

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

De acuerdo a la investigación llevada a cabo, a fin de encontrar estudios relacionados sobre esta tentativa se destacan las siguientes:

La evaluación del sistema de control interno en Banco Nacional de Fomento se realiza según el plan anual de auditoría, por disposición del director de auditoría interna, sin embargo a partir del año 2008 se realizan exámenes especiales por empresas auditoras externas.

El examen especial realizado en la sucursal de Alausí, determina que el gerente debe disponer y controlar que se lleve a cabo las recomendaciones realizadas por la auditoría interna, las mismas que serán objeto de seguimiento en una visita posterior que realice auditoría.

En la Sucursal de Gonzanamá, el periodo de análisis comprendió desde el 2006-10-01 al 2008-12-31 y se efectuó a las áreas de contabilidad, crédito cartera, servicios bancarios y legal, el cual fue ejecutado de conformidad con las Normas Internacionales y Ecuatorianas de Auditoría, en consecuencia incluyo pruebas selectivas a los registros contables y a la ejecución de procedimientos de auditorías tomando como referencia el Plan de Trabajo y la Biblioteca de Procedimiento de Auditoría Financiera. (BANCO NACIONAL DE FOMENTO: WEB, 2009)

La presente investigación ha sido realizada en el Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, por lo cual ha sido nuestro objeto de estudio:

1.2. Marco Teórico

1.2.1. Auditoria

La auditoría está encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección y procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello. (CASHIN James A, 1987, p.4)

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con el informe sobre actividad económica y otros acontecimientos. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso. (COOK John W, y WINKLE Gary M, 1987, p.5)

Nuestra opinión sobre la auditoría, es aquella que mediante un proceso sistemático permite obtener evidencia para evaluar de forma objetiva y emitir opiniones sobre los procedimientos utilizados para optimizar recursos.

1.2.1.2. Tipos de Auditoria

1.2.1.2.1. Auditoria Operacional

Evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría

operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones. Durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de cómputo, método de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en la que este calificado el auditor. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.14)

Es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad. A menudo las auditorías operativas se efectúan fuera de las áreas de los registros o de los procesos de información. Por lo tanto, los procedimientos para llevar a cabo tal tipo de auditoría no están tan bien definidos como los relativos a una auditoría financiera. (CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 10).

En nuestra opinión, la auditoría operacional es una evaluación objetiva, de las actividades que se realizan en el proceso de gestión de una organización, con el fin de determinar el grado de eficiencia y efectividad de los recursos proporcionados, de manera que se cumpla con las políticas establecidas para alcanzar sus objetivos.

1.2.1.2.2. Auditoria de Cumplimiento

Se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. Por lo general, los resultados de las auditorías de cumplimiento se reportan a alguien dentro de la unidad organizacional auditada, en lugar de ponerla en conocimiento de un amplio espectro de usuarios. La administración, al contrario de los usuarios externos, es el grupo más preocupado por el grado de cumplimiento de ciertos procedimientos y reglamentos prescritos.

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.14-15)

Tiene por objeto determinar si se han mantenido ciertos acuerdos contractuales. Por ejemplo, muchos contratos autorizados por el gobierno Federal contienen ciertas cláusulas que condicionan la cantidad a pagar bajo contrato por el rendimiento específico del contrato. La calidad el producto y el costo de producirlo son tan sólo dos ejemplos de los muchos determinantes que regulan las cantidades a pagar en tales contratos. La auditoría de cumplimiento pretende determinar si se han respetado los términos del contrato.

(CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 10).

Como grupo de investigación creemos que la Auditoría de Cumplimiento, es la comprobación o examen, que se realiza para determinar que los procedimientos en una entidad fueron en base a los reglamentos y estatutos establecidos y poder determinar que dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

1.2.1.2.3. Auditoria de Estados Financieros

Se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. Por lo general, los criterios son GAAP (Generally Accepted Accounting Principles), aunque también es común realizar auditorías de estados financieros preparados utilizando la base de efectivo o alguna otra base de contabilidad adecuada para la organización. Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con los GAAP, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.15)

Es una revisión de las manifestaciones hechas en los estados financieros publicados. Como se han descrito anteriormente, esta particular clase de auditoría debe efectuarse de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Aún cuando tal clase de auditoría puede ser realizada por auditores internos o del

gobierno, está implícito un grado menor de independencia y relación con la unidad a ser auditada, lo que podría mitigar la fiabilidad de su informe. Una auditoría financiera no es de ninguna manera una revisión detallada; es una prueba de auditoría sobre la contabilidad y sobre otros registros. El alcance de esta prueba determina el auditor basándose en su propio juicio y experiencia.

(CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 10).

En tal virtud el grupo de investigación considera que la auditoría financiera, permite conocer la situación financiera de la institución, mediante la evidencia de auditoría, es una búsqueda de error o declaraciones erróneas realizadas por los encargados, por que las transacciones ya fueron realizadas, permitiendo tener la certeza que se manejaron las actividades de acuerdo a los reglamentos establecidos.

