

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Prevención del fraude denominado “Skimming”  
en la empresa Intermediadora Financiera, S. A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Angel Mynor Méndez Argueta

Guatemala, Abril 2015

**Prevención del fraude denominado “Skimming”  
en la empresa Intermediadora Financiera, S. A.**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Angel Mynor Méndez Argueta

Lic. Pablo Pineda Méndez (**Asesor**)

Licda. Eugenia Teresa Díaz Castillo (**Revisora**)

Guatemala, Abril 2015

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vicedecano

**Lic. Oscar Hernández**

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED–**

**Licda. Diana Fabiola Monterroso**  
Examinador

**Licda. Anaytté Gómez**  
Examinador

**Lic. Sergio E. Monterroso G.**  
Examinador

**Lic. Pablo Pineda Méndez**  
Asesor

**Licda. Eugenia Teresa Díaz Castillo**  
Revisora



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**REF.:UPANA.C.C.E.E.00067-2015-L.**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 15 DE FEBRERO DE 2,015**

**De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Pablo Pineda Méndez, tutor y la Licenciada Eugenia Teresa Díaz Castillo, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida-PED titulada "PREVENCIÓN DEL FRAUDE DENOMINADO "SKIMMING" EN UNA EMPRESA OPERADORA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO", presentado por el estudiante Angel Mynor Méndez Argueta, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00156, de fecha 11 de julio de 2,014; AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado. /**

**M.A. César Augusto Custodio Cóbar**

**Decano**

**Facultad de Ciencias Económicas**

Lic Pablo Pineda Méndez  
**Contador Público y Auditor**  
6ta. Av. C 21-52 Fuentes del Valle II  
PPinedme@yahoo.com

Guatemala, 26 de Octubre de 2013

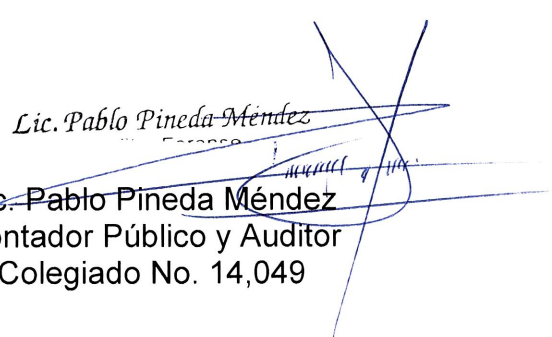
Coordinador  
Lic. Oscar Hernández  
Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría  
Facultad de Ciencias Económicas  
Campus el Naranjo  
Universidad Panamericana

Lic. Hernández

Con relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida – PED-, denominada “El Fraude denominado Skimming en una Empresa Operadora de Tarjetas” realizada por Angel Mynor Méndez Argueta Carné No. 0908384, estudiante de la carrera de Licenciatura de Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumplió con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana, por lo que apruebo dicho trabajo.

Permanezco a sus órdenes para cualquier aclaración adicional,

Atentamente;

*Lic. Pablo Pineda Méndez*  
  
~~Lic. Pablo Pineda Méndez~~  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 14,049

Nombre completo del asesora: Eugenia Teresa Díaz Castillo  
Título: Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración Evaluación Educativas

Dirección: 4ª Calle 10-23 Zona 2  
No. Teléfono Of. 2254-2367  
No. Teléfono Cel. 4324-3319  
E-Mail: [eugeniadiazc@hotmail.com](mailto:eugeniadiazc@hotmail.com)

Guatemala, 30 de noviembre de 2013

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: Prevención del fraude denominado Skimming en una empresa operadora de tarjetas, realizado por el alumno Ángel Mynor Méndez Argueta, carné No. 0908384, estudiante de 1ª carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría; se ha procedido a la revisión del mismo, y se hace constar que de acuerdo a lo anterior, cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Por lo tanto, doy el dictamen de aprobado para ser sometido al Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Licda. Eugenia Díaz C.





**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

## **REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO**

**REF.: UPANA: RYCA: 419.2015**

El infrascrito Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante Méndez Argueta, Angel Mynor con número de carné 0908384, aprobó con **81 puntos** el Examen Técnico Profesional de la Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día once de julio del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado convenga, se extiende la presente en hoja membretada a los catorce días del mes de marzo del año dos mil quince.

Atentamente,

**M.Sc. Vicky Sicajol**  
**Directora**  
**Registro y Control Académico**

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**  
**Secretario General**



## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	iii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Misión de la empresa	1
1.3 Visión de la empresa	2
1.4 Actividad económica de la empresa	2
1.5 Estructura organizacional de la empresa	4
1.6 Obligaciones Tributarias	5
1.7 Obligaciones Laborales	18
1.8 Planteamiento del problema	26
1.9 Objetivos	29
1.10 Alcance y límites de la práctica	30
<b>Capítulo 2</b>	31
Marco Teórico	31
2.1 Contabilidad	31
2.2 Cuentas por Cobrar	32
2.3 Estados Financieros	32
2.4 Auditoría	33
2.5 Riesgo	34
2.6 Operador de tarjeta de crédito y débito	35
2.7 Contracargo	36
2.8 Fraude	36
2.9 Skimming	36
<b>Capítulo 3</b>	37
Metodología	37
3.1 Observación	37
3.2 Entrevista	37

3.3	Nivel de investigación	38
3.4	Población y Muestra	38
3.5	Instrumentos de recolección de datos	39
3.6	Técnicas de análisis de datos	39
<b>Capítulo 4</b>		40
Presentación y análisis de resultados		40
4.1	De la observación	40
4.2	Del cuestionario	41
4.3	Análisis de información	45
4.3.1	Análisis Legal y Fiscal	46
4.3.2	Análisis Contable	47
4.3.3	Análisis de Auditoría	50
4.3.4	Análisis de Estados Financieros	75
4.3.5	Análisis de Razones Financieras	78
4.4	Respuesta de la pregunta	83
<b>Capítulo 5</b>		84
Propuesta		84
5.1	Introducción	84
5.2	Problema	85
5.3	Solución al problema	87
5.4	Desarrollo de la solución propuesta	88
5.5	Análisis del sistema	94
5.6	Personal involucrado	94
5.7	Definición del proyecto	94
5.8	Estudio de la viabilidad de la propuesta	97
<b>Conclusiones</b>		99
<b>Recomendaciones</b>		101
<b>Referencias Bibliográficas</b>		102
<b>Anexos</b>		104

## **Resumen**

La presente Práctica Empresarial Dirigida –PED-, desarrolla el tema “Prevención del fraude denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas” y pretende aportar conocimientos generales acerca del proceso de autorización, liquidación y compensación de consumos con tarjeta, muestra las vulnerabilidades observadas en los procesos y protocolos de seguridad de los tarjetahabientes de los comercios afiliados que aceptan este medio de pago, como de la entidad intermediadora u operadora de tarjetas (sujeto de investigación), que tiene a su cargo proporcionar la infraestructura necesaria para realizar operaciones con tarjeta de forma rápida, sencilla y con estándares en cuanto a la seguridad de la información. Con los datos recolectados y posterior análisis, se presentan propuestas de solución que permitan a corto y mediano plazo, minimizar el riesgo de incurrir en costos derivados del copiado de banda de una tarjeta o Skimming.

El presente documento se desarrolla en cinco capítulos: en el Capítulo 1 se describen las generalidades de la entidad sujeto de investigación, se hace referencia a sus antecedentes, misión, visión, descripción de su actividad económica, estructura organizacional, las obligaciones tributarias y laborales que debe atender; se desarrolla el problema de investigación, se plantea la pregunta de investigación, los objetivos, alcances y límites de la práctica. En este capítulo se abordará la necesidad de implementar más y mejores mecanismos de prevención del fraude denominado Skimming (objeto de investigación), ya que la operación que utiliza tarjetas como medio de pago está expuesta a consecuencias económicas o pérdidas, si no se atienden las medidas de seguridad relacionadas.

Es un tema de actualidad que preocupa a las empresas emisoras de tarjetas, a los tarjetahabientes, a la entidad operadora de tarjetas y sus comercios afiliados; en tanto que, quienes defraudan haciéndose de la información sensible de la banda magnética de las tarjetas, por lo general son integrantes de bandas organizadas que operan en varios países y que cuando logran dar un golpe, lo hacen de forma masiva y ponen en riesgo la credibilidad de la operación.

En el Capítulo 2 se hace referencia al Marco Teórico, en el mismo se desarrolla información relacionada con la operación de la empresa operadora de tarjetas. Representa el sustento teórico de la investigación, se parte de conceptos de uso general en toda institución, hasta el desarrollo de terminología técnica utilizada en la industria de tarjetas de crédito; como por ejemplo, los procedimientos de reclamo de tarjetahabientes por sospecha de fraude, que se gestionan mediante un procedimiento denominado contracargo, el cual tiene regulación específica de la empresa dueña de la marca de las tarjetas.

Lo relacionado a la metodología utilizada se desarrolla en el Capítulo 3. La utilización de esta metodología permite mediante una serie de procesos ordenados y sistemáticos, identificar las conexiones internas y externas relacionadas con la problemática planteada, para luego identificar las causas que originan el problema y plantear propuestas de solución al tema objeto de investigación.

El Capítulo 4 corresponde a la presentación y análisis de los resultados, se describe lo observado en la investigación y analiza los datos recabados y desarrollados en el capítulo 3; así como el análisis legal, fiscal, contable y de auditoría aplicables. En este capítulo también se presentan los estados financieros de la entidad, se analizan con razones financieras y se da respuesta a la pregunta de investigación.

En el Capítulo 5 y final del presente documento se relaciona y analiza la información obtenida a lo largo de la investigación, para luego plantear posibles soluciones a la problemática planteada; se desarrolla un plan de acción e implementación, se presentan también estudios de viabilidad económica, técnica y legal a considerar por la administración de la entidad.

Como parte final del documento se presentan las conclusiones y recomendaciones, que resumen los hallazgos a lo largo de la investigación y enfatizan las posibles soluciones al tema prevención del fraude denominado Skimming en una empresa operadora de tarjetas.

## **Introducción**

El fraude denominado Skimming en la industria de medios de pago, consiste en el copiado de la banda magnética de una tarjeta en el momento de la transacción, para su posterior uso y es considerado como fraude dentro de la industria de tarjetas, ya que usurpa la identidad del tarjetahabiente titular de la línea de crédito o cuenta de depósitos monetarios a que se encuentra relacionado. Deriva del verbo inglés “to skim”, que significa ojear rápidamente, cuando se agrega ing, es decir “Skimming”, hace referencia a una técnica de lectura rápida.

La presente Práctica Empresarial Dirigida –PED-, se refiere al estudio y prevención del fraude denominado Skimming en una empresa operadora de tarjetas, entidad que tiene como principal actividad atender a establecimientos que aceptan tarjetas de crédito y débito como medio de pago en la compra y venta de bienes o en la prestación de servicios en la República de Guatemala. Esta empresa ha experimentado incremento en la cuenta contable de su activo corriente denominada “Contracargos”, que se relaciona con reclamos de tarjetahabientes por sospecha de usurpación de identidad o fraude, extremo que se analizará en función del tema planteado.

El Contracargo, es un procedimiento que utiliza el banco emisor de tarjetas, para reversar consumos (compra de bienes o servicios), cuyo medio de pago fue una tarjeta de crédito o débito.

Para la entidad operadora de tarjetas este procedimiento representa, además un rubro importante dentro de las cuentas por cobrar, razón por la cual, requiere especial atención y eficiente administración, ya que de no atenderse de forma oportuna, las cuentas por cobrar pueden traducirse en pérdidas para dicha empresa. Las cuentas por cobrar denominadas Contracargos, tienen diferentes orígenes, entre ellos: reclamos de tarjetahabientes por sospecha de usurpación de identidad, hurto o fraude. La presente investigación propone abordar el tema del fraude denominado “Skimming” en las cuentas por cobrar (contracargos), de la entidad Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, sus efectos cuantitativos y cualitativos, así como su prevención.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, se encuentra ubicada en Avenida Reforma 14-59 zona 10 de la ciudad de Guatemala, fue constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 19 de diciembre del año 1990. Su actividad principal consiste en el mantenimiento de afiliación de establecimientos para la aceptación de tarjetas y productos relacionados, de una forma fácil, rápida y segura. Para ello ofrece infraestructura y tecnología innovadora, que permiten dar soluciones a cada una de las necesidades particulares del comercio guatemalteco, cuenta con el respaldo de Visa, marca líder a nivel mundial con más de un billón de tarjetas habientes y la red más grande y sólida de emisores y adquirentes u operadores de tarjetas.

La compañía es propiedad de diez accionistas tanto domiciliados como no domiciliados en la República de Guatemala, su capital social está constituido por veinte mil acciones con valor nominal de un mil quetzales cada una, cuenta con una inversión significativa en infraestructura para la aceptación de pagos en los puntos de venta o comercios afiliados, al 31 de diciembre de 2012 la empresa contaba con 103 empleados a los que se remunera de acuerdo a la legislación laboral del país y otorga beneficios adicionales a la ley.

Cuenta además, con un programa de cultura de valores que tiene la finalidad de promover un trabajo de excelencia orientado al servicio y atención del cliente tanto externo como interno, fortalece la identidad de los colaboradores con la empresa, permite que el colaborador proponga y promueva cambios que mejoren la operación y reducción de costos, fomenta el desarrollo académico e integral de la persona.

## 1.2 Misión de la empresa

Ser líderes por excelencia como red de adquirencia Visa en los establecimientos del mercado guatemalteco y poder expandir sus servicios a nivel centroamericano.



### 1.3 Visión de la empresa

Ser una empresa vanguardista, dedicada a brindar servicios integrados a comercios en todo el país, basada en la innovación tecnológica y el respaldo de Visa.

### 1.4 Actividad económica de la empresa

Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, cuenta con el respaldo de Visa, marca líder a nivel mundial y que cuenta con más de un billón de tarjetahabientes y la red más grande y sólida de emisores. Posee una red de adquirencia en el país, dedicada en un cien por ciento al comercio afiliado, tiene como política dar un servicio de excelencia en afiliación, autorización de transacciones con tarjetas, capacitación y pago ágil a los establecimientos afiliados. La empresa presta los siguientes servicios a sus clientes:

- a) Afiliación
- b) Capacitación
- c) Autorización
  - Vía POS (Point Of Sale, por sus siglas en ingles).
  - Vía telefónica.
  - Vía sistemas de caja.
  - Vía internet (virtual).
  - Vía débitos automáticos.
  - Vía aplicación “Visa en móvil”.
- d) Pago a comercios

Es una empresa operadora de tarjetas de crédito y débito, ya que su función es intermediar entre el comercio afiliado que acepta tarjeas como medio de pago en la venta de productos o servicios y los emisores de tarjeas Visa. En el proceso de intermediación intervienen comisiones por servicios prestados, que es la principal fuente de ingresos y costos para la empresa.

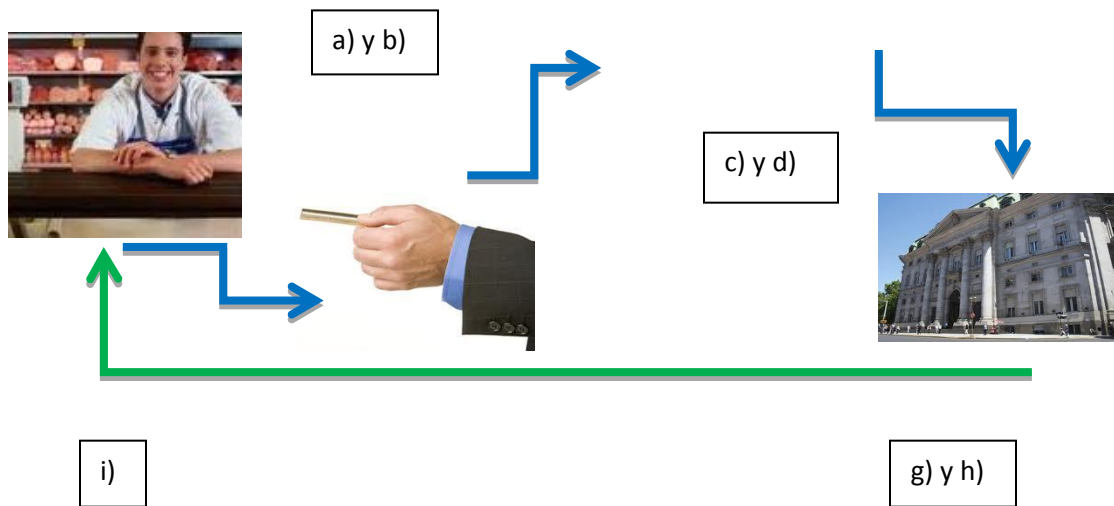
Elementos que intervienen en una transacción de compraventa de productos o servicios, que utilizan como medio de pago tarjetas de crédito o débito marca Visa:

- a) Banco emisor de la tarjeta de crédito o débito (plástico)
- b) Tarjetahabiente (cliente del banco emisor de tarjetas)
- c) Operador de tarjetas (Intermediadora Financiera, S. A.)
- d) Comercio Afiliado

### Descripción de una transacción

- a) Compras de bienes o servicios, que utilizan como medio de pago una tarjeta de crédito o débito emitida por un banco emisor.
- b) Aceptada en un comercio afiliado a una empresa operadora de tarjetas (Adquirente).
- c) La empresa adquirente presta el servicio de autorización (comunicación electrónica con el banco emisor de la tarjeta, para consultar límites de crédito o disponibilidad).
- d) Una vez autorizada la transacción informa al comercio afiliado e imprime comprobante para firma del tarjetahabiente.
- e) El comercio afiliado procede a facturar el producto de la compraventa de bienes o la prestación de servicios y entrega el producto al tarjetahabiente.
- f) El comercio afiliado realiza cierre electrónico en su terminal (POS) y se inicia un proceso de liquidación.
- g) La empresa operadora de tarjetas reúne la información de los cierres electrónicos realizados por los comercios afiliados para enviar a Visa la liquidación.
- h) Visa opera las solicitudes recibidas y debita los valores correspondientes a los bancos o empresas emisoras de tarjetas, con crédito a la empresa operadora de tarjetas.
- i) Con los fondos recibidos de Visa, la empresa operadora de tarjetas procede a liquidar a cada comercio afiliado, el monto de los consumos operados por éste menos las comisiones acordadas en contrato de afiliación.

**Ilustración No. 1**  
Descripción de la transacción  
Ilustración 1

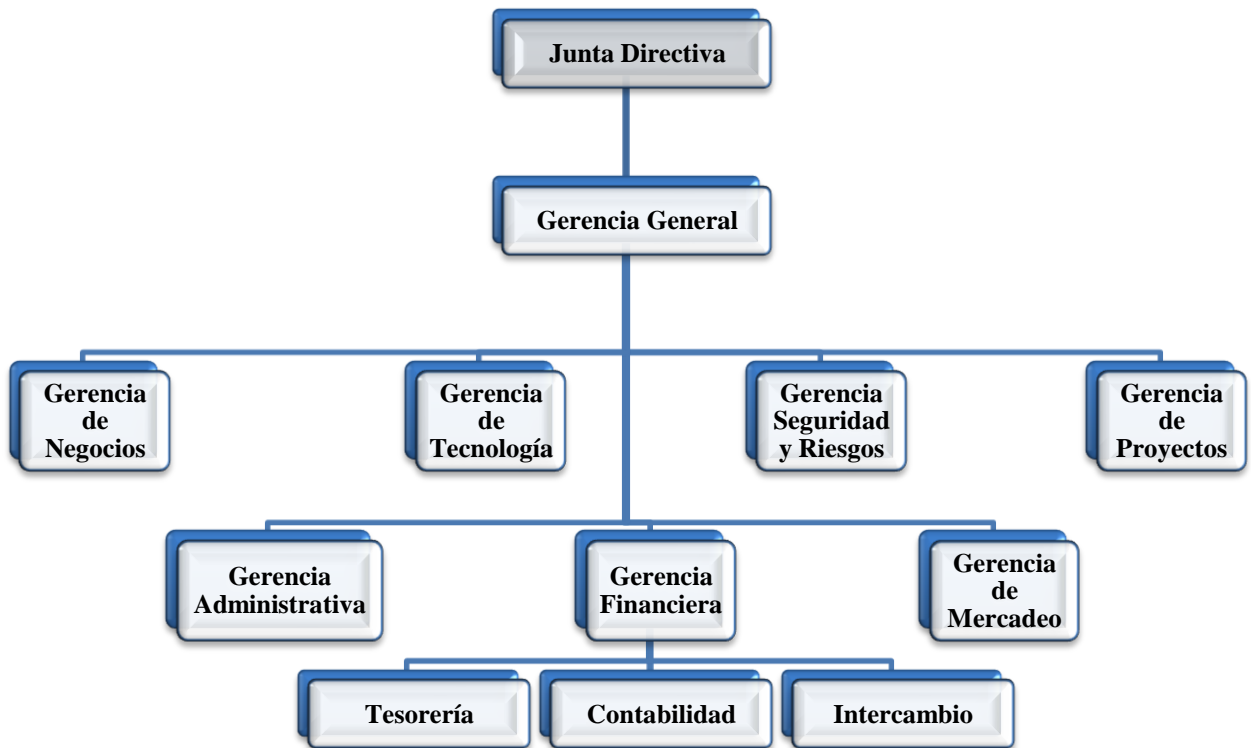


Fuente: Elaborado por el estudiante investigador.

