00	5,200.00	717.00	N/A
7	2004329	06/03/2017	2,183.00	1,900.00	(283.00)	✓
8	2004344	11/03/2017	404.00	505.00	101.00	N/A
9	2004346	25/03/2017	1,016.00	1,010.00	(6.00)	X
10	2004353	10/04/2017	452.00	600.00	148.00	N/A
11	2004354	11/04/2017	269.00	312.00	43.00	N/A
12	2004358	19/04/2017	562.00	600.00	38.00	N/A
13	2004382	03/05/2017	1,090.00	1,040.00	(50.00)	X
14	2004378	08/05/2017	858.00	940.00	82.00	N/A
15	2004402	15/05/2017	614.00	710.00	96.00	N/A

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito****Recalculo de cuota de pago promedio del cliente****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-B2 2/2	
HP:	DB	13/02/2018
RP:	LD	14/02/2018

No.	Contrato	Fecha de apertura	Cuota	Pago promedio	Dif. (Sobregiro)	Tiene Fiador
16	2004437	23/05/2017	5,266.00	5,112.00	(154.00)	X
17	2004423	08/06/2017	1,322.00	1,221.00	(101.00)	X
18	2004433	18/06/2017	1,257.00	1,105.00	(152.00)	X
19	2004449	02/07/2017	1,988.00	1,612.00	(376.00)	X
20	2004466	09/07/2017	1,381.00	1,210.00	(171.00)	X
21	2004446	08/08/2017	601.00	702.00	101.00	N/A
22	2004491	10/09/2017	518.00	850.00	332.00	N/A
23	2004494	29/09/2017	1,672.00	1,500.00	(172.00)	✓
24	2004479	05/10/2007	4,110.00	4,350.00	240.00	N/A
25	2004502	31/10/2017	2,312.00	2,625.00	313.00	N/A
26	2004518	25/11/2017	510.00	605.00	95.00	N/A
27	2004535	02/12/2017	1,142.00	1,142.00	900.00	N/A
28	2004531	20/12/2017	997.00	840.00	(157.00)	X

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Revisión de conciliación de saldos contables****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-B3 1/3	
HP:	DB	13/02/2018
RP:	LD	14/02/2018

Objetivo:

Conciliar los saldos contables de la cuenta de novación de tarjetas del mes de diciembre, con el detalle del sistema y los auxiliares contables autorizados por la gerencia de cobros del mismo mes y verificar los saldos sobregirados de la cartera de novación de tarjetas.

Cuenta contable	Saldo Financiero	Sistema	Dif.	Cartera Novaciones	Diferencia EF/Cartera
1031010501010100 Novación de tarjetas	18,034,990.72	18,034,990.72	-	18,080,285.95	(45,295.23)
La diferencia corresponde al saldo de las cuentas de sobregiro					

Moneda	Contrato	Monto Apertura	Sobregiro
QTZ	2003640	45,969.04	(7,036.00)
QTZ	2004415	373,746.37	(4,981.69)
QTZ	2004408	343,662.08	(4,758.07)
QTZ	2003664	80,382.75	(3,414.00)
QTZ	2002535	27,960.24	(2,562.00)
QTZ	2004105	21,912.01	(2,118.59)
QTZ	2003645	37,294.75	(1,876.08)
QTZ	2004030	47,903.35	(1,704.52)
QTZ	2002973	35,029.36	(1,637.73)
QTZ	2003836	20,554.35	(1,069.63)

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito****Revisión de conciliación de saldos contables****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-B3 2/3	
HP:	DB	13/02/2018
RP:	LD	14/02/2018



Moneda	Contrato	Monto Apertura	Sobregiro
QTZ	2003585	73,028.00	(1,030.03)
QTZ	2003876	63,102.11	(927.59)
QTZ	2003674	25,776.38	(901.92)
QTZ	2003557	42,331.42	(869.79)
QTZ	2003652	23,865.48	(799.47)
QTZ	2004238	44,687.55	(714.09)
QTZ	2003990	9,305.41	(684.18)
QTZ	2003957	9,847.86	(580.94)
QTZ	2004188	14,883.81	(557.56)
QTZ	2003653	28,075.90	(532.32)
QTZ	2003770	70,914.19	(465.86)
QTZ	2003935	15,714.30	(462.40)
QTZ	2003697	34,659.94	(453.75)
QTZ	2003956	8,550.48	(430.99)
QTZ	2004004	155,498.68	(371.48)
QTZ	2003644	16,867.01	(367.16)
QTZ	2003970	10,495.84	(364.19)
QTZ	2004186	8,740.88	(344.32)
QTZ	2004380	37,239.44	(331.01)
QTZ	2003937	21,355.23	(324.79)
QTZ	2003977	13,922.26	(319.44)
QTZ	2004128	5,847.12	(277.45)
QTZ	2003685	24,467.05	(258.64)
QTZ	2003945	5,253.00	(248.95)
QTZ	2004012	6,907.49	(217.96)
QTZ	2003659	15,978.84	(217.80)
QTZ	2004149	6,411.89	(196.00)
QTZ	2004113	7,804.81	(163.96)
QTZ	2003987	7,254.41	(163.40)

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Revisión de conciliación de saldos contables

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-B3 3/3	
HP:	DB	13/02/2018
RP:	LD	14/02/2018



Moneda	Contrato	Monto Apertura	Sobregiro
QTZ	2003392	26,277.96	(150.51)
QTZ	2003983	6,197.82	(129.42)
QTZ	2003988	5,683.78	(123.06)
QTZ	2003614	143,000.21	(84.41)
QTZ	2004321	5,288.75	(50.16)
QTZ	2004135	5,231.52	(13.08)
QTZ	2004011	7,299.61	(8.84)
Total			(45,295.23)

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Narrativa de perfiles de usuarios autorizados
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-C 1/1	
HP:	DB	14/02/2018
RP:	LD	15/02/2018

Objetivo:

Verificar y evaluar los perfiles de usuarios autorizados de acuerdo a los roles que se manejan en el área de novación de tarjetas, para la operación, aprobación y/o autorización de transacciones, en los sistemas utilizados.