1.2.2 Ética Profesional

La ética general comprende las normas mediante las cuales un individuo decide su conducta. Por lo general se consideran las exigencias impuestas por la sociedad, los deberes morales y los efectos de las propias acciones. La ética profesional no es más que un caso especial de la ética general, en la cual, como profesional, la persona recibe pautas de conductas específicas en asuntos que reflejan su responsabilidad hacia la sociedad, hacia los clientes, hacia otros miembros de la profesión y hacia sí mismo. (COOK John W, WINKLE Gary M, 1987, p.60)

En general ética se puede definir como un conjunto de principios o valores morales. Cada persona tiene un conjunto de valores, aunque sea explícito o no. Los filósofos, organizaciones religiosas y otros grupos han definido de diferentes formas los conjuntos ideales de principios o valores morales. Es común que las personas difieran en sus principios y valores morales y la importancia relativa que asigna a ellos. Estas diferencias reflejan la experiencia de vida, éxitos y fracasos, al igual que la influencias de los padres, maestros y amigos. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.74)

Como investigadoras, creemos que la ética es la formación moral y profesional que ha recibido cada individuo en el paso de los años, el mismo que le permite desarrollarse como persona y profesional dentro de la sociedad.

1.2.3. Control Interno

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, verificando la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficacia operativa y fomentar la adhesión de las políticas prescritas. (KELLY Walter, ZIEGLER Richard E, BAYTON William C, 1988, p. 122).

Un sistema de control interno consiste en todas las medidas empeladas por una empresa con la finalidad de:

- Proteger sus recursos contra perdida, fraudes o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la empresa.
- Juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones en la compañía.

(MEIGS Walter B, 1981, p. 105)

Consideramos que las definiciones anteriores nos demuestra que el Control Interno es un proceso muy necesario para la buena marcha de una institución, pues al definir políticas, procedimientos y funciones correctamente asignadas, se garantiza el aprovechamiento de los recursos económicos, humanos y tecnológicos.

1.2.3.1. Importancia del Control Interno

Un sistema de Control Interno comprende los procedimientos por los cuales la administración de una empresa controla sus recursos. Estos procedimientos están

ideados para descubrir errores, desperdicios, ineficacia, desviación de políticas establecidas y fraude. (PGRINAKER Robert, BARR Ben, 1981, p. 81).

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades, errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones.

(UNICAUCA: WEB, 2003)

En nuestra opinión, el control interno contribuye a la seguridad de los procedimientos o procesos que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades, errores y propugna la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, toda empresa para alcanzar sus metas de tener un sistema de control eficiente, que permita evaluar oportunamente los procedimientos y aplicar los correctivos necesarios para la entidad.

1.2.3.2. Características del Control Interno

Las características del Control Interno de acuerdo a varios autores coinciden en los siguientes:

- El Control Interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización
- Debe ser una fuente para evitar los errores y fraudes
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización se encuentren de manera idónea.
- No mide desviaciones, les ayuda a identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones (PGRINAKER Robert, BARR Ben, 1981, p. 81).

Todo Control Interno tiene la finalidad de evitar fraudes, errores y desviaciones de los recursos existentes en la institución, pero a la vez compromete a que éste sea revisado y evaluado periódicamente.

1.2.3.3. Objetivos del Control Interno

La fijación de los objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones.

Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información. (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p. 26).

El Control Interno comprende el plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p. 19).

Desde nuestro punto de vista, los objetivos del control interno son fundamentales para el perfeccionamiento y protección, permite concientizar a todos los funcionarios para que tengan una actitud de autocontrol, el proceso de Control Interno no puede existir sin objetivos, solo conociendo los resultados esperados podemos implementar las medidas necesaria para la consecución de ellos.

1.2.3.4. Clasificación del Control Interno

1.2.3.4.1 Control Previo

Es el conjunto de medidas y procedimientos orientados a la verificación, revisión y vigilancia del cumplimiento de lo legal y normativo sobre las operaciones financieras y administrativas que se hayan programado y que deben ser

observadas por el personal asignado para ello con anterioridad, para que surta sus efectos, con el propósito de determinar su exactitud, propiedad, legalidad y validez de conformidad con la naturaleza de tales operaciones y de los objetivos de la entidad o empresa.(ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p.27).

El Control Previo, en los tiempos actuales, representa más bien un tipo de control disciplinado, que funciona en forma casi invisible por estar inmerso dentro del sistema mismo, conformado especialmente por la adecuada segregación de funciones, por el acceso restringido, por verificaciones automáticas, por la revisión de las operaciones a través de la supervisión directa, entre otras, que operan en los distintos niveles organizativos de una entidad o empresa.

ROMERO Moreira: WEB, 2008.

Para nosotras el Control Previo hace énfasis en la existencia de reglamentos, manuales o disposiciones específicas, que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos.

1.2.3.4.2. Control Concurrente

Conjunto de procedimientos y medidas adoptadas en una entidad para revisar y verificar las operaciones al momento de producirse, en forma simultánea con la autorización y ejecución de las mismas. Este control se efectúa en forma simultánea con la ejecución de las operaciones financieras administrativas, y es efectuado por los servidores responsables del trámite ordinario de las operaciones, sin que deban crearse unidades específicas para este fin. (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p.27).

Control concurrente, este tipo de control tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

ROMERO Moreira: WEB, 2008

1.2.3.4.3. Control Posterior

Examen de las operaciones financieras y administrativas, que se efectúa después de que éstas se han producido, con el objeto de verificarlas, revisarlas y analizarlas y, en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas. (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p.27).

