



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS "LIC. BENJAMIN CAÑAS"

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA



TEMA:

**GUÍA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA
PARA MEDIR EL RIESGO FINANCIERO EN TARJETAS DE CRÉDITO
EMITIDAS POR BANCOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN
SALVADOR**

Trabajo de Graduación presentado por:

**MARIO ENRIQUE MIRANDA GARCÍA
WALTER ALEXANDER ESCOTO ÁLVAREZ
ALFREDO HERNÁNDEZ ALAS**

**Para optar al grado de:
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

MAYO, 2002

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL

RECTOR

ING. NELSON ZARATE SÁNCHEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. ANA MARTA CONCEPCIÓN MORENO DE ARAUJO

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. JOSÉ ROBERTO ERAZO SOLÍS

PRESIDENTE

LIC. RENE HUMBERTO PANIAGUA BARAHONA

PRIMER VOCAL

LIC. CARLOS CUELLAR BELTRÁN

SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2002

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DEDICATORIA

A DIOS

Por iluminarme y haberme permitido culminar una de mis metas en la vida.

A MIS PADRES

Por su apoyo incondicional durante toda mi vida y en especial durante la carrera.

A MI ESPOSA

Por su comprensión y apoyo durante la carrera.

A MI HIJA

Andrea por el tiempo que no he compartido con ella.

A MIS COMPAÑEROS

Por el trabajo en equipo realizado, por el tiempo compartido y los aportes que cada uno

Proporcionó a nuestro trabajo.

A MIS AMIGOS

Por su ayuda y motivación que me brindaron en todo momento.

MARIO MIRANDA

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios Omnipotente y Omnipresente, al Padre, Hijo y Espíritu Santa trinidad divina que me acompañó desde mis primeros pasos al iniciar esta carrera, a la madre de Dios María Santísima madre mía también, a mis padres que me dieron el ser, a mis hermanos por su ejemplo, a mi esposa y mis hijos por su incansable espera cada día de mi carrera, a la comunidad fraternal del sector el tránsito por sus continuas oraciones, a mis compañeros de este trabajo de graduación, a mis amigos que me motivaron cuando pense en no continuar, a cada uno de los catedráticos por la enseñanza recibida, a la Universidad Tecnológica por permitirme egresar y graduarme; llevando conmigo mismo el firme propósito de la Visión y la Misión de tan prestigiosa Institución y finalmente a la sociedad por permitirme colaborar con ella poniendo en práctica lo aprendido en aras de construir un mejor El Salvador.

ALFREDO HERNÁNDEZ ALAS.

AGRADECIMIENTO

A DIOS : Por estar siempre a mi lado y brindarme la sabiduría y fortaleza necesaria para poder alcanzar este triunfo que a él dedico.

A MIS PADRES : Dilma y Federico, por todo el amor que me han dado, sus bendiciones, oraciones y consejos, por estar siempre a mi lado y apoyarme en todo momento de mi vida, pues todo lo que soy se los debo.

A MI ABUELA: Rosa Gallardo (Matita) Por todo tu amor, tus bendiciones, consejos, compañía y el apoyo incondicional que siempre he encontrado en ti, el cual me ha permitido seguir adelante.

A MI FAMILIA : Por todo el apoyo que siempre he recibido de ustedes en éste largo proceso (Familias Morán Gallardo y Rojas Sánchez).

A MIS AMIGOS: Por la ayuda que de una u otra manera siempre me han dado y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desaliento.

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE GRADUACIÓN : Por que son parte integral para la consecución de éste trabajo.

Muchas Gracias.

WALTER ALEXANDER ESCOTO ÁLVAREZ

ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

Capítulo I

Marco Referencial sobre la Guía de evaluación de Control Interno.

1	Marco Teórico Conceptual de referencia	1
1.1	Marco Histórico	1
1.1.1	Control Interno	1-5
1.1.1.1	Definición de Control Interno	6-8
1.1.1.2	Naturaleza del Control	8-9
1.1.1.3	Enfoques del Control Interno	9-10
1.1.1.4	Estructura del Control Interno	10-20
1.1.2	La Auditoría	20-23
1.1.2.1	Definición de Auditoría	23-24
1.1.2.2	Tipos de Auditoría	24
1.1.3	Tarjetas de Crédito	30-34
1.1.3.1	Definición	35-37
1.1.3.2	Importancia	38
1.1.3.2.1	Como Instrumento de Crédito	38
1.1.3.2.2	Como medio de pago	39
1.1.3.3	Ventajas de la utilización de la Tarjeta de crédito	39
1.1.3.3.1	Para el emisor	40
1.1.3.3.2	Para el tarjetahabiente	40-41
1.1.3.4	Desventajas de la utilización de la	

	Tarjeta de Crédito	41
	1.1.3.4.1 Para el emisor	41
	1.1.3.4.2 Para el tarjetahabiente	41-42
1.1.4	Los Bancos	42-44
1.1.4.1	Definición	45
2	Marco Normativo	45
2.1	Marco Normativo del Control Interno	45
2.1.1	Técnico	45-46
2.2	Marco Normativo de la Auditoría	46
2.2.1	Técnico	46
2.3	Marco Normativo de los Bancos	47
2.3.1	Técnico	47
3	Marco Legal	47
3.1	Marco Legal de la Tarjeta de Crédito	47
3.2	Marco Legal de los Bancos	48-49

Capítulo II

Investigación de campo, análisis y tabulación de la información.

4	Objetivos	50
4.1	Objetivo General	50
4.2	Objetivo Especifico	50
5	Marco Metodológico	51
5.1	Tipo de Investigación	51
5.2	Diseño de la Investigación	51
5.3	Metodología de la Investigación	51
5.3.1	Métodos a utilizar	52
5.4	Técnicas de Investigación	52
5.4.1	La encuesta	52

5.4.2	Entrevista	52
5.4.3	Instrumentos de Investigación	52
5.4.3.1	Entrevista Personal	53
5.4.3.2	Cuestionario	53
5.4.4	Determinación de la población y muestra	53
5.4.4.1	Población	53-54
5.4.4.2	Muestra	54
6	Marco Operativo	54
6.1	Recolección de la Información	54
6.2	Procesamiento de Datos	54
6.3	Análisis de los Datos	55
6.3.1	Presentación de Resultados	55-93
	- Conclusiones Generales	94-95
	- Recomendaciones Generales	95-96

Capitulo III

Propuesta de Guía de evaluación de Control Interno

7.	Objetivos de la guía	97
7.1	General	97
7.2	Específicos	97
8.	Beneficios	98
8.1	Para Instituciones Financieras	98
8.2	Para los usuarios	98
9	Control Interno	98
9.1	Conocimiento del Control Interno	98
10.	Políticas y Procedimientos	99
10.1	Política General Unidad de ventas	99
10.1.1	Procedimientos Unidad de ventas	99

10.2	Política General Unidad de Telemarketing	100
10.2.1	Procedimientos Unidad de Telemarketing	100
10.3	Política General Unidad de Créditos	101
10.3.1	Procedimientos Unidad de Créditos	101
10.4	Política General Comité de Créditos	102
10.4.1	Procedimientos Comité de Créditos	102
10.5	Política General Unidad de Tráfico	103
10.5.1	Procedimientos Unidad de Tráfico	103
10.6	Política General Unidad de Informática	104
10.6.1	Procedimientos Unidad de Informática	104
10.7	Política General Unidad de Archivo	105
10.7.1	Procedimientos Unidad de Archivo	105
10.8	Política General Unidad de Cobros	106
10.8.1	Procedimientos Unidad de Cobros	106
10.9	Política General Unidad de Jurídico	107
10.9.1	Procedimientos Unidad de Jurídico	107
11.	Flujograma de procedimientos	108-109
12.	Memorandum de Planificación	110-115
13.	Guía para evaluación del Control Interno	116
13.1	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Ventas	116
13.2	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Telemarketing	117
13.3	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Créditos	118
13.4	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Tráfico	119-120
13.5	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Informática	121

13.6	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Archivo	122
13.7	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Cobros	123
13.8	Guía de Evaluación del Control Interno en el área de Jurídico	124

Anexos

- Bibliografía
- Glosario
- Cuestionario

INTRODUCCIÓN

Actualmente el uso de las tarjetas de crédito se ha incrementado considerablemente, por lo que se ha convertido en uno de los rubros más importantes de los Bancos, sin embargo esto ha originado problemas en el manejo de éstas debido a la falta de Controles Internos o incumplimiento de ellos, por lo que se genera un riesgo para la Administración de las empresas emisoras. Para éste trabajo se ha considerado solamente los Bancos emisores dentro del área metropolitana de San Salvador.

En el Capítulo I, se muestra todo un marco de referencia de la evolución de la Tarjeta de Crédito, así como las áreas que están relacionados en la Administración de éstas, como lo son: El Control Interno, Auditoría, Bancos, para dar una idea de la función de cada uno de éstos y los riesgos que se ven inmersos.

En el Capítulo II, se aplicó una investigación de campo, para identificar y medir el nivel de control existentes en cada uno de los Bancos emisores, la cual se efectuó a través de un cuestionario y entrevista a las personas relacionadas en cada una de las áreas de la Administración; con los resultados obtenidos en ésta evaluación, generamos nuestra propuesta.

En el Capítulo III, está diseñada una guía de procedimientos y de evolución del Control Interno, dicha guía está compuesta para las diferentes áreas de la Administración de Tarjetas de Crédito.

Nuestra propuesta está elaborada para la aplicación dentro de cualquier Banco emisor de Tarjetas de Crédito ya que el criterio aplicado se basa en los controles y procedimientos de éstos.

CAPITULO I

MARCO REFERENCIAL SOBRE LA GUÍA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

1.1 Marco Histórico

1.1.1 Control Interno¹

La sola mención del concepto Control Interno, abre un campo del contexto administrativo en general, que precisamente en las teorías básicas de esta disciplina aparecidas a finales del siglo antepasado ya se mencionaba el término y su enfoque estaba dirigido a señalar en forma preponderante las deficiencias así como la detección de operaciones no autorizadas.

Lo anterior representaba en esa época un gran paso para enfatizar en la necesidad de vigilancia constituyendo de manera indudable un acierto. El concepto de control apareció con carácter negativo es decir evitando que los hechos sucedieran y restringiendo en consecuencia la actuación incorrecta.

¹ Sotomayor, Alfonso Amador; González Burnes, Enrique - Control Interno, McGraw Hill. Interamericana Editores SA de CV Primera edición pag. 3

Sin embargo ese proceder tuvo razón de ser fue plenamente justificado y en el transcurso del tiempo cambio el enfoque hacia formas positivas diferentes a su origen.

El control manifiesta en sus inicios una directriz administrativa que se establecía en forma imperativa y coercitiva. Más tarde en forma adicional la orientación se dirigió respetando el enfoque inicial. Es natural que el concepto haya evolucionado en su campo de acción en aras de obtener mejores resultados.

El desenvolvimiento de los negocios ha sido impresionante en los últimos 25 años tanto en giros como en dimensiones, mercados, tecnología y personal, requiriendo de apoyo del control que les permita seguridad en la celebración de operaciones y confiabilidad en la información que genera así como su análisis para diferentes fines.

Durante muchos años se ha reconocido dentro de la literatura profesional la importancia del Control Interno para la administración y para los auditores independientes. Una publicación del año 1947 del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), intitulada internal control, citó los siguientes factores como adyuvantes en el reconocimiento cada vez mayor de la importancia del control interno:

- El alcance y el tamaño de la entidad se ha hecho tan complejo y amplio que la administración deberá de confiar en innumerables reportes y análisis para controlar efectivamente las operaciones.
- La verificación y revisión inherente a un buen sistema de control interno proporcionan protección contra las debilidades humanas y reducen la posibilidad de que ocurran errores e irregularidades.
- Para los auditores resulta impracticable realizar auditoria en la mayor parte de las compañías, sin rebasar las restricciones de horarios si no se tiene el apoyo de un buen sistema del control interno del cliente.

Factores que debilitan el control interno

Consecuencia de lo anterior, se originan factores que hacen que el control interno se debilite; entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

Humanos:

La Filosofía de la Gerencia y estilo de operación. La Administración desempeña un papel importante para establecer un entorno favorable de control dentro de la organización, el entorno se ve afectado de manera adversa cuando la administración no está dispuesta a establecer controles apropiados o no

puede adherirse a controles establecidos; la estructura de organización, que carece de líneas de mando definidas de asignación de responsabilidades, genera duplicidad de mando y de actividades en los empleados; así mismo, la identificación de responsabilidades. Nuevo personal y falta de capacitación, implica el reclutamiento inadecuado de personas idóneas al puesto, además una capacitación continua de los mismos.

Informáticos:

El Acceso a personas no autorizadas; la no existencia de una política definida en cuanto a los niveles de acceso ocasiona que operativamente se permitan ingresos de usuarios no autorizados, vulnerando así las medidas mínimas de seguridad y permitiendo la manipulación de datos del sistema.

Procedimientos:

Custodia de plásticos y control de inventarios.

El no contar con procedimientos adecuados para el control de existencia de tarjetas, pines y plásticos , ocasiona que estas se extravíen, deterioren o se haga mal uso de ellas ; así mismo la identificación de responsabilidades del manejo y su custodia, hasta el análisis del cliente y su colocación.

Durante las cuatro décadas que procedieron a la publicación citada se le ha atribuido mayor importancia aún al control interno tanto por la administración como por los auditores independientes.

En 1977 fue impuesta una nueva dimensión con la aprobación de la Ley sobre prácticas de corrupción. Conforme ésta Ley, la administración de la Ley de Mercado de Valores de 1934, estaba obligada a cumplir con ciertas normas contables encaminadas a evitar sobornos, independientemente que operaran fuera de Estados Unidos. Dentro de las normas contables se establecía la obligación de mantener un sistema satisfactorio de control interno. Esta Ley la administra la comisión de valores (SEC), y los administradores que no cumplan con lo dispuesto estarán sujetos a multas, castigos, y /o prisión.

Diez años más tarde, la National Commission on Fraudulent Financial Reporting (Treadway commission) volvió a enfatizar la importancia del control interno para producir la incidencia de información financiera fraudulenta. El informe final de ésta, publicado en Octubre de 1987: concluyo lo siguiente

- Es de suma importancia para poder evitar la información financiera fraudulenta el “ Tono fijado por la alta Gerencia “ que influye en el entorno de la compañía dentro del cual ocurre la información financiera.

- Todas las compañías cuyas acciones se cotizan en bolsa deberán mantener Controles Internos que proporcionen una seguridad razonable de que la información financiera fraudulenta se impida, o que su detección sea oportuna.
- Las organizaciones que patrocinan la comisión, incluyendo el Auditing Standard Board (ASB), deben cooperar para desarrollar directrices adicionales dentro de sistemas de Control Interno.

Posteriormente a éste reporte de la comisión, el ASB emitió el SAS 55 Consideration of the Internal Control Structure in a Financial Statement Audit, sustituido por el SAS 78 Evaluación de la estructura del Control Interno en una Auditoría de Estados Financieros en Diciembre de 1995. Este SAS amplía el concepto de control interno más allá del comprendido en anteriores SAS y explica las responsabilidades del auditor en un trabajo de auditoría.

1.1.1.1 Definición del Control Interno

La denominación de Control Interno es de uso general e identifica plenamente los sistemas de control existentes dentro de un negocio, diferenciándolo de los externos que aunque son también de observancia precisa pertenecen a otro

medio de influencia. Sin embargo, es conveniente aclarar que la asociación de los dos enfoques se dan en la vida institucional.

Existen corrientes de pensamiento que abordan la definición de este concepto y una de las más convincente es la que plantea el Instituto Mexicano de Contadores Públicos de acuerdo a la comisión de normas y procedimientos de auditoría y es la siguiente:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos adoptados por la Gerencia para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad en su información financiera promover la eficiencia operacional y provocar la adhesión a las políticas precisadas por la administración.²

En 1992 el Committee of Organizations of the Treadway Commission, al que comúnmente se referencia como COSO, publicó un documento titulado Internal Control – Integrated Framework. Donde el COSO considera que el framework es útil valorar los sistemas de Control y determinar cómo mejorarlos.

² Sotomayor, Alfonso Amador; González Burnes, Enrique – Control Interno – Mc Graw Hill – Primera Edición 1997 – Capitulo II pagina 9.

El COSO solicitó a Deloitte & Touche LLP que elaborara una herramienta de información que ayudara a las organizaciones en la aplicación del Framework para el control de derivados.³

Para el COSO control interno se define como, un proceso ejecutado por el consejo de directores , la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.⁴

1.1.1.2 Naturaleza del control ⁵

El control constituye en primera instancia una función dentro de el proceso administrativo de todo negocio en donde por cierto se realizan diferentes actividades encaminadas a la obtención de objetivos previamente fijados así como la definición de políticas con estrategias, y el desarrollo e implementación de sistemas administrativos adecuados para garantizar el funcionamiento.

³ Mantilla Blanco, Samuel Alberto (Traductor) - Control Interno de los nuevos instrumentos financieros - COSO Página 5.

⁴ Mantilla Blanco, Samuel Alberto - Control Interno “Estructura conceptual integrada – Ecoe Ediciones apartado aéreo 30989 Santa Fé de Bogotá – Colombia – COSO Página 4.

⁵ www.minedu.gob.pe

El concepto de control en consecuencia, se hace presente en las diferentes actividades de la vida humana enfatizando el hecho de que toda operación forma parte de un proceso el cual tiene su verificación automática. Por ello, la importancia de dedicar tiempo a la instrumentación y difusión en los mecanismos de control en los negocios ya que por su carencia o deficiencia obstaculiza la obtención de objetivos. Cabe mencionar que su aceptación es genérica y sus fines específicos y muy marcados en tal forma que es conveniente precisarlo en todo su contexto ya que van encaminados a la eficacia, protección y salvaguarda de los bienes de la organización.

El control esta inmerso sin excepción en todos los niveles de la organización independientemente del sector y finalidad específicos es decir, privada o pública, mercantil o social, y se puede identificar su naturaleza por la asociación con las etapas del proceso administrativo en donde forma parte.

1.1.1.3 Enfoques del Control Interno⁶

La directriz del control interno puede tomar muy diferentes acepciones de acuerdo a la naturaleza de las actividades que trata de normar, así como por quien lo aplica, pero básicamente se puede conjugar en los enfoques en los

⁶ Opus Cit Página 8

enfoques específicos, que son: administrativo y contable, los cuales se presentan a continuación:

- Administrativo: Involucra el plan general de la organización, sistemas procedimientos, métodos utilizados en el negocio para obtener resultados eficientes, efectivos y económicos.
- Contable: Plan general que permite definir políticas, procedimientos, métodos y sistemas que regulan y reflejan en forma optima la información financiera.

En ocasiones también se utiliza la denominación del control operativo, el cual involucra de manera preferente las técnicas y métodos utilizados mas que el sistema propiamente dicho.

1.1.1.4 Estructura del Control Interno⁷

Se denomina estructura de Control Interno al conjunto de planes, métodos procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los

⁷ Opus Cit Página 8

objetivos de Control Interno. El concepto de Control Interno discurre por cinco componentes, los mismos que se detallan seguidamente:

➤ Ambiente de Control

La esencia de cualquier negocio es su personal, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, valores éticos y competencia y el ambiente en que operan. Ellos son el motor que conduce a la entidad y a la base sobre lo que todo opera.

➤ Evaluación del Riesgo

La entidad debe estar al tanto y encarar los riesgos que enfrentan. Debe establecer objetivos e integrarlos con las actividades de venta, producción, mercado. Finanzas y otras de tal forma que la organización opere en armonía. Debe también establecer mecanismos para identificar, analizar y manejar los riesgos relacionados.

➤ Actividades de Control

Deberán establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos de control para asegurarse que las acciones identificadas por la administración como necesarias para atender los riesgos para el logro de los objetivos de la entidad que se llevan a cabo efectivamente.

➤ Información y Comunicación

Los sistemas de información y comunicación están circulando todas estas actividades. Estos sistemas permiten al personal de la entidad capturada e intercambiar la información necesaria para ejecutar, administrar y controlar sus operaciones.

➤ Monitoreo

El proceso completo debe ser monitoreado y deben hacerse las modificaciones necesarias cuando corresponda. De esta forma, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando cuando las circunstancias lo requieran.

Todo sistema de Control Interno está constituido por el conjunto de medidas y métodos adoptados y aplicados por cada entidad en cumplimiento de sus obligaciones y tiene por objeto salvaguardar los recursos, garantizar la confiabilidad y corrección de las operaciones y de la información estimular la adhesión a las políticas, promover la economía y eficiencia en el logro de resultados. Para ello la Corte de Cuentas de la República ha emitido las Normas Técnicas del Control Interno.⁸

⁸ Normas Técnicas de Control Interno – Corte de Cuentas de la República –Enero del 2000.

Las normas generales constituyen los criterios básicos que deben utilizar las entidades del sector público para implantar y fortalecer el sistema de Control Interno utilizadas para promover la administración eficiente de los recursos.

PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Representan las bases mínimas necesarias sobre las cuales se erige el adecuado ambiente de control de una entidad, entre las cuales se tienen las siguientes:

Responsabilidades delimitadas, la responsabilidad por la realización de cada deber, tiene que ser delimitada a cada persona

Separación de funciones de carácter incompatible, las funciones de autorización, ejecución y contabilización de transacciones, así como la custodia de los recursos, deben separarse dentro del plan de organización de cada entidad.

División en el procesamiento de cada transacción, ninguna persona debe tener la responsabilidad completa por una transacción.

Selección de servidores hábiles y capaces, se debe seleccionar apropiadamente a los empleados, porque servidores hábiles y capaces producen un trabajo más eficiente y económico.

Aplicación de pruebas continuas de exactitud, deberán utilizarse pruebas de exactitud con el objeto de asegurar la corrección de las operaciones, así como de la contabilización subsiguiente.

Rotación de deberes, se deberá tomar en forma sistemática al personal de una entidad con tareas o funciones afines.

Fianzas, los servidores encargados de la recepción, manejo y custodia de los recursos públicos, materiales y financieros, deberán estar respaldados por una fianza, como requisito para ocupar o continuar en el cargo.

Instrucciones por escrito, las instrucciones deberán darse por escrito. Las órdenes verbales pueden olvidarse o mal entenderse.

Utilización de cuentas de control, cuando sea necesario y aplicable, se adoptará el sistema de cuentas de control, utilizando mayores auxiliares que periódicamente deberán ser conciliados.

Uso de equipos con dispositivos de prueba automáticos, las entidades deben contar con equipos mecánicos o electrónicos que faciliten el control de sus operaciones.

Contabilidad por partida doble, deben utilizarse el sistema de contabilidad por partida doble.