Procedimientos realizados:

- Se verificó que el personal involucrado en el proceso de novación posea en el sistema las opciones habilitadas que indica su descriptor de puesto, así mismo se validó que los usuarios de acceso estén personalizados. **Ver PT-C1 1/1**
- Se validó que el personal involucrado en el proceso de novación de tarjetas posea un plan de sucesión en caso de ausencia por cualquier. **Ver PT-C2 1/1**

Conclusión:

Con base a los procedimientos de auditoría aplicados, concluimos que los controles son satisfactorios para alcanzar el objetivo de verificar y evaluar los perfiles de usuarios autorizados de acuerdo a los roles que se manejan en el área de novación de tarjetas, para la operación, aprobación y/o autorización de transacciones, en los sistemas utilizados; sin embargo, se ven oportunidades para fortalecer los controles en aspectos clave, como la administración de accesos y planes de sucesión.

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Comparación de accesos contra descriptor de puestos

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	PT-C1 1/1	
HP:	DB	14/02/2018
RP:	LD	15/02/2018

Objetivo:

Validar las opciones que poseen los colaboradores involucrados en el módulo de novación del sistema de créditos y verificar el cumplimiento con el descriptor de puestos, así mismo verificar que los usuarios sean personales.



No.	Puesto	Nombre	Posee acceso a sistema	Opciones según descriptor	Usuario es personal
1	Gerente de Cobro	Josefina Torres	Si	✓	✓
2	Coordinador de novaciones	Carlos Ramírez	Si	✓	✓
3	Negociador 1	Morel Arreaga	Si	✗	✓
4	Negociador 2	Fátima García	Si	✗	✓
5	Asistente de novaciones 1	Jaqueline González	Si	✗	✓
6	Asistente de novaciones 2	Isabel López	Si	✗	✓
7	Jefe de créditos	Shirley Echeverría	Si	✓	✓
8	Supervisor de créditos	Lucia Solís	Si	✓	✓
9	Analista de créditos 1	Jorge Mejía	Si	✗	✓
10	Analista de créditos 2	Eliot Pivaral	Si	✗	✓

Tarjeta Segura, S.A.**Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito****Confirmación de planes de sucesión****Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017**

PT:	PT-C2 1/1	
HP:	DB	14/02/2018
RP:	LD	15/02/2018

Objetivo:

Verificar los planes de sucesión establecidos por el área para ausencias temporal o retiro permanente de personal.



No	Titular		Sucesor en caso de ausencia		Cumple con sucesión
	Puesto	Nombre	Puesto	Nombre	
1	Gerente de Cobro	Josefina Torres	Sin sucesión		X
2	Coordinador de novaciones	Carlos Ramírez	Sin sucesión		X
3	Negociador 1	Morel Arreaga	Negociador 2	Fátima García	✓
4	Negociador 2	Fátima García	Negociador 1	Morel Arreaga	✓
5	Asistente de novaciones 1	Jaqueline González	Asistente de novaciones 2	Isabel López	✓
6	Asistente de novaciones 2	Isabel López	Asistente de novaciones 1	Jaqueline González	✓
7	Jefe de créditos	Shirley Echeverría	Sin sucesión		X
8	Supervisor de créditos	Lucia Solís	Jefe de créditos	Shirley Echeverría	✓
9	Analista de créditos 1	Jorge Mejía	Analista de créditos 2	Eliot Pivaral	✓
9	Analista de créditos 2	Eliot Pivaral	Analista de créditos 1	Jorge Mejía	✓

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Narrativa de comunicación e información

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IC-10.1 1/4	
HP:	DB	15/02/2018
RP:	LD	16/02/2018

Objetivo:

Corroborar los medios y despliegue de información al personal y funcionarios claves en el proceso de novación de tarjetas.

Procedimientos realizados:

Se realizó una entrevista con el Gerente de Cobros, en la cual se tuvo a la vista los indicadores de desempeño, los reportes claves, los medios utilizados para el traslado de información. De lo anterior se validó lo siguiente:

Que los indicadores de desempeño se encuentren asociados al plan estratégico.

Los niveles de autorización para la generación y consulta de reportes claves.