El control de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones. El principal inconveniente de este tipo de control es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción. ROMERO Moreira: WEB, 2008

Tanto el Control Previo, como el Concurrente y Posterior son partes integrantes del Control Interno de una entidad, pues en su conjunto vienen a constituir uno de los elementos fundamentales de la administración, para aplicar los mecanismos y procedimiento de supervisión permanente durante la ejecución eficiente de las funciones de cada servidor, cumpliendo con las disposiciones legales de adopción oportuna de medidas correctivas.

1.2.3.5. Elementos del Control Interno

Los elementos del Control Interno los siguientes:

1.2.3.5.1. Plan De Organización

Este elemento resulta necesario cuando la gerencia deja de tener la posibilidad de administrar, supervisar en forma personal todas las operaciones que la empresa realiza. Lo que desde el punto de vista de control tiene importancia es:

- a) Exista una adecuada independencia entre los distintos departamentos, secciones, empleados y control de operaciones se refiere así como: custodia de los activos.

b) Que exista líneas de responsabilidad y autoridad claramente definidas, por ello, es recomendable el uso de manuales de organización.

(ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p. 30).

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezcan líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados y que se segreguen las funciones de registros y custodia. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p. 20).

En nuestra opinión, el Plan de Organización está dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores del personal en un determinado periodo de tiempo, y sirven para la revisión de políticas y estrategias de la empresa. Son los que se realizan para cubrir la planeación de la organización, permite que la gerencia atribuya responsabilidades, con la seguridad de que los objetivos planteados no sufrirán ningún cambio.

1.2.3.5.2. Sistemas de Autorización y Procedimientos de Registro

Este elemento hace mención a dos aspectos de la gestión: la autorización y el control, dejando de lado a la ejecución de las tareas. En relación con estos sistemas y procedimientos, es importante.

- a) La existencia de normas escritas, manuales de procedimientos y flujogramas, es conveniente la existencia de planes y manuales de cuentas que eviten dudas en el procesamiento de los datos de información.
- b) La separación de cada operación de etapas, de tal manera que ninguna persona pueda tener la totalidad de la misma a su cargo.
- c) Contar con registros y formularios adecuados, el número y características de los registros lo que permite obtener una información

completa por lo tanto no representa una dificultad para su interpretación.

- d) Contar con archivos adecuados y seguros. Ellos posibilitan la reconstrucción de la historia de las operaciones que, por cualquier razón, deben ser estudiadas. Estos archivos pueden ser numerosos. (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p. 30).

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

(ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p. 20).

Como investigadoras consideramos que, todo plan estrategia y procedimientos deben estar regidos por un estricto control, porque del procedimiento realizado dependen los resultados que se obtendrán al final de cada ejercicio contable.

1.2.3.5.3. Prácticas Sanas

Este elemento depende de alguna manera de la organización de la empresa y de los procedimientos de autorización, ejecución y controles previstos, aquí se cita algunos ejemplos.

- El control mediante separación de responsabilidades, se refiere a los procedimientos previstos.
 - La integración del Sistema de Control Interno en los procedimientos establecidos.
 - Tener una lista de proveedores autorizados, solicitar cotizaciones de precios a varios proveedores, recontar independientes las mercaderías recibidas; verificar las facturas recibidas; tener almacenes cerrados y tomar seguros de fidelidad para los empleados.
- (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p.31).

Prácticas sanas y seguros para la ejecución de funciones de cada unidad de personas, dentro de la organización –Personal- en todos los niveles con la actitud, capacitación y experiencia para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Norma de calidad y ejecución claramente definidos y comunicadas al personal. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p. 20).

Según nuestro criterio opinamos que la organización de la empresa debe revisar continuamente los procedimientos establecidos y su aplicación en las funciones que desempeñan cada persona, para obtener resultados satisfactorios, que permitan tener objetivos claros.

1.2.3.5.4. Personal Adecuado

El funcionamiento de un apropiado Sistema de Control Interno depende no solo de un planteamiento efectivo de la organización, el procedimiento y prácticas adecuadas, sino también de funcionarios , Jefes de Ventas hábiles y experimentados, de personal capaz, de llevar a cabo procedimientos eficientes. De poco vale una organización perfecta, si quienes deben aplicar esos procedimientos no lo hacen eficazmente. (ORMAECHEA Aguirre J, 2001, p. 30).

En todos los niveles con la actitud, capacitación y experiencia para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Normas de calidad claramente definidas y comunicadas al personal. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p 20).

De acuerdo con los conceptos arriba descritos, podemos acotar que la capacitación del personal de acuerdo al área de trabajo en la que se desarrolle es importante, por la contribución que se pueden realizar para el crecimiento de las entidades.

1.2.3.5.5. Supervisión

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las

dependencias administrativas y apoyo logístico. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p. 20).

La Supervisión incluye la dirección de los esfuerzos de los asistentes que contribuyen a la consecución de los objetivos del examen y la determinación de si se cumple o no tales objetivos. (CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 328).

En tal virtud el grupo de investigación considera que la supervisión es un elemento imprescindible para el adecuado desarrollo de la función de auditoría, su objetivo es asegurar que el sistema está funcionando adecuadamente y que tiene capacidad de adaptación a las necesidades pues permite controlar las actividades y aprovechar todos los esfuerzos realizados en los diferentes departamento de una institución.