Formularios prenumerados, deben utilizarse formularios prenumerados para toda la documentación que implique el manejo o utilización de recursos materiales o financieros, manteniendo controles físicos sobre la emisión , custodia y manejo de los mismos.

Evitar el uso de dinero en efectivo, se deben evitar el uso de dinero en efectivo, utilizándolo sólo para compras menores y urgentes mediante la modalidad de fondo circulante de caja chica.

Uso de un mínimo de cuentas bancarias, se debe reducir al mínimo posible la existencia de cuentas bancarias.

Depósitos inmediatos e intactos, los ingresos deben ser depositados intactos dentro de las veinticuatro horas siguientes a su recepción.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno de cada entidad contendrá los siguientes elementos:

- a) Planes operativos y estratégicos de las actividades de la entidad.
- b) Planes de contingencia para el resguardo y protección de personas, bienes e información.
- c) Plan de organización que prevea una delimitación apropiada de funciones y responsabilidades.
- d) Personal idóneo, según las responsabilidades del cargo
- e) Auditoría Interna como mecanismo para la evaluación y mejoramiento continuo del Control Interno.
- f) Mecanismos de autorización , ejecución , custodia, registro y control de las operaciones para el uso razonable de los recursos y el cumplimiento de las obligaciones.
- g) Prácticas sanas en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la entidad.

TECNICAS DEL CONTROL INTERNO

Las técnicas de Control Interno estarán integradas en los procedimientos o acciones normales de la entidad se clasifican así:

- a) De validación que comprende los mecanismos de autorización, comparación verificación de la pertinencia y legalidad
- b) De aseguramiento incluye procedimientos de control tendientes a reducir los riesgos y errores que puedan producirse durante la ejecución de las actividades de la entidad.
- c) De reejecución , se refiere a la verificación durante el proceso de ejecución.
- d) De especialización funcional están dadas por la segregación de funciones, el acceso restringido, al supervisión y al auditoria Interna.

¿Qué puede hacer el Control Interno?⁹

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera razonable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Es así como en una organización cada quien es responsable del control interno.

⁹ Mantilla Blanco, Samuel Alberto - Control Interno “Estructura conceptual integrada -Ecoe Ediciones Apartado aéreo 30969 Santa Fé de Bogotá Colombia COSO Páginas 7, 8 y 9

Roles y Responsabilidades

Administración, el director ejecutivo jefe es el responsable último y debe asumir la propiedad del sistema. Más que cualquier otro individuo, el director ejecutivo da el tono por lo alto, el cual afecta la integridad y la ética así como los otros factores de un ambiente de control positivo. En una compañía grande, el director ejecutivo cumple este deber proporcionando liderazgo y dirección a los administradores principales, por su parte, asignan responsabilidades por el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno más específicos al personal responsable de las funciones de las unidades.

En una entidad pequeña, la influencia del director ejecutivo, a menudo un administrador-propietario , usualmente es más directa. En cualquier caso, es una responsabilidad que se traslada en cascada, un administrador es efectivamente un director ejecutivo en su esfera de responsabilidad. Tienen significado particular los directores financieros y su personal vinculado, cuyas actividades de control cubren a lo ancho, hacia arriba y hacia abajo, las unidades de operación y otras dependencias de una empresa.

Consejo de Directores, La administración es responsabilidad del consejo de directores, el cual proporciona gobierno, guía y supervisión reguladora. Los miembros de un consejo efectivo son objetivos, competentes e inquisitivos. También tienen un conocimiento de las actividades y del ambiente de la entidad, y aportan el tiempo necesario para cumplir plenamente sus responsabilidades como consejo. La administración puede estar en una posición de desbordar los controles e ignorar o extinguir las comunicaciones de los subordinados, estableciendo una administración deshonesta que intencionalmente falsifica los resultados para cubrir sus huellas. Un consejo fuerte, activo, particularmente cuando está acoplado con canales de comunicación, hacia arriba, efectivos y con funciones financieras, legales y de auditoría interna competentes, a menudo es más capaz de identificar y corregir tales problemas.

Audidores Internos, los auditores internos juegan un papel importante en la evaluación de la efectividad de los sistemas de control, y contribuyen a la efectividad ongoing. A causa de su posición organizacional y su autoridad en una entidad, una función de auditoría interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo.

Otro personal de la cia, el control interno es, en algún grado, responsabilidad de cada quien en una organización y por consiguiente debe ser una parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno.

Virtualmente todos los empleados producen información que se usa en el sistema de control interno o realiza otras acciones necesarias para efectuar el control de los problemas en las operaciones, del no cumplimiento con el código de conducta, y de otras violaciones de las políticas o acciones ilegales.

A menudo, un número de partes externas contribuye a la consecución de los objetivos de una entidad. Los auditores externos, ofrecen un punto de vista independiente y objetivo, contribuyen directamente mediante la auditoría de estados financieros e indirectamente proporcionando información útil para la administración y para el consejo, en orden a cumplir sus responsabilidades. Otros proporcionan información para uso de la entidad, la cual afecta el control interno, sobre legisladores y reguladores, clientes y otros que realizan negocios con la empresa, analistas financieros, expertos en realizar ratings y medios de comunicación. Las partes externas, sin embargo, no son responsables puesto que no constituyen parte del sistema de control interno de la entidad.

1.1. 2 La Auditoria.

La obra más antigua sobre teneduría de libros, que sirvió de base para el desarrollo de la Contabilidad Pública se titula “ Tratado de Contabilidad “ escrita por Lucca da Borgo Pacioli fue publicada en 1,494; así mismo en el trabajo “ Evolución de la Contabilidad hasta 1,900 “ de A.C. Littleton, revela el nombre de uno de los primeros contadores públicos de Inglaterra llamado Richard Bowle, quien fungió como Auditor durante los años 1,580 a 1,626.

Según Littleton, en el siglo XIV la Auditoría era desempeñada por personas seleccionadas excepto de la Auditoría de cuentas municipales y gubernamentales, a esas personas no se les podía llamar Auditores Públicos pues no existía en esa época mención alguna ejecutada por expertos, no fue sino hasta el inicio del siglo XVIII que los señores rurales emplearon a personas como Bowle quienes se encargaban de la comprobación de sus cuentas. Pero fue hasta en los albores de la Industrialización que en 1,773 en la ciudad de Edimburgo, en las Islas Británicas, aparece en el directorio la lista de siete personas como Contadores al servicio del público y a principios del siglo XIX, cincuenta Contadores Públicos estaban registrados en los directorios de las grandes ciudades de Inglaterra y Escocia.

A la llegada de Capital Británico a los estados Unidos de Norte América, a finales del siglo XIX, llegaron también algunos contadores públicos, marcando de esa manera la influencia Inglesa y Escocesa.

A principios del Siglo XX existía un Colegio que enseñaba comercio en El Salvador. Durante los años 1915 a 1930 existieron otros colegios que enseñaron comercio aunque los títulos extendidos no eran muy reconocidos por el Estado tales como: Tenedores de Libros, Contador de Hacienda, Profesor de Comercio, Perito Mercantil y Contador.

El 5 de Octubre de 1930 un grupo de Contadores titulados de diferentes colegios fundaron la Corporación de Contadores de El Salvador, en 1939 el Estado reconoció oficialmente el título de Tenedor de Libros y Contador.

En 1940 fue decretada la “ Ley del Ejercicio de las funciones del Contador Público “ en base al cual se otorgó la calidad Contador Público Certificado “ CPC “.

En 1980 se estableció que para poder ejercer la Contaduría Pública era necesario estudiar la Licenciatura en Contaduría Pública en las universidades de El Salvador que ofrecieran esa carrera. En 1946 fue creada la Facultad de Economía en la Universidad de El Salvador., pero hasta en junio de 1972 se

gradúa el primer Licenciado en Contaduría Pública, simultáneamente a ello el Código de Comercio establecía que para ejercer la Auditoría Externa en El Salvador, debía ser Licenciado en Contaduría Pública o los autorizados como Contador Público Certificado “ CPC “ en el consejo de vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría.¹⁰

1.1. 2.1 Definición de Auditoría ¹¹

- Examen de contratos, pedidos y otros documentos originales, con el fin de comprobar las transacciones individuales antes de su liquidación.
- Cualquier investigación sistemática o evaluación de los procedimientos y operaciones, con el objeto de determinar la conformidad con el criterio prescrito; el trabajo que ejecuta un auditor interno.

En general, el termino no se refiere a procedimientos específicos, sino que connota solamente cualquier trabajo que ejecuta un contador, para comprobar o examinar una transacción, el registro de una serie de transacciones, un estado financiero o una cédula que comprende una o más transacciones o cuentas. En un sentido más restrictivo, el término se refiere a los contadores, como

¹⁰ Ventura Sosa, José Antonio – Auditoría Estratégica - 1º edición 1999 – Pags. 2-3, 7-8, 12-13

¹¹ Ventura Sosa, José Antonio - Auditoría Estratégica – 1º edición 1999 – Capitulo I Pag. 17, 18

esenciales, para adquirir la suficiente información que permita expresar una opinión fundada acerca de un Estado o Estados Financieros.

1.1. 2. 2 Tipos de Auditorías ¹²

- a)** Auditoría Interna.
- b)** Auditoría Operacional.
- c)** Auditoría Administrativa.
- d)** Auditoría Externa.
- e)** Auditoría Legal.
- f)** Auditoría Gubernamental.
- g)** Auditoría de Sistemas.
- h)** Auditoría Ambiental.
- i)** Auditoría Integral.

Técnicas de auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

¹² Ventura Sosa, José Antonio - Auditoría Estratégica – 1º edición 1999 – Capitulo I - Paginas. 26, 32

Las técnicas de auditoría básicas son las siguientes:

Estudio general, apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de las partes importantes, significativas o extraordinarias.

Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, que basado en su preparación y su experiencia, podrá obtener de los datos o informaciones originales de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudiera requerir atención especial. Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por simple lectura de las redacciones de los asientos anotados en la cuenta y estimando la importancia relativa de los cargos y los abonos anotados en ella. En forma semejante, el auditor puede darse cuenta de la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación de otras técnicas, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

Análisis, clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer como se encuentran integrados, y puede ser básicamente de dos clases:

Análisis de saldo, existen cuentas en las que los distintos movimientos que vienen registrando en ellas son compensaciones unos de otros.

Cuando este es el caso se pueden analizar solamente aquellas partidas que al final quedaron formando parte del saldo neto de la cuenta. El detalle de estas partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos es lo que constituye el análisis de saldo.

Análisis de movimiento, en otras ocasiones los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas.

En este caso el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que vinieron a constituir el saldo final de la propia cuenta.

Inspección, Examen físico de bienes materiales o de documentos con el objeto de cerciorarse de la autenticidad de un activo o de una operación registrada en la contabilidad o representada en los estados financieros.

Confirmación, obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentra en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, de informar de una manera válida sobre ella.

Existen diferentes formas de confirmación:

Positiva, se envían datos y se pide que contesten tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza esta confirmación preferentemente para el activo.

Negativa, se envían datos y se pide contestación sólo si no están conformes. Generalmente se utiliza para confirmar activo.

Indirecta, ciega o en blanco, no se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo a instituciones de crédito.

Investigación, obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. El auditor en gran parte puede formarse su opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de los deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes, de los departamentos de crédito y cobranza de la empresa.

Declaración, manifestación por escrito con la firma de los interesados del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

Esta técnica se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo amerita.

Certificación, obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

Observación, presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.

Cálculo, verificación matemática de alguna partida analizada independientemente.

Comprobación, consiste en la revisión de documentos probatorios o representativos de las operaciones que se han realizado.

Riesgo de Auditoría¹³.

Es el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

Riesgo Inherente, es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

Riesgo de Control, es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

¹³ Instituto Mexicano de Contadores Públicos - Normas Internacionales de Auditoría – Quinta Edición
sección 400 pag. 118 Agosto del 2000

Riesgo de Detección, es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

Principios Generales de una Auditoría.¹⁴

Independencia

Integridad

Objetividad

Competencia profesional y debido cuidado

Confidencialidad

Conducta profesional

Normas técnicas

1.1.3 La Tarjeta de Crédito ¹⁵

Las tarjetas de crédito surgieron a comienzos del siglo XX, cuando algunos hoteles de los Estados Unidos de América las emitieron a sus clientes

¹⁴ Instituto Mexicano de Contadores Públicos - Normas Internacionales de Auditoría – Quinta Edición Agosto del 2000.

¹⁵ Siu León, Juan Manuel Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capítulo 1 – Pags. 1-2-3

regulares, posteriormente en 1914 le siguieron las grandes tiendas de departamentos y las cadenas de estaciones de gasolina.

En la época de la segunda guerra mundial el uso de las tarjetas de crédito disminuye, ya que el gobierno de los Estados Unidos restringió el gasto y crédito de consumidores. Finalizada la segunda guerra mundial resurgió el uso de las tarjetas de crédito pero tenían una limitante que solo podían utilizarse en los establecimientos que las habían emitido. En 1949 fue fundado Diners Club primera tarjeta mundial, algunos años después entro al campo la American Express y luego la Carte Blanche. Estas tarjetas surgieron para llenar el vacío de sus predecesoras, que no podían ser utilizadas en diferentes establecimientos; en El Salvador , las tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos surgieron en el año 1963 cuando el Banco Capitalizador introdujo la tarjeta denominada BANCAPÍ.

Posteriormente surgieron nuevas tarjetas emitidas por Instituciones Bancarias y Empresas Comerciales. A la fecha los bancos emisores y sus tarjetas son:

- a)** Banco Salvadoreño adquirente de la marca Visa, actualmente emite las siguientes tarjetas de crédito:
- Visa Dorada
 - Visa Empresarial

- Visa Clásica
- Visa Asav
- Visa Local
- Visa Freund

b) Banco de Comercio adquiriente de la marca Visa actualmente emite las siguientes tarjetas de crédito:

- Gold Internacional
- Clásica Internacional
- Banco Visa Regional

c) Banco Agrícola adquiriente de la marca Visa actualmente emite las tarjetas de crédito:

- Platino
- Visa Oro
- Visa Empresarial
- Visa Clásica
- Visa Net Card
- Credibac

d) Banco Cuscatlán adquirente de la marca Visa actualmente emite las tarjetas de crédito:

- Empresarial
- Platinum
- 14 k Visa
- 18 k Visa
- Regional
- 24 k Visa
- Oro Regional
- e- Card

e) Banco Credomatic adquirente de las marcas Visa , Master Card , American Express y Diners Club, que actualmente emiten las tarjetas:

- Master Card Platinum
- American Express Gold
- Master Card Web Card
- Master Card Personal
- American Express Empresarial
- American Express Green
- American Express Gold –crédito
- American Express Revolve
- Diners Club University

- Master Card Cefafa
- Masterd Card World
- Diners Club International
- Diners Club Paradise
- Master Card Regional
- Diners Club Regional
- Master Card Shell Card
- Master Clásica
- Master Card Gold
- Visa Local
- Visa Clásica
- Visa Gold

El surgimiento de la tarjeta de crédito en El Salvador es muy reciente y su mayor auge se ha dado en la presente década, impulsando, inclusive, a los bancos del sistema financiero a emitir sus propias tarjetas para uso nacional y a las otras sociedades (Tarjetas de Crédito de El Salvador, S. A. De C. V.) a utilizar sus tarjetas fuera del Área Nacional, ya que las tarjetas que manejan son de uso Internacional.

Forma de la Tarjeta de Crédito

Materialmente la tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica.

Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla; así como el período temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos adecuados. Estos asientos identifican esa particular tarjeta y habilitan al portador para disponer del crédito que conlleva al presentarla, sin estampar su firma.

1.1.3.1 Definición de Tarjeta de Crédito

Es una línea de crédito rotativa otorgada a un tarjetahabiente, la cual proporciona flexibilidad, pues permite al usuario pagar una factura por completo o en incrementos durante un período de tiempo.¹⁶

Tarjeta de crédito según el diccionario de Manuel Osorio se define como:
“Tarjeta emitida por un banco u otra entidad financiera que autoriza a la persona

¹⁶ Siu León, Juan Manuel- Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capítulo 1.

a cuyo favor es emitida a efectuar pagos, en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la misma...”

Funciones de la Tarjeta de Crédito

El valor de la tarjeta de crédito esta dado por sus múltiples funciones:

Función Identificatoria:

La tarjeta de crédito reúne los datos básicos con los que la empresa que explota un sistema de tarjeta identifica a sus clientes tenedores de tarjeta, solo con esos datos el sistema puede operar, aún sin existir materialmente la tarjeta, como se da en los casos de sistemas de venta telefónica, por correo, por catálogo publicitario, etc.

Función Operativa:

Se evidencia primariamente en la forma que opera un sistema de tarjeta de crédito y esta asociada a la función identificatoria . Mediante la tarjeta , el usuario y el comerciante adherido al sistema se reconocen, llevan a cabo las operaciones deseadas, se emiten los cupones que cursan la operación a través del sistema, etc.

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

accidentes, enfermedades, viajes, le permite mantener fácilmente un registro de gastos, ofrecimiento de facilidades, entre otras ventajas.

Función Simbólica:

Es muy importante para explicar su razón de ser y su éxito comercial.

Esta función esta ligada al aspecto psicológico de las personas y se relaciona con la necesidad de diferenciarse de los demás y con el atractivo del poder. Esta cuestión del sentido de pertenencia a un círculo selecto con personas con un elevado nivel de ingresos, aunque en los últimos años las empresas de tarjetas y bancos emisores han lanzado una ofensiva comercial sobre los sectores medios y medios bajos, masificando y democratizando el uso de las mismas en un nivel bastante considerable, a partir de su flexibilización de los requisitos de obtención de tarjetas.

Con respecto al tema del sentimiento de poder que origina, esta idea se relaciona con que la tarjeta permite segregar lógica y cronológicamente el acto de adquirir del acto de pagar. Al respecto debemos decir que estamos ante un medio de pago sino ante una modalidad de pago, pues la tarjeta no paga pos si sino que permite cursar el pago en dinero a través del sistema de tarjeta de crédito.

1.1.3.2 Importancia de la Tarjeta de Crédito

El crecimiento en el manejo y emisión de tarjetas de crédito, tanto a nivel mundial como nacional, ha originado una expansión de la comercialización y distribución de bienes y servicios y, por consiguiente, una expansión en el crédito. De aquí que es muy conveniente señalar cual es la importancia de las tarjetas de crédito vista desde diversos puntos, los cuales se detallan a continuación.¹⁷

1.1.3.2.1 Como instrumento de Crédito.¹⁸

Para destacar la importancia de la tarjeta de crédito desde el punto de vista al crédito, conviene señalar que se entiende por crédito: “Concesión del uso o posesión de bienes y servicios sin pago inmediato.”

Del anterior concepto podemos resaltar una de las importancias del crédito o de las tarjetas de crédito, la cual consiste en poder consumir hoy con cargo a ingresos futuros.

¹⁷ Siu León, Juan Manuel - Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capitulo 1 Página 3

¹⁸ Siu León, Juan Manuel - Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capitulo 1 Página 4

1.1.3.2.2 Como medio de Pago.

El uso de la tarjeta de crédito implica la existencia del crédito y este, a su vez, es parte del medio circulante y el mismo esta compuesto por los billetes, monedas acuñadas y los depósitos a la vista retirables por cheques.

Los billetes y monedas acuñadas forman lo que comúnmente denominamos “dinero “ y el dinero define como “ cualquier cosa aceptada generalmente como medio de pago o de liquidación de una deuda, por lo que de este concepto se concluye que la tarjeta de crédito al servir como medio de cambio de bienes y servicios se convierte a su vez en un medio de pago y en cuasi dinero y/o cuasi moneda, aunque con la restricción en cuanto al limite de crédito y a su aceptación en determinados establecimientos.¹⁹

1.1.3.3 Ventajas de la utilización de las Tarjetas de Crédito²⁰

Se aclara que se enumeraran algunas de las ventajas y desventajas para mostrar la importancia de ésta actividad, en lo referente a las compañías emisoras y los tarjetahabientes.

¹⁹ Siu León, Juan Manuel - Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capitulo 1 Página 5

²⁰ Siu León, Juan Manuel - Trabajo de graduación – Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador. – 1988 - Capitulo 1 – Pags. 9-10, 12-13.

1.1.3.3.1 Ventajas para el Emisor

- Ingreso por cobro de comisión al afiliado por las compras o consumos del tarjetahabiente.
- Ingreso por cobro de comisiones al tarjetahabiente por el manejo de su cuenta.
- Ingreso por cobro de intereses por financiamiento al tarjetahabiente.
- Ingreso por cobro de cuotas de admisión y renovación a los tarjetahabientes.
- Ingreso por cobro a los afiliados por publicaciones de los mismos en la guía anual de compras.
- Para los bancos, proporciona un servicio más a sus clientes y la captación adicional de clientes y recursos.

1.1.3.3. 2 Ventajas para el Tarjetahabiente

- Compras y/o consumos hoy y pagos posteriores.
- Facilidad de no portar dinero.
- Poder retirar efectivo de algunos de los establecimientos afiliados y en la sede de la compañía emisora.
- Pagar sus compras o consumos a plazos que oscilan entre tres y doce meses.

- Evitar el pago de intereses y comisiones al pagar el saldo en su totalidad dentro del plazo apropiado.
- Ampliación de su capacidad de consumo.

1.1.3.4 Desventajas de la utilización de las Tarjetas de Crédito²¹

1.1.3.4.1 Desventajas para el Emisor

- Carga con los costos de investigación de los sujetos de crédito y afiliados.
- Altos costos por publicidad y demás gastos relacionados con la promoción, captación y contratación de tarjetahabientes y establecimientos afiliados.
- Cargo con el financiamiento a plazos a los tarjetahabientes.
- Cargo con el riesgo de incobrabilidad y mora.
- Debe disponer de altos niveles de disponibilidad para los desembolsos casi inmediatos a los afiliados por las compras o consumos de los tarjetahabientes, presentados a cobro por aquellos.

1.1.3.4.2 Desventajas para el Tarjetahabiente

- Carga con intereses y comisiones por manejo del crédito.

- Podría superar su capacidad de pago y endeudarse sin poder cumplir.
- Inclínación a incrementar su gasto.
- Indiferencia ante los precios de los bienes y servicios a consumir.
- Posible extravío de la tarjeta y consiguiente uso fraudulento por otra persona.
- Carga con costos anuales de renovación de la tarjeta.

1.1.4 Los Bancos en El Salvador ²²

El Sistema Financiero en el país lo conforman Instituciones dedicadas a sectores específicos, tales como: Bancos, administradoras de fondos de pensiones, corredoras de bolsa y compañías de seguros, así mismo las entidades gubernamentales encargadas de las fiscalizaciones y vigilancia de dichas operaciones, siendo estas las Superintendencias de: Pensiones, valores y del Sistema Financiero, esta última vigilante de los Bancos y compañías de seguros adicionalmente a las Superintendencias le acompaña el Banco Central de Reserva de El Salvador.