La confiabilidad de los medios utilizados para trasladar la información clave a ejecutivos que toman decisiones. **IC-10.1 2/4**

Adicionalmente se obtuvo evidencia de la entrega de información integra al consejo de administración y a accionistas. **IC-10.1 4/4**

Conclusión:

De acuerdo a las entrevistas realizadas se identificó que los medios utilizados para el despliegue de información en cuanto a indicadores de desempeño, reportes claves y niveles de autorización, son efectivos y confiables

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de comunicación e información
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IC-10.1 2/4	
HP:	DB	15/02/2018
RP:	LD	16/02/2018

MINUTA DE REUNIÓN
-CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN-

Participantes:

Josefina Torres **-Gerente de Cobros-**
Diego Berganza **-Asistente de Auditoría-**

Fecha:

10 de enero de 2018

Asunto:

Evaluar y confirmar los medios de información y comunicación

Puntos tratados en la reunión:

- **Indicadores de desempeño**
- **Reportería y nivel de autorización**
- **Confidencialidad y medio de comunicación**

Indicadores de desempeño

En la entrevista sostenida con la Gerencia Cobros, se confirmó que los medidores del plan estratégico sirven como indicadores de desempeño, los cuales han sido diseñados para una adecuada y oportuna identificación de brechas de mejoras.

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Confirmación de comunicación e información

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IC-10.1 3/4	
HP:	DB	15/02/2018
RP:	LD	16/02/2018

Reportería y nivel de autorización

Se validó que únicamente existe un reporte clave en el proceso de novación de tarjetas, el cual corresponde al reporte mensual que se presenta ante la Gerencia de Cobros con los resultados de colocación del mes, indicadores de desempeño y los resultados financieros de las cuentas contables correspondientes. Este reporte es elaborado por el Coordinador de Novaciones y trasladado a la Gerencia de Cobros, quien revisa y valida la información, previo a su traslado y presentación al Consejo de Admiración.

Confidencialidad y medio de comunicación

Durante el recorrido de nuestras pruebas se validó todos los archivos y reportes que contiene información confidencial de los clientes, así como los resultados del área se encuentra protegido con contraseña, la cual es de conocimiento únicamente del Coordinador y de la Gerencia de Cobros.

Así mismo el único medio autorizado para el traslado de información es el correo electrónico corporativo, considerando que todo el equipo de cómputo asignado a los colaboradores se encuentra restringido para el uso de correo externo, internet, y dispositivos de salida (USB, CD). Adicional a lo anterior, el correo electrónico se encuentra encriptado por un software que bloquean los correos electrónicos al reconocer información confidencial de la organización.

F 
Gerente de Cobros

F 
Auditoría Interna


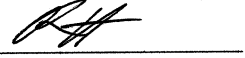


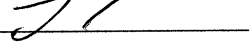
Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Evidencia de entrega de información al consejo

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	IC-10.1 4/4	
HP:	DB	15/02/2018
RP:	LD	16/02/2018

Acta de presentación de resultados al Consejo de Administración			
Número de Acta	<u>ACTA NO. CA-12-17</u>	Fecha	<u>05 de Enero de 2018</u>
Facilitador	<u>Josefina Torres - Gerente de Cobros-</u>		
ASISTENTES:			
	NOMBRE	FIRMA	
1	<u>Rodrigo Pinto - Presidente del CA</u>		
2	<u>Roberto Hernández - Vicepresidente del CA</u>		
3	<u>Juan Pérez - Vocal 1 del CA</u>		
4	<u>Otto García - Vocal 2 del CA</u>		
2	<u>Josefina Torres - Secretario del CA</u>		
MINUTA DE REUNION. (Anotar resumen de los puntos tratados y acuerdos tomados)			
TEMAS TRATADOS	DESCRIPCIÓN DEL TEMA / ACUERDOS TOMADOS		
Reporte mensual de novaciones de tarjetas de crédito	Presentación y análisis del reporte mensual de la consecución de objetivos e indicadores del área de novación de tarjetas de crédito.		
Acciones a considerar			
No se estipulo ningún cambio o acción de mejora			
c.c.archivo			

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Narrativa de evaluaciones periódicas

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	SS-11 1/3	
HP:	DB	19/02/2018
RP:	LD	20/02/2018

Objetivo:

Verificar la existencia de evaluaciones periódicas realizadas por la Gerencia de Cobros.

Procedimientos realizados:

Se realizó una entrevista con el Gerente de Cobros, en la cual se tuvo a la vista las evaluaciones periódicas que se realizan en el área de Novación de Tarjetas de Crédito. **SS-11 2/3**

Conclusión:

De acuerdo a la entrevista realizada se confirmó que existen evaluaciones periódicas que son ejecutadas por la Gerencia de Cobros sobre el personal encargado del proceso de novación de tarjetas de crédito, con las cuales se asegura el cumplimiento con el control interno.

Tarjeta Segura, S.A.
Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito
Confirmación de evaluaciones periódicas
Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	SS-11 2/3	
HP:	DB	19/02/2018
RP:	LD	20/02/2018

MINUTA DE REUNIÓN
-VALIDACIÓN DE EVALUACIONES PERIODICAS-

Participantes:

Josefina Torres **-Gerente de Cobros-**
Diego Berganza **-Asistente de Auditoría-**

Fecha:

10 de enero de 2018

Asunto:

Evaluación del componente de información y comunicación

Puntos tratados en la reunión:

- **Evaluaciones periódicas**

Durante la entrevista sostenida con el gerente de Cobros, se confirmó que se realizan evaluaciones periódicamente a la eficiencia del desempeño del control interno del proceso de novación, para poder conocer si los controles están funcionando adecuadamente, por lo cual realizan las siguientes actividades:

1. El Gerente de Cobros realiza reuniones mensuales para revisar el cumplimiento de los procedimientos de apertura o modificación de crédito.