## 1.5 Estructura organizacional de la empresa

Para el correcto desarrollo de sus actividades y para alcanzar los objetivos planteados, la empresa operadora de tarjetas cuenta con una estructura organizacional definida, en la cual se apoya para la operación diaria y el seguimiento del plan estratégico, así como para el desarrollo e implementación de nuevos proyectos.

A continuación descripción gráfica de su estructura organizacional



Fuente: Elaborado por el estudiante investigador.

## 1.6 Obligaciones Tributarias

La empresa se encuentra constituida bajo las leyes de la República de Guatemala, para los efectos fue inscrita en el Registro Mercantil General de la República el día 26 de diciembre del año 1990.

Para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, se encuentra registrada en Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- con número de identificación tributaria 7002428-1 y según el Registro Tributario Unificado -RTU- la empresa tiene las siguientes afiliaciones de impuestos:

- a) Impuesto Sobre la Renta. Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, con pagos trimestrales sobre la base de cierres contables parciales.
- b) Impuesto al Valor Agregado. Diferencia entre lo cobrado y pagado.
- c) Impuesto de Solidaridad. En la opción Impuesto Sobre la Renta acreditable al Impuesto de Solidaridad.

d) Retenciones de Impuesto al Valor Agregado. Agente retenedor de IVA.

A continuación se describen las diferentes leyes y decretos que están ligados a la operación comercial de la entidad sujeto de estudio:

### 1.6.1 Constitución Política de la República de Guatemala, decretada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985

Artículo 34. Derecho de asociación. Se reconoce el derecho de libre asociación.

Artículo 43. Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

### 1.6.2 Código Tributario, Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala

Artículo 1. Carácter y campo de aplicación. Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado.

Artículo 18. Sujeto pasivo de la obligación tributaria. Sujeto pasivo es el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyentes o de responsable.

Artículo 23. Obligaciones de los sujetos pasivos. Los contribuyentes o responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales por este código o por normas legales especiales; asimismo, al pago de intereses y sanciones pecuniarias, en su caso.

Artículo 28. Agente de retención de percepción. Son responsables en calidad de agentes de retención o de percepción, las personas designadas por la ley que intervengan en actos, contratos u operaciones en los cuales deban efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente. Agentes de retención, son sujetos que al pagar o acreditar a los contribuyentes cantidades gravadas, están obligados legalmente a retener de las mismas, una parte de éstas como pago a cuenta de tributos a cargo de dichos contribuyentes. Agentes de percepción, son las personas individuales o jurídicas que por disposición legal deben percibir el impuesto y enterarlo al fisco.

También serán considerados agentes de percepción, quienes por disposición legal, sean autorizados o deban percibir impuestos, intereses o multas, por cuneta de la Administración Tributaria.

Artículo 29. Responsabilidad del agente de retención o percepción. Efectuada la retención o percepción, el único responsable ante la Administración Tributaria por el importe retenido o percibido, es el agente de retención o de percepción.

Artículo 112. Obligaciones de los contribuyentes y responsables. Los contribuyentes y responsables están obligados a facilitar las tareas de determinación, recaudación, fiscalización e investigación que realice la Superintendencia de Administración Tributaria

### 1.6.3 Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala. Libro I. Impuesto Sobre la Renta

Artículo 1. Objeto. Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el libro I.

Artículo 2. Categorías de rentas según su procedencia. Se gravan las siguientes rentas según su procedencia: 1. Las rentas de las actividades lucrativas. 2. Las rentas del trabajo. 3. Las rentas del capital y las ganancias de capital. Sin perjuicio de las disposiciones generales, las regulaciones correspondientes a cada categoría de renta se establecen y el impuesto se liquida en forma separada, conforme a cada uno de los títulos de este libro.

Las rentas obtenidas por los contribuyentes no residentes se gravan conforme a las categorías señaladas en este artículo y las disposiciones contenidas en el título V de este libro.

Artículo 12. Contribuyentes del impuesto. Son contribuyentes las personas individuales, jurídicas y los entes o patrimonios, residentes en el país, que obtengan rentas afectas.



Artículo 13. Agentes de retención. Son sujetos pasivos del impuesto que se regula en este título, en calidad de agentes de retención, cuando corresponda, quienes paguen o acrediten rentas a los contribuyentes y responden solidariamente del pago del impuesto.

Artículo 14. Regímenes para las rentas de actividades lucrativas. Se establecen los siguientes regímenes para las rentas de actividades lucrativas: 1. Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas; 2. Régimen Opcional Simplificado Sobre Ingresos de Actividades Lucrativas.

### De la Sección III Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas

Artículo 38. Pagos trimestrales. Los contribuyentes sujetos al Impuesto Sobre la Renta Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas deben realizar pagos trimestrales. Para determinar el monto del pago trimestral el contribuyente podrá optar por una de las siguientes fórmulas: 1. Efectuar cierres contables parciales o una liquidación preliminar de sus actividades al vencimiento de cada trimestre, para determinar la renta imponible; o, 2. Sobre la base de una renta imponible estimada en ocho por ciento (8%) del total de las rentas brutas obtenidas por actividades que tributan por este régimen en el trimestre respectivo, excluidas las rentas exentas. El pago del impuesto se efectúa por trimestres vencidos y se liquida en forma definitiva anualmente. El pago del impuesto trimestral se efectúa por medio de declaración jurada y debe realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del trimestre que corresponda, excepto el cuarto trimestre que se pagará cuando se presente la declaración jurada anual. Los pagos efectuados trimestralmente serán acreditados para cancelar el Impuesto Sobre la Renta de este régimen en el referido período anual de liquidación.

Artículo 39. Obligación de determinar y pagar el impuesto en el Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas. Los contribuyentes que obtengan rentas por cualquier monto, deben presentar ante la Administración Tributaria, dentro de los primeros tres (3) meses del año calendario, la determinación de la renta obtenida durante el año anterior, mediante declaración

jurada anual. La liquidación definitiva del impuesto se realizará con la presentación de la declaración jurada anual.

### Del Título III. Rentas del trabajo en relación de dependencia

Artículo 75. Obligación de retener. Todo patrono que pague o acredite a personas residentes en Guatemala remuneraciones de cualquier naturaleza por servicios provenientes del trabajo personal ejecutado en relación de dependencia, sean permanentes o eventuales, debe retener el Impuesto Sobre la Renta del trabajador. Igual obligación deben cumplir los empleados o funcionarios públicos que tengan a su cargo el pago de sueldos y otras remuneraciones, por servicios prestados a los organismos del Estado, sus entidades descentralizadas, autónomas, las municipalidades y sus empresas.

Artículo 76. Cálculo de la retención. Al principio de cada año o al inicio de la relación laboral, el patrono o pagador hará una proyección de la renta neta anual del trabajador, a la cual le deducirá el monto de cuarenta y ocho mil quetzales por concepto de gastos personales y el monto de las cuotas anuales estimadas por concepto de pagos al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Instituto de Previsión Militar y al Estado por concepto de cuotas a regímenes de previsión social. Al valor obtenido, le aplicará el tipo impositivo correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la presente Ley y cada mes, el patrono o pagador retendrá al trabajador, la doceava parte del monto proyectado. Adicionalmente, si el trabajador hubiere laborado anteriormente con otro patrono, en el mismo período de liquidación, el patrono debe sumar para la proyección anual, los ingresos que el trabajador obtuvo conforme la constancia de retención que le presente.

Cuando la proyección indicada en el primer párrafo del presente artículo, deba elaborarse ya iniciado el período de liquidación, la proyección se realizará por el número de meses que hagan falta para la finalización del período. Si por alguna circunstancia, se modifica el monto anual estimado de la renta neta del trabajador, el patrono o pagador, sin necesidad de declaración del trabajador, deberá efectuar nuevo cálculo para actualizar en los meses sucesivos el monto de la retención.

Artículo 80. Pago de retenciones. Los patronos o pagadores, por los medios que la Administración Tributaria ponga a su disposición, deberán presentar declaración jurada de las retenciones practicadas y pagar el impuesto retenido, debiendo acompañar a la misma un anexo en el cual se especifique el nombre y apellido completos y Número de Identificación Tributaria de cada uno de los contribuyentes que soportaron la retención, el concepto de la misma, la renta acreditada o pagada y el monto de la retención. Dicha declaración jurada deberá ser presentada dentro de los primeros diez (10) días del mes siguiente al que corresponda el pago de las remuneraciones, aunque se hubiese omitido realizar la retención.

## Del Título V. Rentas de no residentes

Artículo 105. Obligación de retener. Las personas individuales, jurídicas, los responsables o representantes de entes o patrimonios obligados a llevar contabilidad completa, de conformidad con el Código de Comercio o este libro, que paguen, acrediten en cuenta bancaria o de cualquier manera pongan a disposición de no residentes rentas, deben retener el impuesto con carácter definitivo, aplicando a la base imponible establecida, el tipo impositivo indicado en el artículo anterior de este libro y enterarlo mediante declaración jurada a la Administración Tributaria, dentro del plazo de los primeros diez (10) días del mes inmediato siguiente a aquel en que se efectuó el pago o acreditamiento bancario en dinero. El agente de retención debe expedir constancia de la retención efectuada.

### 1.6.4 Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala

Artículo 1. De la materia del impuesto. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Dirección General de Rentas Internas.

Artículo 2. Definiciones. Para los efectos de esta ley se entenderá: 1) Por venta: Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de

la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo. 2) Por servicio: La acción o prestación que una persona hace para otra y por la cual percibe un honorario, interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que no sea en relación de dependencia. 3) Por importación: La entrada o internación, cumplidos los trámites legales, de bienes muebles extranjeros destinados al uso o consumo definitivo en el país, provenientes de terceros países o de los países miembros del Mercado Común Centroamericano. 6) Por contribuyentes: Toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado y sus entidades descentralizadas o autónomas, las copropiedades, sociedades irregulares, sociedades de hecho y demás entes aun cuando no tengan personalidad jurídica, que realicen en el territorio nacional, en forma habitual o periódica, actos gravados de conformidad con esta ley. 7) Por período impositivo: Un mes calendario.

Artículo 3. Del hecho generador. El impuesto es generado por: 1) La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos. 2) La prestación de servicios en el territorio nacional. 3) Las importaciones. 4) El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles. 5) Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso.

Artículo 5. Del sujeto pasivo del impuesto. El impuesto afecta al contribuyente que celebre un acto o contrato gravado por esta ley.

Artículo 10. Tarifa única. Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

Artículo 12. En la prestación de servicios. La base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos concedidos de acuerdo con prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se facturen o contabilicen en forma separada, los siguientes rubros: 1) Los reajustes y recargos financieros. 2) El valor de los bienes que se utilicen para la prestación del servicio. 3) Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus

adquirientes, que figuren en las facturas, salvo contribuciones o aportaciones establecidas por leyes específicas.

Artículo 19. Del impuesto a pagar. La suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada período impositivo, es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados.

Artículo 29. Documentos obligatorios. Los contribuyentes afectos al impuesto de esta ley están obligados a emitir y entregar al adquirente, y es obligación del adquirente exigir y retirar, los siguientes documentos: a) Facturas en las ventas que realicen y por los servicios que presten, incluso respecto de las operaciones exentas. b) Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas. c) Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas. d) Otros documentos que, en casos concretos y debidamente justificados, autorice la Administración Tributaria para facilitarle a los contribuyentes el adecuado cumplimiento en tiempo de sus obligaciones tributarias derivadas de la presente ley. La Administración Tributaria está facultada para autorizar, a solicitud del contribuyente, el uso de facturas emitidas en cintas, en forma mecanizada o computarizada, por máquinas registradoras, reguladas conforme lo que establece el artículo 31 de esta ley, siempre que por la naturaleza de las actividades que realice se justifique plenamente. El Reglamento desarrollará los requisitos y condiciones.

Artículo 37. De los libros de compras y de ventas. Independientemente de las obligaciones que establece el Código de Comercio en cuanto a la contabilidad mercantil, los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados. El reglamento indicará la forma y condiciones que deberán reunir tales libros que podrán ser llevados en forma manual o computarizada. Se entiende, a los efectos de fiscalización del impuesto, que los registros de compras y ventas están al día, si han sido asentadas en ellos las operaciones declaradas dentro de los dos meses siguientes a que corresponda la declaración presentada.

Artículo 40. Declaración y Pago del Impuesto. Los contribuyentes deberán presentar, dentro del mes calendario siguiente al del vencimiento de cada período impositivo, una declaración del monto total de las operaciones realizadas en el mes calendario anterior, incluso las exentas del impuesto y consignar en la misma forma los demás datos que se señale en el reglamento utilizando los formularios que proporcionará la Dirección al costo de su impresión. Juntamente con la presentación de la declaración se hará el pago del impuesto resultante.

#### 1.6.5 Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008 del Congreso De la República de Guatemala

Artículo 1. Materia del Impuesto. Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

Artículo 6. Período Impositivo. El período impositivo es trimestral y se computará por trimestre calendario.

Artículo 7. Base Imponible. La base imponible de este impuesto la constituye la que sea mayor entre: a) la cuarta parte del monto del activo neto; o, b) La cuarta parte de los ingresos brutos. En el caso de los contribuyentes cuyo activo neto sea más de cuatro veces sus ingresos brutos, aplicarán la base imponible establecida en la literal b) del párrafo anterior.

Artículo 8. Tipo impositivo. El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%).



Artículo 10. Pago del impuesto. El impuesto debe pagarse dentro del mes inmediato siguiente a la finalización de cada trimestre calendario, utilizando los medios que para el efecto la Administración Tributaria ponga a disposición de los contribuyentes.

Artículo 11. Acreditación. El impuesto de Solidaridad y el Impuesto Sobre la Renta podrán acreditarse entre sí. Los contribuyentes podrán optar por una de las formas siguientes:

- a) El monto del impuesto de Solidaridad, pagado durante los cuatro trimestres del año calendario, conforme los plazos establecidos en el artículo 10 de esta ley, podrá ser acreditado al pago del Impuesto Sobre la Renta hasta su agotamiento durante los tres años calendario inmediatos siguientes, tanto el que debe pagarse en forma mensual o trimestral, como el que se determine en la liquidación definitiva anual, según corresponda.
- b) Los pagos trimestrales del Impuesto Sobre la Renta, podrán acreditarse al pago del Impuesto de Solidaridad en el mismo año calendario. Los contribuyentes que se acojan a esta forma de acreditación podrán cambiarla únicamente con autorización de la Administración Tributaria.

#### 1.6.6 Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala

Artículo 3. Operadoras de tarjetas de crédito o de débito. Las personas individuales o jurídicas operadoras de tarjetas de crédito o de débito son quienes pagan a los establecimientos afiliados a la red los consumos o compras que los tarjetahabientes efectúan en los mismos.

Las entidades definidas en el párrafo anterior, serán quienes actuarán como agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado que paguen los tarjetahabientes, a los establecimientos afiliados a ella, en consecuencia, de los pagos que realicen por cuenta de los tarjetahabientes a los establecimientos afiliados a la red de operadores, retendrán el quince por ciento (15%) del Impuesto al Valor Agregado incluido en el precio de venta, que se genere por la compra de bienes o adquisición de servicios efectuados por los tarjetahabientes según la cantidad expresada en el voucher de la compra, entregándole la respectiva constancia de retención a su afiliado. La totalidad del impuesto retenido lo deben enterar a la Administración Tributaria, dentro de los

primeros quince (15) días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención.

Los establecimientos afiliados a la red de operadores de tarjeta de crédito o de débito, serán los responsables ante el fisco por el ochenta y cinco por ciento (85%) del Impuesto al Valor Agregado no retenido, correspondiente a la operación pagada con tarjeta de crédito o débito.

Los agentes de retención determinados en este artículo, deberán entregar la constancia mensual de retención a sus establecimientos afiliados a la red de operadoras, las cuales deberán contener las características establecidas en el reglamento respectivo.

Los otros agentes de retención establecidos en esta ley, no procederán a efectuar la retención del impuesto al Valor Agregado, cuando la compra del bien o servicio se hubiere efectuado utilizando tarjeta de crédito o débito para el pago del mismo, debiéndose proceder a aplicar únicamente la retención que se establece en este artículo.

Artículo 4. Adquisición de combustibles pagada con tarjeta de crédito o de débito. En el caso de la adquisición de combustible que sea pagado con tarjetas de crédito o de débito, el agente de retención retendrá el uno punto cinco por ciento (1.5%) sobre el valor total de la transacción, siempre que en el precio de venta, también esté incluido el Impuesto a la Distribución del Petróleo Crudo y Combustibles Derivados del Petróleo. El monto de lo retenido, se aplicará al pago del Impuesto al Valor Agregado a que está afecta la venta de dicho producto.

Artículo 5. Contribuyentes especiales. Los contribuyentes que conforme a la normativa de la Administración Tributaria, se encuentren calificados como contribuyentes especiales, se constituyen en agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado conforme a la presente ley. Desde el momento en que la Administración Tributaria le hubiere notificado al contribuyente especial su activación como agente de retención, al realizar compras de bienes o adquisición de servicios a sus proveedores, pagará al vendedor o prestador del servicio, el ochenta y cinco por ciento (85%) del Impuesto al Valor Agregado y le retendrá el quince por ciento (15%) de dicho impuesto. La totalidad del impuesto retenido, lo deben enterar a la Administración Tributaria

dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención.

Por las ventas de bienes o prestación de servicios al contado, el vendedor o prestador de servicios deberá extender la factura y el contribuyente le entregará a éste una constancia de retención pre numerada, por el quince por ciento (15%) del Impuesto al Valor Agregado retenido.

Artículo 7. Obligaciones de los agentes de retención establecidos en esta ley. Los agentes de retención tienen las obligaciones siguientes:

- a) Efectuar las retenciones establecidas en la ley, cuando deban actuar como agentes de retención.
- b) Enterar la totalidad del impuesto retenido y presentar ante la Administración Tributaria, dentro de los primeros quince (15) días hábiles del mes inmediato siguiente, a aquel en el que se realice la retención, una declaración jurada como agente retenedor que contenga el Número de Identificación Tributaria, nombre, denominación o razón social del proveedor de bienes o servicios, el porcentaje de retención y valor retenido y la fecha de cada retención realizada. La referida declaración deberá ser presentada mensualmente aún y cuando no hubiere efectuado retención alguna durante el mes que declara.
- c) Llevar en la contabilidad un registro auxiliar con el detalle completo de las retenciones efectuadas.
- d) Entregar la constancia de retención prenumerada y autorizada por cada operación sujeta a retención del Impuesto al Valor Agregado, o de forma consolidada cuando el proveedor haya realizado más de una transacción con el agente de retención durante el mismo mes calendario, a excepción de lo establecido en el artículo 3 de esta ley, la cual podrá ser entregada de forma mensual. Dicho documento deberá contener el nombre, razón o denominación social y Número de Identificación Tributaria del contribuyente que soportó la retención, importe neto del bien o servicio adquirido, porcentaje de retención aplicado y monto del impuesto retenido y el número de la factura emitida o número de la transacción realizada.
- e) Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

La declaración a que se refiere el numeral 2) de este artículo, y las constancias de retención pre numeradas que indica el numeral 4), se presentarán en los formularios que proporcione la Superintendencia de Administración Tributaria, por medio documental, electrónico u otro medio que disponga la misma.