1.2.4. Administración y Responsabilidades

La administración es responsable de establecer y conservar los controles internos de la entidad. También requiere que la administración informe públicamente de la eficacia de esos controles. En contraste, el auditor es responsable de entender y comprobar el control interno sobre los informes financieros, también precisa que el auditor prepare el informe de auditoría referente a la evaluación de los controles internos de la administración, la opinión del auditor acerca de la eficacia operativa de esos controles. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.271)

1.2.5. Componentes del Control Interno

El marco integrado de control interno de COSO (Committee of Sponsoring Organizations), es el modelo de control interno más aceptado en EEUU. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control

se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquéllos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. Los componentes del control interno del COSO incluyen lo siguiente:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.274)

Como tesisistas consideramos que el componente coso de control ha sido diseñado para dar una seguridad razonable a los administradores de que los movimientos en la entidad son realizados bajo el control respectivo, permitiendo tener la certeza de la obtención de los objetivos propuestos.

1.2.5.1. Ambiente o Entorno de Control

Este se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

(ROSEMBERG J.M., 1994, p. 641).

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.275)

1.2.5.2. Evaluación Del Riesgo

Todas las entidades, de todos los tamaños y naturalezas, tienen riesgos en todos los niveles. Los riesgos afectan la habilidad de la empresa para mantener su fuerza

financiera e imagen pública positiva, y mantener la calidad general de sus servicios. No hay una forma práctica de reducir el riesgo a cero. La Dirección debe determinar cuánto riesgo puede aceptar prudentemente, y esforzarse por mantenerlo en ese nivel. (ROSEMBERG J.M., 1994, p. 641).

La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlo. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados. (MANTILLA Blanca S, 2005, p.18).

1.2.5.3. Actividades de Control

Las Actividades de Control son políticas y procedimientos que ayudan a la entidad al cumplimiento de sus metas y objetivos. En una entidad se debe tomar en cuenta la aplicación, observación y cumplimiento de las actividades de control. (ROSEMBERG J.M., 1994, p. 641).

Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. (MANTILLA Blanca S, 2005, p.18).

1.2.5.4. Información y Comunicación

La Información que circule dentro de la entidad debe ser comunicada al personal en forma clara, y real para evitar los malos entendidos de la información captada por los funcionarios, la máxima autoridad tiene la obligación de impartir una comunicación veraz a todos sus subordinados. Sistema de Comunicación efectiva facilita que la entidad conozca:

- Deberes específicos.

- Cómo manejar lo “inesperado”.

Cómo se relacionan sus actividades con las de los demás.

Los sistemas de control interno se interrelacionan, ayudan al personal de entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir administrar y controlar sus operaciones. ((MANTILLA Blanca S, 2005, p. 18).

El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de venta, entradas de efectivo, adquisiciones, etcétera. Para cada clase de operación, el sistema contable debe satisfacer los seis objetivos de auditoría relacionados con la operación que se identificaron. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.281)

En nuestra opinión la información recolectada debe ser proporcionada de forma oportuna, veras y clara porque de eso depende la presentación de un informe o análisis de una entidad por lo cual es recomendable que la dirección mantenga canales de comunicación abiertos tanto con el personal como con sus clientes.

1.2.5.5. Vigilancia o Monitoreo

La vigilancia es un proceso que evalúa la calidad del Control Interno a través del tiempo, para determinar que el Control Interno sea eficaz, eficiente y efectivo o las medidas de control adoptadas por la entidad son las correctas. Una herramienta para tener un monitoreo o vigilancia excelente son las evaluaciones de desempeño al personal. Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario hacer modificaciones, de esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente

cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (MANTILLA Blanca S, 2005, p.18).

El monitoreo, el ultimo componente del control interno, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Puede lograrse el monitoreo realizando actividades permanentes o mediante evaluaciones separadas. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión y gerencia realizadas en forma regular, como el monitoreo continuo de quejas de clientes o la revisión de la razonabilidad de los informes de gerencia. Las evaluaciones separadas son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorias periódicas efectuadas por los auditores internos. (WHITTINGTON O. Ray, PANY Kurt, 2000, p.180).

Como tesis el monitoreo es la actividad de vigilar mediante un sistema especializado, determinado y asegurándose de que nada de lo que ocurra sea extraño o pueda perjudicar a la entidad, y de no cumplirse con las actividades de control correctamente tomar las medidas necesarias, porque del cumplimiento depende la buena marcha de una empresa.

1.2.6. Obtención y Documentación del Conocimiento de Control Interno

Proporciona una perspectiva del proceso de conocimientos del control interno y evaluación del riesgo de control para una auditoría integrada de los estados financieros y de la eficacia del control interno sobre los informes financieros. El nivel de conocimiento del control interno y el grado de las pruebas que se requieren para la auditoría de los controles internos excede el que se requeriría sólo para una auditoría de los estados financieros.

El efecto es permitir al auditor enfocarse en el conocimiento del control interno y las pruebas necesarias para la auditoría de controles internos. Cuando la auditoría del control interno está completa, el auditor puede utilizar los resultados para decidir el riesgo planeado de detección y las pruebas sustantivas para la auditoría de estados financieros. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.283)

Para nosotras como tesistas, compartimos la idea de que para realizar una auditoría, es necesario obtener la mayor cantidad posible de información sobre las actividades que se realizan y además conocer el método de control implementado para cada departamento permitiendo medir el riesgo existente, de esta manera poder dar un informe que permita tener una clara visión de la realidad de la entidad auditada.