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Confirmación de evaluaciones periódicas

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	SS-11 3/3	
HP:	DB	19/02/2018
RP:	LD	20/02/2018

2. El Gerente de Cobros mensualmente revisa el cumplimiento de los tiempos para la apertura del proceso de novación.
3. El coordinador de novación valida mensualmente el resguardo adecuado de los expedientes de novación y los cheques pre-fechaados pendientes de cobro.
4. Anualmente le Gerente de Cobros junto con el área de Riesgos actualizan la matriz de riesgos de acuerdo a los acontecimientos ocurridos durante al año anterior.
5. El coordinador de novación valida que mensualmente la cuenta contable 1031010501010200 se encuentre con saldo cero.

F 

Gerente de Cobros

F 
Auditoría Interna










Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito

Cédula de marcas de auditoría

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	MA 1/5	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Marca de auditoría	Descripción
	Código de Ética obtenido directamente del original en poder de la Gerencia de Cobros, el cual fue analizado y corroborado contra el código del área de Recursos Humanos.
FFO	Fiel fotocopia del documento original
CPC	Copia proporcionada por el cliente
	Preguntas obtenidas de la interpretación del Código de Ética.
	Corroboración obtenida directamente con los colaboradores relacionados, mediante entrevistas realizadas.
	Respuesta positiva / Cumple
	Respuesta negativa / No cumple
	Plan de desarrollo obtenido directamente del original en poder de la Gerencia de Cobros, el cual fue corroborado contra la copia del plan en poder de Recursos Humanos.
	Corroborado contra el plan de desarrollo individual
	Corroborado con el área de recursos humanos
	Documento firmado por el colaborador correspondiente

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito

Cédula de marcas de auditoría

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	MA 2/5	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Marca de auditoría	Descripción
	Preguntas obtenidas de la interpretación de los manuales de puesto.
	Organigrama del área de novación obtenido directamente del original en poder de la Gerencia de Cobros, el cual fue corroborado contra el organigrama de Recursos Humanos.
	Comparación del organigrama del área de novación contra los manuales de puestos y puestos observados durante las entrevistas.
	Información corroborada contra el plan estratégico
	Alineación validada contra los objetivos estratégico de la empresa
	Comentarios de Gerente de Cobros confirmados contra documentación de soporte
	Eventos y factores confirmados contra la metodología de identificación de eventos
	Valores de medición de riesgo corroborados contra la metodología de evaluación de riesgos
	Valores de mitigadores y riesgo residual corroborados contra la matriz de respuesta al riesgo
	Tolerancia al riesgo confirmada según cálculos de auditoría
	Información extraída de la matriz de riesgos







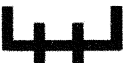
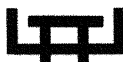
Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Cédula de marcas de auditoría

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	MA 3/5	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

Marca de auditoría	Descripción
	Información corroborada contra el manual de procesos
	Información obtenida directamente del portafolio de actividades de control de la Gerencia de Cobros
	Atributos de diseño de acuerdo al manual de auditoría
	Etapas de la política de novación obtenida directamente del original en poder de la Gerencia de Cobros, la cual fue analizada y confirmada como la política vigente a la fecha de la auditoría.
	Confirmación de paso aplicado en el proceso de novación
	Cuadro de niveles de aprobación obtenido directamente del Coordinador de Novaciones y comparado contra el cuadro de aprobaciones en poder del Gerente de Cobros.
	Expedientes físicos proporcionados por el área de Novación correspondientes al titular y fiador (cuando aplica) de la muestra de novaciones, en los cuales se verificó el cumplimiento de los niveles de aprobación, los requisitos que estipula la Resolución JM 93-2005, la política de créditos y otras políticas de la empresa.
	Pagarés proporcionados por el área de Novación correspondientes a la muestra de novaciones, en los cuales se verificó el cumplimiento de los requisitos que estipula el Código de Comercio.

Tarjeta Segura, S.A.

Evaluación de control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito

Cédula de marcas de auditoría

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	MA 4/5	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

#	Cheques pre-fechaados proporcionados por el área de Novación correspondientes a la muestra de novaciones, en los cuales se verificó el cumplimiento de los requisitos que estipula la política de cheques.
±	Cuota extraída de la negociación acordada con el cliente consignada en la resolución de la negociación (cotizador).
H	Cuota de pago promedio extraída de los estados de cuenta de la tarjetas de crédito novadas.
√	Saldo extraído de la cuenta contable del balance de saldos al 31 de diciembre 2018
∑	Saldo extraído del sistema correspondiente al total de novaciones al 31 de diciembre 2018
K	Saldo extraído del auxiliar contable proporcionado por la Gerencia de Cobros
X	Integración de la diferencia entre el saldo contable del balance de saldos y el auxiliar contable, proporcionada por la Gerencia de Cobros.
⊕	Detalle de los colaboradores que participan directa e indirectamente en el proceso de novación, visualizados durante la auditoría.
⊖	Revisión de accesos realizada contra los descriptores de puestos proporcionados por la Gerencia de Cobros y Gerencia de Créditos.
⊗	Resumen de planes de sucesión proporcionados por la Gerencia de Cobros y Gerencia de Créditos, corroborados contra los planes de sucesión en poder del área de Recursos Humanos.


Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Cédula de marcas de auditoría

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

PT:	MA 5/5	
HP:	DB	29/01/2018
RP:	LD	30/01/2018

N/A	No aplica para la verificación de atributo, o repuesta de pregunta
	Acta de presentación de resultados obtenida directamente del original en poder de la Gerencia de Cobros, la cual fue corroborada contra la copia en poder del Vicepresidente del consejo de administración.

4.7 Cedula de hallazgos

Tarjeta Segura, S.A.

**Evaluación de control interno del proceso de
novación de tarjetas de crédito**

Cedula de hallazgos

Periodo del 1 de enero al 31 de diciembre 2017

Objetivo:

Documentar la alineación de los hallazgos registrados en el informe con los papeles de trabajo ejecutados para evaluar el control interno del proceso de novación.

Número de hallazgo en informe	Hallazgo	Referencia papel de trabajo
1	Inadecuada divulgación y falta de actualización de la política que contiene los lineamientos generales para el proceso de novación.	PT-A PT-A1
2	Deficiencias en el control y custodio de cheques pre-fechados para el pago de novaciones.	PT-A PT-A5
3	Errores en el cálculo de interés mensual	PT-B PT-B1
4	Autorización de novaciones de tarjetas de crédito sin fiador	PT-B PT-B2
5	Diferencia pendiente de depurar en el saldo contable del producto novación y su auxiliar contable correspondiente	PT-B PT-B3
6	Opciones no autorizadas en el sistema de Tarjeta Segura, S. A.	PT-C PT-C1
7	Ausencia de plan de sucesión para autorizar novaciones de tarjetas de crédito.	PT-C PT-C2

4.8 Carta de entrega de informe

Guatemala, 20 de febrero de 2018

Señores

Consejo de Administración

Tarjeta Segura, S. A.

Guatemala.

Señores miembros del Consejo:

De acuerdo al Plan Anual de Auditoría, hemos concluido nuestra evaluación del control interno del proceso de novación de la empresa emisora de tarjeta de crédito Tarjeta Segura, S.A. al 31 de diciembre de 2017. Dicho control interno es responsabilidad de la administración de la empresa. Nuestra responsabilidad es opinar sobre la eficiencia y eficacia del control interno que la administración ejecuta para el logro de los objetivos planteados.

Auditoría interna efectuó el trabajo con base al Marco Internacional para Practica Profesional de la Auditoría Interna, dicho marco permite evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. También para la evaluación del control interno se observaron los componentes del modelo COSO ERM, los cuales fueron utilizados para la verificación del logro de los objetivos de la empresa en sus áreas: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Alcance

El trabajo ejecutado incluyó entrevistas con el personal involucrado en el proceso de novación, se realizaron pruebas de cumplimiento para validar la efectividad de los controles implementados por la administración para su mitigación.

Para la auditoría se seleccionaron operaciones a través de muestreo estratificado, por lo tanto, pudieran existir situaciones no detectadas, debido a que los resultados obtenidos se limitan solamente al alcance de las pruebas efectuadas. El periodo de revisión abarcó del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Conclusión

Como resultado de la evaluación efectuada se concluye que el control interno del proceso de novación de tarjetas de crédito cumple con los componentes de COSO ERM de forma eficiente y eficaz. No obstante, se observaron deficiencias en la ejecución de las actividades de control, las cuales se presentan en el informe adjunto.

Atentamente

F.  _____

Lic. Luis Díaz

Gerente de Auditoría Interna

4.9 Informe de la evaluación

1. Inadecuada divulgación y falta de actualización de la política que contiene los lineamientos generales para el proceso de novación.

Condición:

Se solicitó a la Gerencia de Cobros, la política de novación autorizada y divulgada, sin embargo, la administración carece de evidencia de la divulgación de la política dentro de los departamentos involucrados para el cumplimiento, lo cual nos fue confirmado por medio de una entrevista realizada a la Gerencia de Cobros, donde se nos informó que los procesos que realiza el área de novación son de conocimiento exclusivo de dicha área, debido a que no poseen un medio adecuado para la socialización de las políticas con otros áreas involucradas.

Así mismo se determinó que la política de novación de tarjetas de crédito se encuentra desactualizada, debido a que cuando se nos proporcionó dicho documento se identificó que el mismo no hace mención del flujo completo de la operación, dejando por fuera el detalle de cada proceso ejecutado.

Criterio:

Lo anterior incumple con lo indicado en la JM 93-2005, la cual establece en el artículo 5, que las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios deberán constar por escrito en un manual de crédito que será aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces.

Causa:

Falta de un procedimiento adecuado para la actualización y divulgación de la política dentro de los departamentos de análisis de créditos y crédito operativo involucrados en el proceso de novación de tarjetas de crédito.

Efecto:

Riesgo de incumplimiento de los procedimientos para el manejo novaciones de tarjetas de crédito, lo cual impacta en ejecución de procesos de manera ineficiente e ineficaz, aumentando los tiempos y costos de ejecución.

Así mismo dificulta la capacitación de personal cuando se encuentra ausente el responsable de cada proceso de novación.

Comentario de la Administración:

Se efectuará la divulgación de la Política de Crédito a los colaboradores que intervienen en el proceso de novación, mediante correo electrónico.