²¹ Opus Cit Página 39.

²² Umaña Grijalva, Juan Antonio - Contabilidad Bancaria – Guía para la enseñanza universitaria - Primera Edición UCA Editores – 1982 – Pags. 12-13.

Cabe mencionar que en cada banco poseen Leyes Específicas que regulan sus actividades, hasta el grado de que, de existir incumplimientos podría ocasionar el cierre o suspensión de operaciones.

El nacimiento de las operaciones bancarias en El Salvador, se remonta a los tiempos en que apareció la moneda metálica; pero el aparecimiento de los primeros bancos como instituciones de crédito legalizado fue a partir del año 1880, cuando fue fundado el Banco Internacional. En 1885 se creó el Banco Particular quien cambio su razón social el 12 de diciembre de 1891 por la de Banco Salvadoreño, este banco en 1898 absorbió al Banco Particular y en 1902 lo hizo con el London Bank of Central América fundado en 1893 en Nicaragua.

El Banco Occidental fue fundado en Santa Ana en 1889 que fue liquidado en 1951, el Banco Agrícola Comercial se estableció en 1895 para que en el año de 1934 se transformará en el Banco Central de Reserva. El último banco establecido durante el periodo mencionado fue el Banco Anglo Sud Americano transformado a Banco de Londres y Montreal.

Los Bancos mencionados se dedicaban a las operaciones típicas de la banca comercial y fueron autorizados para recibir depósitos.

El Banco Hipotecario de El Salvador fue creado por Decreto Legislativo el 18 de diciembre de 1934, tuvo su origen en la urgente necesidad de dotar al sistema bancario del país con una Institución Financiera que atenderá el crédito inmobiliario a largo plazo, particularmente al sector agrícola.

Cronológicamente otros bancos constituidos fueron, el de Fomento Agropecuario en 1973, Banco de Comercio de El Salvador en 1950, Banco Agrícola Comercial en 1955, Banco Capitalizador en 1956, Banco de Crédito Popular en 1957, Banco Cuscatlán, en 1972, Banco Financiero en 1977, Banco Internacional de El Salvador en 1978, Banco Mercantil en 1978, Banco de Desarrollo e Inversión en 1979.

Como producto de la evolución histórica mencionada, desde los años 30 se fue estableciendo progresivamente los rasgos básicos de la actual organización institucional del Sistema financiero. A nivel global puede señalarse que este último se caracteriza actualmente por la vigencia de un alto nivel de regulación y dirección, estableciendo a las autoridades los parámetros más significativos de la gestión e interviniendo frecuentemente en la conducción de un sistema Financiero, en lo fundamental, nacionalizado de supervisión.

1.1.4.1 Definición de Banco

Instituciones que actúan de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos , la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva, quedando directamente obligado a cubrir el principal, interés y otros accesorios, para su colocación en el público en operaciones activas.

2 Marco Normativo

2.1 Marco Normativo del Control Interno

2.1.1 Técnico

Los sistemas de Control Interno, se fundamentan en la segunda Norma de Auditoría Generalmente Aceptada, (NAGAS) relacionada al trabajo, que dice: “ Un suficiente entendimiento del Control Interno, tendrá al planificar la auditoría y para determinar la naturaleza, tiempo y extensión de las pruebas a ser desarrolladas “. De igual forma en las declaraciones sobre Normas de Auditoría lo norman más ampliamente en el SAS 78 “Evaluación de la estructura del Control Interno en una auditoría de Estados Financieros”; SAS que sustituyó al número 55.

Asimismo también el control interno esta regulado en la sección 400 de las Normas Internacionales de Auditoría.

2.2 Marco Normativo de la Auditoría

2.2.1 Técnico

Declaraciones sobre Normas de Auditoria (SAS)

Dentro de las cuales se encuentran las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Estas son normas emitidas por el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), las cuales rigen la carrera del Contador Público Académico en la actualidad.

Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)

2.3 Marco Normativo de los Bancos

2.3.1 Técnico

La base técnica que fundamenta las operaciones de los Bancos Nacionales de El Salvador son :

- a)** Normas de Contabilidad Bancarias (NCB), emitidas por la superintendencia del Sistema Financiero.
- b)** Normas Prudenciales Bancarias (NPB), emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

3 Marco Legal

3.1 Marco Legal de la Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito no es causa jurídica , no genera derechos ni obligaciones si no que es una consecuencia jurídica cuya causa es un contrato. E s este el que genera los derechos y obligaciones del usuario y del emisor.

Por lo dicho el valor de la tarjeta no es jurídico si no meramente operativo.

3.2 Marco Legal de los Bancos

En el salvador , no existen leyes especiales que regulen la explotación de las tarjetas de crédito pero si a sus emisoras en este caso los bancos.

a) Ley de Bancos.

Esta ley regula a los bancos aplicando las disposiciones sobre fondos patrimoniales , las referidas a la constitución de provisiones o reservas de saneamiento y las relacionadas con los encajes sobre obligaciones y estarán sujetas a la vigilancia y fiscalización de la superintendencia.

Ley de Bancos, art. 51 literal “p”, referente a efectuar cobranzas, pagos, transferencias de fondos y emitir tarjetas de crédito.

b) Código de Comercio.

- En lo que se refiere al pagaré capítulo VII sección b art. 788-792
- Al contrato de apertura de créditos Capítulo VII sección a art. 1105-1118
- Comprobantes Mercantiles y su conservación en el tiempo. Título I Capítulo II art. 455 y título III Capítulo I libro IV ART. 1013

c) Ley de Integración Monetaria.

art. 9 Todas las operaciones financieras tales como los créditos realizadas por medio de el Sistema Financiero , así como los registros contables de el sistema financiero se expresaran en dólares.

d) Ley del Lavado de Dinero y Activos.

e) Ley de La Superintendencia del Sistema financiero.

f) Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

Regula los requisitos mínimos que deben contener los pagarés o voucher específicamente a la emisión de comprobantes de crédito fiscal y a la facultad de la Dirección General de Impuestos Internos para su fiscalización al emisor de tarjetas de crédito.

g) Ley del Impuesto sobre la renta:

Reconocimiento de ingresos

CAPITULO II

INVESTIGACIÓN DE CAMPO, ANALISIS Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

- Indagar en que medida la evaluación del Control Interno contribuye a disminuir el riesgo financiero en tarjetas de crédito emitidas por los Bancos del área metropolitana de San Salvador

4.2 Objetivos Específicos

- a) Conocer las políticas y procedimientos que existen actualmente para la emisión de tarjetas de créditos en Bancos del área metropolitana de San Salvador.
- b) Conocer la evaluación actual del Control Interno en el área de tarjetas de crédito

5. MARCO METODOLÓGICO

5.1 Tipo de Investigación

Nuestra investigación será de tipo correlacional, ya que en el estudio a realizar se medirá el grado de relación que exista entre la variable dependiente e independiente, en este caso se describirá cual es la relación entre la evaluación del control interno y la medición del riesgo.

5.2 Diseño de la Investigación

Será de diseño no experimental de tipo transeccional correlacional, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en la práctica, tomando en cuenta la relación que existe entre las variables, para que sean analizadas y proponer una alternativa de solución.

5.3 Metodología de la Investigación

Mediante los métodos de investigación se obtienen los instrumentos y técnicas que sirven de apoyo para lograr una adecuada evaluación del control interno que contribuya a los bancos del área metropolitana de San Salvador a medir el riesgo financiero.

5.3.1 Métodos a Utilizar

Nuestra investigación se basará en los métodos documental y de campo, ámbito de aplicación de la investigación; la investigación se realizará en el departamento de tarjetas de crédito de cada uno de los bancos emisores, del área metropolitana de San Salvador.

5.4 Técnicas de Investigación

5.4.1 La Encuesta

Mediante esta técnica se recolectará la aplicación de los procedimientos y políticas del control interno.

5.4.2 Entrevista

Esta técnica permitirá que de manera verbal la persona encargada del área exprese cada una de las operaciones que se realizan.

5.4.3 Instrumentos de Investigación

Son herramientas que permiten determinar de que forma será recopilada la información.

5.4.3.1 Entrevista Personal

Estas se efectuarán al personal encargado del departamento de tarjeta de crédito.

5.4.3.2 Cuestionario

Dicho documento se utilizará para la recolección de datos y está dirigidos a los encargados del departamento de tarjetas de crédito de los bancos a evaluar. Este contendrá preguntas cerradas y abiertas entre las cuales habrán introductoria y medulares.

5.4.4 Determinación de la Población y muestra

5.4.4.1 Población

La población está conformada por los bancos emisores de tarjetas de crédito, siendo los siguientes:

- a)** Banco Salvadoreño
- b)** Banco de Comercio
- c)** Banco Agrícola
- d)** Banco Cuscatlán
- e)** Banco Credomatic

f) Banco Ahorromet Scotiabank

g) Banco Uno

h) Banco Promerica

5.4.4.2 Muestra

La muestra estará conformada por el 100% de la población, debido al tamaño del universo a ser investigado.

6. MARCO OPERATIVO

6.1 Recolección de la Información

Para el procedimiento de la recolección de la información la investigación se realizará con base en las técnicas de entrevista y encuestas a los encargados del departamento de tarjetas de crédito de cada uno de los centros financieros.

6.2 Procesamiento de Datos

Con la información recopilada se ordenará, tabulará y se clasificará, para lo cual se utilizarán cuadros de distribución de frecuencias para cada una de las preguntas de los cuestionarios.

6.3 Análisis de los Datos

Las respuestas de los cuestionarios se analizarán individualmente, posteriormente se agruparán las preguntas y respuestas que tengan relación entre sí, para lograr un análisis general de la información obtenida y así poder establecer procedimientos adecuados.

6.3.1 Presentación de Resultados

Los resultados se presentarán de la siguiente manera:

- a)** Pregunta
- b)** Objetivo de la pregunta
- c)** Tabulación de las respuestas
- d)** Presentación gráfica de los resultados
- e)** Análisis e interpretación de datos
- f)** Conclusiones y recomendaciones Generales

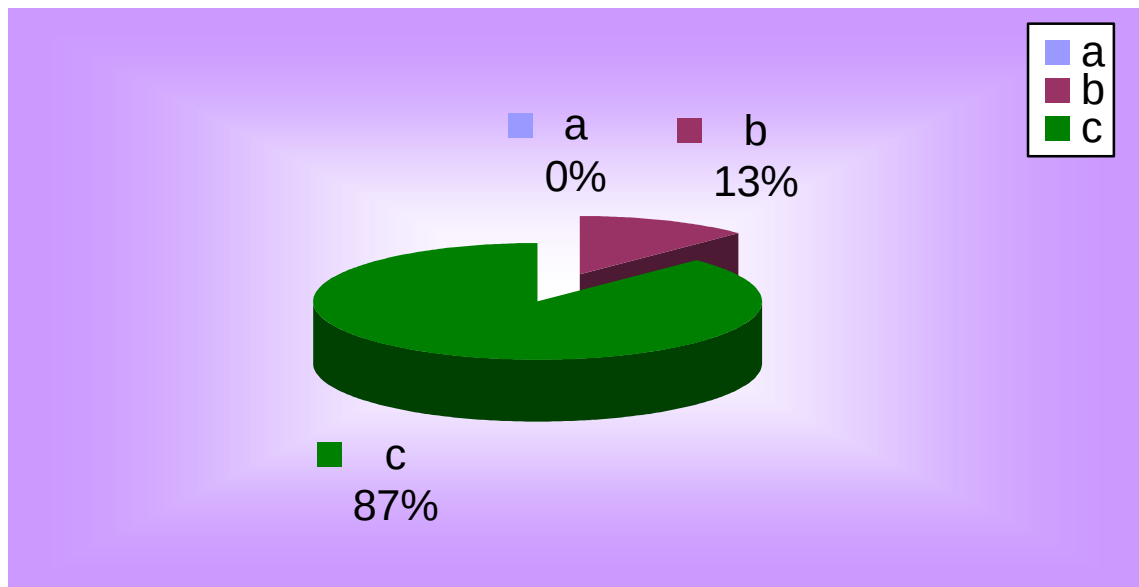
DESARROLLO

Pregunta # 1

¿Cuáles son las etapas que conforman el proceso de emisión de una tarjeta de crédito?

Objetivo: Conocer cuales son las etapas que conforman el proceso de emisión de una tarjeta de crédito.

Alternativa	# de Respuestas	%
a)Entrega de solicitud, evaluación del crédito, entrega de tarjeta	0	0
b)Entrega de solicitud, evaluación del crédito, embozo de tarjeta, entrega de tarjeta	1	13
c)Entrega de solicitud, confirmación de referencias, evaluación del crédito, aprobación del crédito, autorización de embozo de tarjeta, embozo de tarjeta, custodia de tarjeta, entrega de tarjeta al cliente	7	87
TOTAL	8	100



Análisis: El 13% no realiza un proceso adecuado y el 87 % restante, se encuentra dentro del proceso ideal.

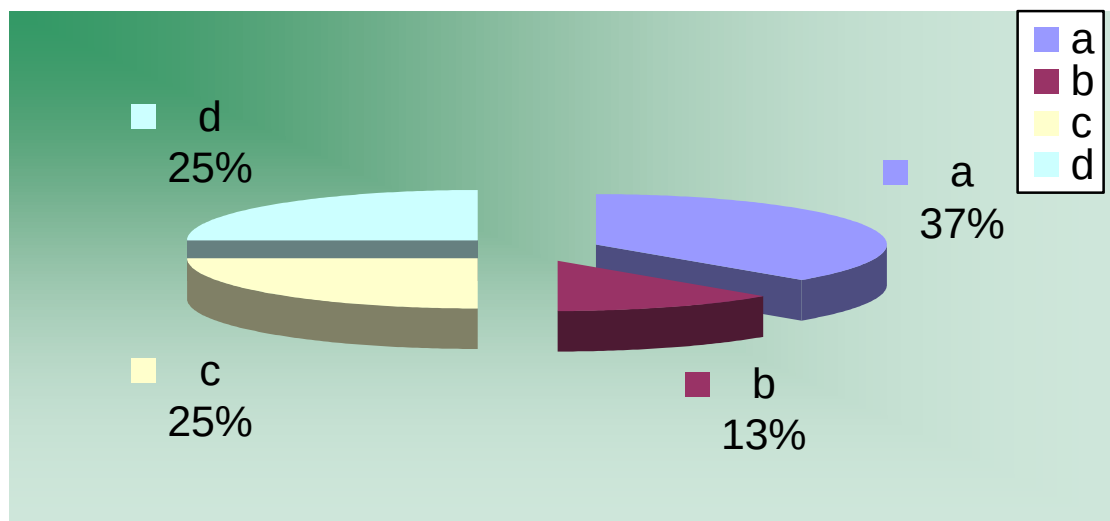
Interpretación: La mayor parte de los Bancos encuestados, poseen un proceso de emisión de tarjeta de crédito definido que relaciona las áreas competentes.

Pregunta # 2

¿Cuáles son las unidades o secciones que participan en la emisión de tarjetas de crédito?

Objetivo: Indagar cuales son las unidades o secciones que participan en la emisión de una tarjeta de crédito.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Mercadeo, ventas, créditos, embozo y custodia.	3	37
b) Ventas, crédito y cobros.	1	13
c) Ventas, Créditos, mercadeo, embozo, mensajería, tráfico, atención al cliente y comité de créditos	2	25
d) Servicio al cliente, operaciones, análisis de crédito y mercadeo.	2	25
TOTAL	8	100



Análisis: El 37% de los bancos encuestados, equivalente a 3, involucra a 4 unidades, mientras que un 50% equivalente a cuatro Bancos, involucra un promedio de 6, mientras que el 13% restante involucra 3.

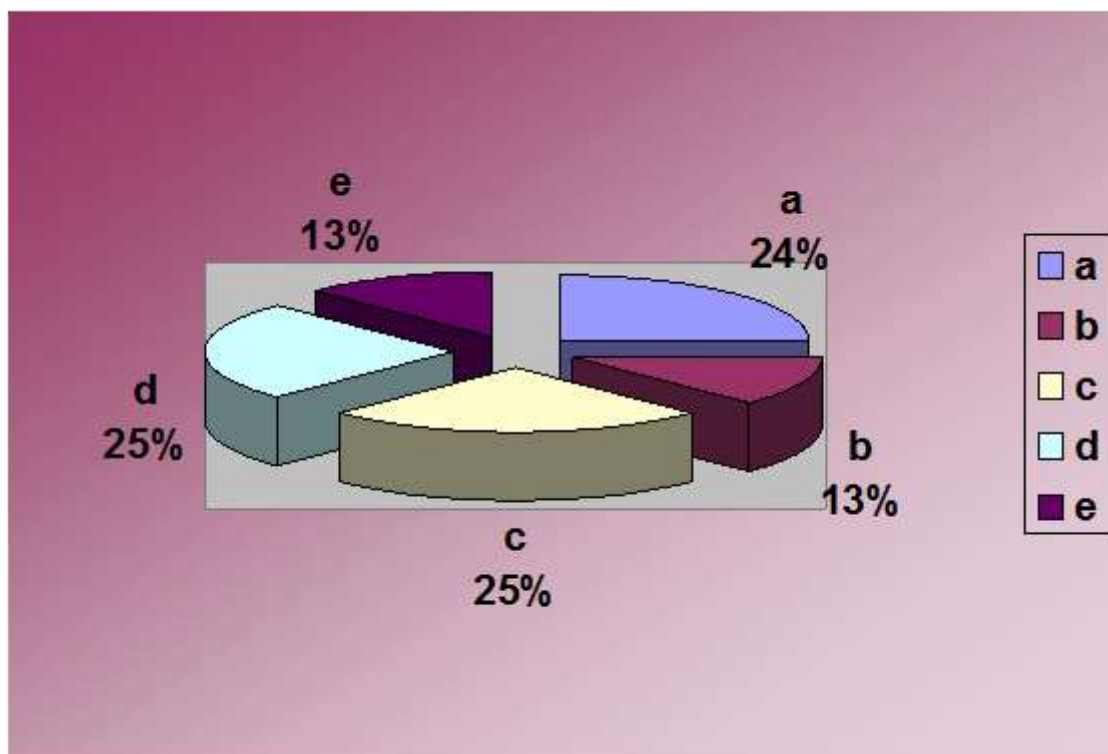
Interpretación: Del 100% de los bancos encuestados, el 25% correspondiente al literal c) Involucra a distintas unidades, obteniendo así un mejor control sobre el proceso de la tarjeta de crédito.

Pregunta # 3

¿Quiénes son los funcionarios que participan en el proceso de emisión de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer la estructura organizativa del departamento de tarjetas de créditos.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Gerente de mercadeo, jefe de créditos, de embozo y de custodia.	2	24
b) Jefe de créditos.	1	13
c) Gerente de ventas, de créditos, jefe de telemarketing, presidente comité de créditos, jefe de embozo, de mensajería, gerente de atención al cliente.	2	25
d) Jefe de servicio al cliente, de créditos, de mercadeo y de operaciones.	2	25
e) Ejecutivos de venta, analistas de créditos y jefe de embozo.	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: 2 Bancos equivalentes al 24% involucran a Gerentes y jefes de áreas, mientras que 1 solamente al jefe de créditos. El 63 % restante involucra a más Gerentes y jefes obteniendo un mejor control sobre el proceso.

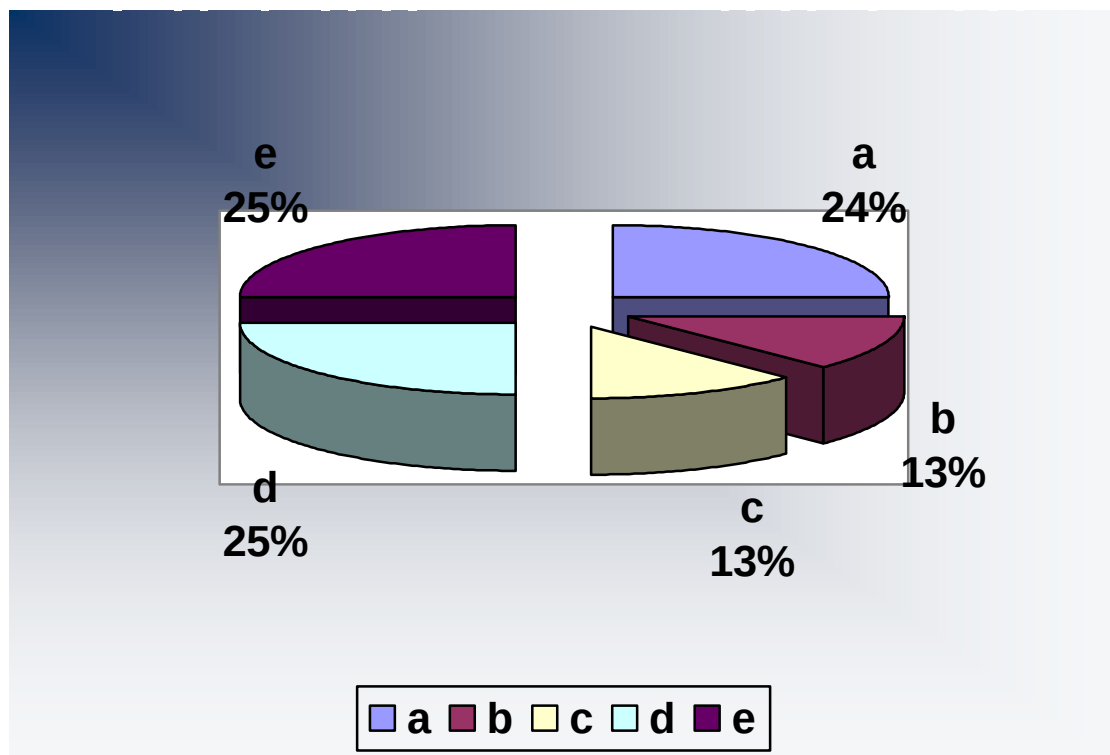
Interpretación: Debido a que el proceso es más concreto, 2 de los Bancos involucran a más funcionarios dentro del mismo

Pregunta # 4

¿Cuáles son las responsabilidades de cada uno de los funcionarios que participan en el proceso de emisión de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer las responsabilidades de cada uno de los funcionarios que participan en el proceso de emisión de tarjetas de crédito.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Verificar solicitud, enviar a análisis, evaluar o aprobar crédito, endosar y entregar tarjeta.	2	24
b) Colocar tarjeta, investigar al cliente, autorizar o desaprobar y embozo de tarjeta.	1	13
c) Investigación y análisis de crédito.	1	13
d) Investigar al cliente, análisis de crédito, aprobación, embozo del plástico, custodia de la tarjeta y envío al cliente.	2	25
e) Evaluar y depurar solicitud, autorizar límites, confirmaciones, embozo de tarjeta, custodia de tarjeta y entrega.	2	25
TOTAL	8	100



Análisis: El 37% correspondiente a los literales a y b, delega menos responsabilidades en sus Gerentes ya que el proceso en la emisión de tarjetas es corto, el 13 % del literal c, tiene delegadas muchos menos responsabilidades, pues el proceso efectuado es bastante corto, debido a que las tarjetas son traídas exclusivamente de U.S.A.. Por otra parte, el 50% literales d y e, muestran más involucramiento de los Gerentes pues sus procesos son más completos.