El agente de retención es solidariamente responsable con el contribuyente obligado, si el primero de los nombrados no efectuó la retención establecida en la ley.

El impuesto retenido no constituirá débito, ni crédito fiscal para el agente de retención, ni podrá ser compensado con tributos, salvo lo dispuesto en el artículo 1 de la presente ley.

### Del Capítulo III. Bancarización en Materia Tributaria

\*Artículo 20. Efectos tributarios. Los pagos que realicen los contribuyentes para respaldar costos y gastos deducibles o constituyan créditos fiscales y demás egresos con efectos tributarios, a partir de treinta mil Quetzales (Q.30,000.00), deben realizarse por cualquier medio que faciliten los bancos del sistema, distinto al dinero en efectivo, en el que se individualice a quien venda los bienes o preste los servicios objetos del pago. Dichos pagos también podrán realizarse utilizando tarjeta de crédito, de débito o medios similares, independientemente de la documentación legal que corresponda.

Para efectos de este artículo, se entenderá que existe una sola operación cuando se realicen pagos a un mismo proveedor durante un mes calendario, o bien cuando en una operación igual o superior al monto indicado en el párrafo anterior, el pago se efectúe parcialmente o se fraccione el mismo. En ambos casos deben utilizar los medios indicados en este artículo, de lo contrario el gasto no se considerará deducible y tampoco generará derecho a crédito fiscal.

Las obligaciones tributarias que se generen por la permuta, mutuo de bienes no dinerarios u otra clase de actos o contratos, que se paguen por medio distinto al pago en dinero en efectivo o por cualquier medio que proporcionen los bancos del sistema o por medio de tarjetas de crédito o de débito, deben formalizarse en escritura pública.

\*Reformado totalmente por el Artículo 27 del Decreto Número 4-2012 del Congreso de la República.

## 1.7 Obligaciones Laborales

Para la empresa el recurso humano es muy importante en el desarrollo y cumplimiento de sus metas y objetivos, es por ello que tiene como prioridad remunerar de forma apropiada y puntual el esfuerzo que cada colaborador aporta a la institución. Para ello da cumplimiento a sus obligaciones laborales, así como algunas prestaciones adicionales a la ley como las siguientes:

### 1.7.1 Código de Trabajo de Guatemala. Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala

Artículo 2. Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Artículo 18. Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a presentar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.

Artículo 57. Reglamento interior de trabajo es el conjunto de normas elaboradas por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivos de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

Artículo 58. Todo patrón que ocupa en sus empresas permanentemente diez o más trabajadores queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo.

Artículo 61. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los patronos:

- a) enviar dentro del improrrogable plazo de dos primeros meses de cada año a la dependencia administrativa correspondiente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, directamente o por medio de las autoridades de trabajo del lugar donde se encuentra la respectiva empresa, un informe que por lo menos debe contener estos datos: a) egresos totales que hayan tenido por concepto de salarios durante el año anterior, con la debida separación de las salidas por jornadas ordinarias y extraordinarias; y b) nombres y apellidos de sus trabajadores con expresión de la edad aproximada, nacionalidad, sexo, ocupación, número de días que haya trabajado cada uno y el salario que individualmente les haya correspondido dicho año.
- b) preferir, en igualdad de circunstancias, a los guatemaltecos sobre quienes no lo son y a los que les hayan servido bien con anterioridad respecto de quienes no estén en ese caso;
- c) guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra;
- d) dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que el patrono haya convenido en que aquéllos no usen herramienta propia;
- e) proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban mantenerse en el lugar donde se presten los servicios. En este caso, el registro de herramientas debe hacerse siempre que el trabajador lo solicite;
- f) permitir la inspección y vigilancia que las autoridades de trabajo practiquen en su empresa para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones del presente Código, de sus reglamentos y de las leyes de previsión social, y dar a aquéllas los informes indispensables que con ese objeto les soliciten. En este caso, los patronos pueden exigir a dichas autoridades que les muestren sus respectivas credenciales. Durante el acto de inspección los trabajadores podrán hacerse representar por uno o dos compañeros de trabajo;
- g) pagar al trabajador el salario correspondiente al tiempo que éste pierda cuando se vea imposibilitado para trabajar por culpa del patrono;
- h) conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del voto en las elecciones populares, sin reducción del salario;



- i) deducir del salario del trabajador las cuotas ordinarias y extraordinarias que le corresponda pagar a su respectivo sindicato o cooperativa, siempre que lo solicite el propio interesado a la respectiva organización legalmente constituida. En este caso, el sindicato o cooperativa debe de comprobar su personalidad jurídica por una sola vez y realizar tal cobro en talonarios autorizados por el Departamento Administrativo de Trabajo, demostrando al propio tiempo, que las cuotas cuyo descuento pida son las autorizadas por sus estatutos o, en el caso de las extraordinarias, por la asamblea general;
- j) procurar por todos los medios a su alcance la alfabetización de sus trabajadores que lo necesiten;
- k) mantener en los establecimientos comerciales o industriales donde la naturaleza del trabajo lo permita, un número suficiente de sillas destinadas al descanso de los trabajadores durante el tiempo compatible con las funciones de éstos;
- l) proporcionar a los trabajadores campesinos que tengan su vivienda en la finca donde trabajan, la leña indispensable para su consumo doméstico, siempre que la finca de que se trate la produzca en cantidad superior a la que el patrono necesite para la atención normal de la respectiva empresa. En este caso deben cumplirse las leyes forestales y el patrono puede elegir entre dar la leña cortada o indicar a los trabajadores campesinos dónde pueden cortarla y con qué cuidados deben hacerlo, a fin de evitar daños a las personas, cultivos o árboles;
- m) permitir a los trabajadores campesinos que tengan su vivienda en terrenos de la empresa donde trabajan que tomen de las presas, estanque, fuentes u ojos de agua, la que necesiten para sus usos domésticos y los de los animales que tengan; que aprovechen los pastos naturales de la finca para la alimentación de los animales, que de acuerdo con el contrato de trabajo se les autorice a mantener; que mantengan cerdos amarrados o enchiquerados y aves de corral dentro del recinto en que esté instalada la vivienda que se les haya suministrado en la finca, siempre que no causen daños o perjuicios dichos animales o que las autoridades de trabajo o sanitarias no dicten disposiciones en contrario; y que aprovechen las frutas no cultivadas que haya en la finca de que se trate y que no costumbre aprovechar el patrono, siempre que el trabajador se limite a recoger la cantidad que puedan consumir personalmente él y sus familiares que vivan en su compañía;

- n) permitir a los trabajadores campesinos que aprovechen los frutos y productos de las parcelas de tierra que les concedan; y
- ñ) conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:
  - i) Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos, tres días. ii) Cuando contrajera matrimonio, cinco días. iii) Por nacimiento de hijo, dos días. iv) Cuando el empleador autorice expresamente otros permisos o licencias y haya indicado que éstos serán también retribuidos. v) Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate. vi) Por desempeño de una función sindical, siempre que ésta se limite a los miembros del comité ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de ellos. No obstante lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salarios a los miembros del referido comité ejecutivo que así lo soliciten, por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo. vii) En todos los demás casos específicamente previstos en el convenio o pacto colectivo de condiciones de trabajo.

Artículo 82. Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador, o por alguna de las causas previstas en el artículo 79, el patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se había iniciado la relación de trabajo, cualquiera que ésta sea.

La indemnización por tiempo servido se rige, además, por estas reglas: a) su importe no puede ser objeto de compensación, venta o cesión, ni puede ser embargado, salvo en los términos del artículo 97; b) su importe debe calcularse tomando como base el promedio de los salarios devengados por el trabajador durante los últimos seis meses que tengan de vigencia el contrato, o el tiempo que haya trabajado, si no se ha justificado dicho término; c) la continuidad del trabajo no se interrumpe por enfermedad, vacaciones, licencias, huelgas legal u otras causas análogas que

según este Código suspenden y no terminan el contrato de trabajo; d) es nula ipso jure la cláusula del contrato que tienda a interrumpir la continuidad de los servicios prestados o por prestarse; y e) el patrono que despida a un trabajador por causa de enfermedad o invalidez permanente o vejez, no está obligado a satisfacer dicha indemnización, siempre que el asalariado de que se trate esté protegido por los beneficios correlativos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y quede devengado, desde el momento mismos de la cesación del contrato, una pensión de invalidez, enfermedad o vejez, cuyo valor actuarial sea equivalente o mayor a la expresada indemnización por tiempo servido.

Artículo 88. Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono. Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día. Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

Artículo 123. Los patronos deben consignar en sus libros de salarios o planillas, separado de lo que se refiera a trabajo ordinario, lo que paguen a cada uno de los trabajadores por concepto de trabajo extraordinario.

Artículo 130. Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.

Artículo 197. Todo patrono está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores. Para este efecto debe proceder, dentro del plazo que determine la Inspección General de Trabajo y de acuerdo con el reglamento o reglamento de este capítulo, a introducir por su cuenta todas las medidas de higiene y de seguridad en los lugares de trabajo que sirvan para dar cumplimiento a la obligación anterior.

Artículo 198. Todo patrono está obligado a acatar y hacer cumplir las medidas que indique el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.

### 1.7.2 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 1. Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios, continuos o la parte proporcional correspondiente.

Artículo 2. La prestación a que se refiere el artículo anterior, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente. Las empresas o patronos particulares que por convenios, pactos colectivos, costumbres o voluntariamente cubran el cien por ciento de la prestación de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados al pago de ningún complemento en el mes de enero.

### 1.7.3 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 1. Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual

equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

Artículo 2. La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado. Para determinar el monto de la prestación, se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año.

Artículo 3. La bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año. Si la relación laboral terminare, por cualquier causa, el patrono deberá pagar al trabajador la parte proporcional correspondiente al tiempo corrido entre el uno de julio inmediato anterior y la fecha de terminación.

#### 1.7.4 Bonificación Incentivo, Sector Privado. Decreto 78-89 del Congreso de la República de Guatemala.

Artículo 1. Se crea la bonificación-incentivo para los trabajadores del sector privado, con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia.

Artículo 4. La parte patronal está obligada a cumplir con la presente ley en el curso del siguiente mes en que entre en vigor la misma. Las autoridades de trabajo estarán encargadas de su cumplimiento y aplicarán las sanciones legales contenidas en el Código de Trabajo por su incumplimiento.

Modificado por el Decreto 37-2001 del Congreso de la República de Guatemala:

Artículo 1. Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en se desempeñen, una bonificación incentivo de doscientos cincuenta quetzales

(Q.250.00) que deberán pagar sus empleadores junto al sueldo mensual devengado, en sustitución de la bonificación incentivo a que se refieren los decretos 78-89 y 7-2000, ambos del Congreso de la República.

### 1.7.5 Otras Prestaciones

La empresa Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, otorga a sus trabajadores, adicional a las prestaciones de ley, otras que constituyen ventajas económicas para los empleados de dicha institución. Entre otras se pueden mencionar:

- a) Seguro de Vida: Cuenta con cobertura hasta por Q.250,000.00, en el caso que el empleado fallezca o se accidente y quede imposibilitado para seguir trabajando. El costo de la prima lo absorbe la empresa, su proveedor es Seguros El Roble, S. A.
- b) Seguro de Gastos Médicos: Cobertura para sus empleados en caso incurran en gastos médicos como consulta, exámenes, diagnósticos, embarazo y medicamentos. El costo de la prima es absorbido completamente por la empresa y el empleado paga deducibles entre el 20% y 30% del valor de la atención. El proveedor es Tecniseguros, S. A.
- c) Indemnización Universal: Los trabajadores que tengan una antigüedad superior a 5 años cuentan con el beneficio de indemnización universal por el tiempo laborado; es decir, si el empleado renuncia, pero tiene más de cinco años de laborar para la empresa, tiene asegurado el pago del 100% de la indemnización por tiempo servido.
- d) Seguro de vehículo: Por el giro del negocio, algunos empleados de la empresa desarrollan funciones fuera de las oficinas de la misma, como por ejemplo ejecutivos de negocios, promotores, encargados de redes y comunicaciones, distribuidores, entre otros; es por ello que, la empresa reconoce el 50% de la prima de seguro de accidentes o robo de vehículos. El proveedor de este seguro es Seguros el Roble, S. A.
- e) Préstamos internos: La empresa se solidariza con las necesidades o emergencia de sus trabajadores, es por ello que cuenta con un fondo para atender las necesidades urgentes de sus trabajadores, otorgándoles préstamos internos sin cobro de intereses, pagaderos en cuotas que se descuentan del sueldo del colaborador.

## 1.8 Planteamiento del problema

Utilizar tarjetas de débito o crédito como medio de pago es una práctica con cada vez más aceptación en el país y a nivel mundial, ofrece ventajas como comodidad, flexibilidad y rapidez en los pagos, control y exactitud al quedar un registro detallado del uso de la misma en un estado de cuenta proporcionado por el banco emisor de la tarjeta. Sin embargo, existen protocolos de seguridad en el proceso de pago con tarjeta que si se ven vulnerados, pueden ocasionar consecuencias económicas para cualesquiera de las personas que intervienen en la operación, como lo son: los tarjetahabientes, el banco emisor de la tarjeta, la empresa intermediadora y los comercios afiliados a la red de pagos.

Una de las principales causas de los reclamos de tarjetahabientes cuando éste revisa su estado de cuenta, es que no recuerdan haber realizado la compra o sospechan que alguien ha usurpado su identidad, por lo que realizan la gestión con el banco emisor de su tarjeta para que se investigue y a la vez reverse el monto objeto del reclamo.

Cuando el emisor de tarjetas atiende la solicitud del tarjetahabiente y posterior a su análisis considera que tiene las pruebas necesarias para demostrar que existen sospechas de error o fraude, activa el procedimiento denominado “Contracargo”, el cual consiste en debitar la cuenta de la empresa intermediador u operadora de tarjetas. Este es un procedimiento autorizado por la empresa dueña de la marca de las tarjetas en su Reglamento Operativo y adoptado por los miembros emisores y adquirentes de tarjetas. La entidad operadora de tarjetas tiene plazos para documentar esta gestión, según dicho reglamento; por lo que solicita al comercio afiliado, proporcione la documentación necesaria y resolver a la brevedad posible la consulta del tarjetahabiente presentada a través del emisor de tarjetas.

El inconveniente se tiene cuando el comercio afiliado es objeto de engaño y se comprueba que fueron vulnerados los procedimientos de seguridad, que existe fraude en la operación. En otras ocasiones los comercios son creados por personas mal intencionadas, son comercios fachada y cuando se les requiere para responder por estas transacciones ya no se logran ubicar, sus oficinas han sido cerradas, el comercio ya no existe, está en quiebra o se fue de Guatemala. Algunas otras

ocasiones, son bandas internacionales que se dedican a estafar tarjetahabientes y comercios afiliados, cuentan con equipo sofisticado que copia la información de las bandas magnéticas de tarjetas mediante instrumentos denominados “Skimmers”, para luego enviar transacciones desde otro punto de venta o incluso fuera del país, tipo de fraude denominado “Skimming”.

Se denomina Skimming al robo de información de la banda magnética de las tarjetas utilizado el momento de la transacción con la finalidad de reproducir o clonar las tarjetas para su posterior uso fraudulento.

Los escenarios comunes en los que se realiza Skimming son restaurantes, bares, gasolineras o en cajeros automáticos donde se ha instalado un dispositivo que puede copiar la información.



### Ilustración No. 2

Ejemplo de dispositivo “skimmers” para el copiado de banda magnética en un cajero automático



### Ilustración No. 3

Ejemplos de dispositivos “skimmers” para el copiado de banda magnética en puntos de venta



### 1.8.1 Pregunta de investigación

¿Se puede prevenir el fraude denominado Skimming y minimizar los efectos económicos que conlleva a una empresa operadora de tarjetas, con infraestructura de mayor seguridad e inversión en capacitaciones?

## 1.9 Objetivos

### 1.9.1 General

Minimizar el riesgo de eventuales costos financieros derivado del fraude denominado “Skimming”, en la gestión de contracargos de la entidad Intermediadora de Servicios, Sociedad Anónima.

### 1.9.2 Específicos

- a) Determinar y minimizar el porcentaje de contracargos recibidos, respecto a los montos de facturación total en la operación con tarjetas y su relación con sospecha de fraude, así como con el costo financiero que éste representa, durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.
- b) Medir el grado de eficiencia en la gestión de contracargos de la entidad, cuántos casos se han recibido, qué porcentaje de los mismos se ha resuelto.
- c) Aumentar el grado conocimiento y capacitación de los colaboradores del departamento de intercambio de la entidad, en cuanto a la adecuada interpretación de los reglamentos establecidos en la región para la resolución de controversias.
- d) Verificar si la infraestructura tecnológica es la idónea para el mercado actual, si brinda alertas de riesgo de forma oportuna.

## 1.10 Alcance y límites de la práctica

### 1.10.1 Alcance

Para el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), se cuenta con los alcances siguientes:

- a) Se tiene la autorización de la empresa Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, para realizar la investigación científica relacionada con el tema “el fraude denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas”, durante el período comprendido del 1 de febrero al 31 de octubre de 2014.
- b) La empresa ha colaborado y ha proporcionado la información que se ha requerido.
- c) Se puede realizar entrevistas con personal clave de la empresa que puedan aportar al tema investigado.
- d) Se puede hacer uso de técnicas de investigación científica como la observación y la entrevista, para describir los procesos relacionados con el tema objeto de estudio.

### 1.10.2 Límites

Para el desarrollo de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), se tienen las limitantes siguientes:

- a) Por confidencialidad no se incluye el nombre real de la empresa, por lo que se consignó un nombre ficticio.
- b) Por tema de seguridad de la información las cifras de los estados financieros, fechas, registros, dirección de la empresa, nombre de funcionarios, y demás información nominativa es ficticia, tiene finalidad académica.
- c) No se puede revelar detalles de la programación y funcionamiento de productos y negocios.
- d) No se puede revelar diagramas de flujo que comprometan la práctica comercial de la empresa.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

La presente Práctica Empresarial Dirigida, desarrolla un tema de importancia actual, como lo es la prevención del fraude en una empresa operadora de tarjetas de crédito y débito; es por ello que requiere el fundamento de un marco teórico que proporcione aspectos técnicos, legales y financieros; así como los elementos necesarios para sentar las bases de la investigación científica. A continuación algunos elementos relacionados:

#### 2.1 Contabilidad

Es una técnica mediante la cual se registran las operaciones que realiza una empresa, su principal finalidad es suministrar información de la situación patrimonial de la misma. Según Rey Ponbo, se define también como la ciencia que con el apoyo de técnicas para cuantificar, registrar y resumir, proporciona información veraz y oportuna de los hechos económicos y financieros de una empresa.

Los registros contables deben llenar algunas características como relevancia, fiabilidad, comparabilidad, claridad entre otras. Además, deben estar disponibles de forma oportuna, para ello debe ser una práctica diaria.

En la actualidad, toda empresa sin importar el tamaño, hace uso de la contabilidad, ya que la misma se ha constituido en herramienta de apoyo en el proceso administrativo y es de utilidad al momento de tomar decisiones.

Según el artículo 368 del Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la República, todo comerciante está obligado a llevar registros contables, de forma organizada, de acuerdo al sistema de partida doble, en idioma español y moneda de curso legal, por lo que la contabilidad es necesaria desde el punto de vista técnico y legal.

## 2.2 Cuentas por Cobrar

Es un equivalente de efectivo, en tanto que representa un crédito favorable, efecto del giro principal del negocio y que se encuentra en gestión de cobro o recuperación.