1.2.6.1 Cuestionarios

Consiste en el diseño de una serie de instrucciones o preguntas básicas que debe responder el personal responsable de las diferentes áreas de estudio. Los cuestionarios deben contener preguntas específicas y cerradas para que sus respuestas sean afirmativas o negativas, en caso de que alguna no resulte aplicable se debe incluir un casillero con las letras “NA” (No Aplicable). (ROSEMBERG J.M, 1994, p. 642).

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Algunas preguntas probablemente no resultan aplicables; en ese caso se utilizan las letras -NA- no aplicable, en otros casos la pregunta amerita un análisis más detallado; en este caso se cumple la información. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p.160).

Para las tesistas el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, organizada, secuenciada

y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa. Es el método menos vulnerable si tenemos la colaboración de la persona responsable, debemos tratar que las preguntas sean claras y precisas para evitar confusiones.

CUADRO N° 1
APERTURA DE CUENTAS

	<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	<p align="center">CUESTIONARIO N° 1</p>
---	---	--

DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios
PROCESO : Apertura de cuentas
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	N O	N/A	
1	Existen manuales para el proceso de apertura de cuentas	✓			
2	De acuerdo con los manuales o en ausencia de ellos se tiene por norma general solicitar autorización de un nivel jerárquico superior para la apertura de una cuenta.	✓			Diferentes tipos de interpretación de una circular nacional.
3	Existe el mismo procedimiento para la apertura de una cuenta de persona natural o jurídica.	✓			
4	El sistema Cobis utilizado es eficiente	✓			En ocasiones se congestiona
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

1.2.6.2. Flujogramas

Son la representación gráfica de la estructura del Control Interno, presentan objetivamente, los procedimientos, su secuencia, la división de responsabilidades, fuentes, distribución y archivo de documentos, registros contables, actividades departamentales, entre otras.

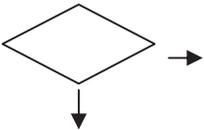
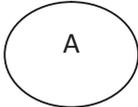
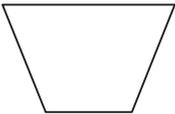
Los flujogramas presentan una imagen clara, mantienen una secuencia lógica y ordenada del Control Interno en la que resulta fácil identificar los cabos sueltos, vacíos y falencias existentes, su preparación empieza con la determinación de la simbología a utilizar, luego se procede a diseñar el flujo de diagramación. Existe una diversidad de símbolos pero los más aplicados quizás son los detallados a continuación. (ROSEMBERG J.M., 1994 p. 642).

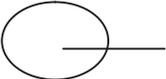
Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades en la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicativos que den una idea completa de los procedimientos de la empresa. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006 p. 16).

En nuestra opinión los flujogramas es un método de fácil comprensión para la representación de un proceso, señalan el movimiento, desplazamiento o curso de alguna actividad, muestra lo que se realiza en cada etapa, hace más fácil el análisis de un proceso o su identificación, no requiere recursos sofisticados para su elaboración sino solo saber el significado de los signos que fácilmente se puede encontrar en un libro.

CUADRO N° 2

SIMBOLOGÍA

SIMBOLOGÍA	SIGNIFICADO
	<p>Inicio y fin del flujograma: Se dibuja este símbolo en la primera página donde se inicia el proceso y cuando termina.</p>
	<p>Línea de flujo o comunicación: Las flechas indican el sentido del proceso y conexión de una acción con otra.</p>
	<p>Documento: Cualquier documento de papel: por ejemplo, un cheque o una factura de ventas.</p>
	<p>Proceso: Cualquier operación, tanto la realizada manualmente como la realizada mecánicamente o por computadora</p>
	<p>Decisión: Indica decisiones alternas ocasionadas por una decisión afirmativa o negativa.</p>
	<p>Conector: Salida o entrada de otra parte del diagrama de flujo. Sirve para evitar que las líneas de flujo se crucen demasiado. Los conectores de entrada y de salida se representan con letras o números.</p>
	<p>Proceso manual: Cualquier operación manual, como la preparación de una factura de venta o conciliar un estado bancario.</p>

	<p>Tarjeta perforada: Símbolo especial para sistema de computador</p>
	<p>Símbolo especial: Para sistema de computador.</p>
	<p>Cinta magnética: Es un sistema electrónico de procedimiento de datos.</p>

Fuente: WHITTINGTON PANY, 2004, p. 228



(Flujograma # 1)