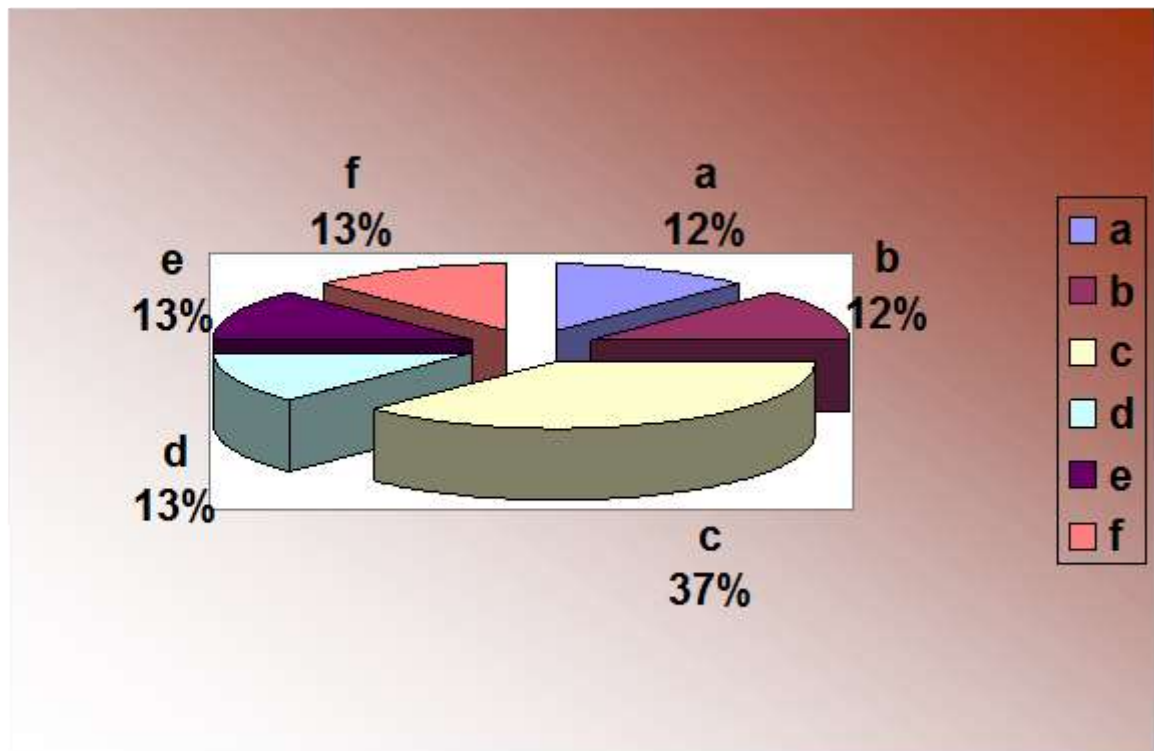
Interpretaciones: Solamente 2 de los Bancos encuestados equivalente al 25%, delegan más responsabilidad en los Gerentes.

Pregunta # 5

¿Cuáles son los documentos que intervienen en el proceso de la emisión de las tarjetas de crédito?

Objetivo: Obtener el conocimiento de los documentos que intervienen en el proceso de emisión de tarjetas de crédito.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Solicitud, pagaré, inspección DICOM.	1	12
b) Solicitud y contrato.	1	12
c) Solicitud, investigación DICOM, pagaré y contrato.	3	37
d) Solicitud, contrato y pagaré.	1	13
e) Solicitud y acta de comité de créditos.	1	13
f) Solicitud, investigación DICOM, sobres para pines y tarjetas, contrato y pagaré.	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: El 50% de los Bancos encuestados, referente a los literales a, b, d y e, involucran dentro de su proceso un promedio de tres documentos; 3 de los bancos que suman el 37 % involucran cuatro y el 13% restante, literal f involucra más de cinco.

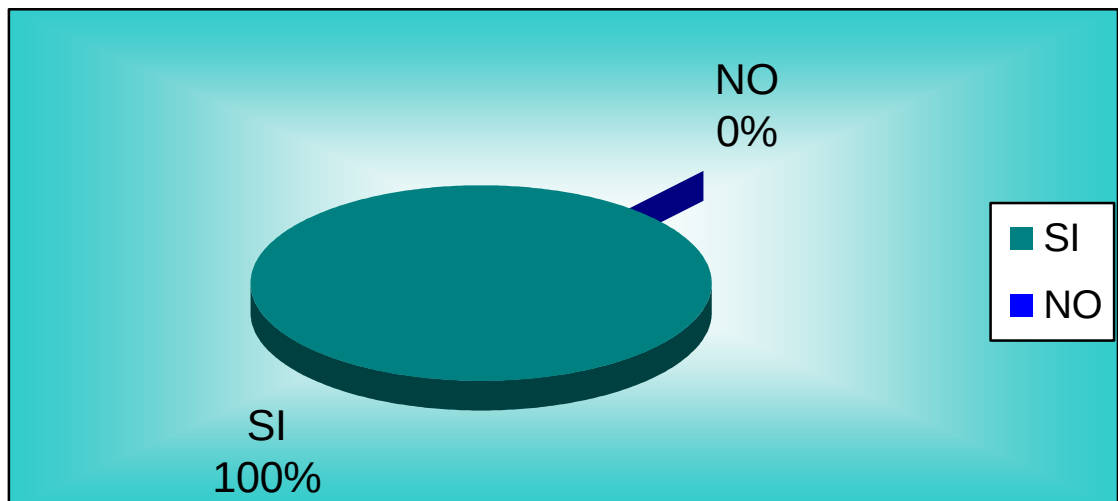
Interpretación: Solamente 1 de los Bancos utiliza mayor cantidad de documentos, lo que permite mayor seguridad en el proceso de emisión de tarjetas de crédito.

Pregunta # 6

¿Existe una adecuada planificación al diseñar políticas y procedimientos de control interno que garantice un adecuado proceso en la emisión de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer si existe una adecuada planificación al diseñar políticas y procedimientos de control interno, que garantice el proceso de emisión de tarjetas.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: El 100 % de los bancos poseen una adecuada planificación.

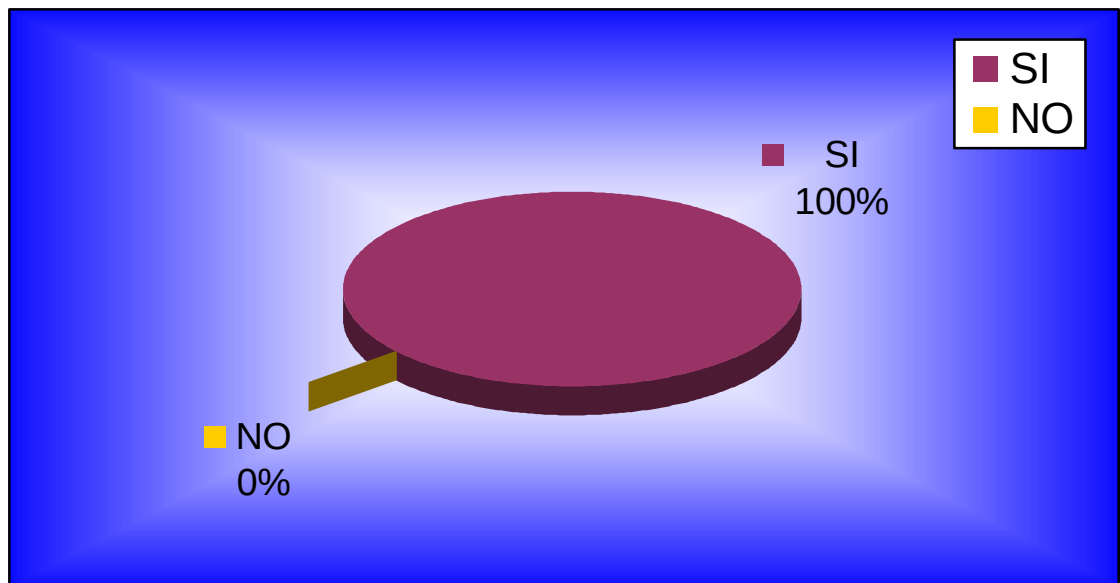
Interpretación: El resultado obtenido, refleja que todos los Bancos encuestados, cuentan con una planificación de sus políticas y procedimientos en el proceso de emisión de tarjetas de crédito.

Pregunta # 7

¿Posee un control interno el departamento de tarjetas de crédito de este banco?

Objetivo: Conocer si existe un control interno en el departamento de tarjetas.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100 % de los Bancos encuestados, todos en su departamento de tarjetas de crédito poseen un control interno.

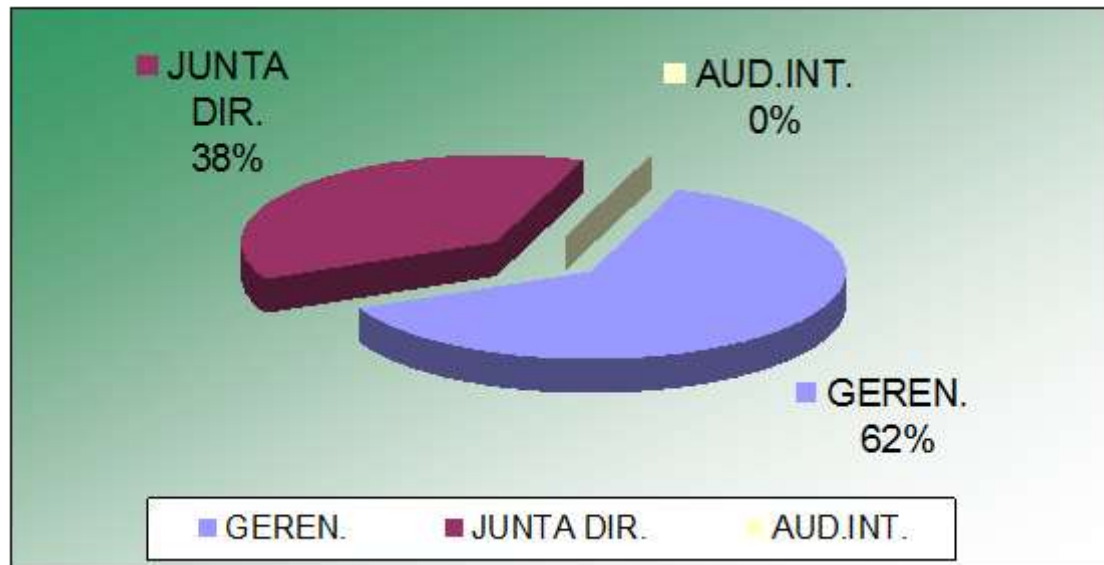
Interpretación: Lo manifestado por los Bancos nos da a conocer que todos éstos poseen un control interno en el área de tarjetas de crédito.

Pregunta # 8

¿Qué órgano de administración de la empresa ha autorizado el sistema de control interno de las tarjetas de crédito ?

Objetivo: Conocer el nivel jerárquico que ha autorizado el sistema de control interno.

Alternativas	# de Respuestas	%
GERENCIA	5	62
JUNTA DIRECTIVA	3	38
AUDITORIA INTERNA	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% encuestados, el 38% respondió que la Junta Directiva autoriza el control interno y el 62% respondió que lo hace la Gerencia.

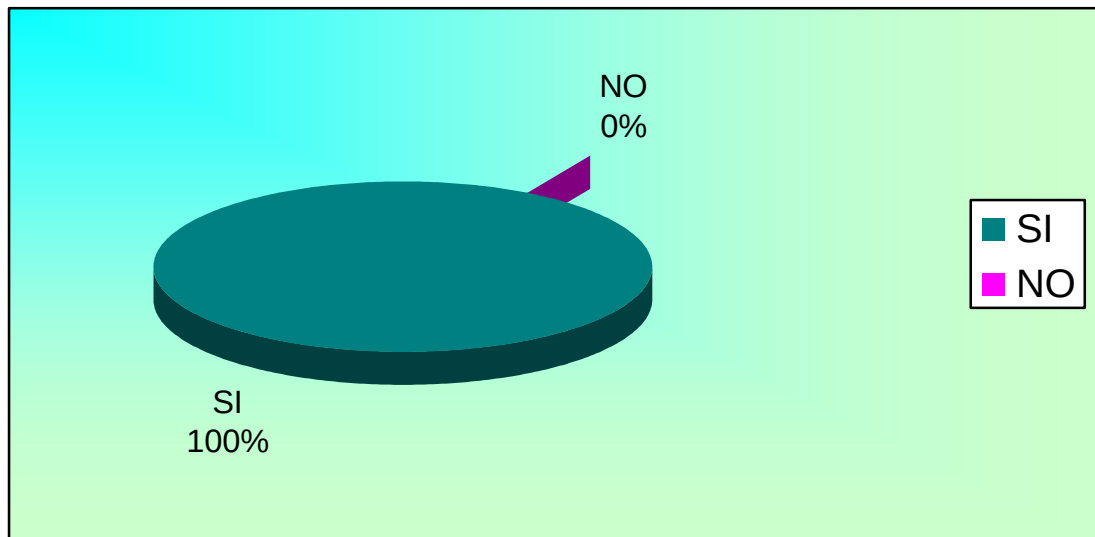
Interpretación: La mayoría de los Bancos coinciden que el nivel jerárquico de aprobación del sistema de control interno corresponde a la Gerencia.

Pregunta # 9

¿El control interno administrativo es ejecutado conforme a lo planificado?

Objetivo: Indagar si el control interno administrativo es ejecutado con forme a lo planificado.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos respondieron que el control interno administrativo es ejecutado según lo planificado.

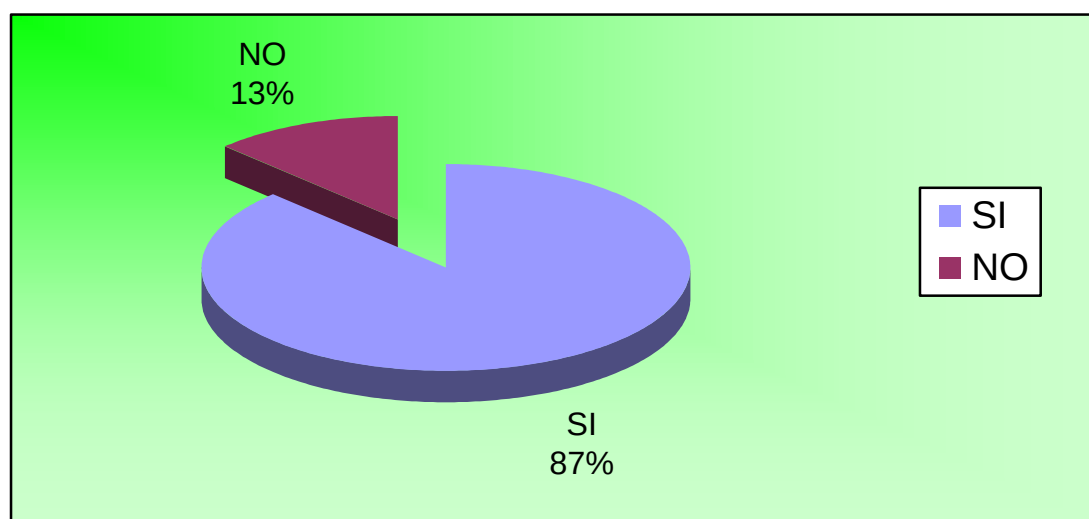
Interpretación: Todos los Bancos poseen un control interno administrativo, el cual es ejecutado conforme a lo planificado.

Pregunta # 10

¿Es evaluado periódicamente el control interno administrativo existente en el departamento de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer si el control interno administrativo es evaluado periódicamente.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	7	87
NO	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100 % de los bancos encuestados, el 13% respondió que el control interno no es evaluado periódicamente y el 87% dijo que sí.

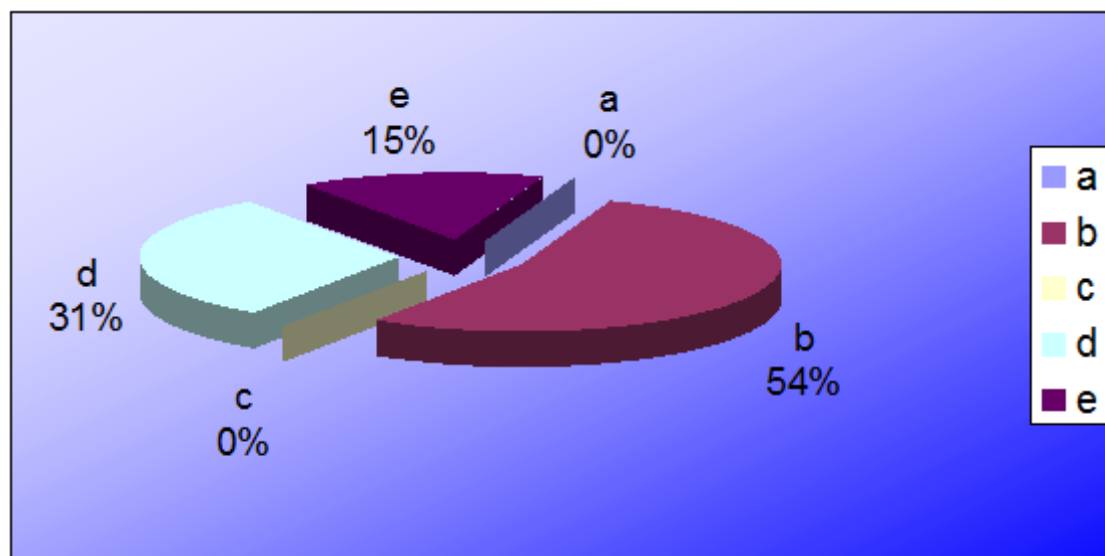
Interpretación: Debido al riesgo que representan las tarjetas de crédito, la evaluación al control interno debe ser más constante.

Pregunta # 11

Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva ,¿Quién lo evalúa?

Objetivo: Conocer quien evalúa el control interno en dicha área.

Alternativas	# de Respuestas	%
a) CONTABILIDAD	0	0%
b) AUDITORIA INTERNA	7	54%
c) GERENCIA	0	0%
d) AUDITORIA EXTERNA	4	31%
e) SUPERINTENDENCIA DEL S.F.	2	15%
TOTAL	13	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 54% respondió que su control interno es evaluado por Auditoría Interna, el 31% dijo que Auditoría Externa y el 15% que lo hace la Superintendencia del Sistema Financiero.

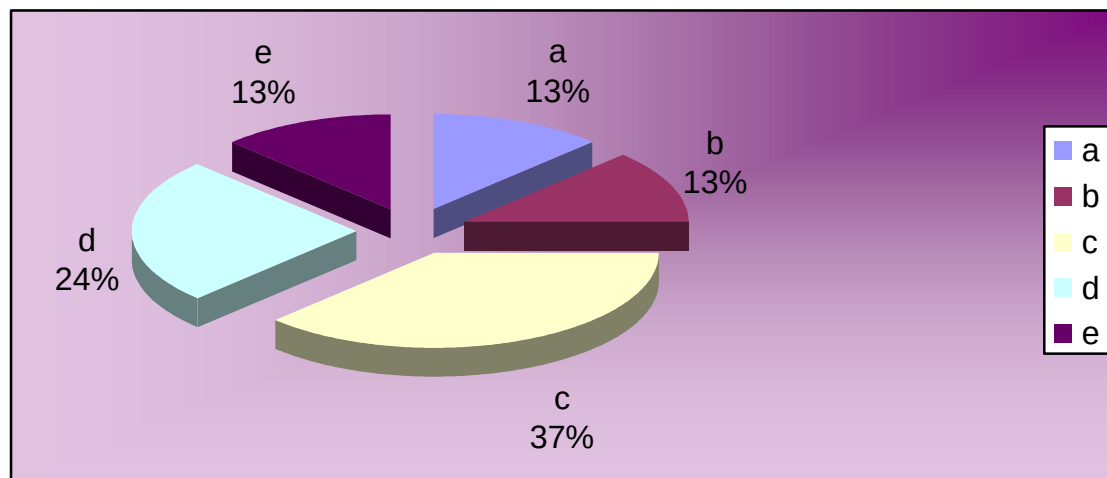
Interpretación: Ninguno de los Bancos encuestados, posee una evaluación total a su control interno.

Pregunta # 12

¿Cada cuanto tiempo es evaluado el control interno del departamento de tarjetas de crédito ?

Objetivo: Conocer cada cuanto tiempo es evaluado el control interno.

Alternativas	N° de Respuestas	%
a) MENSUALMENTE	1	13%
b) BIMENSUALMENTE	1	13%
c) TRIMESTRALMENTE	3	37%
d) SEMESTRALMENTE	2	24%
e) ANUALMENTE	1	13%
TOTAL	8	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 13% respondió que el control interno es evaluado mensualmente, el 13% bimensualmente, el 37% trimestralmente, el 24% semestralmente y el 13% anualmente.

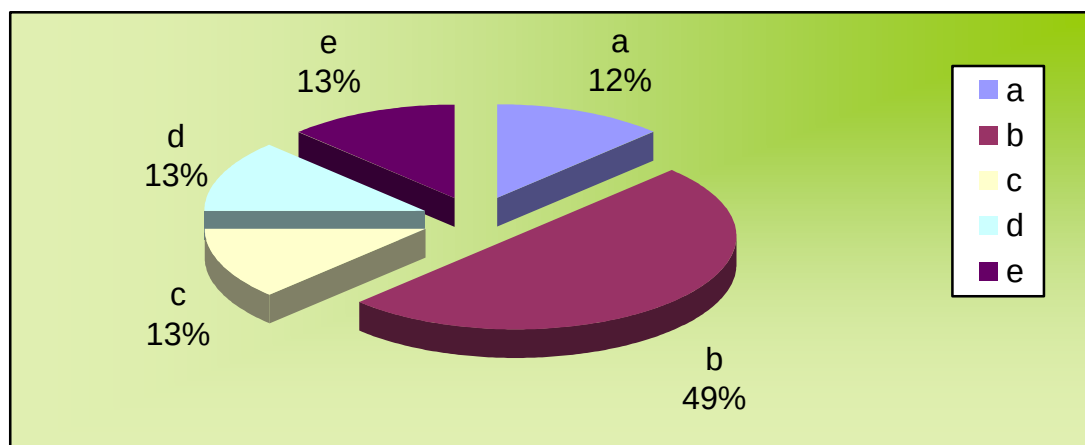
Interpretación: El control interno debe ser evaluado mensualmente para evitar futuros riesgos financieros.