Dentro de la contabilidad de una empresa, representa el derecho que se tiene de convertir en líquido (efectivo) la obligación de un tercero.

Si se administran de forma oportuna, se puede agilizar el cobro del crédito y convertirlo en efectivo para su disponibilidad inmediata.

## 2.3 Estados Financieros

Segundo las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. Cumple con el propósito de suministrar información acerca de la situación económica de una entidad, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la misma.

Los Estados Financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por la administración en un período determinado, información valiosa para evaluar si los objetivos planteados se cumplen, o si se necesita una estrategia diferente.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en su marco conceptual establecen los objetivos de los estados financieros y proporciona información acerca de la posición financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera de la entidad que es útil para que un amplio rango de usuarios pueda tomar decisiones. Los estados financieros comprenden: Activo: recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados del que se espera obtener beneficios económicos futuros. Pasivos: Obligación actual de la empresa, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cual la empresa espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos. Patrimonio neto: Es la parte residual de los activos de la empresa, una vez deducidos todos sus pasivos. Ingresos: Incrementos de beneficios

económicos mediante el recibimiento o incremento de activos o decremento de los pasivos.  
Gastos: Decrementos en los bienes económicos.

## 2.4 Auditoría

Es el proceso sistemático de acumular y evaluar de forma objetiva información cuantificable de una entidad en un período específico, con el propósito de determinar y revelar si se tiene correspondencia entre la información y los criterios establecidos, consiste también en realizar un examen de los procesos y de la actividad de la organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

El Auditor deberá basar su auditoría en diferentes técnicas, procedimientos y herramientas en las que fundamentará su evaluación y opinión, considera a su vez las normas, leyes o regulaciones vigentes.

### 2.4.1 Tipos de Auditoría

La evolución y diversidad de los negocios, la globalización entre otros aspectos, han provocado también un proceso evolutivo en la auditoría. Existen especializaciones en los estudios de auditoría, tanto como diversidad de empresas y enfoques se puedan dar en el mercado.

Cualquier tipo de Auditoría debe abordarse con independencia de criterio, entre algunos tipos de auditoría se tienen: Auditoría Externa, Auditoría Fiscal, Auditoría de Estados Financieros, Auditoría Interna, Auditoría Operativa, Auditoría por Ciclos, Auditoría de Sistemas, Auditoría Forense, entre otras.

### 2.4.2 Auditoría de Estados Financieros

Consiste en el examen de los Estados Financieros de una entidad, lo realizan profesionales competentes e independientes, aplican procedimientos y técnicas de auditoría, dan su opinión respecto de la razonabilidad de las cifras que integran los estados financieros, los cuales deben

presentar la situación real de la empresa, de su patrimonio y de los resultados de las operaciones en un período determinado, con el objeto de emitir una opinión en su informe.

### 2.4.3 Auditoría Operacional

También conocida como Auditoría Administrativa, consiste en la revisión analítica o parcial de una organización, con el objeto de precisar su nivel de desempeño e identificar oportunidades de mejora en sus procesos para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. Actividad consistente en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado.

Por sus características, constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de la organización, toda vez que permite detectar en qué área se requiere mayor atención, qué acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de tales áreas y sobre todo, realizar un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos.

## 2.5 Riesgo

El riesgo es la amenaza concreta de daño que yace sobre un individuo o una sociedad y que puede materializarse en determinado momento. El riesgo financiero, incluye: el riesgo de crédito, de liquidez y de mercado.

Riesgo es la vulnerabilidad de ante un posible o potencial perjuicio o daño para las personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo (e inversamente), por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño", bajo determinadas circunstancias.

Respecto al riesgo en ambiente de tarjetas, existen políticas de seguridad denominadas "PCI" (Payment Card Industries, por sus siglas en inglés), que obliga a los emisores y adquirentes de tarjetas al cumplimiento de las mismas, entre algunas validaciones previo a obtener la certificación de estas normas se tienen:

- a) Construir y mantener una red segura;
- b) Proteger los datos de las tarjetas;
- c) Mantener un programa de gestión de vulnerabilidades;
- d) Implementar medidas de control de acceso;
- e) Monitorizar y testear con regularidad las redes;
- f) Mantener una política seguridad de la información

Estas normas validan en determinados períodos de tiempo las vulnerabilidades encontradas en la infraestructura tecnológica de la empresa operadora de tarjetas, determinan el nivel de riesgo asociado y a su vez listan las recomendaciones para brindar un apoyo en la mitigación del riesgo y lograr el objetivo seguridad de información.

## 2.6 Operador de tarjeta de crédito y débito

En el medio de tarjetas, también se le conoce como Adquirente. Empresa intermediadora entre los comercios afiliados y tarjetahabientes; tiene la representación de Visa para atender a sus comercios afiliados, proporcionándoles la infraestructura y tecnología necesaria, de acuerdo a las necesidades del mercado y de cada establecimiento en particular. Desarrolla una actividad que Visa denomina Adquirencia (Servicio de autorización y liquidación de consumos con tarjetas Visa). El Decreto 20-2006, del Congreso de la República de Guatemala, Disposiciones Legales Para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, lo define como: “las personas individuales o jurídicas que pagan a los establecimientos afiliados a la red los consumos o compras que los tarjetahabientes efectúen a los mismos”.



## 2.7 Contracargo

Cuenta por cobrar en la nomenclatura contable de una entidad Operadora de Tarjetas de Crédito o Débito. Procedimiento normado por la entidad dueña de la marca de las tarjetas, según su manual operativo vigente para la región, lo utilizan los emisores de tarjetas para gestionar el reintegro a sus tarjetahabientes de consumos no reconocidos por el mismo.

## 2.8 Fraude

Se define como acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros. Se asocia a la estafa, que es un delito contra la propiedad o el patrimonio, consiste en un engaño para apropiarse de un bien patrimonial.

## 2.9 Skimming

Deriva del verbo inglés “to skim”, que significa ojear rápidamente, cuando se agrega ing, es decir “Skimming”, hace referencia a una técnica de lectura rápida.

El fraude denominado Skimming en la industria de medios de pago, consiste en el copiado de la banda magnética de una tarjeta en el momento de la transacción para su posterior uso y es considerado como fraude dentro de la industria de tarjetas, ya que usurpa la identidad del tarjetahabiente titular de la línea de crédito o cuenta de depósitos monetarios a que se encuentra relacionado; en muchas ocasiones, los infractores pertenecen a bandas organizadas que pueden afectar a toda persona o entidad, ya que utilizan la información recolectada para realizar consumos (compras de bienes o servicios), con cargo a tarjetas de crédito o débito de las personas defraudadas. Los escenarios comunes son restaurantes, bares, gasolineras, cajeros automáticos entre otros.

## Capítulo 3

### Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación, se utilizó el Método Científico, el cual permite mediante una serie de procesos ordenados y sistemáticos, identificar las conexiones internas y externas a la problemática planteada e identificar las mejores propuestas de solución al tema de la prevención del fraude denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas.

#### 3.1 Observación

Es una técnica importante dentro de la investigación científica que permite al Auditor obtener la información necesaria, hacer conjeturas y por razonamiento lógico y práctico, establecer vínculos que sirvan de base para el análisis correspondiente. La observación directa “in situ” permite identificar la realidad del fenómeno objeto del presente estudio. Para llevar a cabo esta etapa se planificó ponerse en contacto con los ambientes en donde puede llevarse a cabo el Skimming o copiado de la banda magnética de una tarjeta. Es decir, se contempló ir y observar los lugares más frecuentes donde se ha efectuado este proceso de fraude, determinar cómo lo hacen, establecer el modo de operar.

#### 3.2 Entrevista

Como parte de la obtención de datos fidedignos del tema objeto de investigación, se consideró utilizar la técnica de investigación científica denominada Entrevista, la cual consiste en recabar información verbal de una o varias personas. Para este efecto, se seleccionó a personal clave dentro de la administración de la entidad Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, y así obtener de primera fuente aspectos puntuales del fenómeno estudiado.

Fueron entrevistas dirigidas, ya que previo se preparó una guía, que permitió enfocar en el tema de la prevención del fraude denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas y para el efecto se solicitó reunión con los siguientes funcionarios de la entidad Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima:

- Jefe de Intercambio
- Gerente de Seguridad y Riesgos
- Gerente Financiero
- Auditor Interno

### 3.3 Nivel de investigación

La investigación tiene carácter científico, ya que se estructura bajo un proceso lógico y utilizó técnicas de investigación reconocidas que permitieron la recolección de información relacionada con la problemática planteada, el vaciado e interpretación de dicha información, así como el análisis y presentación de sus resultados.

#### 3.3.1 Diseño de la investigación

Es importante establecer que la presente investigación tiene como principal objetivo, identificar los principales nexos en la problemática del fraude denominado Skimming. Con tal información se busca plantear y proponer modelos de prevención, que permitan minimizar el riesgo operacional, el riesgo del mercado, el riesgo económico y el riesgo de reputación de imagen.

Con los elementos mencionados, se diseñó un plan de investigación que permitió alcanzar los objetivos planteados en el menor tiempo posible y los recursos necesarios para conservar la ruta sin distraer del resultado que se pretende.

### 3.4 Población y Muestra

Para la investigación y trabajo de campo, se consideró una población de ciento tres empleados de la entidad Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima y una muestra de diez funcionarios de la misma, seleccionados en función de su posible relación e interacción con el tema objeto de investigación, como lo es la prevención del fraude denominado Skimming. Estos funcionarios tienen conocimiento en el funcionamiento de los procesos de autorización, validación, liquidación y compensación de consumos, así como de los procesos de atención de reclamos de tarjetahabientes o contracargos.

### 3.5 Instrumentos de recolección de datos

De los instrumentos utilizados para recolectar la información, base para el análisis de la problemática planteada, se tienen los de carácter documental, que constituyen toda la bibliografía existente del tema y las técnicas de investigación de campo, como lo son la observación, entrevista, guía de entrevista, entre otros.

#### 3.5.1 Validación del instrumento

El cuidado que debe tener el investigador al establecer la validez de la fuente de información; es decir, debe ser información confiable, comprobable y de una fuente fidedigna, ya que sobre estas bases se construyó el aporte del investigador para el tema que lo ocupa.

Para la presente investigación el instrumento de recolección de datos, se practicó a cinco funcionarios de la entidad, que cuentan con amplia trayectoria y estabilidad en el medio de adquirencia Visa.

### 3.6 Técnicas de análisis de datos

Con las técnicas de análisis de datos se pretende obtener y determinar cuál es el aporte de la información recopilada a la presente investigación, determinar el nivel de variabilidad de los datos; así como su comportamiento. Busca relacionar las distintas variables obtenidas e identifica patrones y proyecciones a partir de su conocimiento.

Es la etapa medular de la investigación, ya que con la información recopilada se pretende dar explicación y razón al por qué de la problemática planteada. Existen diferentes técnicas para el análisis de la información; por lo que, se utilizó la que más se acopló al tema investigado, es decir, la que mejor expresó los hechos o eventos cualitativos, llevados a expresiones numéricas o cuantitativas que permitieron un análisis integral. El análisis es objetivo y los resultados se expresan con claridad para que a partir de esta información se confirmen o se desvanezcan las hipótesis de la problemática, objeto de investigación y plantear las mejores propuestas de solución.

## Capítulo 4

### Presentación y análisis de resultados

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados obtenidos en la etapa de investigación, la cual, documenta la Práctica Empresarial Dirigida, en el tema del fraude denominado Skimming en una empresa operadora de tarjetas.

#### 4.1 De la observación

La empresa Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, desarrolla sus actividades comerciales tanto en oficinas centrales como en los establecimientos afiliados a su red, cuenta para ese efecto con personal administrativo y personal de campo. La parte administrativa tiene como principales funciones atender aspectos tecnológicos, de mercadeo, administrativos, de análisis y financieros; mientras que la parte operativa representada por ejecutivos comerciales, se encarga de la afiliación de nuevos comercios, atención y negociación con comercios afiliados, así como del mantenimiento de la infraestructura que se tiene instalada en cada punto de venta de los comercios afiliados a su red. Se puede apreciar que el trabajo lo desarrollan con una adecuada coordinación entre las distintas áreas, existen procedimientos y protocolos de seguridad para cada uno de los ciclos de operación.

En el área financiera de la entidad es donde se atienden los requerimientos de los emisores de tarjeta en cuanto a reclamos de tarjetahabientes, procedimiento de contracargos y su resolución. Se logró observar que cuentan con un área denominada Intercambio para atender tales eventos, la cual cuenta con poco personal dedicado al tema, dicho personal no tiene capacitación específica en los procedimientos de controversia, los casos los resuelven atendiendo la propia experiencia adquirida a través del tiempo. El área de contabilidad atiende la parte financiera relacionada con dichos reclamos, cada evento denominado Contracargo representa erogación de efectivo, el cual se recupera al momento de resolver cada caso en particular. No se cuenta con programación del vencimiento de los casos, no se cuenta con estadísticas que retroalimiente de los comercios con reincidencia.

## 4.2 Del cuestionario

Se practicaron entrevistas a diez de los colaboradores de la entidad Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, con el objeto de conocer a detalle la operación e indagar sobre el tema objeto de estudio, como lo es el fraude y en especial el fraude denominado Skimming.

Para dirigir las entrevistas se utilizó un cuestionario de entrevista (ver anexo 1), obteniéndose los resultados siguientes:

<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Respuestas</b>
1	Causas que originan un Contracargo	Los entrevistados coinciden al indicar que: los contracargos son originados por reclamos que los tarjetahabientes realizan a través del banco emisor de la tarjeta donde indican que no reconocen el cargo reportado en su estado de cuenta.  Las razones de los reclamos varían; sin embargo, se puede afirmar que algunas actividades de los tarjetahabientes presentan riesgo en el uso correcto del plástico, no son conscientes de las medidas de seguridad, como por ejemplo el no perder de vista la tarjeta; y en otros casos, el dependiente o cobrador omite los protocolos de seguridad, como por ejemplo, solicitar identificación al tarjetahabiente
2	Plazo máximo para resolver o representar un contracargo	El encargado de intercambio enfatiza que el plazo máximo para resolver un reclamo o contracargo es de 30 días calendario y en ese lapso de tiempo se debe documentar la validez del consumo, se inicia con investigación del ambiente donde se realizó la operación, luego si existe comprobante firmado, el mismo se solicita al comercio afiliado quien custodia

		tales documentos, si se obtiene se documenta el caso y se reversa el contracargo con un proceso denominado representación.
3	Existe el fraude dentro de la operación de tarjeta de crédito como medio de pago	El oficial de riesgos de la entidad afirma que el fraude existe al utilizar las tarjetas como medio de pago; sin embargo, existe también en mayor medida en otros ambientes de liquidación.
4	Afecta el fraude en la operación de tarjeta de crédito como medio de pago	Todos los entrevistados coinciden en afirmar que el fraude con tarjeta de crédito afecta la credibilidad de la operación. Cuando se comprueba el fraude en una transacción, todas las partes que intervienen resultan damnificados: el tarjetahabiente, en su liquidez; el emisor de la tarjeta, en el trabajo administrativo que conlleva generar la gestión; el adquirente, puede tener pérdida si no localiza al establecimiento ya sea para que documente el caso o para trasladar responsabilidad en caso se confirme; y la marca de las tarjetas, que corre con el riesgo reputacional.
5	Conoce del tipo de fraude denominado "Skimming"	Todos los entrevistados afirman conocer el tipo de fraude denominado Skimming, el cual describen como: el "Skimming" es el copiado de la banda magnética en ambientes donde se pierde de vista el plástico; el medio utilizado para llevar a cabo este ilícito es un "skimmer", que es un dispositivo con capacidad de almacenar la información contenida en la banda magnética de las tarjetas: track 1, track 2, CVV (Card Verification Value, por sus siglas en inglés), para luego utilizarla en ataques masivos.

6	Afecta el fraude las cuentas por cobrar o contracargos, qué porcentaje representa	<p>Los entrevistados coinciden al indicar que el fraude afecta en las cuentas por cobrar, por ello el incremento en las mismas ya que cada vez se procesan más transacciones y en igual medida se incrementan los reclamos o contracargos.</p> <p>El encargado de la contabilidad afirma que afecta la liquidez, porque el reclamo viene acompañado de un débito a cuenta de depósitos monetarios hasta dar respuesta de la gestión, muchas veces se complica recuperar los valores cuando un comercio fue usado como fachada y luego desaparece, se encuentra en proceso de quiebra o se traslada a otro país.</p>
7	Factores internos y externos intervienen en un incidente fraudulento por Skimming	<p>El encargado de riesgos de la entidad amplia indicando que los factores internos que pudieran afectar son la falta de capacitación del personal que atiende los reclamos de los tarjetahabientes, que llegan a la empresa a través de los emisores de tarjetas y de los comercios afiliados; asimismo, existen regulaciones que deben cumplirse para no perder un caso de reclamo. Existen además factores externos que afecta a los comercios afiliados, ya que son víctima de robo de información y amenazas. En los cajeros automáticos, enmascaran los teclados, adaptan dispositivos de copiado o desvían la transacción hacia un medio de captura de datos.</p>
8	Políticas en la administración de riesgo para el tratamiento del fraude, en particular del	<p>Indica el encargado de riesgos de la entidad que a este respecto se han tomado acciones e implementado políticas actualizadas en relación a la administración del riesgo para el tratamiento del</p>



	Skimming	<p>fraude como las siguientes:</p> <p>a) Análisis y monitoreo transaccional, realizado por emisores y adquirentes; y</p> <p>b) Sistema neural, que consiste en software que aprende del comportamiento del tarjetahabiente y alerta de comportamientos sospechosos.</p>
9	Regulación que norme el tratamiento del fraude	<p>Todos los entrevistados coinciden al afirmar que en la actualidad, Guatemala no cuenta con regulación para el tema.</p> <p>El encargado de contabilidad indica que a nivel gobierno se tienen iniciativas de ley que no han pasado a lectura en el Congreso de la República, como por ejemplo: La iniciativa de ley 4330 del Congreso de la República, que regularía el funcionamiento de las tarjetas de crédito.</p>
10	La empresa cuenta con algún plan para mitigar el riesgo o prevención del fraude	<p>El encargado de seguridad de la institución indica que en cuanto a los planes que la empresa tiene para mitigar el riesgo y/o prevenir el fraude se han considerado las siguientes: explorar nuevas tecnologías que protejan la información contenida en las tarjetas, continuar con el monitoreo transaccional y proponer programas de capacitación que ayuden a mitigar el riesgo de ataques fraudulentos.</p>
11	Se necesita prevenir el fraude en la operación de tarjeta y en especial para prevenir el Skimming	<p>Los diez entrevistados coinciden en una respuesta afirmativa ya que de no tomarse medidas de prevención, se encuentra en riesgo la operación con tarjetas.</p>

### 4.3 Análisis de información

Respecto al análisis de la información de la entidad objeto de estudio, a continuación se describe lo observado e investigado, con énfasis a los aspectos más significativos de la operación:

La empresa cuenta con un Departamento de Negocios, que tiene como principal atribución afiliar y atender comercios que aceptan tarjetas Visa como medio de pago en sus establecimientos, para ello proporciona la infraestructura necesaria, así como los suministros para el fin descrito. Cuenta también con un Departamento de Tecnología, quien se encarga de dar soporte y mantenimiento a la red de autorizaciones y captar al final del día, la información del cierre de operaciones de cada establecimiento afiliado. Cuenta además con un Departamento de Intercambio que se encarga de intermediar entre los comercios, la empresa dueña de la marca de las tarjetas y los bancos emisores de tarjetas. Es en este departamento donde se reciben los reclamos o contracargos por consumos que los tarjetahabientes no reconocen, entre algunos reclamos se atienden sospechas de fraude.

El Departamento de Seguridad y Riesgos es el encargado directo de monitorear el movimiento de consumos de tarjetahabientes en comercios afiliados, investiga alertas de vulnerabilidades en el sistema desde el momento de autorización, alertas de bancos emisores de tarjetas por comportamiento fraudulento en determinado grupo de tarjetahabientes o comercios, alertas internacionales por ataques masivos de defraudadores.