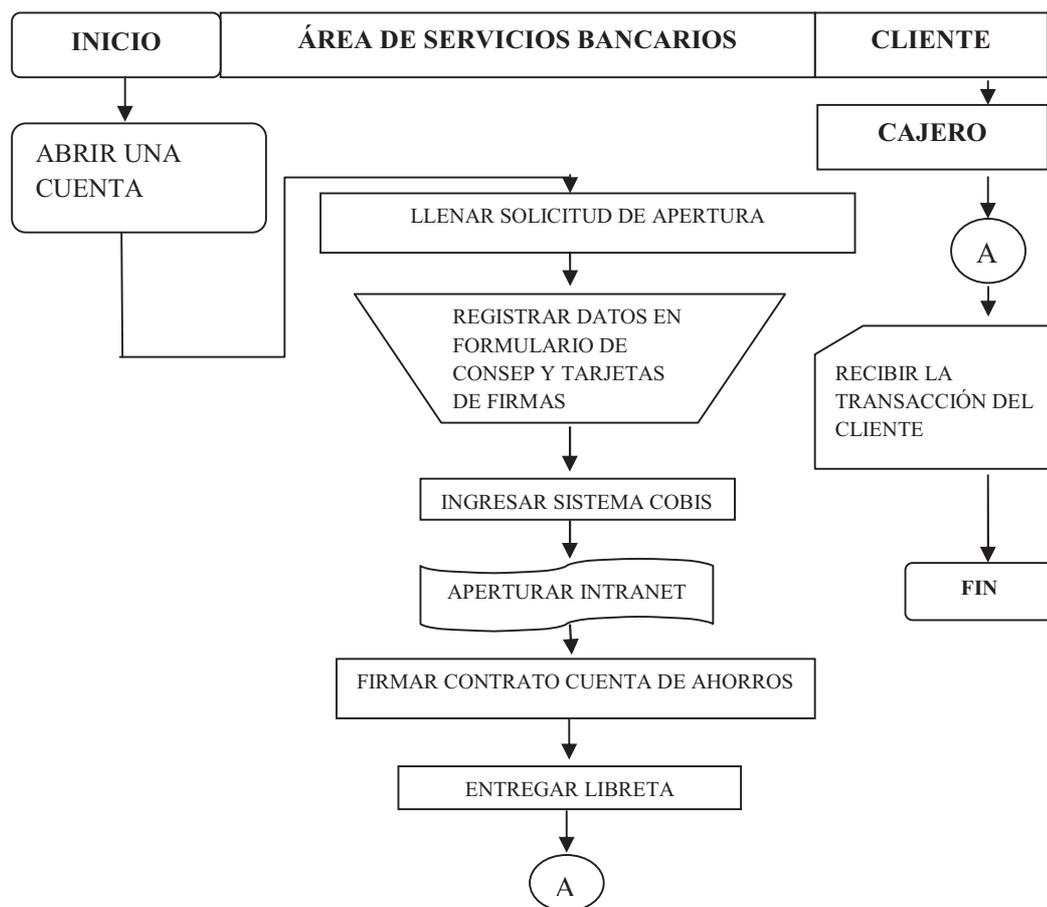
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar el flujograma necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

GRÁFICO N° 1

FLUJOGRAMA DE APERTURA DE CUENTA



Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

1.2.6.3 Descriptivas – Narrativas

Es una descripción detallada de los procedimientos relevantes y las características del sistema esta narración se elabora en base a entrevistas y observaciones efectuadas por el Auditor. Para que este método sea efectivo se debe tomar en consideración los siguientes aspectos:

¿Qué informes se producen?

¿Quién los prepara?

¿A base de qué registros se preparan los informes?

¿Con qué frecuencia se preparan estos informes?

¿Qué utilidad se da a los informes preparados?

¿Qué tipo de controles se han implantado?

¿Quién realiza funciones de control?

¿Con qué frecuencia se llevan a cabo los controles?

(ROSEMBERG J.M., 1994 p. 643).

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por: actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros que intervienen en el sistema. (ESTUPIÑAN Gaitán R, 2006, p.161).

Para la tesis las narrativas sirven para conocer textualmente en secuencia un procedimiento o proceso de algún departamento específico o del área que se lleve a cabo la auditoría, esta información debe ser proporcionada en forma clara y precisa con el fin de evitar confusiones que lleven a generar una narrativa poco confiable.

(NARRATIVA # 1)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar la narrativa apertura de cuentas, necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

El funcionario responsable de la apertura de la cuenta solicita los requisitos para la apertura de la cuenta como son copia de cedula y papeleta de votación, copia de planilla de servicios básicos luego procede a entregar la solicitud de apertura para que sea llenada por el cliente, llena el formulario del Consep, registra las firmas del cliente, verifica la información del cliente, procede al ingreso de los datos del cliente en el sistema Cobis, apertura la cuenta en el intranet, firma el cliente el contrato de cuenta, y el cliente procede a realizar el depósito inicial fijado por la institución en la ventanilla.

1.2.7. Evaluación del Riesgo de Control

La primera evaluación es si la entidad es auditable. Dos factores principales determinan la posibilidad de la auditoría: la integridad de la administración y la precisión de los archivos contables. Muchos procedimientos de auditoría dependen en cierta medida de las declaraciones de la administración. Por ejemplo, es difícil para el auditor evaluar si el inventario es obsoleto sin una evaluación honesta por parte de la administración. Si la administración carece de integridad, la administración puede entregar declaraciones falsas, lo que ocasiona que el

auditor dependa de evidencias poco confiables. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.287)

Después de haber obtenido un conocimiento del control interno, el auditor hace una evaluación del riesgo de control. Esta evaluación es una medida de la expectativa del auditor de que los controles internos no evitarán que ocurran errores de importancia y no los detectarán o corregirán si ya han ocurrido. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.288)

En nuestra opinión, conocer el alcance que tiene el control interno dentro de una institución determina el grado de confiabilidad de los procedimientos a realizarse en una evaluación, la misma que permite emitir opiniones y recomendaciones confiables para el fortalecimiento de una institución.

1.2.7.1. Pruebas de Control

La evaluación de riesgos de control requiere que el auditor considere el diseño y la operación de controles para evaluar si es probable que sean efectivos cuando se cumplen los objetivos de auditoría relacionados con las operaciones. Durante la fase de conocimientos, el auditor ya habrá reunido evidencia como respaldo de diseño de controles, al igual que evidencia que se haya puesto en operación. En la mayoría de los casos, no se habrá reunido suficiente evidencia para reducir el riesgo de control evaluado a un nivel lo suficientemente bajo. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.292)

El auditor entonces debe obtener evidencia adicional referente a la eficacia de su operación a lo largo de todo, o al menos de la mayoría, del periodo que se está auditando. Los procedimientos para comprobar la eficacia de los controles en apoyo a un riesgo de control evaluado reducido se llaman pruebas de control (CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 412).