Pregunta # 13

¿Con que frecuencia se reciben cartas a la gerencia señalando debilidades de control interno?

Objetivo: Conocer cada cuanto tiempo la gerencia recibe informes de señalamientos de debilidades de control interno.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Anualmente	1	12
b) Pocas veces	4	49
c) Solo cuando se evalúa	1	13
d) Mensualmente	1	13
e) Semestralmente	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: El 87% no recibe cartas a la Gerencia mensualmente, mientras que el 13% restante sí.

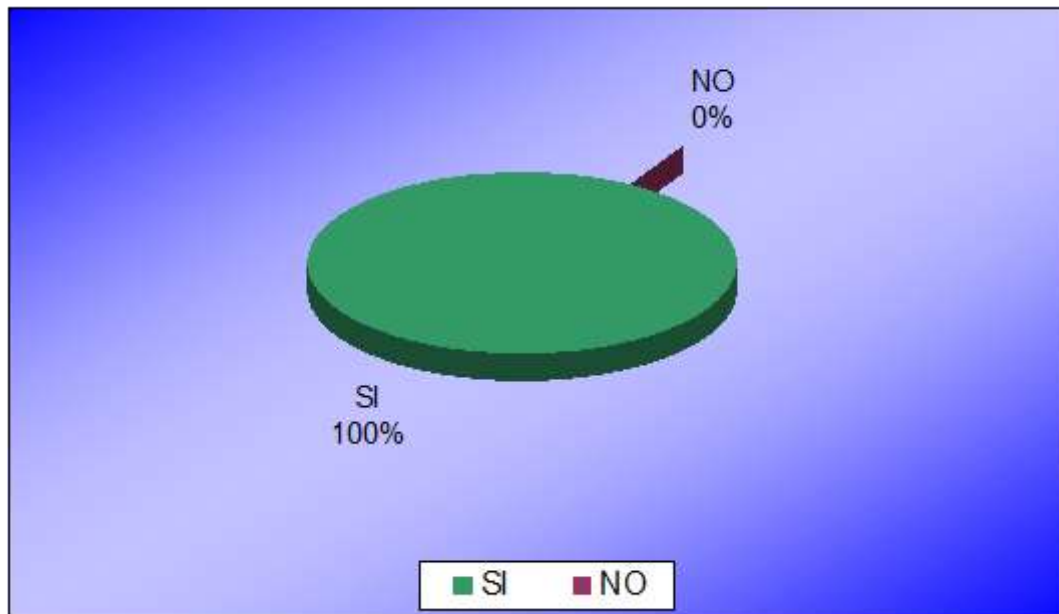
Interpretación: Al recibir cartas a la Gerencia mensualmente se contribuye a minimizar el riesgo financiero y por ende a la disminución de costos en el departamento.

Pregunta # 14

¿Existe la unidad de Auditoría Interna en la institución?

Objetivo: Investigar si existe la unidad de auditoria interno en la institución.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos respondieron que si existe la unidad de Auditoría Interna.

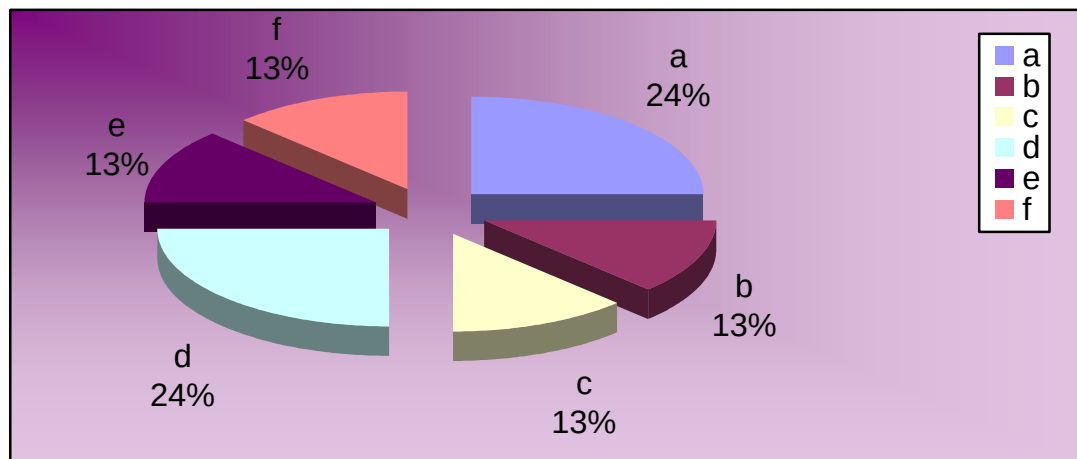
Interpretación: Todos los Bancos cumplen con dicho requerimiento legal.

Pregunta # 15

¿Cuántas personas conforman la unidad de Auditoría Interna en la institución?

Objetivo: Obtener el número de personas que conforman la unidad de auditoria interna.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) 5 personas	2	24
b) 8 personas	1	13
c) 9 personas	1	13
d) 12 personas	2	24
e) 20 personas	1	13
f) 22 personas	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: El 24% de los Bancos encuestados, poseen 5 personas, un 26% posee 8 o 9 , un 24% 12 personas y un 26% poseen entre 20 y 22 personas.

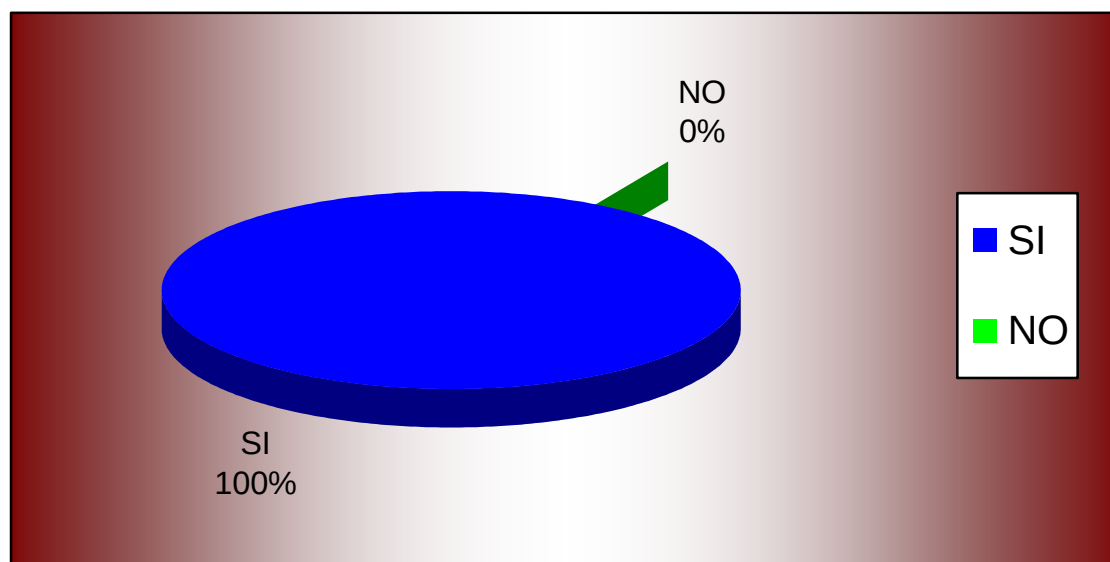
Interpretación: La cantidad de personas para un departamento de auditoria interna, dependerá de la magnitud del Banco.

Pregunta # 16

¿Se ha diseñado un cronograma de actividades detallando los períodos de evaluación del control interno?

Objetivo: Conocer si se ha diseñado un cronograma de actividades en el cual se detalle los períodos de evaluación del control interno.

Alternativa	%
SI	8
NO	0
TOTAL	8



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados todos contestaron que han diseñado un cronograma de actividades de los periodos a evaluar.

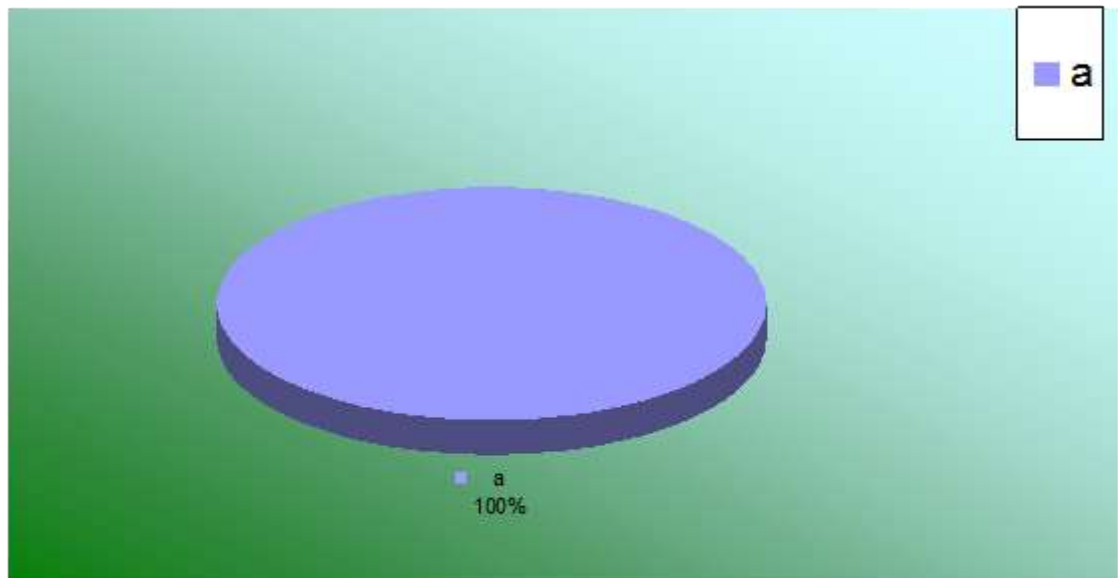
Interpretación: Debido a que el control interno es evaluado en diferentes períodos, todos los Bancos encuestados han diseñado un cronograma de actividades.

Pregunta # 17

¿Quién lo ha diseñado?

Objetivo: Conocer el nivel jerárquico de quien diseño el control interno.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Gerente de Auditoría Interna	8	100
TOTAL	8	100



Análisis: El 100% de los Bancos encuestados coinciden con el Gerente de Auditoría Interna.

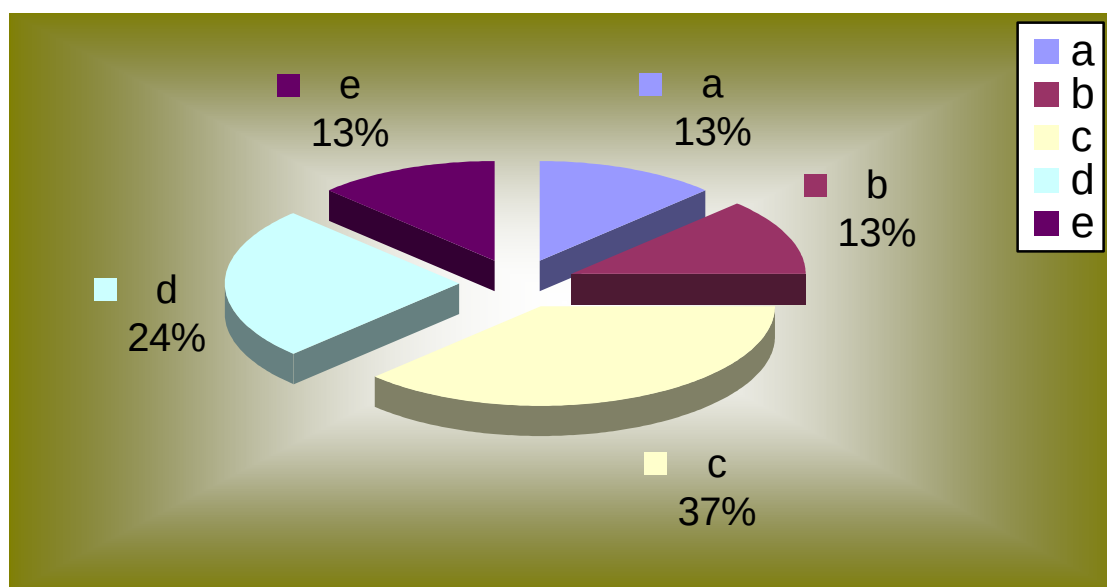
Interpretación: Lo ideal es que el Gerente de Auditoría Interna diseñe el cronograma de actividades en coordinación con la Gerencia.

Pregunta # 18

¿Conque periodicidad es evaluado el control interno de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer cada cuanto tiempo es evaluado el control interno.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Anualmente	1	13
b) Bimestralmente	1	13
c) Trimestralmente	3	37
d) Mensualmente	2	24
e) No contestó	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 13% respondió que el control interno es evaluado mensualmente, el 13% bimensualmente, el 37% trimestralmente, el 24% semestralmente y el 13% anualmente.

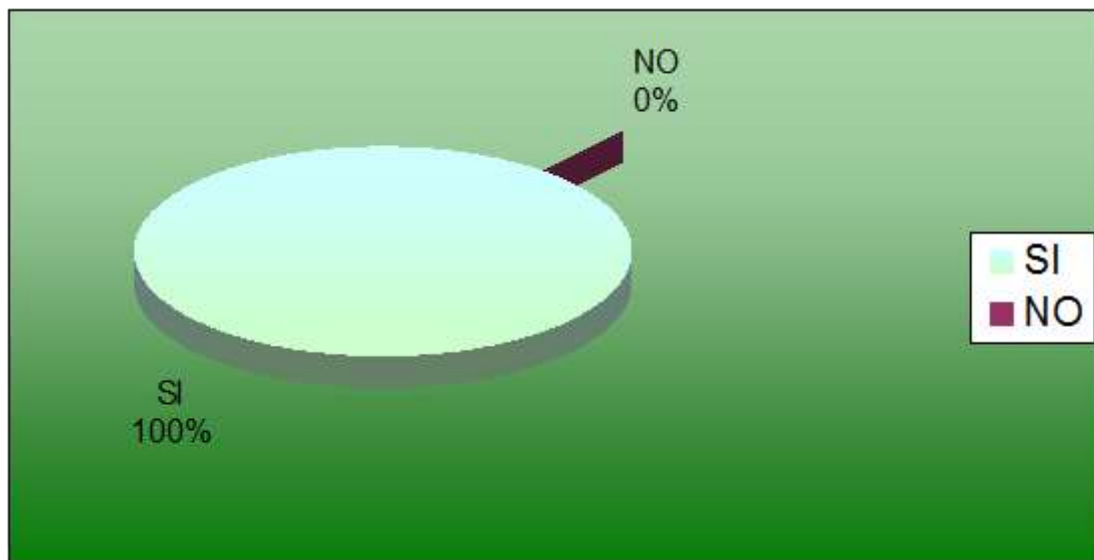
Interpretación: El control interno debe ser evaluado mensualmente para evitar futuros riesgos financieros.

Pregunta # 19

¿Contribuye la evaluación constante del control interno a minimizar los costos del banco?

Objetivo: Indagar si la evaluación constante del control interno puede contribuir a minimizar los costos.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	8	8
NO	0	0
TOTAL	8	8



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos respondieron que si contribuye la evaluación constante del control interno a minimizar los costos del banco.

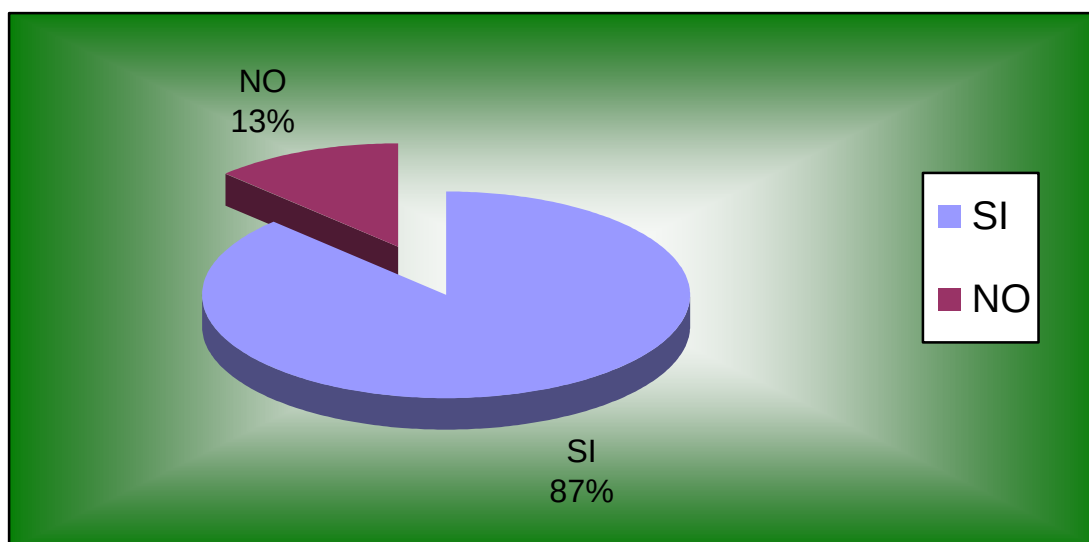
Interpretación: La finalidad de evaluar el control interno es precisamente la disminución de costos para la compañía.

Pregunta # 20

¿Existe en la institución una descripción del manual de puestos?

Objetivo: Conocer si existe un manual del puesto a desempeñar dentro de éste departamento.

Alternativa	# de Respuesta	%
SI	7	87
NO	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 87% respondió que si existe un manual de puestos y el 13 % dijo que no.

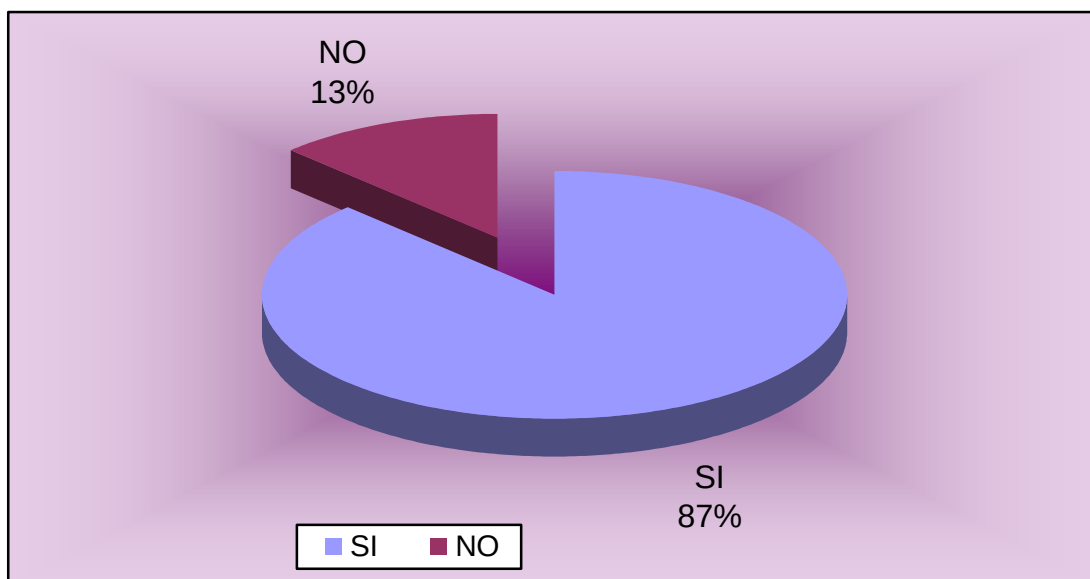
Interpretación: La existencia de un manual de puestos garantiza que los procesos podrán realizarse de igual forma indistintamente la persona que lo esté ejecutando.

Pregunta # 21

Si la respuesta anterior es positiva ¿Se hace del conocimiento del personal?

Objetivo: Identificar si a cada empleado se le entrega un manual del puesto a desempeñar dentro de éste departamento.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	7	87
NO	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 87% respondió que si se hace del conocimiento del personal la descripción de cada puesto y el 13% dijo que no.

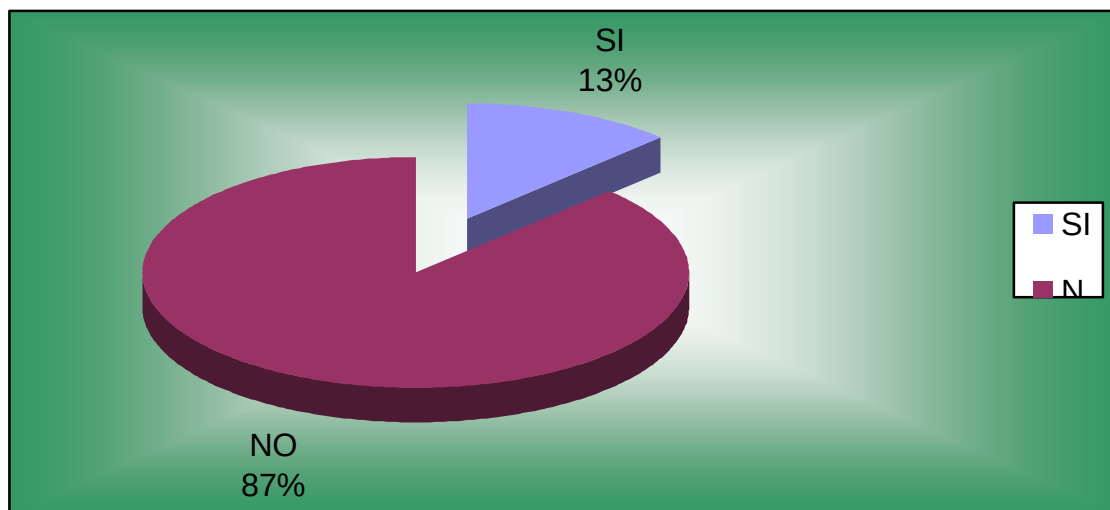
Interpretación: Cada empleado involucrado en el proceso debe conocer y poseer un manual de puestos.

Pregunta # 22

¿Se exige una fianza a los empleados relacionados en la custodia de tarjetas de crédito embozadas?

Objetivo: Identificar si a los empleados del departamento se les exige una fianza para que puedan laborar dentro de éste.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	1	13
NO	7	87
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los Bancos encuestados, el 13% respondió que si se exige una fianza a los empleados y el 87% dijo que no.