El comportamiento fraudulento para la empresa objeto de investigación, es de alrededor del cero punto uno por ciento (0.1%) de los consumos con tarjetas, consecuencia de lo anterior, se puede establecer que se tienen contracargos no recuperados derivados del comportamiento fraudulento en la operación de intermediación con tarjetas y que la misma impacta los resultados de la entidad, con comportamiento al alza.

Si bien el éste comportamiento fraudulento no impacta en mayor medida los estados financieros de la entidad, se puede afirmar que si tiene riesgo al haber vulnerado con anterioridad los procedimientos de seguridad establecidos.

### 4.3.1 Análisis Legal y Fiscal

La entidad objeto de estudio, está catalogada en la Superintendencia de Administración Tributaria, como contribuyente especial, fue designado como agente de retención del Impuesto al Valor Agregado y cuenta con el servicio de pago de impuestos con tarjeta Visa, al cual se accede desde el portal de SAT.

La ley Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria, Decreto 20-2006 del Congreso de la República de Guatemala, establece en sus artículos 3 y 4, que las empresas operadoras de tarjeta deben efectuar retención del Impuesto al Valor Agregado a los establecimientos que aceptan como medio de pago tarjetas de débito o crédito. En cumplimiento de esta disposición, la entidad Intermediadora Financiera, S. A., retiene a sus comercios afiliados el porcentaje que corresponda (consumos normales 15% del IVA o consumos en compra de combustible 1.5% del valor de la venta) descontándolo de la liquidación diaria a los comercios afiliados y cada mes hace entrega de la constancia de retención de IVA correspondiente.

Se atienden de forma regular requerimientos de la Administración Tributaria, relacionados con información de terceros (comercios afiliados) de las Constancias de Retención de IVA practicadas y enteradas, para lo cual se solicita entregar la información en término de tres días hábiles después de recibir la notificación. En algunas ocasiones dicho tiempo resulta insuficiente, ya que solicitan información de períodos históricos, corriéndose el riesgo de incumplir algún requerimiento.

Uno de los impuestos que merece atención es el Impuesto Sobre la Renta No Domiciliados, en la actualidad Impuesto Sobre la Renta de No Residentes (Decreto número 10-2012 del Congreso de la República), en el sentido que es un rubro significativo para la empresa ya que según regulación de la casa matriz, deben efectuarse pagos de honorarios, cuotas por el procesamiento y uso de la red. Estas cuotas se pagan mensualmente, otras de forma trimestral y de cada pago se obtiene factura del exterior.

La ley vigente para el período de estudio (año 2012), regulaba un límite de gastos deducibles por concepto de pagos al exterior del 1% de ingresos ó 15% de sueldos pagados, el que fuese mayor; por consiguiente, el excedente de este límite se considera gasto no deducible del Impuesto Sobre la Renta, situación que afecta la determinación de Impuesto Sobre la Renta de la empresa, ya que los pagos al exterior representan un 34% del total de sus gastos, obligándola a consignar una suma considerable como gasto no deducible. El tipo impositivo de Impuesto Sobre la Renta para el período 2012 es del 31%; sin embargo, al determinar el impuesto y considerar los ajustes de ley, lo llevan a una tasa efectiva del 47 % de los ingresos antes de impuesto.

A partir del período contable y fiscal del año 2013, la estructura para el tema de Rentas de no Residentes no tiene cambio, pero si es significativa la variación en los porcentajes establecidos como límite de gastos deducibles que van del 1% al 5% de ingresos brutos, con ello se amplía la base o techo en un 400%, con esta disposición la empresa objeto de estudio espera no incurrir en gastos no deducibles por excedente en pagos al exterior.

La entidad ha cumplido con todas las obligaciones formales y sustantivas a las que según las leyes de la República de Guatemala se encuentra afecta.

#### 4.3.2 Análisis Contable

La empresa cuenta con un Departamento Financiero que es el encargado de llevar cuenta y razón de toda la actividad económica y financiera de la empresa. A continuación se analizan algunos aspectos relevantes dentro del análisis realizado:

##### Base de Contabilidad

Con el objeto de proporcionar a los usuarios de la información financiera, sean éstos locales o extranjeros, los registros contables de la empresa se preparan en base a Normas Internacionales de Contabilidad, con el objetivo de reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio y presentar una imagen fiel de la situación económica y financiera de la empresa.

## Tesorería

La empresa cuenta con un Departamento de Tesorería, el cual es el encargado de administrar los eventos económicos relacionados con el cobro a Visa de los consumos con tarjetas en los establecimientos afiliados, al final del día y luego realiza el pago en efectivo de dichos consumos a los comercios afiliados, menos la comisión de uso de red y retención de Impuesto al Valor Agregado.

Una de las principales fortalezas del servicio de liquidación de consumos a comercios afiliados, es que se les puede pagar en la mayoría de instituciones bancarias, ya sea con cheque o con transferencia electrónica de fondos, utiliza la tecnología de banca en línea de las diferentes instituciones con niveles de seguridad; es decir, para operar un pago al comercio: un usuario realiza las validaciones necesarias y carga archivo a la banca en línea, luego otro usuario supervisa la operación y si el análisis que realice es satisfactorio traslada a un último usuario quien es el encargado de autorizar la operación y dejar en firme el pago al comercio afiliado.

## Ingresos por servicio

Los principales ingresos que la empresa obtiene, son derivados de la intermediación financiera entre tarjetahabientes y comercios, las que se materializan en comisiones por liquidación de consumos con tarjeta que se cobra a los establecimientos afiliados; las comisiones son porcentajes que se calculan sobre el valor de los consumos o ventas del comercio con tarjetas, acordadas previa negociación y plasmadas en un contrato de afiliación.

## Otros ingresos:

Derivado del giro del negocio de la entidad, la misma mantiene liquidez en los diferentes bancos del sistema, por lo que obtiene ingresos consistentes en intereses bancarios; adicional por las liquidaciones de tarjetas del exterior se recibe moneda extranjera y al negociarla en el mercado de divisas guatemalteco obtiene un diferencial cambiario positivo en el año objeto de estudio.

## Costo del servicio

Este rubro lo constituyen las comisiones que la empresa paga a los miembros emisores de tarjetas, para lo cual los porcentajes se definen y formalizan en acuerdos locales de intercambio o en el reglamento operativo de la marca de tarjetas.

## Egresos por servicio

Los egresos por servicio son los costos y gastos de la empresa, lo constituyen las erogaciones necesarias para mantener en marcha el negocio, su distribución histórica ha sido de la siguiente manera: gastos de personal 30%, gastos de administración 34% y gastos variables 36%.

## Propiedad, planta y equipo

La constituye la inversión que la empresa ha realizado en oficinas, instalaciones, equipo de cómputo (hardware), programas informáticos (software), mobiliario y equipo POS, necesarios para llevar a cabo la actividad comercial de la entidad.

Cabe mencionar que el equipo POS (Point of sale, por sus siglas en inglés), se tiene distribuido en toda la República de Guatemala y constituye la infraestructura que la empresa proporciona al comercio afiliado para autorizar y procesar los consumos con tarjetas de crédito o débito. Con cada comercio afiliado se formaliza la relación contractual firmando un contrato de servicios y un anexo por la infraestructura instalada.

## Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar que la empresa refleja en sus estados financieros, corresponden a operaciones derivadas del negocio de la intermediación financiera y su relación con los demás miembros Visa, como lo son emisores de tarjetas de crédito y débito; representan el 11% del total del activo, situación que la ubica entre los principales rubros del balance de situación de la empresa. Entre estas Cuentas por Cobrar se encuentran los Contracargos que son reclamos de tarjetahabientes por diferentes motivos y que se encuentran en proceso de análisis.

Cuando los Contracargos no se logran documentar o representar, se debe analizar si se traslada la responsabilidad al comercio afiliado por haber omitido procedimientos de validación de la transacción o de identificación del tarjetahabiente. Puede convertirse en pérdida cuando no se logra contactar al comercio afiliado, el comercio cierra, se encuentra en proceso de quiebra o son comercios fraudulentos.

### 4.3.3 Análisis de Auditoría

Derivado del análisis de los estados financieros, del control interno, de los procedimientos internos y externos de la institución y con base a las Normas Internacionales de Auditoría, se presentan los hallazgos siguientes:

#### Auditoría Operacional

Se practicó auditoría operacional, la cual consiste en la revisión analítica o parcial de una organización, con el objeto de precisar su nivel de desempeño e identificar oportunidades de mejora en sus procesos para innovar y lograr una ventaja competitiva.

Para ello se revisaron los métodos y procedimientos que se utilizan para administrar las gestiones por contracargos o reclamos de tarjetahabientes, quienes a través del emisor de tarjetas hace llegar débito a las cuentas del operador de tarjetas y no se reintegra hasta su resolución.

Se observó además con qué grado de oportunidad el Área de Intercambio de la empresa resuelve cada caso y la probabilidad de pérdida financiera que representan.

Resultado de esta revisión se detectó que se cuenta con un adecuado procedimiento para el análisis y resolución de los casos; sin embargo, el mismo lo conoce poco personal y el incremento del volumen transaccional requiere que más personas se involucren en este tema. Para ello debe capacitarse al personal en el aspecto formal, es decir manuales y reglamentos operativos internos y externos, que permitan aplicar en la práctica y solventar de forma eficiente cada caso.

## Auditoría por Ciclos

Se realizó análisis de Auditoría por Ciclos, la cual consiste en verificar los pasos para procesar una transacción que culmina en el efecto sobre los estados financieros de la empresa, así mismo cómo se origina un reclamo o contracargo.

### Índice de papeles de trabajo auditoria por ciclos

- A Ciclo de autorización
- B Ciclo de procesamiento
- C Ciclo de pago a comercio
- D Ciclo de registro contable
- E Ciclo de reclamos

#### Ciclo de autorización

- A-1 Programa
- A-2 Analítica, cédula descriptiva
- A-3 Analítica, procesos actuales
- A-4 Analítica, cédula de deficiencias
- A-5 Analítica, recomendaciones

#### Ciclo de procesamiento

- B-1 Programa
- B-2 Analítica, cédula descriptiva
- B-3 Analítica, procesos actuales
- B-4 Analítica, cédula de deficiencias
- B-5 Analítica, recomendaciones

#### Ciclo de pago a comercio

- C-1 Programa
- C-2 Analítica, cédula descriptiva
- C-3 Analítica, procesos actuales
- C-4 Analítica, cédula de deficiencias
- C-5 Analítica, recomendaciones

#### Ciclo de registro contable

- D-1 Programa
- D-2 Analítica, cédula descriptiva
- D-3 Analítica, procesos actuales



D-4 Analítica, cédula de deficiencias

D-5 Analítica, recomendaciones

Ciclo de reclamos

E-1 Programa

E-2 Analítica, cédula descriptiva

E-3 Analítica, procesos actuales

E-4 Analítica, cédula de deficiencias

E-5 Analítica, recomendaciones

## A Ciclo de autorización

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>A-1</b>
<b>Auditoría por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Autorización	Fecha:	03/05/2013
Programa	Revisado por:	JP
	Fecha:	13/05/2013

No.	Procedimiento	Referencia	Tiempo en días	Tiempo real
1	Describir el ciclo de la transacción	A-2	1	1
2	Evaluar políticas y procedimientos actuales	A-3	2	3
3	Determinar si existen deficiencias significativas en el ciclo	A-4	1	1
4	Realizar propuestas que mejoren el procedimiento actual	A-5	2	1
	Total		6	6

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>A-2</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Autorización	Fecha:	06/05/2013
Cédula Descriptiva	Revisado por:	JP
	Fecha:	13/05/2013

<b>No.</b>	<b>Evento</b>	<b>Descripción</b>
1	Tarjetahabiente utiliza tarjeta de crédito o débito para realizar compra de bien o servicio	Mediante un proceso automatizado el dependiente del establecimiento afiliado solicita la autorización correspondiente utilizando la infraestructura instalada por Intermediadora Financiera, S. A. (POS), deslizando la tarjeta en el equipo de tal forma que lea la banda magnética de la tarjeta y transmita la solicitud.
2	Autorización / Denegación de la transacción	Después de unos segundos se obtiene la respuesta del banco emisor de la tarjeta, autorizando o denegando la transacción.
3	Firma de conformidad del tarjetahabiente	El tarjetahabiente manifiesta su conformidad con que se debite su disponibilidad bancaria o de su línea de crédito el monto equivalente a la compra realizada firmando el voucher que le proporciona la infraestructura instalada en el comercio afiliado.
4	Entrega del bien o servicio objeto de la transacción	Se da por finalizada la venta, el cliente o tarjetahabiente recibe la factura correspondiente por la compra realizada. Al final del día o del turno el dependiente realiza un procedimiento de cierre de ventas que le permite en la misma infraestructura transmitir la información de las ventas con tarjeta a la empresa operadora de tarjetas.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>A-3</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Autorización	Fecha:	08/05/2013
Políticas y procedimientos	Revisado por:	JP
	Fecha:	13/05/2013

<b>No.</b>	<b>Política / Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Capacitación del personal del establecimiento afiliado que recibe tarjetas como medio de pago	La persona que recibe tarjetas como medio de pago debe recibir orientación respecto de los procedimientos y las medidas de seguridad para garantizar que la validez de la operación.
2	Autenticación de la identidad del tarjetahabiente	La única persona autorizada para realizar operaciones con tarjeta es el titular de la misma, por consiguiente se debe validar la identidad de la persona solicitando documento de identificación.
3	Validar las características de seguridad del plástico o tarjeta	Como otros medios de pago, los plásticos o tarjetas de crédito y débito tienen características de seguridad que permiten identificar si un plástico es válido, como por ejemplo: a) El número de tarjeta es de dieciséis dígitos; b) Los números se encuentran agrupados de cuatro en cuatro; c) El primer dígito del número de tarjeta es el número 4; d) La marca de la tarjeta tiene una V estilizada; e) El plástico debe estar firmado en su parte posterior.
4	Validar firma del tarjetahabiente	La firma del tarjetahabiente en el voucher de compra debe coincidir con la que se encuentra en la parte posterior del plástico o tarjeta.
5	Transmitir la información de las ventas del día	El encargado de realizar los cortes de venta debe cerciorarse de enviar el cierre para prevenir el vencimiento de la transacción.
6	Procedimiento de archivo del voucher firmado	En algunas ocasiones el tarjetahabiente puede solicitar a través del banco emisor de la tarjeta copia firmada del voucher de compra, por lo que es importante un buen método de archivo y prevenir futuros descuentos.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>A-4</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Autorización	Fecha:	09/05/2013
Determinar si existen deficiencias	Revisado por:	JP
	Fecha:	13/05/2013

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Deficiencia</b>
1	Capacitación del personal del establecimiento afiliado que recibe tarjetas como medio de pago	La rotación del personal del establecimiento afiliado puede poner en riesgo la operación al no conservar las medidas de seguridad en el procedimiento de recepción de tarjetas como medio de pago.
2	Autenticación de la identidad del tarjetahabiente	En trabajo de campo se ha logrado determinar que en pocos establecimientos solicitan documento de identificación para validar la propiedad de la línea de débito o crédito.
3	Validar las características de seguridad del plástico o tarjeta	La capacitación la brinda la empresa operadora de tarjetas; sin embargo, la misma debe ser constante por los mismos niveles de rotación del personal de los comercios afiliados. Este es uno de los aspectos que aprovechan las bandas que se dedican a vulnerar los procesos de seguridad o fraude.
4	Transmitir la información de las ventas del día	Se debe insistir en que éste procedimiento se realice oportunamente, ya que se tienen tiempo de vencimiento de las transacciones y si no se procesan se corre el riesgo que sean rechazadas. Esta es una de las causas de los reclamos de tarjetahabientes ya que pasado el tiempo puede que el tarjetahabiente no reconozca la transacción.
5	Procedimiento de archivo del voucher firmado	Los documentos no se almacenan de forma apropiada, el papel que utilizan los POS es térmico y al no darle el trato apropiado la información al poco tiempo es ilegible corriendo el riesgo de no poder cumplir un requerimiento de copia de voucher.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>A-5</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Autorización	Fecha:	12/05/2013
Propuestas de mejoras al procedimiento	Revisado por:	JP
	Fecha:	13/05/2013

No.	Descripción	Propuesta de mejora
1	Capacitación del personal del establecimiento afiliado que recibe tarjetas como medio de pago	<p>Ante los altos índices de rotación del personal de los establecimientos afiliados, se propone:</p> <p>a) Programar capacitaciones periódicas brinden información de la industria de medios de pago y que permitan actualización constante de los procedimientos de seguridad;</p> <p>b) Institucionalizar un documento que contenga la capacitación básica para la aceptación de tarjetas como medio de pago.</p> <p>c) El documento propuesto puede publicarse en un acceso de internet para que los comercios puedan utilizarlo.</p>
2	Autenticación de la identidad del tarjetahabiente	
3	Validar las características de seguridad del plástico o tarjeta	
4	Transmitir la información de las ventas del día	Se propone detectar qué comercios no tienen una buena práctica y enviar avisos oportunos para evitar el vencimiento de las transacciones y lo que conlleva.
5	Procedimiento de archivo del voucher firmado	Los medios digitales van tomando cada vez más auge, así es que se puede proponer a los comercios afiliados un método de archivo digital.

## B Ciclo de procesamiento

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>B-1</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Procesamiento	Fecha:	14/05/2013
Programa	Revisado por:	JP
	Fecha:	17/05/2013

No.	Procedimiento	Referencia	Tiempo en días	Tiempo real
1	Describir el ciclo de la transacción	B-2	0.5	0.5
2	Evaluar políticas y procedimientos actuales	B-3	0.5	0.5
3	Determinar si existen deficiencias significativas en el ciclo	B-4	1	1
4	Realizar propuestas que mejoren el procedimiento actual	B-5	1	1
	Total		3	3

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>B-2</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Procesamiento	Fecha:	14/05/2013
Cédula Descriptiva	Revisado por:	JP
	Fecha:	17/05/2013

No.	Evento	Descripción
1	Se recibe cierre del comercio afiliado para el procesamiento de las transacciones	Al final del día, se centraliza en la empresa operadora de tarjetas los cierres por las ventas de los comercios afiliados.
2	Proceso automatizado para enviar a cobro las transacciones procesadas	Mediante este proceso se efectúa el intercambio: se envía a cada banco la información de los tarjetahabientes para que procedan a realizar el cargo relacionado con la línea de crédito o débito de su tarjeta. Procedimiento conocido como Outgoing.
3	Procesamiento exitoso de las transacciones	Es la confirmación de que el intercambio fue realizado con éxito, a partir de éste evento se genera la reportería de liquidación correspondiente.
4	Recepción de depósito monetario por el valor de las ventas procesadas.	Derivado del intercambio, se recibe en cuentas de depósitos monetarios lo relacionado con las ventas enviadas a cobro para que se pueda liquidar a cada comercio afiliado el equivalente de sus ventas con tarjeta.

		A este proceso también se le conoce como Incoming.	
<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>		PT	<b>B-3</b>
<b>Auditoría por Ciclos</b>		Hecho por:	AMM
Ciclo de Procesamiento		Fecha:	14/05/2013
Políticas y procedimientos		Revisado por:	JP
		Fecha:	17/05/2013

No.	Política / Procedimiento	Descripción
1	Validación de la información recibida de los comercios afiliados.	Recopilación de la información procesada por los diferentes tipos de infraestructura instalada en los comercios afiliados, unificando formato de carga.
2	Proceso de carga de la información	Filtros de seguridad para prevención de duplicidad previo envío de información.
3	Proceso de envío de las transacciones	Utilizando el procedimiento establecido por la marca de tarjetas, se envía la información para el proceso de aceptación y liquidación.
4	Respuesta de aceptación	Se recibe aviso al haberse transmitido correctamente la información.
5	Recepción de información del procesamiento	Se recibe archivo de respuesta con detalle clasificado por emisor de la aceptación de las transacciones.
6	Reportería del procesamiento	Se generan procesos automatizados con la reportería necesaria para continuar con el proceso de liquidación.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>B-4</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Procesamiento	Fecha:	15/05/2013
Determinar si existen deficiencias	Revisado por:	JP
	Fecha:	17/05/2013

No.	Descripción	Deficiencia
1	No se detectaron deficiencias en los procedimientos.	La empresa se apega a los requerimientos técnicos de la marca de tarjetas y aplica las regulaciones mandatorias en los períodos establecidos.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>B-5</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de Procesamiento	Fecha:	16/05/2013
Propuestas de mejoras al procedimiento	Revisado por:	JP
	Fecha:	17/05/2013

No.	Descripción	Propuesta de mejora
1	No se tienen propuestas	No se tienen propuestas de mejoras.