Recomendación:

Que la gerente de cobros o coordinador de novaciones actualice la política de novaciones, incluyendo todos los procedimientos no considerados en la versión actual, así mismo mediante la utilización del correo electrónico, traslade copia de la política de novación a todos los colaboradores involucrados en el proceso, con el objetivo de hacer cumplir todo lo estipulado en dicho documento.

2. Deficiencias en el control y custodio de cheques pre-fechaos para el pago de novaciones.

Condición:

En presencia del Asistente de Novación 1, se realizó el inventario de cheques pre-fechaos vigentes para el pago de cuotas correspondientes a la muestra de novaciones, en los cuales se revisó el cumplimiento de requisitos de acuerdo a la política de cheques de Tarjeta Segura, S.A., como resultado de la revisión se identificaron las siguientes inconsistencias:

- a. 43 cheques que no se encuentran a nombre de Tarjeta Segura, S. A.
- b. 10 cheques no endosados a nombre de Tarjeta Segura, S. A
- c. 18 cheques que no poseen número de novación relacionado
- d. 14 cheques que no poseen el sello de "NO NEGOCIABLE"

Criterio:

La política de recepción y custodia de cheques pre-fechaos, incida que todo cheque emitido por los clientes para el pago de novación debe estar emitido y endosado a nombre de Tarjeta Segura, S. A. en adición se debe consignar el sello de "NO NEGOCIABLE" y el número de novación al cual corresponden.

Causa:

Falta de revisión por parte del asistente de novación 1, al momento de la recepción de cheques pre-fechaos correspondientes a novación de tarjetas de crédito.

Efecto:

Riesgo operacional y de imagen, por la posibilidad de robo y utilización de los fondos procedentes de los cheques pre-fechaos, endosando los mismos a un nombre diferente al de Tarjeta Segura, S.A. Lo cual implicaría incurrir en gastos legales y de investigación para solventar dicha situación.

Comentario de la Administración:

Se designará un responsable de validar que todo cheque pre-fechao recibido para el pago de novaciones se encuentre a nombre de Tarjeta Segura, S. A. así como su endoso, el sello de no negociable y número de novación relacionado.

Recomendación:

Que el coordinador de novaciones establezca un control de revisión para corroborar el cumplimiento de los requisitos de la política de cheques en los cheques pre-fechaos previo a trasladarlos al área de custodia, así mismo implementar un inventario periódico que asegure que el 100% de cheques pendientes de cobro están correctos y no han sido reemplazados o modificados.

3. Errores en el cálculo de interés mensual

Condición:

Durante la revisión de las diferencias identificadas en el recalcu de los intereses generados por las novaciones de tarjetas de crédito, se identificó que existe un error a nivel de sistema que genera un aumento de los intereses mensualmente, los cuales deben ser ajustados manualmente al finalizar el plazo de la novación.

Lo anterior fue confirmado con la Gerencia TI en conjunto con la Gerencia de Cobros, quienes estuvieron de acuerdo y coincidieron que el error se debe a una parametrización errada dentro del módulo de novaciones.

Criterio:

El manual para el cálculo de intereses en sistema, establece que todo interés por cobrar generado de operaciones crediticias debe ser calculado de forma automática por el modulo del sistema correspondiente, dando como resultado un valor exacto y correcto.

Causa:

Error en la programación del sistema en cuanto a la utilización del número de decimales.

Efecto:

Riesgo de fraude e imagen con los clientes debido a cobros superiores resultado de que por error o dolo no se ajuste el saldo de intereses en la última cuota de la novación, lo que implicaría incurrir en gastos por el tiempo necesario para la devolución de los fondos cobrados de más, y las correcciones a ejecutar en el sistema.

Comentario de la Administración:

Se modificará la parametrización del sistema para que este no genere una diferencia en el cálculo de intereses mensuales.

Recomendación:

Que el coordinador de novaciones realice el recalcu de los intereses del 100% de novaciones para determinar el monto total sujeto a ajustes manuales, identificar el tiempo y costo necesario para efectuar dichos ajustes, y considerar el costo beneficio entre realizar el ajuste a la parametrización del sistema, o implementar un control que asegure la identificación y corrección oportuna de las diferencias.

4. Autorización de novaciones de tarjetas de crédito sin fiador

Condición:

Al revisar que la cuota promedio de pago sea mayor a la cuota calculada de las novaciones, sobre la muestra seleccionada se identificaron 10 casos que no cumplen con dicha condición. Adicional a ello se identificó que los mismos casos no poseen fiador que respalde el compromiso de pago adquirido por los clientes, lo cual es requerido cuando la cuota de pago promedio es menor a la cuota calculada, esto como garantía ante dicha situación.

Criterio:

La política de novación de tarjetas de crédito, indica que cuando el titular posee un pago promedio menor a la cuota calculada del pagaré debe poseer un fiador que respalde el compromiso de pago.

Causa:

Falta de revisión por parte del coordinador de novaciones sobre las condiciones de novación establecidas previo a la autorización emitida por el comité autorizador correspondiente.

Efecto:

Impacto financiero monetario ante la falta de respaldo adquirida por los clientes que presenten incumplimiento en el pago de las novaciones y no cuenten con un fiador como garantía, lo cual puede impactar en la liquidez de la entidad.

Comentario de la Administración:

Se reforzarán los procedimientos de revisión de las condiciones establecidas para el proceso de novación, capacitando y evaluando el personal encargado de dicho proceso.