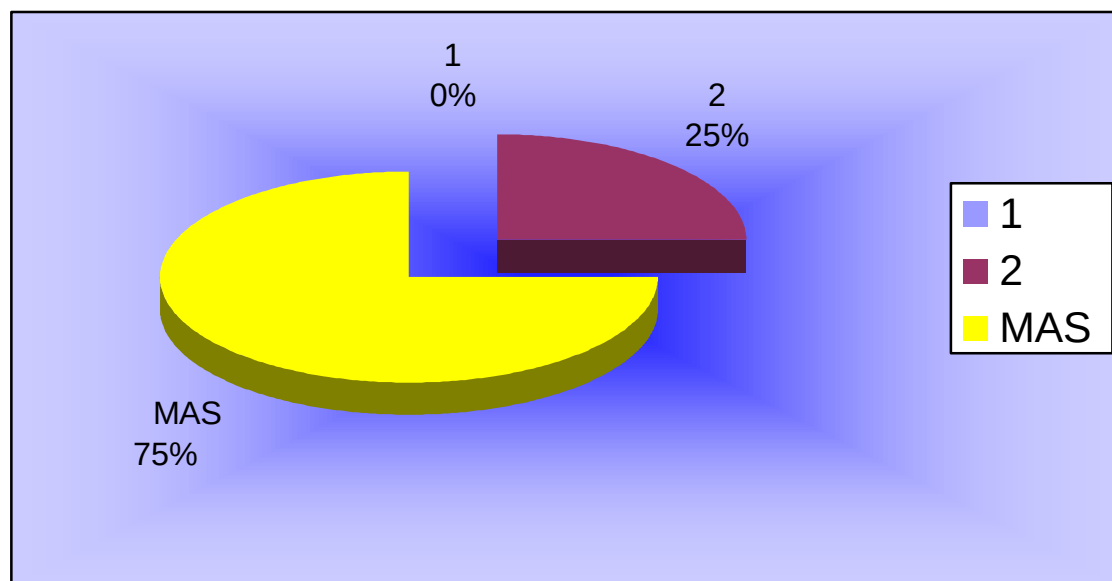
Interpretación: Idealmente debe exigirse y alguna excepciones solamente pueden ser con el personal antiguo.

Pregunta # 23

¿Cuántas personas están relacionadas en la custodia de tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer cuántas personas se involucran para la custodia de la tarjeta de crédito.

Alternativas	# de Respuestas	%
1	0	0
2	2	25
MAS	6	75
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 25 % respondió que solamente dos personas están relacionadas con la custodia de las tarjetas de crédito y el 75 % dijo que más de dos personas lo hacen.

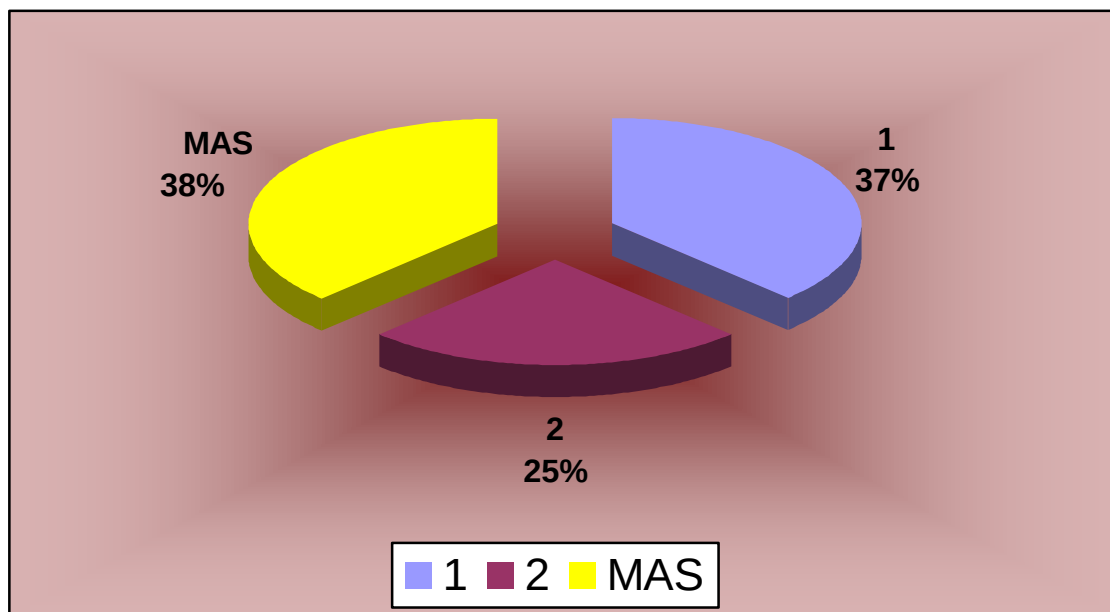
Interpretación: Debido al riesgo financiero existente en la custodia de tarjetas es alto, lo ideal debería ser más de 2 personas.

Pregunta # 24

¿Cuántas personas están relacionadas en la custodia de pines de las tarjetas de crédito?

Objetivo: Conocer cuantas personas se involucran en la custodia de los pines.

Alternativas	# de Respuestas	%
1	3	37
2	2	25
MAS	3	38
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 37% respondió que solamente 1 persona está relacionada con la custodia de los pines, el 25% dijo que 2 personas y el 38% dijo que más de 2.

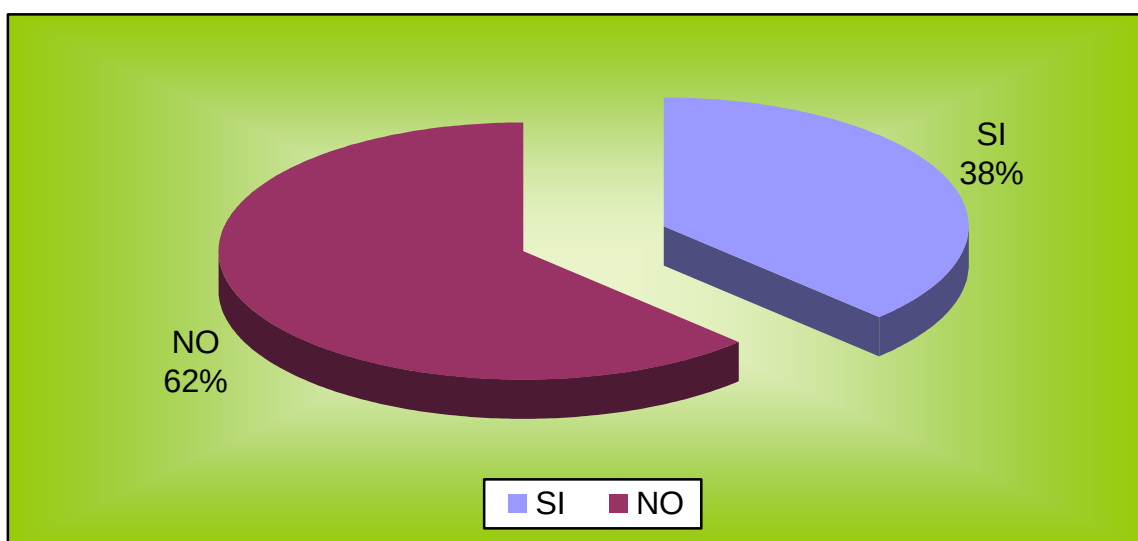
Interpretación: Debido al riesgo financiero existente en la custodia de pines es alto, lo ideal debería ser más de 2 personas.

Pregunta # 25

¿Tiene conocimiento el Gerente de las combinaciones de la caja de seguridad de las tarjetas de crédito ?

Objetivo: Indagar el grado de conocimiento que el Gerente tiene acerca de las combinaciones utilizadas dentro de su departamento.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	3	38
NO	5	62
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 38% respondieron que el Gerente si conoce las combinaciones de las cajas de seguridad de tarjetas de crédito y el 62% dijo que no.

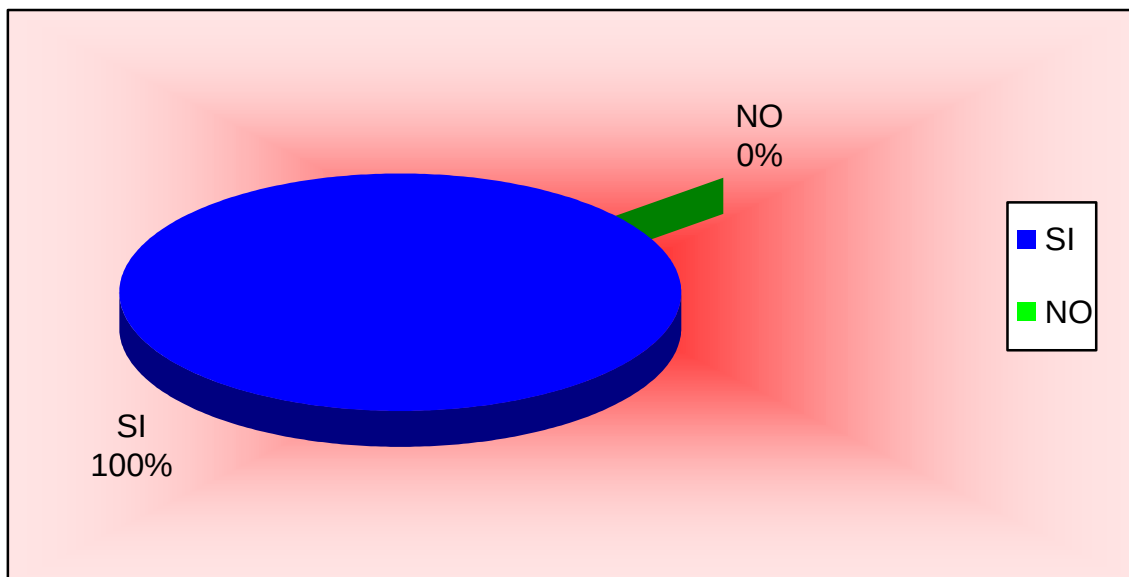
Interpretación: La combinación de las cajas de seguridad donde se custodia las tarjetas de crédito debe ser del conocimiento del Gerente

Pregunta # 26

¿Es adecuado el análisis de crédito, cuando se solicita una nueva tarjeta?

Objetivo: Conocer el punto de vista del encargado acerca de sí es o no adecuado el análisis realizado al solicitar una tarjeta de crédito.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos respondieron que si es adecuado el análisis de crédito al solicitar una tarjeta de crédito.

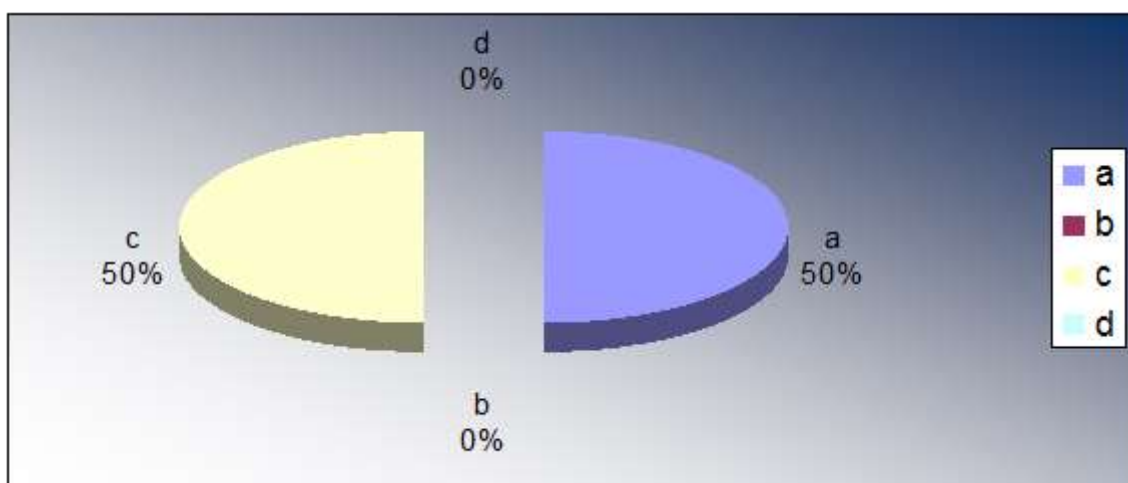
Interpretación: El riesgo financiero se verá disminuido si el análisis para el otorgamiento de tarjetas es adecuado.

Pregunta # 27

¿Que documento legal firma el cliente como respaldo del crédito otorgado?

Objetivo: Conocer que tipo de documento legal es firmado por el cliente para respaldo del crédito.

Alternativas	# de Respuestas	%
a) PAGARE	4	50%
b) LETRA DE CAMBIO	0	0%
c) CONTRATO	4	50%
d) OTROS	0	0%
TOTAL	8	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 50% respondió que el documento legal que firma el cliente es el Pagaré en algunos o inclusive y el otro 50% respondió que el contrato.

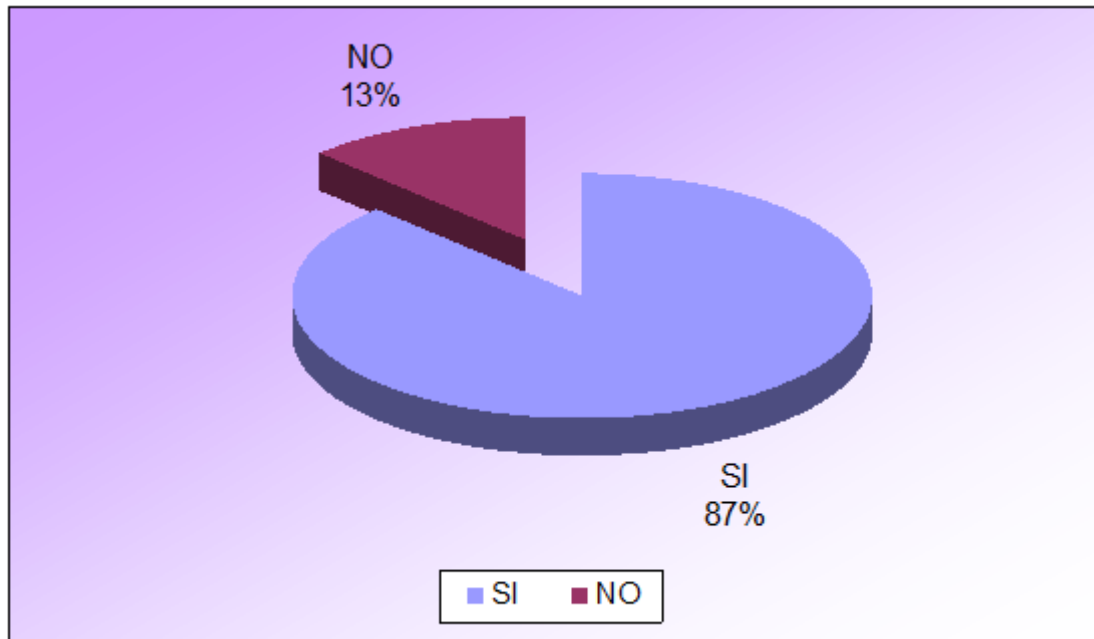
Interpretación: La garantía que se exige como respaldo para recuperación del crédito, es adecuada, pues perfectamente puede realizarse a través de un pagaré o un contrato.

Pregunta # 28

¿ Los expedientes de los tarjetahabientes están custodiados adecuadamente ?

Objetivo: Indagar si los expedientes son custodiados de forma adecuada.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	7	87
NO	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 87% respondió que los expedientes de los clientes están bien custodiados y el 13% dijo que no es así.

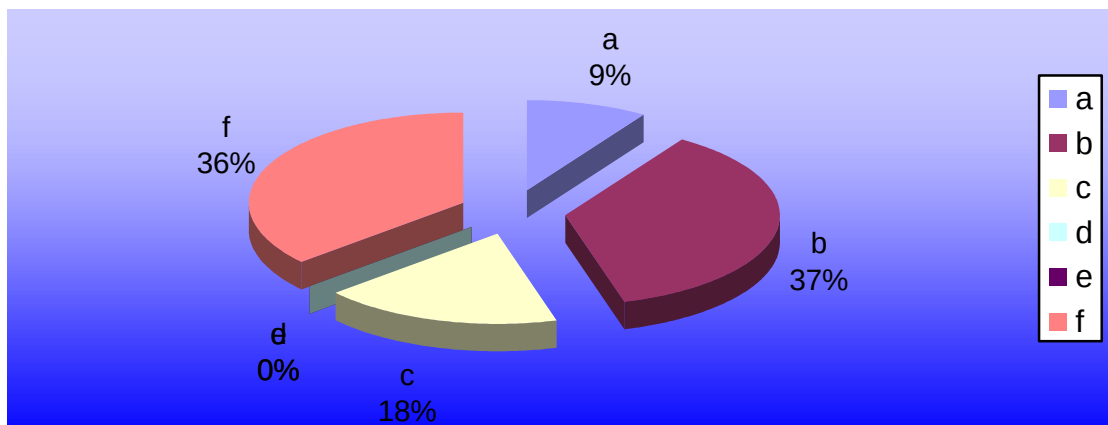
Interpretación: La custodia adecuada de los expedientes garantiza que la minimización del riesgo.

Pregunta # 29

¿ Cuales son los problemas que se presentan con más frecuencia en éste departamento ?

Objetivo: Conocer los problemas más frecuentes en este departamento.

Alternativas	# de Respuestas	%
a) DUPLICIDAD DE CARGOS	1	9%
b) TARJETAS NO UTILIZADAS POR TARJETAHABIENTES	3	37%
c) TARJETAS NO ENTREGADAS AL PROPIETARIO	2	18%
d) BLOQUEO NO INMEDIATO POR EXTRAÑO	0	0%
e) ANALISIS INADECUADO DE CREDITO	0	0%
f) FALLAS EN LOS SISTEMAS INFORMATICOS	4	36%
TOTAL	10	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 9% respondió que el problema más frecuente es la duplicidad de cargos, el 37% que las tarjetas no utilizadas, el 18% que las tarjetas no entregadas y el 36% que las fallas en sistemas informáticos.

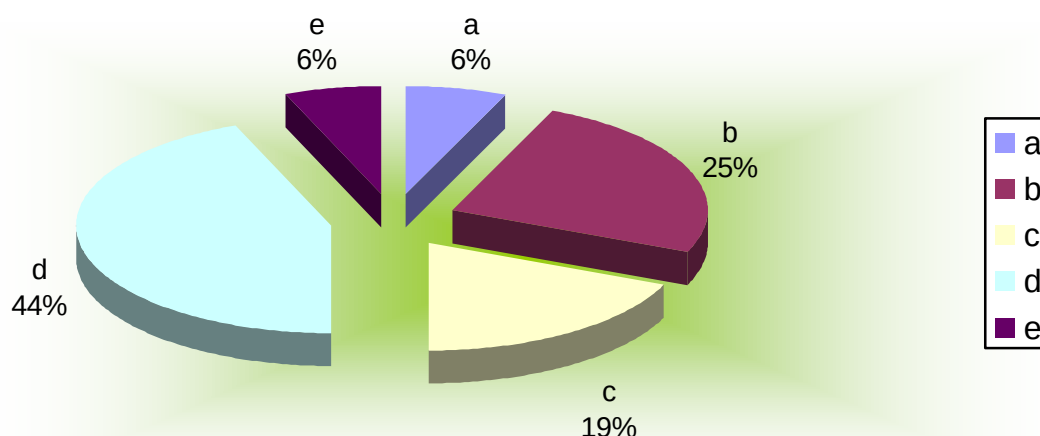
Interpretación: Los problemas se ocasionan debido a falta de controles inadecuados. Lo ideal debe ser que dichos problemas no existan.

Pregunta # 30

¿Que tipos de reclamos son los más frecuentes por los tarjetahabientes?

Objetivo: Conocer los reclamos más frecuentes de los tarjetahabientes.

Alternativas	# de Respuestas	%
a)DUPLICIDAD DE CARGOS	1	6%
b)CARGOS NO REALIZADOS POR EL TARJETAHABIENTE	4	25%
c)CÁLCULOS DE INTERESES MAYOR AL ESTABLECIDO	3	19%
d)COBROS DE MEMBRESIAS GRATUITAS	7	44%
e)SALDOS SIN HABER UTILIZADO LA TARJETA	1	6%
TOTAL	16	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 6% respondió que los reclamos más frecuentes de los clientes son por duplicidad de cargos, el 25% dijo por cargos no realizados , el 19% por cálculos de interés mayor, el 44% por cobros de membresia gratis y el 6% por saldos sin haber utilizado la tarjeta.

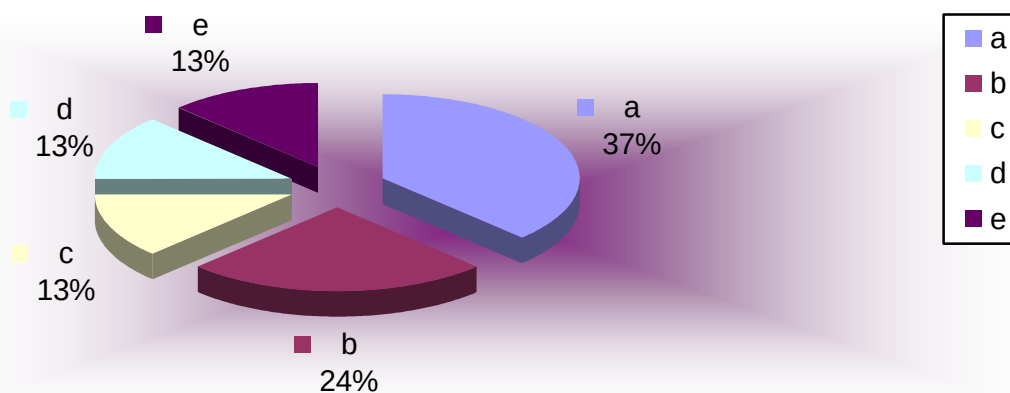
Interpretación: Los problemas se ocasionan debido a falta de controles inadecuados. Lo ideal debe ser que dichos problemas no existan.

Pregunta # 31

¿ De que políticas dispone la institución para responder a la problemática manifestada por los tarjetahabientes ?

Objetivo: Conocer si existen políticas para solventar los reclamos de los clientes.

Alternativa	# de Respuestas	%
a) Resolución inmediata con evidencia	3	37
b) Cancelación de plástico y destrucción	2	24
c) Reversar reclamo y tratamiento	1	13
d) Procedimientos internacionales	1	13
e) Verificación de datos	1	13
TOTAL	8	100



Análisis: El 37% de los Bancos encuestados manifestó solventar de inmediato los reclamos de clientes, en tanto el 63% restante utilizan otras políticas que van encaminadas a más inspección y verificación.