## C Ciclo de pago a comercio

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>C-1</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de pago a comercio	Fecha:	20/05/2013
Programa	Revisado por:	JP
	Fecha:	24/05/2013

No.	Procedimiento	Referencia	Tiempo en días	Tiempo real
1	Describir el ciclo de la transacción	C-2	1	2
2	Evaluar políticas y procedimientos actuales	C-3	1	1
3	Determinar si existen deficiencias significativas en el ciclo	C-4	1	0.5
4	Realizar propuestas que mejoren el procedimiento actual	C-5	1	0.5
	Total		4	4

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>C-2</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de pago a comercio	Fecha:	20/05/2013
Cédula Descriptiva	Revisado por:	JP
	Fecha:	24/05/2013

<b>No.</b>	<b>Evento</b>	<b>Descripción</b>
1	Se recibe información / reportería del proceso de liquidación del día anterior	Luego de la finalización de los procesos de procesamiento de transacciones, se generan los reportes necesarios para revisión y análisis, previo pago a comercios afiliados.
2	Se valida la información	Se realizan pruebas o cuadros para validar que la información que se ha procesado está disponible para pago a comercios afiliados.
3	Procesa los pagos a comercios afiliados	Por medio de cheque o traslado de fondos, los comercios afiliados reciben el pago por las ventas realizadas con tarjetas el día anterior.
4	Notificación del banco que se han realizado las transacciones	Cuando las transferencias de fondos se han completado, se recibe confirmación de los bancos, la misma sirve de comprobante para los registros contables.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>C-3</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de pago a comercio	Fecha:	22/05/2013
Políticas y procedimientos	Revisado por:	JP
	Fecha:	24/05/2013

<b>No.</b>	<b>Política / Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Previo pago a comercios afiliados, debe realizarse conciliación entre lo procesado y crédito en cuenta monetaria.	Se debe tener certeza en los pago por realizar a los comercios afiliados. Para lograrlo se deben realizar conciliaciones entre las transacciones enviadas a cobro, lo recibido como respuesta del proceso y la reportería para pago a comercios.
2	La información del pago a comercios se clasifica por banco según requerimiento de cada establecimiento afiliado.	Al momento de ser afiliado, el comercio indica en el contrato de prestación de servicios la forma de pago de su preferencia. Atendiendo la solicitud se agrupan los pagos por banco para realiza la liquidación correspondiente.
3	Se realiza el pago a comercio afiliado utilizando formatos predefinidos para su proceso en cada banca en línea.	Cada banco personaliza su banca en línea, por lo que los formatos para realizar cargas masivas de transacciones son distintos.
4	Filtros de seguridad en cada banca en línea.	El proceso de carga de archivos de pago tiene niveles de seguridad, el usuario que realiza la carga, un usuario que supervisa y otro que autoriza.
5	Validar que se hayan realizado los débitos y créditos solicitados.	Al finalizar el procedimiento de pago se debe verificar que los débitos y créditos estén operados.
6	Imprime reportes de pago realizados.	Este procedimiento documenta los pagos realizados.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>C-4</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de pago a comercio	Fecha:	23/05/2013
Determinar si existen deficiencias	Revisado por:	JP
	Fecha:	24/05/2013

No.	Descripción	Deficiencia
1	Pago a comercios afiliados utilizando formatos predefinidos para su proceso en cada banca en línea.	<p>Se tiene total dependencia de un servicio de internet para lograr acceso a la banca en línea de cada banco.</p> <p>La información de pago a comercios afiliados debe tener mayores filtros de seguridad que validen que el usuario es el autorizado para realizar el procedimiento.</p> <p>No se realizan validaciones que alerten de pagos duplicados, de comercios con problema o sospecha de fraude, de pagos indebidos, de análisis de rangos razonables.</p>

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>C-5</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de pago a comercio	Fecha:	24/05/2013
Propuestas de mejoras al procedimiento	Revisado por:	JP
	Fecha:	24/05/2013

No.	Descripción	Propuesta de mejora
1	Pago a comercios afiliados utilizando formatos predefinidos para su proceso en cada banca en línea..	<p>Se sugiere contratar redundancia en el servicio de internet o enlaces dedicados para los bancos donde se realizan los créditos a los comercios afiliados.</p> <p>Se propone que sólo el usuario autorizado tenga acceso a la información de pago a comercios.</p> <p>Se sugiere implementar mecanismos automatizados que alerten de comportamientos sospechosos, duplicidades, comercios con saldos pendientes de liquidar por reclamos.</p>

## D Ciclo de registro contable

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>D-1</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de registro contable	Fecha:	27/05/2013
Programa	Revisado por:	JP
	Fecha:	30/05/2013

No.	Procedimiento	Referencia	Tiempo en días	Tiempo real
1	Describir el ciclo de la transacción	D-2	0.5	0.5
2	Evaluar políticas y procedimientos actuales	D-3	0.5	0.5
3	Determinar si existen deficiencias significativas en el ciclo	D-4	0.5	0.5
4	Realizar propuestas que mejoren el procedimiento actual	D-5	1	0.5
	Total		2.5	2

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>D-2</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de registro contable	Fecha:	27/05/2013
Cédula Descriptiva	Revisado por:	JP
	Fecha:	30/05/2013

No.	Evento	Descripción
1	Recopilar la información para realizar partidas contables.	Al final del procesamiento de transacciones se genera la información que será insumo para las partidas contables.
2	Se realiza validación preliminar.	Conocido como cuadro contable, tiene como objeto validar que lo que se procesó está liquidado o por liquidarse.
3	Se realiza el registro contable	La información del procesamiento se agrupa en lotes que después se convertirán en partidas y cuentas contables.
4	Se autoriza el posteo en libros contables.	Consiste en dar de alta en el sistema la partida contable formada con la información del proceso de transacciones.
5	Se realizan pruebas de certeza contable: conciliaciones, integraciones de cuenta.	Procedimientos que brindan certeza que la información liquidada se encuentra contabilizada y forma parte de los estados financieros de la entidad.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>D-3</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de registro contable	Fecha:	27/05/2013
Políticas y procedimientos	Revisado por:	JP
	Fecha:	30/05/2013

<b>No.</b>	<b>Política / Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Proceso automatizado que recopila la información del sistema en una interface que realiza el registro contable en modo revisión.	Es una interface entre sistemas que traslada la información del proceso transaccional hacia el sistema contable de la entidad.
2	Se autoriza la póliza contable para que la información quede disponible en sistema contable.	Para que la información se habilite en el sistema contable se debe validar y luego dar de alta o autorizar.
3	Elaboración de conciliación bancaria diaria.	Debido al giro del negocio, se debe tener certeza de la disponibilidad en cada banco y detectar en tiempo cualquier tema que represente riesgo o variación en el disponible de la entidad.
4	Integraciones de cuentas de balance.	Una vez finalizados los ciclos del procesamiento transaccional, se realizan las integraciones contables que permiten dar seguimiento a transacciones pendientes de liquidar.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>D-4</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de registro contable	Fecha:	28/05/2013
Determinar si existen deficiencias	Revisado por:	JP
	Fecha:	30/05/2013

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Deficiencia</b>
1	Proceso automatizado que recopila la información del sistema en una interface que realiza el registro contable.	El proceso automatizado brinda rapidez, sin embargo debe tenerse en cuenta que los procesos son variables y deben replicarse en el sistema contable.
2	Elaboración de conciliación bancaria diaria.	La conciliación bancaria se realiza con información del día anterior, pudiera ser tarde para el tipo de negocio.
3	Integraciones de cuentas de balance.	Las integraciones de cuentas de balance se realizan mensualmente y no brindan información oportuna de las cuentas pendientes de liquidar. Debieran alertar recurrencia del comercio, plazos de vencimiento y retroalimentar a otras áreas de comportamientos sospechosos de los comercios afiliados.



<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>D-5</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de registro contable	Fecha:	28/05/2013
Propuestas de mejoras al procedimiento	Revisado por:	JP
	Fecha:	30/05/2013

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
1	Proceso automatizado que recopila la información del sistema en una interface que realiza el registro contable.	Se propone un mecanismo que permita estar al tanto de nuevas implementaciones en el negocio para poder replicarlo en la póliza contable automatizada.
2	Elaboración de conciliación bancaria diaria.	Por el giro del negocio se debe buscar un mecanismo que permita realizar conciliaciones bancarias en línea, ya que ante alguna eventualidad realizarla al día siguiente puede ya no ser oportuna la información.
3	Integraciones de cuentas de balance.	Se propone realizarlas con una periodicidad semanal y que permitan el análisis de la información de forma oportuna: plazos de vencimiento, recurrencia de comercios afiliados y retroalimentar a otras áreas para tomar medidas de forma oportuna.

## **E** Ciclo de reclamos

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>E-1</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de reclamos	Fecha:	31/05/2013
Programa	Revisado por:	JP
	Fecha:	14/06/2013

No.	Procedimiento	Referencia	Tiempo en días	Tiempo real
1	Describir el ciclo de la transacción	<b>E-2</b>	2	3
2	Evaluar políticas y procedimientos actuales	<b>E-3</b>	2	2
3	Determinar si existen deficiencias significativas en el ciclo	<b>E-4</b>	3	3
4	Realizar propuestas que mejoren el procedimiento actual	<b>E-5</b>	2	2
	Total		9	10

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>E-2</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de reclamos	Fecha:	31/05/2013
Cédula Descriptiva	Revisado por:	JP
	Fecha:	14/06/2013

<b>No.</b>	<b>Evento</b>	<b>Descripción</b>
1	Se recibe notificación de reclamo	Es un procedimiento implementado y normado por reglamento operativo de la marca emisora de tarjetas.
2	Se valida la información contenida en el reclamo.	Debe revisarse que los datos contenidos en el reclamo son suficientes para su análisis y pronta resolución.
3	Se analiza el reclamo y los factores que la originaron.	Básicamente consiste en identificar el motivo del reclamo y deducir responsabilidades para dar respuesta oportuna al mismo.
4	Se propone una solución para aceptar o denegar la gestión de reclamo.	Después de analizar el caso debe determinarse la acción a seguir, procurando proteger los intereses del cliente de la empresa, es decir el comercio afiliado.
5	Cuenta por cobrar a emisor o a comercio afiliado.	Una vez recibido el reclamo se realiza el débito por el valor equivalente al mismo y de su pronta resolución depende recuperar el valor del consumo en disputa, razón por la cual es importante la retroalimentación de los casos pendientes y las alertas de vencimiento para evitar daño financiero.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>E-3</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de reclamos	Fecha:	04/06/2013
Políticas y procedimientos	Revisado por:	JP
	Fecha:	14/06/2013

<b>No.</b>	<b>Política / Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Revisión del intercambio local e internacional.	Consiste en validar que se tiene el detalle de la información debitada en concepto de reclamos.
2	Validar el apego al manual operativo de la marca emisora de tarjeta.	Valiéndose de un manual o reglamento operativo se debe validar que el reclamo recibido cumple con los requisitos para ser considerado o rechazado oportunamente.
3	Resolución de controversia.	Cuando se concluye el análisis del reclamo se está en capacidad de dar respuesta al reclamo con la certeza de la ruta a seguir para su solución.
5	Análisis de cuentas incobrables.	Deriva principalmente de fraudes, por lo que se debe invertir en su prevención ya que está en riesgo el daño financiero y la credibilidad de la operación.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>E-4</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de reclamos	Fecha:	06/06/2013
Determinar si existen deficiencias	Revisado por:	JP
	Fecha:	14/06/2013

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Deficiencia</b>
1	Revisión del intercambio local e internacional.	El personal que atiende los reclamos se considera poco versus el incremento transaccional.
2	Validar el apego al manual operativo de la marca emisora de tarjeta.	Las personas que atienden los reclamos tienen una orientación empírica, por lo que se tiene riesgo de perder algún reclamo por desconocimiento del reglamento operativo que norma la operación con tarjetas.
3	Dar respuesta a la gestión de reclamo, positiva / negativa.	Es importante considerar que los reclamos tienen plazos definidos para su vencimiento.
4	Resolución de controversia.	Falta de supervisión en cuanto a la decisión de la forma en que se resolverá el reclamo. Aun siendo correcta la ruta de evacuación del reclamo se necesita el seguimiento a los casos que quedan pendientes o a la espera de solución.
5	Cuentas incobrables.	Cuando no se logra contactar a los comercios afiliados para documentar oportunamente los casos, los mismos se pierden.

<b>Intermediadora Financiera, S. A.</b>	PT	<b>E-5</b>
<b>Auditoria por Ciclos</b>	Hecho por:	AMM
Ciclo de reclamos	Fecha:	11/06/2013
Propuestas de mejoras al procedimiento	Revisado por:	JP
	Fecha:	14/06/2013

<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Propuesta de mejora</b>
1	Revisión del intercambio local e internacional.	Se propone contratar más personal, considerando el incremento transaccional.
2	Validar el apego al manual operativo de la marca emisora de tarjeta.	Se sugiere que el personal que atiende los reclamos participe de capacitaciones que brinda la marca de la tarjeta y procurar certeza en cada caso al utilizar el criterio que mejor se apega al manual operativo.
3	Dar respuesta a la gestión de reclamo, positiva / negativa.	Se sugiere apoyarse del sistema contable para monitorear los casos próximos a su vencimiento.
4	Resolución de controversia.	Se propone crear niveles de supervisión que garantice solución favorable de los casos reclamados.
5	Cuentas incobrables.	Se propone invertir en tecnologías de mayor seguridad que blinden la operación con tarjetas y prevengan el fraude y sus consecuencias económicas.

El análisis en el rubro de Cuentas por Cobrar / Contracargos, muestra lo siguiente: no se cuenta con información acerca del origen de los contracargos, el banco que realizó la gestión, el estatus de la misma, no cuenta con segmentación de los plazos de cobro 30, 60, 90, 180 días.

En cuanto al riesgo que representan estos casos de reclamo, se determinó que algunos casos se presumen como fraude o relación con ambientes fraudulentos; cuando se confirma, se traslada la responsabilidad a los comercios afiliados; a pesar de ser casos aislados, el riesgo de este tipo de operaciones se encuentra en la vulnerabilidad que pueda tener el sistema para un ataque masivo de defraudadores o clonadores de tarjetas (Skimming), ya que no se tendría a quien trasladar la responsabilidad económica y la empresa no cuenta con un seguro para tal evento, como si lo tienen entidades emisoras de tarjetas.

#### 4.3.4 Análisis de Estados Financieros

### Intermediadora Financiera, S. A. Balance General

Al 31 de diciembre 2012 y 2011  
(Cifras expresadas en Quetzales)

Descripción	2012		2011		Variación
<b>Activo</b>					
No corriente:					
Propiedad, planta y Eq. (neto)	17,054,699	32%	16,800,769	37%	2%
Inversiones a largo plazo	49,500	0%	0	0%	100%
Otros activos	457,788	1%	128,070	0%	257%
<b>Total Activo no corriente</b>	<b>17,561,987</b>	<b>32%</b>	<b>16,928,839</b>	<b>38%</b>	<b>4%</b>
Corriente:					
Cuentas por cobrar (neto)	6,122,977	11%	693,475	2%	783%
Gastos pagados por	83,748	0%	65,398	0%	28%
Anticipado					
Inventarios	349,469	1%	239,353	1%	46%
Efectivo y equivalentes	29,977,784	55%	26,940,904	60%	11%
<b>Total Activo corriente</b>	<b>36,533,978</b>	<b>68%</b>	<b>27,939,130</b>	<b>62%</b>	<b>31%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>54,095,965</b>	<b>100%</b>	<b>44,867,969</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>
<b>Patrimonio y Pasivo</b>					
Patrimonio:					
Capital pagado	10,000,000	18%	6,450,500	14%	55%
Reserva legal	1,262,031	2%	4,552,914	10%	-72%
Resultado del período	5,501,520	10%	5,172,340	12%	6%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>16,763,551</b>	<b>31%</b>	<b>16,175,754</b>	<b>36%</b>	<b>4%</b>
Pasivo					
No Corriente					
Cuentas por pagar L. plazo	10,400,322	19%	6,260,957	14%	66%
Corriente					
Cuentas por pagar	8,427,273	16%	7,649,363	17%	10%
Retención de impuestos	17,106,832	32%	13,373,093	30%	28%
Provisiones laborales	1,397,986	3%	1,408,802	3%	-1%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>26,932,092</b>	<b>50%</b>	<b>22,431,258</b>	<b>50%</b>	<b>20%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>37,332,414</b>	<b>69%</b>	<b>28,692,215</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>
<b>Total Patrimonio y Pasivo</b>	<b>54,095,965</b>	<b>100%</b>	<b>44,867,969</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>



Fuente: elaborado por el estudiante investigador.

## **Intermediadora Financiera, S. A.**

### **Estado de Resultados**

Por el período del 1 de enero al 31 de diciembre 2012 y 2011

(Cifras expresadas en Quetzales)

<b>Descripción</b>	<b>2012</b>		<b>2011</b>		<b>Variación</b>
<b>Ingresos</b>					
Ingresos por servicios	180,272,203	100%	157,256,328	100%	15%
Costo del servicio	(148,431,498)	82%	(130,448,091)	-83%	14%
Margen bruto	31,840,705	18%	26,808,237	17%	19%
<b>Gastos de operación</b>					
Gastos de personal	(7,765,397)	-4%	(7,317,502)	-5%	6%
Gastos de administración	(9,380,668)	-5%	(7,850,467)	-5%	19%
Gastos variables	(8,786,439)	-5%	(5,205,151)	-3%	69%
Utilidad en operación	5,908,201	3%	6,435,117	4%	-8%
Otros ingresos	4,222,270	2%	1,753,410	1%	141%
<b>Productos y gastos financieros</b>					
Ingresos financieros	1,331,252	1%	1,219,024	1%	9%
Gastos financieros	(1,062,305)	-1%	(912,825)	-1%	16%
Resultado antes de impuesto	10,399,418	6%	8,494,726	5%	22%
Impuesto Sobre la Renta	(4,897,898)	-3%	(3,322,386)	-2%	47%
Resultado después de impuesto	5,501,520	3%	5,172,340	3%	6%

Fuente: elaborado por el estudiante investigador.

### **Análisis Vertical**

El Activo no Corriente constituye el 32% del total del Activo para el año 2012 (37% en 2011), por lo que, el Activo Corriente tiene una participación del 68% (62% en 2011), de este segmento el principal rubro es el disponible (caja y bancos) para ambos años.

El patrimonio de los accionistas representa un 31% (36% para el año 2011), del total del balance; y el pasivo tiene una participación del 69% (64% en 2011), del cual el mayor rubro lo representan las retenciones de impuestos por pagar, de allí la relación con el disponible de la empresa.

### Análisis Horizontal

Representa la variación que ha tenido cada rubro en el tiempo, es decir, se compara el período 2012 versus la misma cuenta para el año anterior, para este caso el año 2011.

Este análisis refleja el crecimiento o disminución que han tenido las cifras al comparar los dos períodos, de tal forma que se puede analizar que el total del balance creció un 21% en el año 2012, respecto a los mismos rubros en el año 2011. El mayor crecimiento se observa en las Cuentas por Cobrar de la empresa, situación que fue el principal indicio para realizar la presente investigación, ya que el impacto del tema “el fraude denominado Skimming” se puede apreciar en la Cuenta por Cobrar denominada Contracargos.