Como investigadoras creemos que las pruebas de control permiten obtener evidencia de auditoría para sustentar cualquier evaluación del riesgo de control, mientras más bajo sea la evaluación mayor es la información que se debe obtener.

1.2.7.2. Pruebas Sustantivas

Consiste en comprobaciones diseñadas para obtener la evidencia de la validez y propiedad de las transacciones y saldos que componen los estados financieros. Éstas incluyen comprobaciones de detalles, como las aplicaciones de muestreo y procedimiento de revisión analítica. El auditor diseña dichas pruebas para detectar errores e irregularidades en los estados financieros. Su evaluación influye directamente en la opinión del auditor sobre los estados financieros.

(CASHIN A J, NEUWIRTH D P, LEVY J F, 1997, p. 414).

Nosotras creemos que el objetivo de las pruebas sustantivas es dar validez y fiabilidad a toda la información que genera los sistemas contables y la exactitud monetaria de las cantidades reflejadas en los estados financieros, permitiendo dar un informe confiable sobre los estados financieros auditados.

1.2.8 Tipos de Riesgo

1.2.8.1. Riesgo de Detección

Es una cuantificación del riesgo de que las evidencias de auditorías de un segmento no detecten errores superiores a un monto tolerable, si es que existen dichos errores. Existen dos puntos importantes referentes al riesgo planeado de detección: en primer lugar, depende de los otros tres factores del modelo. El riesgo planeado de detección cambiara solo si el auditor cambia uno de los otros factores. En segundo lugar, determina la cantidad de evidencias sustantivas que el auditor planea acumular, inversamente al tamaño del riesgo planeado de detección.

Si se reduce el riesgo planeado de detección será necesario que el auditor acumule más evidencia para lograr el riesgo planeado reducido. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.241)

1.2.8.2. Riesgo Inherente

Es una cuantificación de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de que existan errores importantes (errores o fraudes) en un segmento antes de considerar la eficacia de la estructura del control interno. El riesgo inherente es la susceptibilidad de los estados financieros a errores importantes suponiendo que no existen controles internos. Si el auditor llega a la conclusión de que existe una alta probabilidad de errores, sin tomar en cuenta los controles internos, el auditor determinaría que el riesgo inherente es alto. Los controles internos se ignoran al establecer el riesgo inherente porque se consideran en forma separada en el modelo de riesgo de auditoría, como riesgo de control.

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.241)

1.2.8.3. Riesgo de Control

Es una medición de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad que errores superiores a un monto tolerable en un segmento no sean evitados o detectados por el control interno. El riesgo de control presenta 1) una evaluación de la eficacia de la estructura de control interno del cliente para evitar o detectar errores, y 2) la intención del auditor para hacer esa evaluación en un nivel por debajo del máximo (100%) como parte del plan de auditoría. Por ejemplo, supongamos que el auditor llega a la conclusión de que una estructura de control interno es por completo ineficiente para evitar y detectar errores. Por lo tanto, el auditor asignaría un factor de riesgo alto el auditor asignaría un factor de riesgo alto, quizás el 100%, al riesgo de control. Cuanto más eficaz sea la estructura de control interno, menor será el factor de riesgo que pudiera asignarse al riesgo de control. (ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.242)

El grupo de investigadoras cree que el nivel de riesgo planeado se relaciona con la cantidad de evidencia que va ser evaluada, esto depende del tamaño de la institución y del área que se esté auditando, cuyos resultados deberán dar la confianza de que los procesos se han realizado como estaba determinados en los reglamento de la institución.

1.2.9. Procedimientos Analíticos

Los procedimientos analíticos se pueden realizar cualquiera de las tres veces durante un contrato. Se requiere que algunos procedimientos analíticos se realicen en la fase de planeación para ayudar a determinar la naturaleza, grado y tiempos del trabajo que se va a realizar. La realización de los procedimientos analíticos durante a planeación ayuda al auditor a identificar asuntos importantes que requerirá una consideración especial posteriormente en el contrato.

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.208)

El grupo de investigación cree que es importante señalar que los procedimientos analíticos son diseñados para planear la naturaleza, oportunidad y alcance de los trabajos que se realizaran, permitiendo reconsiderarlos e implementar soluciones a los riesgos si el caso lo amerita para obtener los resultados planteados.

1.2.10. Evaluación del Control Interno

Debido a que la auditoría es un proceso de muestreo, los auditores seleccionan las áreas a examinar que piensan tendrán el mayor grado de relevancia para el propósito final de expresar un dictamen sobre los estados financieros. Deben trabajar dentro de las restricciones que representan el tiempo y costos razonables, y por lo tanto no pueden inspeccionar toda la evidencia disponible. Para adquirir el mayor grado posible de confianza de que los dictámenes son correctos, los auditores examinan mas evidencia cuando la posibilidad de error es grande y pueden quedar más satisfechos con menos pruebas cuando la posibilidad de error es pequeña. (COOK Johm W, 1987, p.40).

La evaluación del sistema de control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial mediante una cuantificación de todos sus recursos. (KELL, Walter G, ZIEGLER, Richard E. y BAYTNTON, William C,1987 p.127).