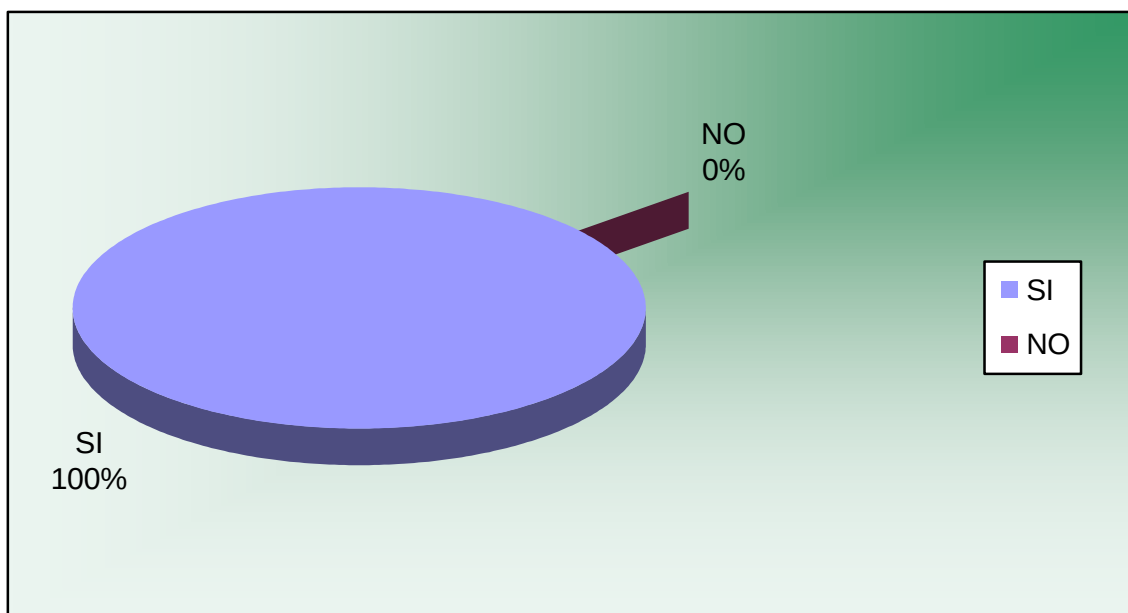
Interpretación: Todos los Bancos deben contar con políticas que vayan orientadas a resolver los problemas que se presentan de una manera ágil y oportuna.

Pregunta # 32

¿ Existen seguimientos a los señalamientos plasmados en los informes sobre control interno ?

Objetivo: indagar si se da seguimiento a informes referentes al control interno.

Alternativa	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos dijeron que existen seguimientos a los señalamientos plasmados en informes.

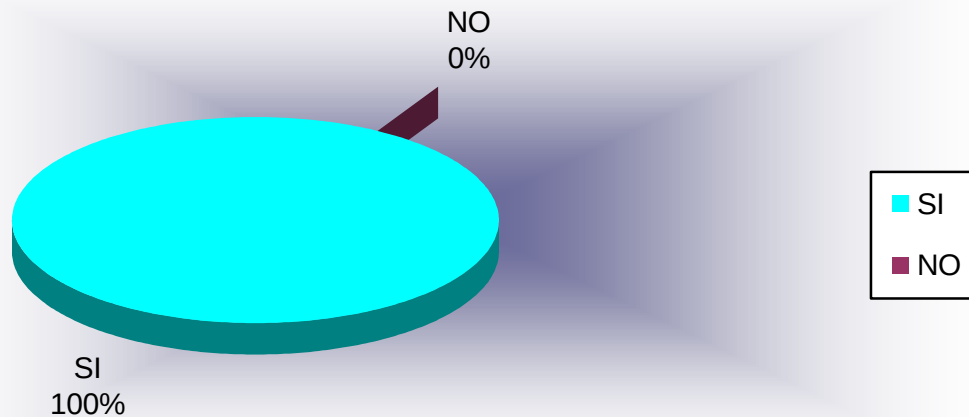
Interpretación: El seguimiento a señalamientos por debilidades del control interno, debe ser exhaustivo y corresponderá a las unidades involucradas en la evaluación.

Pregunta # 33

¿ Es escuchado el personal operativo cuando hace sugerencias de malos procedimientos ?

Objetivo: Indagar si son escuchadas las sugerencias de los empleados del departamento.

Alternativas	# de Respuestas	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, todos respondieron que es escuchado el personal operativo en cuanto a sugerencias.

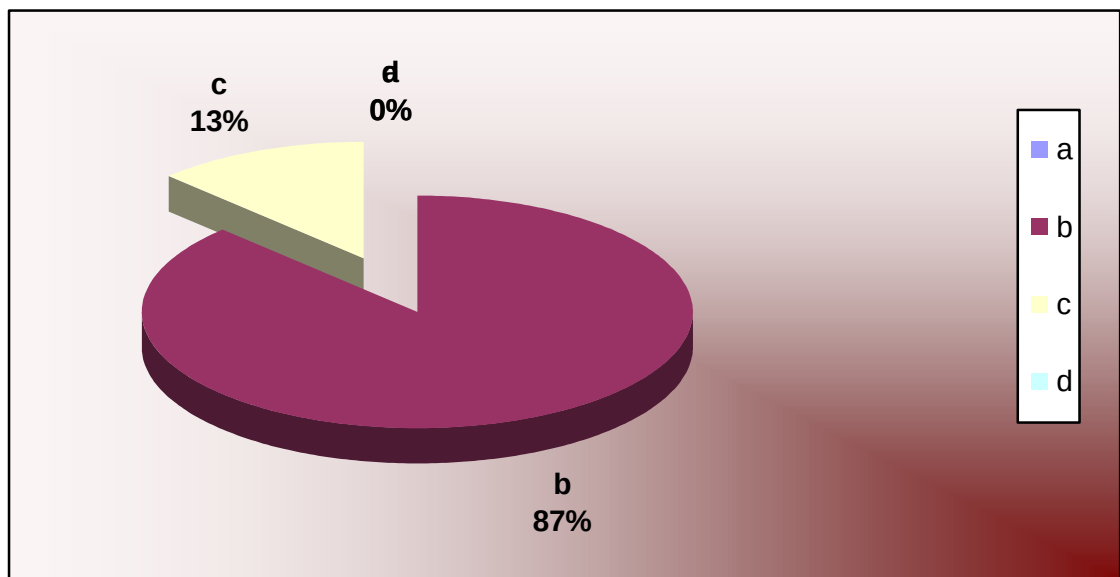
Interpretación: Muchas de las excelentes sugerencias hechas en relación a malos procedimientos, surgen precisamente del que hacer diario del personal operativo.

Pregunta # 34

¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente el control interno?

Objetivo: Conocer el punto de vista del encargado acerca del estado actual del control interno dentro del departamento de tarjeta de crédito.

Alternativas	# de Respuesta	%
a) EFICIENTE	0	0%
b) ADECUADO	7	87%
c) NECESITA MEJORARSE	1	13%
d) DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	8	100%



Análisis: Del 100% de los bancos encuestados, el 13% respondió que necesita mejorarse y el 87% dijo que es adecuado.

Interpretación: El control interno debe ser eficiente en un 100 %.

CONCLUSIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

Según investigación de campo realizada, tabulación de datos y análisis respectivo, determinamos las siguientes conclusiones:

1- El proceso para el otorgamiento de tarjetas de crédito no es el adecuado debido a que observamos las siguientes situaciones:

- No involucran a las diferentes unidades para otorgar la emisión.
- No requieren de toda la documentación necesaria previa al otorgamiento por ejemplo
investigación en Dicom.

2- En lo referente a las evaluaciones del control interno en tarjetas de crédito, observamos los siguientes aspectos:

- En algunos Bancos las evaluaciones no son realizadas por la Gerencia de Auditoría Interna. Debido a que las efectúan Auditoría Externa o La Superintendencia del Sistema Financiero
- Las revisiones generalmente no son periódicas.
- Las Cartas de la Gerencia no son recibidas periódicamente.

3- En algunos bancos no existe una descripción del manual de puestos.

4- En lo referente a la custodia de tarjetas de crédito observamos las siguientes situaciones:

- Generalmente no se exige fianza a los empleados relacionados con la custodia.
- En algunas instituciones solamente existen dos personas relacionadas con la custodia de tarjetas y pines.
- No siempre el Gerente de dicha unidad tiene conocimiento de las combinaciones de la caja de seguridad de tarjetas.

5- Generalmente se presenta con mayor frecuencia el problema de tarjetas no utilizada en dicha unidad y reclamos de clientes por cobros de membresías gratuitas.

6- Un 87 % de los encuestados consideraron que el Control Interno actual es adecuado pero no eficiente en un 100 %

RECOMENDACIONES GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1- Es necesario que para realizar un proceso eficiente en la emisión de tarjetas de crédito involucren a todas las unidades correspondientes e investigar previamente al tarjetahabiente potencial en Dicom.

2- Es necesario que la Gerencia de Auditoría realice evaluaciones al control interno de tarjetas de crédito con el fin de verificar si las operaciones se realizan según lo normado por las políticas y procedimientos de la

institución, que dichas revisiones sean periódicas y que el envío de Cartas de la Gerencia sea constante.

- 3- Diseñar manual de puestos para todos los empleados del departamento de tarjetas con el fin de que cada uno de ellos conozcan en un 100 % sus funciones.
- 4- Para que exista un adecuada custodia es necesario que se exija fianza a todos los empleados de dicha unidad, además que sean más de dos personas las relacionadas con la salvaguarda de tarjetas y pines; es necesario que las claves de la caja de seguridad sean del conocimiento del Gerente de la unidad.
- 5- Por los controles inadecuados existen problemas de tarjetas no utilizadas y reclamos de clientes frecuentes por cobros de membresías gratuitas por lo que es necesario el diseño de una Guía de Control Interno como Herramienta para Medir el Riesgo Financiero.
- 6- Consideramos que mediante el diseño de la Guía propuesta en el numeral anterior la mayoría de las instituciones bancarias lograrán que su Control Interno sea eficiente.

CAPITULO III

PROPUESTA DE GUIA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

7. OBJETIVOS DE LA GUÍA

7.1 General

Contribuir a mejorar el Control Interno de los Bancos emisores de Tarjetas de Crédito así como ampliar el conocimiento de las personas que la consulten

7.2 Específicos

- a. Proporcionar la información necesario a través del presente documento, que ayude a conocer el control interno.
- b. Contribuir a que las instituciones financieras disminuyan su riesgo financiero a través de una evaluación periódica y eficiente.

8. BENEFICIOS

8.1 Para Instituciones financieras:

Proporcionará una guía integral que les permita identificar y evaluar en cualquier momento el riesgo financiero.

8.2 Para los usuarios:

Conocer ampliamente sobre cómo evaluar el control interno a través de una guía integral

9. CONTROL INTERNO

9.1 Conocimiento del Control Interno

El conocimiento del control interno se obtiene a través de efectuar una evaluación a las áreas evaluadas, en éste caso se obtuvo a través del cuestionario que es nuestro instrumento de recolección de datos; así mismo a través de las visitas efectuadas a las unidades involucradas.

Basados en lo anterior, consideramos que las respuestas

10. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

10.1 Política General Unidad de Ventas

La autorización para que una solicitud continúe su proceso es facultad del Gerente de Ventas.

10.1.1 Procedimientos Unidad de Ventas

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Gerente de ventas	1	Deberá entregarle una agenda diaria de trabajo al Ejecutivo de ventas.
Ejecutivo de ventas	2	Promover las tarjetas entre los clientes conforme a su agenda de trabajo
Ejecutivo de ventas	3	Entrevistar al cliente y entregarle la solicitud para que la complemente y anexe los requisitos para aplicar como tarjetahabiente
Ejecutivo de ventas	4	Deberá de anotar en el control de envío de solicitudes de tarjetas de crédito el nombre del cliente fecha de recibido y la fecha de envío. Envía la solicitud al coordinador de ventas por medio del servicio de correspondencia
Coordinador de ventas	5	Recibe y revisa la solicitud, si todo esta completo ingresa la solicitud en el control de envío de documentos la envía a la Unidad de Telemarketing para su respectiva investigación

10.2 Política General Unidad de telemarketing

La confirmación de la veracidad de las referencias crediticias, personales y comerciales del solicitante, es competencia exclusiva de ésta unidad.

10.2.1 Procedimientos Unidad de telemarketing

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de telemarketing	1	Verificara que la solicitud este correctamente elaborada la pasa a investigación
Investigador de solicitudes	2	Deberá verificar que el cliente no pertenezca a la lista de clientes negativos del sistema de tarjetas de crédito del sistema
Investigador de solicitudes	3	Deberá solicitar todas las referencias comerciales a los principales almacenes y establecimientos comerciales del país. Deberá solicitar referencias bancarias. De estar todo correcto deberá enviar la solicitud junto con los documentos para análisis de crédito

10.3 Política General Unidad de Créditos

Realizar un análisis adecuado sobre las solicitudes de crédito.

10.3.1 Procedimientos Unidad de Créditos

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Analista de Tarjeta de Créditos	1	Deberá de estudiar toda la información anterior, y determinar: 1 Su capacidad de pago 2 Dar la recomendación de resolución para el tipo de tarjeta. 3 Establecer el monto de crédito otorgado 4 Notificar si tarjeta fue aprobada. 5 Notificar la improbación de la tarjeta.
Asistente de Departamento de Créditos	2	Una vez aprobada la solicitud, deberá ser ingresada en el sistema todos los datos del cliente. Paralelamente elaborará el contrato y el pagaré en original y copia.
Asistente de Departamento de Tarjeta de Crédito	3	Informará al cliente telefónicamente que su tarjeta ha sido aprobada, especificando el monto aprobado, el tipo de tarjeta y el plazo. Le informará además que la tarjeta podrá ser retirada en los próximos días en el departamento de tarjetas de crédito o que se le hará entrega personalmente.

10.4 Política General Comité de Créditos

Validará la información para aprobar ó improbar las solicitudes de tarjetas de crédito.

10.4.1 Procedimientos Comité de Créditos

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Comité de Créditos	1	Respaldará o denegará la recomendación de la resolución entregada por el analista mediante la impresión de un sello que identifique la resolución otorgada.

10.5 Política General Unidad de Tráfico

La entrega y custodia de los pines y tarjetas de crédito es competencia exclusiva de esta unidad.

10.5.1 Procedimientos Unidad de Tráfico

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de Unidad de Tráfico	1	Recibirá de embozo las tarjetas de crédito ya elaboradas.
Jefe de Unidad de Tráfico	2	Será el responsable junto con sus asistentes por la custodia de todas las tarjetas embozadas listas para entregar.
Asistente de Unidad de Tráfico	3	Segregaran por zonas todas las tarjetas para ser enviadas a los departamentos de la República y entregarlas cuando Atención al cliente las solicite. Además de recibir de informática los Pines de estas tarjetas.
Jefe de Unidad de Tráfico	4	Entregará Tarjetas y Pines, a los clientes utilizando como medios de entrega Mensajería Interna y Externa así como Atención al cliente.

10.6 Política General Unidad de Informática

Corresponde a esta unidad velar por un confiable control de la información generada en las operaciones de los clientes, así como los reportes de entrega de documentos a las diferentes Unidades participantes en el proceso de emisión de las tarjetas de crédito.

10.6.1 Procedimientos Unidad de Informática

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de procesamiento de datos	1	Emitir los números personales de identificación de las tarjetas (PIN) con acceso a la red de cajeros.
Asistente de jefe de procesamiento de datos	2	Enviar a Tráfico los PIN de las tarjetas emitidas durante el proceso de embozo.
Asistente de jefe de procesamiento de datos	3	Verificar que el sistema este en ópticas condiciones de funcionamiento para evitar caídas de línea y duplicación en transacciones realizadas por los tarjetahabientes.
Asistente de jefe de procesamiento de datos	4	Velar por el uso adecuado de los usuarios del sistema evitando que varios empleados conozcan las contraseñas de acceso en aquellas operaciones más delicadas.

10.7 Política General Unidad de Archivo

Custodiar adecuadamente los documentos entregados por el cliente.

10.7.1 Procedimientos Unidad de Archivo

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de Unidad de Archivo	1	Recibir de la unidad de créditos los documentos completos del nuevo tarjetahabiente para su respectivo archivo.
Asistente de Unidad de Archivo	2	Archivar cronológicamente cada uno de los nuevos expedientes, permitiendo así su fácil consulta en cualquier momento que se requiera.
Asistente de Unidad de Archivo	3	Proporcionar a quien lo solicite el expediente de los tarjetahabientes, previa autorización de su jefe inmediato.

10.8 Política General Unidad de Cobros

Realizar una eficiente gestión de recuperación de los créditos.

10.8.1 Procedimientos Unidad de Cobros

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Jefe de Cobros	1	Solicitar al sistema reporte de Cartera de cuentas en mora que contenga: 1 Mora a 60 días 2 Mora a 120 días 3 Mora a 180 días 4 Mora de más de 180 días.
Gestores de cobros	2	Realizar llamadas por gestión de cobro a aquellos tarjetahabientes cuyo pago fue vencido pasado un día después de su ciclo de corte mensual.
Asistente de Jefe de Cobros	3	Preparar los casos de clientes morosos irrecuperables y enviarlos al departamento Jurídico cuando ya se haya agotado la ultima gestión de cobro.
Jefe de Unidad de Cobros	4	Autorizar los casos de clientes morosos que se enviarán a la Unidad Jurídica.

10.9 Política General Unidad de Jurídico

Aplicar los medios legales correspondientes para la recuperación del crédito.

10.9.1 Procedimientos Unidad de Jurídico

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
Asistente de Unidad Jurídica	1	Recibir de cobros los casos de clientes morosos y entregar a su Jefe para su respectiva asignación.
Jefe de Unidad Jurídica	2	Distribuir entre sus colaboradores legales los clientes morosos recibidos de la Unidad de Cobros.
Gestores de Cobro Jurídico	3	Preparar cada una de las gestiones de cobro jurídico con el fin de recuperar la cuenta, hasta agotar todos los recursos posibles y liquidar la recuperación con el departamento de Finanzas.
Jefe de Unidad Jurídica	4	Entregar en detalle cada una de las cuentas no recuperadas al departamento de Contabilidad para que sean registradas como Contingencias o Cuentas Incobrables.

11. FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

PASOS O PROCEDIMIENTOS	SIMBOLOGIA					
						
SOLICITUD	X					
SOLICITUD ES ENTREGADA POR EJECUTIVO DE VENTAS		X				
SOLICITUD ES COMPLETADA POR NUEVO TARJETAHABIENTE		X				
EJECUTIVO DE VENTAS RECIBE DOCUMENTOS		X				
EJECUTIVO REVISA EL CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ENTREGADOS POR EL CLIENTE		X				
EJECUTIVO DE VENTAS ENTREGA A SECRETARIA DE VENTAS LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS DEL CLIENTE		X				
SECRETARIA VERIFICA DOCUMENTOS COMPLETOS		X				
SECRETARIA ELABORA RESUMEN DEL DIA DE SOLICITUDES RECIBIDAS Y ENTREGA A JEFE PARA QUE LOS AUTORICE			X			
DOCUMENTOS AUTORIZADOS SON ENVIADOS A TELEMARKETING		X				
TELEMARKETING CONFIRMA REFERENCIAS E INGRESOS DEL CLIENTE			X			
TELEMARKETING ENVIA SOLICITUD Y DOCUMENTOS A CREDITOS		X				
CREDITOS RECIBE Y ENVIA A ANALISTA DE CREDITOS PARA ESTABLECER MONTOS DE LIMITE Y TIPO DE TARJETA		X				
CREDITOS ENVIA A COMITÉ DE APROBACION		X				
COMITÉ RESUELVE RECHAZÁNDOLA			X	X	X	
COMITÉ RESUELVE APROBÁNDOLA			X	X		
COMITÉ DEVUELVE A CREDITOS PARA QUE INGRESEN DATOS AL SISTEMA PARA TIPO DE TARJETA Y LIMITE DE CREDITO		X				
CREDITOS ENVIA A EMBOZO CORREO DE TODAS LAS APROBACIONES DEL DIA		X				
EMBOZO RECIBE CORREO		X				
EMBOZO PROCEDE, SELECCIONANDO TIPO DE TARJETA Y ELABORA LAS MISMAS			X			
EMBOZO ENVIA TARJETAS EMBOZADAS A TRAFICO		X				

PASOS O PROCEDIMIENTOS	SIMBOLOGIA					
						
TRAFICO RECIBE DE EMBOZO LISTADO DE NUEVOS TARJETAHABIENTES JUNTO CON SUS TARJETAS		X				
EMBOZO CUSTODIA LAS TARJETAS		X				
EMBOZO POR MEDIO DE ASISTENTES SEGREGA TARJETAS POR ZONAS			X			
TRAFICO ENVIA TARJETAS POR MENSAJERIA INTERNA Y EXTERNA, TODAS AQUELLAS QUE SE ENTREGARAN A DOMICILIO			X			
TRAFICO ENVIA TARJETAS A ATENCION AL CLIENTE CUANDO ESTE LO REQUIERA PARA QUE SE ENTREGUE AL CLIENTE			X			
TARJETA ES ENTREGADA AL CLIENTE		X				
CLIENTE FIRMA DE RECIBIDO		X				
CLIENTE UTILIZA SU TARJETA		X				
SISTEMA EMITE CORTE MENSUAL DE TRANSACCIONES REALIZADAS CON TARJETA DE CLIENTE			X			
CLIENTE RECIBE ESTADO DE CUENTA DE TARJETA DE CREDITO		X				
CLIENTE REALIZA PAGO DE TARJETA			X	X		
EVALUACION DE CLIENTE ES EXCELENTE			X			
CLIENTE NO PAGA SU CUOTA			X	X		
COBROS REALIZA GESTION DE RECUPERACION			X			
COBROS AGOTA RECURSOS DE RECUPERACION			X			
COBROS ENVIA A UNIDAD JURIDICA		X				
JURIDICO REALIZA GESTION DE COBRO LEGAL PARA RECUPERAR CREDITO MOROSO			X			
JURIDICO REALIZA UNA RECUPERACION EXITOSA, EMBARGÁNDOLO.			X			
JURIDICO NO RECUPERA CUENTA			X			
JURIDICO REPORTA COMO CUENTAS INCOBRABLES.			X		X	

12. MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

Ref. _____

Hecho: _____

Fecha: _____

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

Generalidades

Unidades : Unidad de Cobros, Mercadeo, Telemarketing,
Departamento de Créditos

Actividad : Evaluación a la cartera de Créditos.

Fecha de : 00/00/01

Referencia :

Componentes del Control Interno.

1. Ambiente de Control.

1.1 Integridad, valores éticos y competencia de las personas.

La Unidad de Créditos depende de la Gerencia de Créditos y Cobros, está integrada por un jefe de Créditos, un analista, un auxiliar de recepción de solicitudes, un responsable de actualización de datos y dos encargados de investigación y digitación.

Así mismo, el análisis y evaluación para el otorgamiento de refinanciamientos es realizado por las Supervisoras de cobros y éstos son sometidos a comité de créditos para su aprobación.