Respecto a las variaciones en el Estado de Resultados, se puede apreciar que el margen bruto creció un 15%, pero el incremento en gastos variables hizo que la utilidad operativa decreciera en un 8%. Considerados los demás elementos del Estado de Resultados, se observa que el Resultado antes de impuesto se incrementó en un 22%; sin embargo, el Impuesto Sobre la Renta efectivo reporta un incremento del 47%, derivado en gran medida de lo explicado en el análisis fiscal, respecto a los gastos no deducibles derivados de pagos a no domiciliados o no residentes, para obtener un crecimiento del 6% en el Resultado después de impuesto.

#### 4.3.5 Análisis de Razones Financieras

### **Intermediadora Financiera, S. A.**

#### **Razones financieras**

**Al 31 de diciembre 2012**

**(Cifras expresadas en Quetzales)**

#### A) Razones de solvencia:

##### 1 Solvencia:

Representa la cantidad de activos corrientes para pagar obligaciones a corto plazo. El parámetro estándar debe ser de 2 a 1.

$$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{36,533,978}{26,932,092} = 1.36$$

Se puede interpretar que la entidad se encuentra solvente, en capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo.

##### 2 Liquidez (prueba de ácido):

Mide la capacidad de pago inmediata de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo. El parámetro razonable puede ser mayor de 0.80.

$$\frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{36,184,508}{26,932,092} = 1.34$$

Este análisis confirma la liquidez con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

### 3 Solvencia inmediata:

Mide la disponibilidad o efectivo más los valores negociables como inversiones a corto plazo con el objetivo de cancelar compromisos a corto plazo. Un parámetro estándar puede ser mayor a 0.40.

$$\frac{\text{Efectivo – Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{29,977,784}{26,932,092} = 1.11$$

Esta razón financiera confirma que la entidad es solvente para cubrir las obligaciones a corto plazo.

### B) Razones de estabilidad:

#### 4 Propiedad:

Señala qué parte del activo de la empresa es financiado con capital propio o de los inversionistas.

$$\frac{\text{Capital Contable}}{\text{Activos no Corrientes}} = \frac{10,000,000}{17,561,987} = 57\%$$

Esta razón financiera muestra que el 57% de la inversión en activos es financiado con capital de los accionistas. Lo que significa que para garantizar la operación se requiere el apoyo del capital accionario.

#### 5 Endeudamiento:

Mide el grado de financiamiento por parte de terceros en los activos de la empresa. También se le conoce como “apalancamiento financiero”, es decir que mide los activos financiados por deuda. En términos estándar, no debería ser mayor a 60%.

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}} = \frac{37,332,414}{54,095,965} = 69\%$$

La entidad se apoya con “apalancamiento financiero” el índice del 69% alerta que debe iniciar a solventar deuda para llevarla a niveles del término estándar (60%).

## 6 Solidez:

Indica cuánto de los activos totales se tiene para pagar una unidad del pasivo total. En términos generales debe ser mayor a 1. Un índice muy elevado de esta razón indicaría que la empresa no tiene pasivos y que trabaja con su patrimonio.

$$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{54,095,965}{37,332,414} = 1.45$$

Esta medida confirma el grado de solidez de la entidad, debido en gran medida al tipo de operaciones que realiza de intermediación financiera.

## C) Razones de rentabilidad:

### 7 Margen de utilidad neta:

Expresa lo obtenido en concepto de utilidad por cada unidad (Q.1.00) de ventas o ingresos.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{5,501,520}{31,840,705} = 0.17$$

La medición del margen de utilidad neta para el presente período indica que por cada Q.1.00 de ventas netas se obtienen Q.0.17 de utilidad neta.

## 8 Tasa de rendimiento

Es el rendimiento anual que obtiene la empresa por un año de gestión administrativa. Es decir, los beneficios que obtiene la empresa sobre la inversión de los propietarios. El valor obtenido por cada quetzal invertido.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}} = \frac{5,501,520}{10,000,000} = 55\%$$

Esta medida de rentabilidad confirma el buen momento por el que atraviesa la entidad al obtener un 55% sobre la inversión de los accionistas.

## 9 Margen de utilidad bruta:

Indica la ganancia que se tiene por cada unidad (Q.1.00) de ventas, restándole costos variables. También se conoce como contribución o porcentaje de ganancia marginal. Se utiliza para la fijación de precios de venta y deberá ser suficiente para cubrir los gastos variables de venta y los gastos administrativos

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{10,399,418}{31,840,705} = 0.33$$

Este margen de utilidad representa el punto de equilibrio que la empresa debe procurar superar en cada negociación de comisiones netas con comercios afiliados y bancos emisores de tarjeta.

## 10 Rendimiento sobre inversión:

Muestra el rendimiento que se tiene por cada acción que se tenga en la empresa. No representa el valor de la acción, sino más bien el valor que generó cada acción emitida.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}} = \frac{5,501,520}{54,095,965} = 10\%$$

El activo total de la entidad genera un 10% de rendimiento o utilidad neta.

### C) Razones de actividad:

#### 11 Rotación de activo total:

Representa la rotación que el activo ha tenido en función de los ingresos generados.

$$\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}} = \frac{31,840,705}{54,095,965} = 0.59$$

El activo total de la entidad ha rotado en 0.59 veces las ventas netas.

#### 12 Rotación de cuentas por cobrar:

Indican las veces que se han movido las cuentas por cobrar en un período. Indica el número de veces que se recupera el crédito otorgado.

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}} = \frac{31,840,705}{6,122,977} = 5.20$$

La rotación de las cuentas por cobrar de la entidad ha sido de 5.20 respecto las ventas sus ventas netas.

Fuente: elaborado por el estudiante investigador.

Respecto al análisis de las razones financieras, se pueden interpretar como sigue:

**Solvencia:** es una empresa con índices que superan la media recomendable, por lo que se puede afirmar que es una empresa solvente, derivado en gran medida de la actividad económica de la empresa que es la intermediación financiera y de su condición de agente retenedor de impuestos.

**Estabilidad:** respecto a estos índices se puede afirmar que es una empresa estable, que tiene opera en su mayoría con capital propio (57%), que cuenta con un apalancamiento financiero por arriba de los estándares recomendados y que tiene un índice de estabilidad del 145%.

Rentabilidad: las razones financieras de esta sección muestran una empresa rentable, muy por encima de los estándares razonables, situación que confirma que la empresa se sustenta por sus propios medios, situación que la hace atractiva para los inversionistas.

#### 4.4 Respuesta de la pregunta

En el capítulo 1 del presente documento, se realizó el siguiente cuestionamiento: Se puede prevenir el fraude denominado Skimming y minimizar los efectos económicos que conlleva a una empresa operadora de tarjetas.

En respuesta a este planteamiento y al considerar los elementos hasta el momento analizados se puede afirmar, que se puede prevenir el fraude y a su vez minimizar los efectos económicos para una empresa operadora de tarjetas.



## Capítulo 5

### Propuesta

#### 5.1 Introducción

La industria de medios de pago ha evolucionado y entre las facilidades que brinda la tecnología, se tiene la posibilidad de realizar el pago por la compra de bienes y servicios con tarjetas de crédito o débito. Para que este procedimiento resulte exitoso, previo el tarjetahabiente debe contar con el aval de un banco emisor, quien generará un plástico relacionado con una línea de crédito o una cuenta monetaria o de ahorro; a su vez, una empresa intermediadora afilia comercios para que acepte tarjetas como medio de pago, proporcionándoles la infraestructura necesaria para realizar los procesos de autorización desde el punto de venta.

El medio de pago que utiliza tarjetas, ha reporta incremento estable, gracias a que se ha comprobado que es un medio eficaz, una vez se realice de buena forma y se respeten las medidas de seguridad recomendadas a los tarjetahabientes por sus empresas emisoras de tarjetas y las buenas prácticas trasladadas a los comercios afiliados por los adquirentes o intermediarios.

A pesar de ser una de las formas más seguras que se tiene para realizar operaciones electrónicas, este medio de pago tiene sus riesgos y las operaciones pueden ser objeto de engaño o fraude, entre otros, se ha detectado el denominado “Skimming”, que consiste en el copiado de la banda magnética de una tarjeta para su posterior uso, situación que perjudica a la empresa objeto de estudio, ya que derivado de este ilícito se tienen reclamos de tarjetahabientes, quienes a través de sus entidades emisoras de tarjetas inician procedimiento de contracargo, el cual representa para la empresa adquirente una erogación de efectivo y si no se resuelve en los períodos de tiempo establecidos, un eventual costo para la empresa.

Se ha investigado el tema con el objeto de trasladar propuestas de prevención del fraude denominado “Skimming”, que a su vez minimicen el riesgo de eventuales costos financieros derivados de reclamos de tarjetahabientes en procesos de contracargos.

## 5.2 Problema

La industria de los medios de pago con tarjeta tiende al alza; es decir, cada vez son más las personas que optan por realizar el pago por las compras de sus bienes o servicios por medios electrónicos. Existe un índice elevado de satisfacción entre los usuarios de estos servicios; sin embargo, paralelo al incremento en el volumen de operaciones electrónicas con tarjetas de crédito o débito, se observa, incremento en los reclamos de tarjetahabientes, quienes argumentan haber sido víctimas de fraudes, entre ellos el fraude denominado Skimming.

El Skimming consiste en la duplicación de los datos de la banda magnética de una tarjeta de crédito o débito, con el fin de utilizar la información para defraudar al tarjetahabiente y hacerse del efectivo sustraído de sus líneas de crédito o cuentas corrientes.

Como este método ha evolucionado, en la actualidad el término Skimming o falsificación de banda magnética, se refiere a cualquier situación en la cual se copian datos de las tarjetas cuando son transmitidos y luego se utilizan para crear tarjetas falsas, con bandas magnéticas que aparentan validez.

Muchos de los casos de fraude pasan desapercibidos para el tarjetahabiente que no lleva un control adecuado de sus cuentas, los consumos no le parecen sospechosos o no le afectan, por lo que no se reportan. Otros tarjetahabientes en cambio, reaccionan, investigan y realizan procedimiento de reclamo con el banco emisor de su tarjeta, institución que a su vez inicia labor administrativa y crea amparado de procedimientos establecidos, un caso de contracargo que le permitirá recuperar el valor económico del reclamo para luego, trasladarlo a la cuenta del tarjetahabiente que inició el procedimiento.

El procedimiento de contracargo permite a los emisores de tarjetas, realizar un protocolo de intercambio, el cual es avalado por Visa en sus manuales y reglamentos operativos. Este procedimiento consiste en debitar al adquiriente el mismo monto reclamado para que éste resuelva en un plazo no mayor de 30 días tal reclamo; si no logra resolverlo en el tiempo establecido, no recuperará el valor del reclamo, es decir perderá el caso y asumirá los costos que

implique. Cuando se da el caso, la empresa adquiriente con las pruebas obtenidas en la etapa de contracargo, inicia procedimiento de recuperación con el establecimiento afiliado en tanto que no cumplió con los estándares de seguridad para la realización de la operación. Si ni aún con este procedimiento logra resolver, este monto afectará los resultados de la empresa operadora de tarjetas, en tanto que representa una pérdida para la misma.

### 5.2.1 Identificación del problema

Se evidencian los problemas derivados del fraude denominado Skimming, cuando se vulneran los protocolos de seguridad vigentes, cuando el tarjetahabiente se descuida y pierde de vista el plástico y no se percata que alguien de forma mal intencionada utiliza mecanismos electrónicos denominados “skimmers”, con el objeto de copiar la información de la banda magnética de la tarjeta a la que están relacionadas sus líneas de crédito o cuenta corriente.

También se evidencian debilidades en la aceptación de este medio de pago, cuando el comercio afiliado no pone en práctica las medidas de control o de seguridad establecidas, como por ejemplo, identificar al titular de la tarjeta, validar con documento de identificación el nombre y fotografía del tarjetahabiente; o bien, se omite la verificación de las características y medidas de seguridad de un plástico válido, ya sea porque cuenta con personal inexperto o no capacitado, entre otras debilidades en sus procedimientos.

### 5.2.2 Evolución del problema

Los medios electrónicos de pago han evolucionado en diversidad de formas y en plataformas tecnológicas para hacer de esas herramientas, medios seguros de pago; sin embargo, paralelo a este desarrollo, también los medios para burlar los estándares de seguridad se han diversificado.

Los escenarios para la falsificación de la banda magnética de las tarjetas, abarcan desde comercios falsos, locales fachada preparados con el expreso propósito de obtener datos de banda magnética válidos por medio de mecanismos electrónicos denominados “skimmers”, hasta conexiones telefónicas para capturar e interceptar los datos de las cuentas, en el momento de la transacción.

### 5.2.3 Causas que originaron el problema

Pueden ser variados los mecanismos y escenarios utilizados para obtener la información contenida en las tarjetas y diversas las modalidades de engaño, pero en la mayoría de casos se trata de descuidos de personas en los procedimientos y protocolos de seguridad, que comprometen la información contenida en la banda magnética de una tarjeta; ya sea en un establecimiento afiliado, cuando se transmiten los datos de una autorización, o bien cuando se almacena la información de las operaciones para su liquidación.

## 5.3 Solución al problema

Por ser el fraude denominado “Skimming”, un tema en el que intervienen diversidad de elementos y en tanto que los hechos involucran a varias empresas en los procesos de aceptación, autorización y liquidación de compras con tarjeta; la propuesta de solución, está orientada a las acciones y prácticas a implementar por la Empresa Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima.

### 5.3.1 Posibles soluciones al problema

Para prevenir el fraude denominado “Skimming”, debe tenerse en cuenta la relación comercial y contractual que la empresa operadora de tarjetas tiene con su comercio afiliado; es decir, la solución al problema debe darse en dos vías, en tanto que existe compromiso entre la empresa operadora de tarjetas y el establecimiento afiliado que acepta las mismas como medio de pago, en cuanto a guardar las medidas de seguridad necesarias para blindar la operación.

Bajo este punto de vista, la empresa operadora de tarjetas debe comprometerse a brindar la infraestructura tecnológica necesaria, de última generación, que constituya una herramienta en la operación diaria que brinde seguridad al negocio, cuya adquisición deberá preverse en el presupuesto anual de inversión; así mismo, debe brindar capacitación constante a sus comercios afiliados acerca de las buenas prácticas y las medidas de seguridad a implementar en los puntos de pago.

Los comercios afiliados deben contribuir en el fortalecimiento de la operación e implementar las normas de seguridad dictadas por la empresa adquirente para prevenir fraude, como lo son:

- a) Validar que el plástico posea las características esenciales como:
  - i. Garantizar que los cuatro primeros números impresos arriba o debajo del número de cuenta coincidan con los del troquelado en el plástico;
  - ii. Garantizar que los números del plástico estén alineados y no haya indicio de haber sido sobrepuestos o montados de forma manual;
- b) Solicitar documento de identificación del tarjetahabiente y comparar:
  - i. Que coincida el nombre;
  - ii. Que coincida la firma;
  - iii. Que la foto del documento coincida con el tarjetahabiente;
- c) Cuando se imprime el comprobante para firma del tarjetahabiente, se puede visualizar el nombre en el documento, por lo que se debe validar de nuevo tanto el nombre como la firma;
- d) Alertar de comportamientos sospechosos.

### 5.3.2 Solución propuesta, explicación y justificación

Para prevenir el fraude y en particular el denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas, se propone lo siguiente:

- a) Invertir en infraestructura de alta seguridad;
- b) Implementar un programa permanente de capacitación a comercios afiliados;
- c) Contratar personal en el área de intercambio y contabilidad;
- d) Capacitar al personal del área de intercambio de la empresa adquirente; e
- e) Implementar análisis de las cuentas por cobrar denominadas contracargos.

### 5.4 Desarrollo de la solución propuesta

De las medidas de solución propuestas se deben implementar las siguientes acciones:

- a) Invertir en infraestructura de alta seguridad

En la actualidad, se cuenta con tecnología de última generación que previene el copiado de la banda magnética o Skimming. Esta tecnología es lo más reciente en transmisión de datos y se refiere a tarjetas inteligentes o con chip. El chip es un componente de microcircuito, por medio del cual se generan elementos de datos dinámicos para transacciones EMV (Europa, Master, Visa), ayuda a prevenir que se comprometa la información sensible de autenticación y que forma parte de la tarjeta.

A las tarjetas con chip, también se les conoce como tarjetas inteligentes. Las empresas internacionales MasterCard, Visa, y Europa publicaron un estándar de interoperabilidad para el pago con tarjetas inteligentes en 1996, que fue revisado en el año 2000. Este estándar, llamado EMV (Europay, Master, Visa), se ha introducido en el mundo de manera gradual, con la esperanza de reemplazar las tarjetas basadas en cintas magnéticas y con el gran beneficio de la reducción del fraude denominado Skimming. Muchos críticos garantizan que la siguiente etapa será desarrollar tecnologías sin contacto.

En Guatemala, la tecnología Chip inicia a desarrollarse y se percibe entre los tarjetahabientes como una transición normal y hasta imperceptible ya que la renovación de plásticos con esta tecnología se iniciará en febrero de 2013 y se proyecta que a finales del año 2014, el 60% de los plásticos sean tecnología Chip. Para los emisores de tarjeta y los adquirentes o intermediadores dicha migración de tecnología tiene costo, es por ello que se implementa de forma gradual. Cabe destacar que desde hace varios años la empresa Intermediadora Financiera, Sociedad Anónima, estaba preparada para recibir tarjetas con tecnología Chip y es por ello que los tarjetahabientes extranjeros no tenían ningún inconveniente a la hora de realizar sus transacciones o pagos con tarjeta.

Invertir en tecnología que no utiliza contacto con tarjetas. En Guatemala, se ha desarrollado el programa VPT Plus, que se refiere a pago de consumos mediante aplicativo instalado en el teléfono celular: funciona al registrar y vincular a un número de teléfono celular a una tarjeta de débito o crédito; al llegar a un punto de venta, existe un dispositivo parecido al código de barra, pero evolucionado llamado QR (Quick response, por sus siglas en inglés), que es un código

bidimensional de respuesta rápida que contiene información no visible del comercio afiliado, se acerca el celular a esta imagen y el mismo traduce la información y obtiene los datos del comercio afiliado para luego procesar en su celular la solicitud de autorización del pago, cuando se obtiene la misma, se la da al dependiente encargado del cobro y éste lo ingresa al POS y genera el comprobante de pago con tarjeta. Con este procedimiento no se proporcionan datos o plástico al dependiente, no se pierde de vista el medio de pago, se previene el copiado de los datos de la tarjeta y minimiza el fraude denominado Skimming.

#### **b) Implementar un programa permanente de capacitación a comercios afiliados**

Es importante capacitar a los dependientes encargados de recibir pagos con tarjeta de crédito en los comercios afiliados, ya que ellos son un filtro importante en la prevención del fraude denominado Skimming, en las operaciones con tarjeta de crédito. Esta capacitación debe ser permanente, ya que por la rotación del personal, la información no se traslada o se traslada de forma parcial.

Implementar un programa de supervisión que evalúe el cumplimiento de las recomendaciones de seguridad que debe cumplir quien recibe tarjetas como medio de pago. Esto puede hacerlo de forma atractiva como una promoción si al ser evaluados demuestran conocimiento de los protocolos de seguridad dictados por la empresa adquirente.

#### **c) Considerar la contratación de personal en el área de intercambio**

Dado el incremento anual de las operaciones de pago con tarjetas de crédito o débito y que en cierta medida esto guarda relación directa con el incremento en los rechazos o reclamos de tarjetahabientes, se observó carga administrativa para atender los temas relacionados con el intercambio y en el control y registro de las cuentas por cobrar denominadas contracargos; por lo que, se observa la necesidad de contratar más personal para atender las operaciones derivadas de reclamos y su control en las cuentas contables.

#### **d) Capacitar al personal del área de intercambio de la empresa**

Muchos de los temas relacionados con el intercambio son administrados de forma empírica por el personal del área de intercambio, por lo que se puede mejorar en los tiempos de respuesta si se tiene mejor dominio del tema, de los manuales y reglamentos operativos de la marca.

Por lo anterior, es necesario invertir en capacitaciones para el personal que opera y atiende los temas relacionados con el intercambio y las cuentas por cobrar derivadas de los reclamos por operaciones con tarjetas.