Recomendación:

Que la gerente de cobros refuerce los procedimientos de revisión de las condiciones establecidas para el proceso de novación, con el objetivo de garantizar que toda negociación cumpla con los requisitos y políticas definidas para su efecto. Adicionalmente establecer controles de monitoreo aleatorio que permitan detectar oportunamente cualquier incumplimiento de las condiciones.

5. Diferencia pendiente de depurar en el saldo contable del producto novación y su auxiliar contable correspondiente

Condición:

Al realizar la comparación entre el saldo contable de la cuenta donde se registra la cartera de novaciones del balance de saldos, contra el auxiliar contable proporcionado por la gerencia de cobros, ambos al 31 de diciembre 2017, se identificó que existe una diferencia de Q45,295.23 correspondientes a pagos pendientes de depurar en el auxiliar contable. Lo cual fue confirmado con el Jefe de Contabilidad en conjunto con la Gerencia de Cobros, quienes indicaron que la diferencia era resultado de la falta de actualización de registros por parte del área de novación.

Criterio:

El Manual de Instrucciones Contables emitido por la Superintendencia de Bancos, aplicable a todas las entidades sujetas a su vigilancia e inspección establece que se debe llevar un registro mayor principal con el movimiento de todas las cuentas, y cada fin de mes deberán elaborar integraciones de saldos de la cuenta de mayor detalle

Causa:

Falta de una adecuada supervisión y revisión por parte del coordinador de novaciones sobre el saldo de los auxiliares contables en poder del área de novación.

Efecto:

Descuadre y falta de control entre los movimientos contables generados de la cartera de novaciones. / Sanción monetaria por incumplimiento a las instrucciones definidas por la SIB en su manual contable.

Comentario de la Administración:

Se establecerá un proceso de revisión y supervisión que garantice el cuadro de las cuentas contables contra sus auxiliares correspondiente.

Recomendación:

Que la gerente de cobros fortalezca los procedimientos de revisión y supervisión establecidos para la elaboración de los auxiliares contables correspondientes / Así mismo que establezca como evidencia del proceso de revisión y supervisión de los auxiliares contables un registro de firmas electrónicas, con lo cual se pueda garantizar la ejecución de dichos procesos / Que implemente una revisión aleatoria ejecutada por personal ajeno al proceso de elaboración y supervisión de auxiliares contables, con lo cual se puedan identificar errores que puedan corregirse se forma oportuna.

6. Opciones no autorizadas en el sistema de Tarjeta Segura, S. A.

Condición:

Al comparar las opciones autorizadas en los descriptores de puestos correspondientes al módulo de novaciones del sistema de créditos, contra las habilitadas a nivel pantalla de dicho sistema, se identificó que seis (06) colaboradores poseen acceso a opciones que no les corresponden de acuerdo a sus funciones y que no se encuentran en su descriptor. Esta situación fue confirmada con el área de Seguridad de Sistemas de la Gerencia de Tecnología quienes indicaron que la habilitación de opciones no autorizadas se debe a fallas tecnológicas en el establecimiento de los perfiles dentro del módulo de novaciones.

Criterio:

El manual de usuarios y opciones del sistema establece que toda opción habilitada en el sistema de Tarjeta Segura, S. A. debe estar alineada a su descriptor de puesto y autorizada por la unidad de Seguridad de la Información.

Causa:

Falta de revisión por parte del coordinador de novaciones sobre las opciones autorizadas en los descriptores contra las habilitadas en el sistema.

Efecto:

Uso de las opciones no autorizadas por parte de los colaboradores, pudiendo generar la materialización de fraudes por modificación y alteración de la información consignada en el módulo de novaciones, generando con ello pérdidas y financieras a la organización.

Comentario de la Administración:

Se solicitará que todas las gerencias de la empresa Tarjeta Segura, S. A. certifiquen mensualmente que las opciones habilitadas a los colaboradores a su cargo se encuentran autorizadas por el área de Seguridad de la Información.

Recomendación:

Que la gerente de cobros establezca un procedimiento de revisión periódica entre las opciones habilitadas en el sistema de Tarjeta Segura, S. A. contra las descritas en el descriptor de puestos y autorizadas por el área de seguridad de la información. Si en dichos monitoreos se identifican opciones habilitadas no autorizadas se debe proceder con el bloqueo de las mismas, y confirmar con el área de seguridad de la información que las mismas no hayan sido utilizadas.

7. Ausencia de plan de sucesión para autorizar novaciones de tarjetas de crédito.

Condición:

Durante la revisión de los planes de sucesión se identificó que no existe quien pueda suplir al gerente de cobros, coordinador de novación y jefe de créditos, con lo cual no se pueda garantizar que el proceso de novación de tarjetas de crédito pueda finalizar sin ningún inconveniente o atraso para el cliente y para la organización, en caso uno de ellos llegase a ausentarse. Lo anterior considerando que dichos puestos poseen actividades importantes en el mismo.

Criterio:

La política de sucesión de personal establece que todo colaborador involucrado en procesos operatorios deberá poseer un sucesor que lo respalde en caso se llegue a ausentar, asegurando la continuidad del negocio.

Causa:

La gerente de cobros no ha considerado la posibilidad de ausencias no programadas por el personal descrito.