Cabe mencionar que la mayoría del personal tiene amplia experiencia en el puesto desempeñado, puesto que poseen varios años de estar laborando para la institución.

De acuerdo al Jefe de créditos, a la fecha no se han dado dificultades con el personal por mal desempeño, o conducta inadecuada.

1.2 Filosofía y Estilo de Operación de la Gerencia.

La Gerencia General de Tarjetas de Créditos mantiene una comunicación estrecha con la Gerencia de Créditos y Cobros, participando en comités para aprobación de créditos y refinanciamientos de cuentas por lo que se considera que la alta administración se encuentra al tanto del cumplimiento de los objetivos de dicha unidad y la filosofía implementada para el logro de los mismos es aceptable.

2. Valoración del Riesgo.

Considerando el riesgo que representa el otorgamiento de créditos, la administración ha proporcionado a las unidades involucradas, políticas y procedimientos para el otorgamiento,

renovaciones, incrementos de límites y refinanciamientos; no obstante éstas reinciden en el incumplimiento a tales disposiciones, como se detalla en el siguiente numeral, lo cual implica que no existe una adecuada administración de los riesgos que afectan el negocio por parte de los responsables, debido a que se generan mayores riesgos al actuar fuera de lo establecido por la administración.

Por otra parte, la aprobación de refinanciamientos se realiza a través de un comité de créditos integrado por la Gerencia General, Gerente de Cobros y las Supervisoras de dicha Gerencia.

Según lo mencionado por la Gerente de Cobros, la valoración del riesgo se da en el otorgamiento de un nuevo arreglo de pago, considerando la obtención de nuevas o mejores garantías que permitan ser más recuperable la deuda ya sea por el cobro normal o vía judicial.

3. Actividades de Control.

Para el proceso de otorgamiento, renovaciones, incremento de límite y refinanciamientos, se cuenta con las siguientes disposiciones, vigentes para el periodo sujeto a evaluar.

Autorización		Políticas
Fecha	Funcionario	
00/00/01	Junta Directiva.	Delegación de aprobación de créditos.
00/00/01	Gerencia General.	Requisitos y políticas para

		aprobación de créditos.
00/00/01	Gerencia General.	Parámetros para aumentos de límite de crédito.
00/00/01	Gerencia General.	Condiciones de Refinanciamientos.
00/00/01	Gerencia General.	Disposición para que el Departamento de créditos evalúe las solicitudes procedentes de otras unidades.
00/00/01	Gerencia General, Dirección Ejecutiva.	Parámetros para renovación de Cuentas.

4. Información y Comunicación.

La información relacionada con las políticas y procedimientos establecidos por la administración no han sufrido modificaciones durante el período en revisión, sin embargo cuando se dan cambios, la administración se encarga de instruir a todas las áreas involucradas, asegurando su fluidez y conocimiento oportuno.

5. Monitoreo.

El seguimiento a las disposiciones emitidas así como el adecuado funcionamiento de las actividades de otorgamiento de créditos, refinanciamientos, renovaciones e incrementos de límite lo realiza la administración misma, debido a que bajo su dependencia directa se encuentra la Gerencia de Créditos y Cobros, que es la responsable de la coordinación y supervisión de éstas actividades.

Resultados de Auditorías anteriores:

No Aplica.

Justificación de la evaluación.

Considerando el Giro de la institución, la cartera de activos de riesgo crediticios constituye el activo principal de la misma por lo que es importante la existencia de un adecuado proceso de otorgamiento de los créditos, así como de las renovaciones, incrementos de límite y refinanciamientos de pago ya que representan nuevos riesgos para la institución.

Personal clave para la obtención de información:

La información se solicitará a los Jefes de cada una de las unidades involucradas dentro del proceso a evaluar.

Información y documentos a utilizar:

- Reportes de cartera de tarjetas de crédito que soportan los saldos.
- Base de datos cuentas vigentes.
- Base de datos cartera refinanciada.
- Expedientes de créditos nuevos, incrementos de límites y refinanciamientos sujetos a evaluación.
- Consultas del sistema de clientes de cartera de créditos.
- Garantías de los créditos.

Objetivos de la evaluación:

1. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecidos por la administración para el otorgamiento de créditos, renovaciones, refinanciamientos e incrementos de límites.
2. Comprobar selectivamente la existencia física de los expedientes, pagarés y documentación de respaldo de importancia.

Alcance:

- Se realizará una evaluación de los créditos nuevos, renovaciones, refinanciamientos e incrementos de límites otorgados durante los primeros seis meses del 2001.

VII. Tiempo Programado y Personal Asignado:

- a. Se ha estimado un total de _____ horas para la presente evaluación.
- b. El Personal asignado para la evaluación es el siguiente:

No.	Nombre	Cargo
1		
2		
3		

13. GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

13.1 GUIA DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS

Referido al _____

OBJETIVOS ➤ Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de crédito establecida por la administración para el ingreso de solicitudes de tarjetas de crédito nuevas. ➤ Verificar el seguimiento que se le da a las solicitudes en el área de ventas especialmente en el traslado a otras Unidades. ➤ Confrontar la uniformidad en el uso de formularios para el traslado de solicitudes, de documentos legales y personales de los nuevos tarjetahabientes.		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCIA PT'S
1. Detalle en una cédula de trabajo, las principales políticas y procedimientos vigentes para la autorización de nuevas solicitudes de tarjetas de crédito por parte del Jefe de Ventas.		
2. Solicitar al jefe de esta Unidad los formularios a utilizar para el traslado de documentos legales y personales, así como las solicitudes de las tarjetas de crédito.		
3. Obtener de parte de el jefe de la Unidad Listado de remisión de documentos a la Unidad de Telemarketing.		
4. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el Jefe de área.		

• **13.2 GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE TELEMARKETING

Referido al _____

OBJETIVO ➤ Verificar que los trámites a seguir en las investigaciones de los futuros tarjetahabientes se lleven a cabo conforme a las políticas y procedimientos de dicha Unidad. ➤ Indagar si la unidad a cumplido con las verificaciones de referencias adecuada y oportunamente. ➤ Confirmar que las marcas utilizadas en las confirmaciones son las registradas y autorizadas por el jefe de esta Unidad.		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCIA PT'S
1. Detalle en una cédula de trabajo, las principales políticas y procedimientos vigentes para la aprobación la investigación de solicitudes nuevas.		
2. Revisar las marcas utilizadas en los documentos a investigar y verificar que estas sean congruentes con las autorizadas por el Jefe de la Unidad		
3. Solicitar al sistema los comentarios realizados de las investigaciones realizadas a los solicitantes de tarjetas de crédito.		
4. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el Jefe de área.		

•

• **13.3 GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE CREDITOS

Referido al _____

OBJETIVOS ➤ Evaluar si el análisis financiero efectuado a las solicitudes para su aprobación o negación de la solicitud de tarjeta esta de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la administración ➤ Verificar si la tarjeta es aprobada conforme al tipo solicitada por el cliente. ➤ Verificar que los límites aprobados sean conforme a los pre-establecidos por la Administración.		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REF. PT'S
1. Detalle en una cédula de trabajo, las principales políticas y procedimientos vigentes para la aprobación de créditos, renovaciones , refinanciamientos e incrementos de límite.		
2. Verificar que el limite de crédito otorgado a la tarjeta aprobada es el que corresponde al tipo ó clase de la misma.		
3. Identificar los expedientes aprobados y desaprobados para verificar cual es su destino final.		
4. Solicitar listado de sistema en el cual se permita identificar cuales son los expedientes aprobados y desaprobados.		
5. Confrontar similitud de expedientes y listado de sistema.		
6. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el Jefe de área.		

• **13.4 GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE TRAFICO

Referido al _____

OBJETIVOS ➤ Investigar si la entrega de tarjetas de crédito así como de los pines se hace de acuerdo a los procedimientos establecidos. ➤ Verificar si en la custodia de pines , tarjetas de créditos y plásticos cumple con las medidas de seguridad requeridas por dicha área ➤ Identificar los documentos recibidos de embozo de tarjetas en el cual se detalle las tarjetas recibidas. ➤ Identificar listado proporcionado por Informática en el cual se detalle los pines remitidos a esta Unidad.		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCI A PT'S
1. Detalle en una cédula de trabajo, los principales procedimientos vigentes para la custodia de Tarjetas y Pines en esta Unidad.		
2. Solicitar a Jefe de esta Unidad listado de las medidas de seguridad establecidas para una adecuada custodia de tarjetas y pines.		
3. Solicitar listado de tarjetas recibidas de embozo.		
4. Solicitar a Informática listado de Pines emitidos para las tarjetas producidas por embozo.		

5. Cotejar la información obtenida en los numerales 3 y 4 y determine diferencias si existen.		
6. Confirmar verbalmente con cada uno de los empleados responsables en la custodia de tarjetas y pines cual es la clave de seguridad de la bóveda donde y verificar que los no implicados en esta responsabilidad la desconozcan.		
7. Verificar los procedimientos de control para el envío de tarjetas por mensajería.		
8. Verificar los procedimientos de control para el envío de tarjetas a la Unidad de atención al cliente de cada Agencia Bancaria.		
9. Verificar los formularios de control de envío de tarjetas y pines, así como las firmas de recepción de las mismas en el lugar y la vía de entrega indicado por el cliente.		
10. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el auditor de área.		

•

•13.5 **GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE INFORMATICA

Referido al _____

OBJETIVOS ➤ Evaluar los niveles de seguridad en los sistemas informáticos en la emisión de Pines para las tarjetas de crédito emitidas por Embozo. ➤ Confirmar si el proceso de emisión de pines se realiza con eficiencia y eficacia, así como; conforme a los procedimientos establecidos por el Jefe de esta Unidad.		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCIA PT'S
1. Detalle en una cédula de trabajo, los principales procedimientos vigentes para la emisión de Pines para las tarjetas de crédito producidas por embozo.		
2. Medir el nivel de confianza de la emisión de Pines para las tarjetas de crédito producidas por embozo.		
3. Solicitar al Jefe de esta Unidad el listado con firmas de las únicas personas autorizadas para la ejecución de este proceso.		
4. Verificar que coincidan firmas de empleados que ejecutaron el proceso de emisión de pines de tarjetas de crédito, las cuales deben coincidir con listado presentado por jefe de Unidad de Informática.		
5. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el Jefe de área.		

• **13.6 GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE ARCHIVO

Referido al _____

OBJETIVOS ➤ Identificar la existencia de políticas y procedimientos para la adecuada salvaguarda de los expedientes de los tarjeta habientes nuevos y antiguos. ➤ Verificar el respaldo legal con que cuentan los expedientes ➤ Verificar el nivel de seguridad con que cuentan dichos Expedientes. ➤ Identificar la existencia de microfilmadora de documentos, o un scanner.		
PASO DE AUDITORIA	HECHO POR	REF. PT'S
1. Comprobar que la salvaguarda de los expedientes se este realizando conforme a lo establecido en las políticas y procedimientos establecidos por el Jefe de esta Unidad.		
2. Verificar la autenticidad de los documentos.		
3. Revisar la garantía legal firmada por el nuevo tarjetahabiente.		
4. Constatar si el tiempo para microfilm o scannear documentos cumple con lo estipulado en las políticas y procedimientos establecidos para esta Unidad.		
5. Comprobar si los niveles de seguridad establecidos en las políticas y procedimientos se cumplen.		
6. Comprobar que los documentos enviados por otras unidades relacionadas coincidan con los recibidas en esta Unidad.		
7. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el auditor de área.		

• **13.7 GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE COBROS**

Referido al _____

OBJETIVOS		
➤ Evaluar la aplicación de los procedimientos utilizados para la recuperación de fondos		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCIA PT'S
1. Solicitar al Jefe del Departamento de Cobros una impresión del reporte de créditos morosos.		
2. Verificar que la cartera de créditos en mora éste clasificada adecuadamente, de acuerdo a la morosidad.		
3. Indagar que como realizan la gestión de cobro y verificar que se esté llevando acabo de acuerdo con los procedimientos establecidos		
4. Verificar la información que es enviada al departamento Jurídico, estableciendo que ya se hayan efectuado todas las gestiones de cobro necesarias.		
5. Verificar que toda la información enviada al departamento Jurídico haya sido firmada por el Jefe de la unidad de cobros.		
6. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el auditor de área.		

•13.8 **GUIA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
EN EL ÁREA DE JURIDICO

Referido al _____

OBJETIVO ➤ Evaluar si de acuerdo a las políticas establecidas por la administración el caso debe ser guiado por la vía judicial		
PASOS DE AUDITORIA	HECHO POR	REFERENCIA PT'S
1. Solicitar al departamento Jurídico, un detalle de los clientes de cartera morosa que están en su poder		
2. Verificar que se estén llevando acabo todas las gestiones de cobro legales necesarias para la recuperación del crédito moroso.		
3. Indagar el procedimiento para traslado de cuentas no recuperadas al departamento de contabilidad.		
4. Incluir cualquier otro aspecto que se considere de importante evaluar, previo acuerdo con el auditor de área.		



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS “LICENCIADO BENJAMÍN CAÑAS”

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

Tema : Guía Evaluación del Control Interno como herramienta para medir el Riesgo Financiero de Tarjetas de crédito emitidas por Bancos del área metropolitana de San Salvador.

Introducción : Muy cordialmente, en ésta ocasión tenemos la oportunidad de solicitar de su valiosa colaboración en el sentido de que nos ayude a responder el presente cuestionario, sus respuestas enriquecerán nuestro trabajo de grado, por lo que le pedimos hacerlo objetivamente; le garantizamos que la información

proporcionada, será registrada con la absoluta confidencialidad.

Agradecemos de antemano cada una de sus respuestas.

Indicaciones: Marque con una “ X “ dentro del paréntesis o subraye según corresponda, la respuesta que considera correcta

1. ¿Cuáles son las etapas que conforman el proceso de emisión de una tarjeta de crédito?

- a) Entrega de solicitud, Evaluación del crédito, Entrega de tarjeta
- b) Entrega de solicitud, Evaluación del crédito, Embozo de tarjeta, Entrega de tarjeta
- c) Entrega de solicitud, Confirmación de referencias, Evaluación del crédito, Aprobación del crédito, Autorización de embozo de tarjeta, Embozo de tarjeta, Custodia de tarjeta, Entrega de tarjeta al cliente.

2. ¿Cuáles son las unidades o secciones que participan en la emisión de tarjetas de crédito?

3. ¿Quiénes son los funcionarios que participan en el proceso de emisión de tarjetas de crédito?

4. ¿Cuáles son las responsabilidades de cada uno de los funcionarios que participan en el proceso de emisión de tarjetas de crédito?

5. ¿Cuáles son los documentos que intervienen en el proceso de la emisión de las tarjetas de crédito?

6. ¿Existe una adecuada planificación al diseñar políticas y procedimientos de control interno que garantice un adecuado proceso en la emisión de tarjetas de crédito?

Si () No ()

7. ¿Posee un control interno el departamento de tarjetas de crédito de este banco ?

Si () No ()

8. ¿Qué órgano de administración de la empresa ha autorizado el sistema de control interno de las tarjetas de crédito ?

a) Gerencia ()

b) Junta Directiva ()

9. ¿El control interno administrativo es ejecutado conforme a lo planificado?

Si () No ()

10. ¿Es evaluado periódicamente el control interno administrativo existente en el departamento de tarjetas de crédito?

Si () No ()

11. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva ,¿Quién lo evalúa?

a) Contabilidad ()

b) Gerencia ()

c) Auditoría Interna ()

d) Auditoría Externa ()

e) Superintendencia del sistema financiero ()

12. ¿Cada cuanto tiempo es evaluado el control interno del departamento de tarjetas de crédito ?

Mensualmente ()

Bimestralmente ()

Trimestralmente ()

Semestralmente ()

Anualmente ()

13. ¿Con que frecuencia se reciben cartas a la gerencia señalando debilidades de control interno?

14. ¿Existe la unidad de Auditoría Interna en la institución?

Si () No ()

- 15.** ¿Cuántas personas conforman la unidad de Auditoría Interna en la institución?

- 16.** ¿Se ha diseñado un cronograma de actividades detallando los períodos de evaluación del control interno?

Si () No ()

- 17.** ¿Quién lo ha diseñado?

18. ¿Con que periodicidad es evaluado el control interno de tarjetas de crédito?

19. ¿Contribuye la evaluación constante del control interno a minimizar los costos del banco?

Si () No ()

20. ¿Existe en la institución una descripción del manual de puestos?

Si () No ()

21. Si la respuesta anterior es positiva ¿Se hace del conocimiento del personal?

Si () No ()

22. ¿Se exige una fianza a los empleados relacionados en la custodia de tarjetas de crédito embozadas?

Si () No ()

23. ¿Cuántas personas están relacionadas en la custodia de tarjetas de crédito?

1 ()

2 ()

más de 2 ()

24. ¿Cuántas personas están relacionadas en la custodia de pines de las tarjetas de crédito?

1 ()

2 ()

más de 2 ()

25. ¿Tiene conocimiento el Gerente de las combinaciones de la caja de seguridad de las tarjetas de crédito ?

Si () No ()

26. ¿Es adecuado el análisis de crédito, cuando se solicita una nueva tarjeta?

Si () No ()

27. ¿Que documento legal firma el cliente como respaldo del crédito otorgado?

Pagaré ()

Letra de Cambio ()

Contrato ()

Otros_____

- 28.** ¿ Los expedientes de los tarjetahabientes están custodiados adecuadamente ?

Si () No ()

- 29.** ¿ Cuales son los problemas que se presentan con más frecuencia en éste departamento ?

Duplicidad de cargos ()

Tarjetas no utilizadas por los tarjetahabientes ()

Tarjeta no entregadas al propietario ()

Bloqueo no inmediato por extravío de tarjetas ()

Análisis inadecuado de crédito ()

Fallas en los sistemas informáticos ()

- 30.** ¿Que tipos de reclamos son los más frecuentes por los tarjetahabientes?

Duplicidad de cargos

Cargos no realizados por el tarjetahabiente ()

Cálculos de intereses mayores a los establecidos ()

Cobros de membresias gratuitas ()

Saldos sin haber utilizado la tarjeta ()

- 31.** ¿ De que políticas dispone la institución para responder a la problemática manifestada por los tarjetahabientes ?

- 32.** ¿ Existen seguimientos a los señalamientos plasmados en los informes sobre control interno ?

Si () No ()

- 33.** ¿ Es escuchado el personas operativo cuando hace sugerencias de malos procedimientos ?

Si () No ()

- 34.** ¿Cómo considera usted que se encuentra actualmente el control interno?

Eficiente ()

Adecuado ()

Necesita mejorarse ()

Deficiente ()

GLOSARIO

Atención al cliente, área en la cual se brinda la mejor atención a los tarjeta-habientes y en la cual puede realizarse trámites para solicitar tarjetas nuevas.

Auditoría, es una investigación sistemática ó evaluación de los procedimientos y operaciones, con el objeto de determinar la conformidad con el criterio prescrito, el trabajo que ejecuta un auditor interno.

Control Interno, es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y Eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Custodia, actividad realizada por la Unidad de Tráfico y consiste en guardar las tarjetas de crédito en una bóveda.

Embozo, Actividad por medio de la cual se imprime todos los caracteres de un tarjeta-habiente en un plástico que lo identifica como propietario de la tarjeta de crédito.

Mensajería, unidad a través de la cual se envía documentos. Esta puede ser interna ó externa.

PIN, proviene de las siglas en ingles Personal Identification Number y significa número de identificación personal con el cual se tiene acceso a las diferentes redes de cajeros automáticos con la finalidad de retirar efectivo ó realizar consultas de saldo de las tarjetas de crédito.

Riesgo Financiero, son las posibles pérdidas ocasionadas a consecuencia de los procesos administrativos, informáticos, financieros, operativos y legales.

Tarjeta de crédito, es una línea de crédito rotativa otorgada a un tarjeta-habiente, la cual proporciona flexibilidad, pues permite al usuario pagar una factura por completo o en incrementos durante un período de tiempo.

Tarjeta-Habiente, nombre que se le otorga a una persona natural ó jurídica que posee una tarjeta de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Corte de Cuentas. Normas Técnicas de Control Interno, El Salvador, Enero, 2000.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), 5ta. Edición , México, 2000.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Declaración de Normas de Auditoría (SAS 78), 3ra. Edición, México, 1994.
- Kell, Walter G.; Bonton, William C. Auditoría Moderna, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V. , Segunda Edición, México,1995.

- López Vázquez, Luis. Código de Comercio, Recopilación de Leyes en materia Mercantil, Emitido por Asamblea Legislativa, Editorial Lis, El Salvador, 2001.
- López Vázquez, Luis. Recopilación de Leyes en materia Tributaria, Ley de Impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios (IVA), Emitido por Asamblea Legislativa, Editorial Lis , El Salvador, 2001.
- López Vázquez, Luis. Recopilación de Leyes en materia Tributaria, Ley del Impuesto sobre la Renta, Emitido por Asamblea Legislativa, Editorial Lis, El Salvador, 2001.
- López Vázquez, Luis. Ley de Integración Monetaria, Emitido por Asamblea Legislativa , Editorial Lis, El Salvador, 2000.
- López Vázquez, Luis. Ley del Lavado de Dinero y Activos, Emitido por Asamblea Legislativa, Editorial Lis ,El Salvador ,1999.
- Mantilla Blanco, Samuel Alberto. Control Interno “ Estructura Conceptual Integrada “, COSO , Ecoe Ediciones, Santa Fe Bogotá Colombia , Abril, 1998.

- Mantilla Blanco, Samuel Alberto. Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros, COSO, Ecoe Ediciones, Santa Fe Bogotá Colombia , Abril, 1998.
- Siu León, Juan Manuel . Trabajo de Graduación, Modelo de Organización y funcionamiento de un departamento de Auditoría Interna, para compañías emisoras de tarjetas de crédito para uso en diferentes establecimientos en El Salvador , 1988.
- Sotomayor, Alfonso Amador; González Burnes, Enrique. Control Interno, McGraw Hill, Interamericana Editores S.A. de C.V. , Primera Edición, México, 1997.
- Superintendencia del Sistema Financiero, Biblioteca y centro de Información. Normas de Contabilidad Bancarias (NCB), El Salvador, 2001.
- Superintendencia del Sistema Financiero, Biblioteca y centro de Información. Normas Prudenciales Bancarias (NPB), Emitido Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2001.
- Superintendencia del Sistema Financiero, Biblioteca y Centro de Información. Ley de Bancos, Emitido Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2001.

- Umaña Grijalva, Juan Antonio. Contabilidad Bancaria, Guía para la enseñanza universitaria , Primera Edición UCA Editores, El Salvador, 1982.
- Ventura Sosa, José Antonio. Auditoría Estratégica, Primera Edición, El Salvador , 1999.
- www.minedu.gob.pe