#### e) Implementar análisis de las cuentas por cobrar denominadas contracargos

Se deben implementar más y mejores controles en el área contable, encaminados a prevenir el riesgo de perder contracargos, procurar una administración eficiente en cuanto a las cuentas por cobrar se refiere.

Implementar controles contables en las cuentas cobrar que permitan el seguimiento de las mismas y replicarlos conforme a los plazos y vencimientos reglamentados, como por ejemplo a 60, 120, 180 días.

#### 5.4.1 Plan de implementación (solución propuesta)

Para la prevención del fraude denominado Skimming, se propone el siguiente plan de implementación, el cual debe contribuir a minimizar el riesgo económico implícito en las cuentas por cobrar por reclamos de tarjetahabientes o contracargos.

##### a) Invertir en infraestructura de alta seguridad

Para ello se debe incluir en el plan de inversión de la empresa la compra de equipo POS con capacidad Chip, con el fin de sustituir gradualmente el equipo instalado en los comercios afiliados que no tiene dicha funcionalidad.

Esta actividad debe de ir en conjunto con la sustitución gradual de los plásticos (tarjetas) actuales por parte de los bancos emisores de tarjetas, actividad que ya inició y que debe darse continuidad.



#### b) Implementar un programa permanente de capacitación a comercios afiliados

Esta actividad debe organizarse de forma periódica, ya que es imprescindible que los comercios afiliados sean la primera defensa ante el fraude denominado Skimming, situación que se puede lograr si se tiene capacitado al personal que recibe los pagos con tarjeta de crédito o débito.

Es una inversión que se espera de los resultados deseados, en beneficio tanto del tarjetahabiente, como del comercio afiliado y la empresa adquirente, ya que es una actividad de blindar la operación ante inminentes ataques de personas mal intencionadas.

#### c) Contratar personal en el área de intercambio y contabilidad

Esta actividad es necesaria, ya que lo demanda la propia actividad comercial, en tanto que es una conducta generalizada el utilizar tarjetas como medio de pago; y a mayor cantidad de transacciones, mayor riesgo de reclamos de los propios tarjetahabientes, reclamos que deben atenderse en tiempo oportuno para recuperar los valores debitados por este motivo (contracargos) y que no trasciendan ni afecten los resultados de la empresa.

#### d) Capacitar al personal del área de intercambio de la empresa adquirente

El apoyo de los colaboradores del área de intercambio de la empresa es de gran importancia, ya que resuelven diversidad de casos; sin embargo, aunado al entusiasmo en el desarrollo de sus funciones, debe proveerse a los mismos, las herramientas necesarias para su actividad laboral.

Estas herramientas para el desarrollo de sus funciones, no son más que programas de capacitación y actualización en el negocio de intermediación financiera. Con esta inversión se espera un retorno cuantificable en mejoras de los tiempos de respuesta, seguridad y propiedad en la resolución de casos de intercambio con sustento técnico y legal.

#### e) Implementar análisis de las cuentas por cobrar denominadas contracargos

Esta acción consiste en el análisis contable de las cuentas por cobrar, apoyándose de las regulaciones que para el caso norma la empresa dueña de la marca de las tarjetas en sus manuales operativos vigentes.

La administración de la cartera de contracargos permitirá identificar los casos con mayor riesgo de pérdida y la reincidencia de casos en los diferentes puntos de venta, para luego alertar al área encargada de brindar capacitación al comercio afiliado.

#### 5.4.2 Plan de capacitación

Muchos de los problemas derivados de un fraude, entre ellos el denominado Skimming, podrán ser prevenidos si se cuenta con personal capacitado que tome las medidas de seguridad dictadas tanto por los emisores de tarjetas de crédito y débito, como por las empresas adquirentes.

Se recomienda implementar un plan de capacitación, con el propósito de trasladar la información relacionada con la prevención del fraude denominado Skimming. Esta tarea la debe coordinar y promover la empresa adquirente y debe ser dirigida tanto a colaboradores de la misma, como a sus comercios afiliados.

En esta capacitación se deben dar a conocer las mejores prácticas en cuanto a la seguridad para operaciones electrónicas, como lo son consumos con tarjetas, la correcta administración de información, así como alertar de los mecanismos utilizados por clonadores de tarjetas. También deben darse a conocer las tendencias y avances en cuanto a nuevas plataformas que brindan mayor seguridad a la operación, como por ejemplo el Chip.

#### 5.4.3 Plan de evaluación

En cuanto al seguimiento de las propuestas planteadas y las medidas de seguridad implementadas en la operación con tarjetas de crédito y débito para la prevención del fraude denominado Skimming, se propone desarrollar un plan de evaluación.

Este plan tiene como principal función evaluar y dar seguimiento a los acuerdos logrados entre la compañía intermediadora o adquirente, sus colaboradores y los comercios afiliados. Esta actividad debe programarse por lo menos de forma trimestral.

## 5.5 Análisis del sistema

Para el desarrollo de sus actividades, la empresa utiliza herramientas informáticas que facilitan la gestión con sus clientes (los comercios afiliados), para realizar los protocolos de autorización y compensación de transacciones con tarjetas de crédito o débito, para el registro contable de los eventos diarios, entre otros.

El sistema contable que utiliza la empresa fue desarrollado por una empresa de Chile, se administra a través de módulos, en él se registra la actividad diaria de la transaccionalidad derivada de los consumos con tarjeta de crédito y débito, así como el control de inventarios, proveedores y la nómina de sus colaboradores.

## 5.6 Personal involucrado

Para implementar la solución propuesta y promover la prevención del fraude denominado Skimming, se necesita el apoyo de los colaboradores actuales de la entidad, tanto del área de seguridad y riesgos, como del área de intercambio; sin embargo, para aspectos de capacitación a comercios el Departamento de Negocios de la entidad, es quien deberá atender los temas relacionados.

## 5.7 Definición del proyecto

Para la prevención del fraude denominado Skimming, se propone implementar un proyecto con ese objetivo, el cual debe contener las actividades siguientes:

- a) Invertir en tecnología EMV (Europay, Master, Visa) que brinde mayor seguridad en las operaciones que utilizan tarjetas como medio de pago, como lo es la tecnología Chip;
- b) Promover un programa de capacitación permanente dirigido a los comercios afiliados, que permita brindar la atención, según las necesidades de los negocios que aceptan tarjetas como medio de pago, apoyándoles en el tema de prevención del fraude, inicialmente de un año con un costo de Q.40,000 y luego evaluar su continuidad;
- c) Invertir en personal para las áreas de intercambio y contabilidad de la empresa, con el fin de asignar recurso dedicado al tema de la prevención del fraude y su impacto en las carteras de

- cuentas por cobrar de la entidad, inicialmente un año con opción a prorrogarse, dependiendo de las necesidades, con un costo de Q.58,770 anuales por persona, que incluye prestaciones; y
- d) Invertir en capacitación para quienes atienden casos relacionados con el intercambio u operaciones con tarjetas de crédito o débito, con el objetivo de conocer los reglamentos y manuales operativos de la marca de las tarjetas, así como los procedimientos para la mejor solución de controversias, con un costo de Q.19,200.00.

### 5.7.1 Duración del proyecto

La propuesta de proyecto y su relación con la duración del mismo, pueden clasificarse como sigue:

- a) Actividades de implementación inmediata;
- b) Actividades de implementación permanente; y
- c) Actividades de seguimiento.

Las actividades de implementación inmediata, pueden tener una duración aproximada entre tres y seis meses, como lo son: actividades de reclutamiento de personal, actividades dirigidas a la capacitación de los colaboradores relacionados con el intercambio y la resolución de controversias; otra de ellas sería implementar análisis en las cuentas contables de la empresa que permitan alertar de futuros vencimientos, así como de la reincidencia de algunos comercios.

Las actividades de implementación permanente, son aquellas propuestas que su duración oscila entre tres meses a un año, como por ejemplo: inversión en tecnología Chip, la cual debe incluirse en el presupuesto de la empresa y realizarse de forma gradual; otra actividad sería las capacitaciones a los comercios afiliados, que deben programarse como mínimo tres en el año, ya que en ellas se traslada información relacionada con las mejores prácticas para la prevención del fraude en el medio de pago, que utiliza tarjetas de crédito y débito.

Para que el proyecto tenga éxito, deben de considerarse actividades relacionadas con el seguimiento y evaluación de cada tema propuesto, ya sea para validar que se alcanza lo esperado o para modificar o corregir el procedimiento.

### 5.7.2 Costo del proyecto

Para la prevención del fraude denominado Skimming, se deben implementar las propuestas descritas con anterioridad, el impacto económico debe considerarse como una inversión que apoyará y fortalecerá los protocolos de seguridad de la entidad.

No.	Descripción	Tiempo de implementación	Valor estimado de la inversión en el año
1	Continuidad de la inversión en infraestructura de alta tecnología, como por ejemplo: POS con tecnología Chip.	Desembolsos graduales cada 3 ó 4 meses.	Acorde al presupuesto anual de la entidad
2	Plan de capacitación permanente dirigido a comercios afiliados, que aborden temas de interés para el negocio que incluya la prevención del fraude.	3 a 12 meses	Q.40,000
3	Contratación de un colaborador para el Área de Intercambio, Q.3,500 mensuales más prestaciones.	1 año	Q.58,770
4	Contratación de un colaborador para el Área de Contabilidad, Q.3,500 mensuales más prestaciones.	1 año	Q.58,770
5	Capacitaciones para 4 colaboradores del área de intercambio	3 a 12 meses	Q.19,200
	Total de inversión en el año		Q.176,740

Fuente: elaborado por el estudiante investigador.

## 5.8 Estudio de la viabilidad de la propuesta

De implementarse la propuesta planteada, se considera que la misma contribuirá en la prevención del fraude en general; en especial, del denominado Skimming.

No se puede afirmar que dicha propuesta eliminará por completo el problema, pero sí se puede esperar que la propuesta de solución planteada apoye y minimice en buena medida el riesgo económico derivado del fraude denominado Skimming, al reducir la brecha existente en cuanto a la seguridad de la operación con tarjetas de crédito como medio de pago.

### 5.8.1 Viabilidad Económica

Desde su fundación, la empresa se ha caracterizado por ser una entidad innovadora en el mercado de los medios de pago electrónicos. Ello le ha garantizado ser la empresa líder en el mercado de intermediación financiera y obtener año tras año resultados económicos favorables; por lo que, se considera factible implementar las medidas previsoras propuestas.

Para lograr sus metas, la empresa cuenta con un plan anticipado de ingresos, gastos e inversión (presupuesto), que le permite garantizarse la continuidad del negocio. Parte importante de la inversión de los últimos años, ha sido la infraestructura tecnológica de última generación en los medios de pago, como lo es la tecnología Chip, por lo que se propone dar continuidad a dicha actividad y atender las sugerencias propuestas de tal forma que se minimice el riesgo del fraude en las operaciones de la entidad.

Cabe destacar que si bien, migrar a tecnología Chip es la mejor opción para minimizar el fraude denominado Skimming, la tarea es compartida entre adquirentes y emisores de tarjetas de crédito y débito. Es decir, se requiere que el mercado sea provisto de infraestructura con tecnología de aceptación chip, pero asimismo que los emisores de tarjeta personalicen plásticos con la misma tecnología; en la actualidad, la empresa objeto de estudio, ha cumplido en un 85%, esta tarea y los emisores han personalizado ya el 10% de sus tarjetas con esta tecnología.

Respecto a los temas: capacitación continua a establecimientos afiliados, nuevas contrataciones de personal y capacitación de personal, se considera factible, ya que la empresa tiene la solvencia

económica necesaria para llevarlo a cabo y puede incluirlo en los presupuestos de los próximos años.

### 5.8.2 Viabilidad Técnica

Para el desarrollo de sus actividades, la empresa cuenta con diversos sistemas que constituyen las herramientas de trabajo que a diario utiliza para garantizar su operación, por lo que se considera que la propuesta planteada es viable desde el punto de vista técnico.

La empresa cuenta con un Departamento Técnico que es el encargado de monitorear el buen funcionamiento de todos los sistemas relacionados con la aceptación de pagos con tarjetas en sus comercios afiliados, se preocupa por renovar el equipo crítico por lo menos cada 3 años para garantizar la operación, cuenta con equipos técnicos de desarrollo y certificación que implementan lo más novedoso en cuanto a plataformas se refiere como la tecnología de punta denominada Chip.

### 5.8.3 Viabilidad Legal

Se ha validado que la puesta en práctica de la propuesta planteada, no tiene impedimento de orden legal, por lo que se considera viable. Las leyes en Guatemala no contemplan por el momento regular la intermediación que la entidad presta en cuanto a los medios de pago electrónicos que provee a sus comercios afiliados y no tiene variación significativa en cuanto a la reciente implementación de la Ley de Actualización Tributaria, Decreto No. 10-2012 para el año 2013. Continúa con su calidad de agente de retención de IVA ya que se le ha catalogado como una empresa operadora de tarjetas de crédito, actividad ya del conocimiento de sus clientes, por lo que no se tiene variación en los procedimientos.

## Conclusiones

Con base a la investigación realizada en la presente Práctica Empresarial Dirigida, respecto al tema: “El fraude denominado Skimming, en una empresa operadora de tarjetas”, se concluye en lo siguiente:

1. La infraestructura tecnológica implementada necesita actualización, ya que tiene ventanas de riesgo que han permitido el incremento de los reclamos por fraude denominado Skimming o copiado de banda magnética de la tarjeta. La siguiente plataforma tecnológica está relacionada con tarjetas inteligentes o chip.
2. El uso del pago electrónico ha alcanzado niveles elevados de aceptación en mercado guatemalteco, de tal suerte que es común y hasta necesario utilizar tarjetas como medio de pago en la compra de bienes y servicios; sin embargo, paralelo al incremento transaccional, se observa incremento en los reclamos o quejas de tarjetahabientes, situación que pone en riesgo la rentabilidad de las empresas intermediadoras cuando ven vulnerados los protocolos de seguridad, como por ejemplo: cuando se confirman fraudes como el “Skimming” o copiado de la banda magnética de las tarjetas.
3. Los reclamos de los tarjetahabientes han incrementado, en el período analizado se estableció que representan el cero punto uno por ciento (0.1%) de los consumos procesados. Estos reclamos se formalizan mediante procedimiento denominado “Contracargo”; en el mismo, se afecta el flujo de efectivo de la empresa operadora de tarjetas, con el riesgo de perderlo de no resolverse dentro de los plazos establecidos.
4. El porcentaje de fraude confirmado vía contracargos en el período objeto de análisis, es del treinta y dos por ciento (32%) de los reclamos recibidos, valor que afecta los resultados de la entidad, extremo que merece atención para implementar a la brevedad posible medidas de prevención del fraude, como lo son: invertir en infraestructura de alta seguridad; implementar un programa permanente de capacitación a comercios afiliados; contratar personal en el área de intercambio y contabilidad; capacitar al personal del área de



intercambio de la empresa adquirente; e implementar análisis de las cuentas por cobrar denominadas contracargos, para prevenir el impacto financiero.

5. La gestión para atender los reclamos o contracargos necesita apoyo, ya que hay poco personal capacitado en cuanto a la adecuada interpretación de los reglamentos para resolución de controversias; y el personal disponible no se da abasto para resolverlos oportunamente.

## **Recomendaciones**

1. Promover la migración a una plataforma tecnológica que brinde mayor seguridad al utilizar tarjetas como medio de pago, como lo es la tecnología Chip. Esto fortalecerá el tema de seguridad de la información contenida en las tarjetas y se espera disminuyan los reclamos de tarjetahabientes relacionados con el fraude denominado Skimming o copiado de la banda magnética y a su vez, minimice el riesgo de eventuales costos financieros derivados de este tema.
2. Que la administración de la entidad operadora de tarjetas, preste atención al incremento transaccional y que en la misma medida se incremente la atención e inversión en temas como, la capacitación a comercios en temas de seguridad para prevenir fraudes, entre ellos el denominado Skimming.
3. Llevar a cabo campañas dirigidas a tarjetahabientes acerca de las mejores prácticas en cuanto a seguridad al utilizar tarjetas como medio de pago; con esto, se considera puede contribuir a disminuir la cantidad de reclamos o contracargos.
4. Prestar atención a las fechas de vencimiento de los contracargos para evitar sanciones económicas por incumplir los plazos, para ello se debe agrupar los casos a treinta, sesenta, ciento veinte días o los necesarios para visualizar de mejor forma tales vencimientos y a la vez este control puede servir para implementar alertas de comercios y tarjetahabientes recurrentes en cuanto a alertas de fraude.
5. Invertir en el factor humano y proporcionar al mismo las herramientas necesarias para atender funciones de gestión y control de cuentas por cobrar, se observó la necesidad de capacitar al personal en temas de intercambio y resolución de controversias; asimismo, se recomienda evaluar la estructura del personal actual y considerar contratar personal que apoye estas gestiones, al considerar el incremento transaccional.

## Referencias Bibliográficas

### Libros:

1. Rey Pombo, J. 2011. Contabilidad General. España: Ediciones Paraninfo, S. A.
2. Franklin F. Enrique Benjamín 2007. Auditoría Administrativa. México: Editorial Pearson

### Leyes:

3. Asamblea Nacional Constituyente (1985). Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario. Guatemala: Decreto 6-91.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria. Guatemala: Decreto 10-2012.
6. Congreso de la República de Guatemala. Impuesto al Valor Agregado. Guatemala: Decreto 27-92.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad. Guatemala: Decreto 73-2008.
8. Congreso de la República de Guatemala. Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributaria. Guatemala: Decreto 20-2006.
9. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo de Guatemala. Guatemala: Decreto 1441.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Guatemala: Decreto 76-78.

11. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Guatemala: Decreto 42-92.
12. Congreso de la República de Guatemala. Bonificación Incentivo, Sector Privado. Guatemala: Decreto 78-89.

Sitios Web:

13. Garrido Diaz, S. Auditoría Financiera. Blog. Recuperado: 14.06.2013  
<http://afisonmer.blogspot.com/2008/07/auditoría-por-ciclos-de-transacciones.html>
14. Diccionario Definición ABC. El riesgo. Recuperado: 14.06.2013  
<http://www.definicionabc.com/general/riesgo.php#ixzz2WwJidt67.html>
15. Information Quality. Seguridad en pagos electrónicos. Recuperado: 22.10.2013  
<http://www.iqcol.com/services-pci.html>

## **Anexos**

## **Anexo No. 1**

### **Cuestionario**

**Universidad Panamericana**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Práctica Empresarial Dirigida**

Tema: Los contracargos y el fraude denominado “Skimming”

1. ¿Causas originan un contra cargo?
  - Control Interno
  - Deficiencia del sistema
  - Deficiencia operativa
  - Hay contubernio con el prestador de servicio o vendedor de bienes
  
2. ¿Plazo máximo para resolver o representar un contra cargo?
  - ¿Cuál es el procedimiento para solucionarlo?
  - ¿Qué hace el emisor de la tarjeta?
  - ¿Qué hace el tarjetahabiente?
  - ¿Qué hace Visa?
  - ¿Quién paga al final?
  - ¿Cuánto ha representado en el ejercicio fiscal anterior?
  - ¿Hay reserva para cuentas incobrables?
  - ¿Cómo se administra este riesgo?
  
3. ¿Existe el fraude dentro de la operación de tarjeta de crédito como medio de pago?
  
4. ¿Afecta el fraude en la operación de tarjeta de crédito como medio de pago: tarjetahabiente, el emisor de la tarjeta, el adquirente, Visa?
  
5. ¿Conoce del tipo de fraude denominado “Skimming”?

6. ¿Afecta el fraude en las cuentas por cobrar o contracargos, qué porcentaje representa?
7. ¿Factores internos y externos intervienen en un incidente fraudulento por Skimming?
8. ¿Política en la administración de riesgo para el tratamiento del fraude, en particular del Skimming?
9. ¿Regulación que norme el tratamiento del fraude?
10. ¿La empresa cuenta con algún plan para mitigar el riesgo o prevención del fraude?
11. ¿Qué se necesita para prevenir el fraude en la operación de tarjeta y en especial para prevenir el Skimming?