Efecto:

Riesgo de imagen, debido a la interrupción en la continuidad de las operaciones del negocio en cuanto a procesar novaciones de tarjetas de crédito, generando con ello inconformidades con los clientes interesados en dicho producto. Lo cual puede impactar en la pérdida de clientes que decidan migrar la consolidación de deudas por tarjeta de crédito a otra institución financiera.

Comentario de la Administración:

Se solicitará a la Gerencia de Cobros el establecimiento de un plan de sucesión en ausencia de los colaboradores, con el objetivo de garantizar que el proceso de novación fluya sin ningún inconveniente y en los tiempos establecidos, aun cuando dicha persona no se encuentre en la empresa.

Recomendación:

Que la gerencia de cobros establezca un plan de sucesión para todos los colaboradores reportados considerando el perfil de los puestos y las actividades que cada uno de ellos ejecuta en el proceso de novación de tarjetas. Dicho plan de sucesión debe estar autorizado por el área de riesgos quienes deben garantizar que se continúen aplicando los controles establecidos en cuanto a segregación de funciones y niveles de autorización.

CONCLUSIONES

1. La empresa Tarjeta Segura, S.A. aplica adecuadamente los ocho componentes de COSO ERM en el proceso de novación, lo cual le permite mantener un adecuado control interno, proporcionando un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos del proceso evaluado.
2. El área de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. cuenta con objetivos definidos y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa, lo cual apoya a la consecución de la estrategia planteada por la alta gerencia, asegurando que no se utilicen recursos en la ejecución de procedimientos que no contribuyen en el logro de las metas.
3. La correcta identificación de riesgos y su adecuado análisis y ponderación en cuanto a la probabilidad e impacto le ha permitido al área de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. incorporar controles eficientes y eficaces que mitiguen los mismo, priorizando los que requieren mayor atención considerando el costo beneficio.
4. La falta de supervisión permanente en la aplicación y cumplimiento de las actividades de control del área de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. da lugar a deficiencias que pueden afectar la consecución de los objetivos del área y perjudica la posibilidad de alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa. Así mismo crea brechas que pueden permitir la materialización de riesgos de fraude, operación, imagen, entre otros.

RECOMENDACIONES

1. Mantener una constante revisión y actualización de la aplicación de los ocho componentes de COSO ERM en el proceso de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. para contar con un adecuado control interno, que permita la ejecución de los procesos orientados a la consecución de los objetivos del área.
2. Continuar con el oportuno establecimiento de los objetivos del área de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. tomando como base que se encuentren alineados con los objetivos estratégicos definidos por la alta gerencia, así mismo considerar que estos sean específicos, medibles, alcanzables y relevantes.
3. Realizar con una periodicidad mínima de un año la actualización de los riesgos del área de novación de la empresa Tarjeta Segura, S.A. así mismo revisar que los parámetros para ejecutar la ponderación de estos se encuentren vigentes en cuanto a la probabilidad e impacto que pudieran tener ante la situación actual de la empresa.
4. Desarrollar e implementar procesos de supervisión permanente sobre el adecuado cumplimiento de las actividades de control del área de novaciones de la empresa Tarjeta Segura, S.A. para solventar las inconsistencias identificadas y otorgar un mayor grado de seguridad razonables sobre la mitigación de los riesgos relacionados y no afectar la consecución de los objetivos planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. (1985). Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala. (76).
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2005). Gestión de Riesgos Corporativos Marco integrado. Estados Unidos de América. (151).
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (1997). Los Nuevos Conceptos del Control Interno. Estados Unidos de América. Ediciones Díaz Santos S.A. (420).
4. Congreso de la República de Guatemala. (1970). Decreto No. 2-70 y sus reformas. Código de Comercio. Guatemala. (168).
5. Congreso de la República de Guatemala. (1991). Decreto No. 6-91 y sus reformas. Código Tributario. Guatemala. (92).
6. Congreso de la República de Guatemala. (1992). Decreto No. 27-92 y sus reformas. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Guatemala. (53).
7. Congreso de la República de Guatemala. (2001). Decreto No. 67-2001. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala. (11).
8. Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto No. 18-2002. Ley de Supervisión Financiera. Guatemala. (12).

9. Congreso de la República de Guatemala. (2002). Decreto No. 19-2002 y sus reformas. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Guatemala. (58).
10. Congreso de la República de Guatemala. (2012). Decreto No. 10-2012. Ley de Actualización Tributaria. Guatemala. (110).
11. Instituto de Auditores Internos. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. España. IBERDROLA. (257).
12. Junta Monetaria. (2002). Resolución JM 186-2002. Reglamento para la Aplicación de las Sanciones Contempladas en el Artículo 99 del Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República modificada por la Resolución JM 190-2007. Guatemala. (7).
13. Junta Monetaria. (2005). Resolución JM 93-2005. Reglamento para la Administración de Riesgo Crediticio. Guatemala. (32).
14. Junta Monetaria. (2011). Resolución JM 56-2011. Reglamento para la Administración Integral de Riesgos. Guatemala. (10)
15. Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial. Distrito Federal, México. McGraw Hil. (651).
16. Mastercard International Incorporated. (2016). Reglamento de Mastercard. Estados Unidos de América. (303).

17. Presidencia de la República. (2002). Acuerdo Gubernativo No. 118-2202. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala. (11).

18. Superintendencia de Bancos. (2002). Acuerdo No. 43-2002. Escala para el Régimen Sancionatorio. Guatemala. (2).