Como investigadoras consideramos que, la evaluación del control interno nos permite conocer la efectividad de su aplicación para promover una certeza razonable de que se previene o se detectan y se corrigen irregularidades, a través de la información que se obtiene de los diferentes departamentos a ser evaluados.

1.2.11. Técnicas Utilizadas para Evaluar el Control Interno

“Las técnicas de Auditoría constituyen métodos prácticos de investigación y prueba, que el Auditor emplea a base de su criterio o juicio según las circunstancias, unas son utilizadas con mayor frecuencia que otras, a fin de obtener la evidencia o información adecuada y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones contenidas en el informe.” (ANDRADE Puga R, 1998, p. 96).

Por sistemas de información, se indagan operaciones que componen un procedimiento, lo cual se hace efectivo mediante el seguimiento de los documentos o formularios y registro que intervienen. Este enfoque permite el diseño de flujogramas que facilitan la comprensión de los circuitos administrativos. Las técnicas de obtención de información más frecuentemente utilizadas son las siguientes: (ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo, 2006, p. 165).

Para las tésistas todas las técnicas para evaluar el control interno nos proporciona evidencia necesaria y suficiente para fundamentar las opiniones y conclusiones en el trabajo de una auditoría.

1.2.11.1 Técnicas de Verificación Ocular

- ***Comparación***

La comparación es la relación que existe entre dos o más aspectos, para observar la similitud o diferencia entre ellos. Normalmente se comparan los gastos efectuados por conceptos y de un año a otro, para determinar los aumentos o disminuciones significativos que merezcan una revisión detenida.

(ANDRADE Puga R, 1998, p. 96).

- ***Observación***

Es la forma como se ejecutan las operaciones, por medio de ella, el Auditor verifica ciertos hechos y circunstancias, principalmente relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta, de como el personal realiza las operaciones. Esta técnica se utiliza especialmente cuando el Auditor observa la aplicación de los procedimientos preparados y la realización efectiva del levantamiento de inventarios, que efectúan los servidores de la entidad, sin proceder a efectuar las constataciones físicas de las existencias. (ANDRADE Puga R, 1998, p. 96).

- ***Revisión Selectiva***

Es el examen ocular rápido, con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales. En la aplicación de esta técnica, el Auditor debe prestar atención a la identificación de operaciones fuera de lo común en la materia sujeta a revisión. (ANDRADE Puga R, 1998, p. 97).

- ***Rastreo***

Consiste en seguir la secuencia de una operación, dentro de su procesamiento. El ejemplo típico de esta técnica, es seguir un asiento en el diario hasta su pase a la cuenta del mayor general, a fin de comprobar su corrección. (ANDRADE Puga R, 1998, p. 97).

En nuestra opinión la técnica de verificación ocular es de fácil aplicación porque el auditor solo utilizando el sentido de la vista podrá tener una imagen de cómo se está llevando a cabo un proceso y determinar si realmente existe, específicamente el trabajo de la auditoría esta técnica es de gran utilidad en todas las fases del examen, por medio de ella se puede cerciorar de ciertos hechos y circunstancias, principalmente las relacionadas con la forma de ejecución de las operaciones dándose cuenta de manera abierta y discreta de cómo el personal realiza las operaciones.

1.2.11.2. Técnica de Verificación Verbal

- ***Indagación***

A través de las conversaciones, es posible obtener información verbal. La respuesta a una pregunta de un conjunto de preguntas, no representa un elemento de juicio en el que se puede confiar, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí, pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes.

La indagación es de utilidad en la Auditoría, especialmente cuando se examinan áreas específicas no documentadas, pero los resultados de la indagación por sí solos no constituyen evidencia suficiente y competente. (ANDRADE Puga R, 1998, p. 97).

1.2.11.3. Técnicas de Verificación Escrita

- ***Análisis***

Analizar una cuenta es determinar la composición o contenido del saldo y verificar las transacciones de la cuenta durante el período, clasificándolas de manera ordenada y separándolas en elementos o partes.

Analizar un saldo consiste en presentar los componentes clasificados según características similares. Una aplicación común de esta técnica, es analizar un contrato separándolo en sus componentes o cláusulas, clasificando el efecto de cada una. ANDRADE Puga R, 1998, p. 98).

- ***Conciliación***

Significa establecer la relación exacta entre dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes. La conciliación bancaria constituye la práctica más común de esta técnica, que implica hacer concordar el saldo de una cuenta auxiliar según el banco, con el saldo según el Mayor General de Bancos.

ANDRADE Puga R, 1998, p. 98).

- ***Confirmación***

Consiste en cerciorarse de la autenticidad de la información de los activos, pasivos, operaciones, entre otros, que revela la entidad, mediante la afirmación o negación escrita de una persona o institución independiente, que se encuentra en condiciones de conocer y certificar la naturaleza de la operación consultada.

ANDRADE Puga R, 1998, p. 98).

Para las tesoreras esta técnica utilizándola correctamente ayuda que el trabajo de la auditoría sea más fácil para la interpretación y autenticidad de la información. Esta información es veraz porque es proporcionada en físico y el auditor tendrá como confirmar si es real y confiable.

1.2.11.4 Técnicas de Verificación Documental

- ***Comprobación***

La comprobación constituye la verificación de la evidencia que sustenta una transacción u operación, para comprobar la legalidad, propiedad y conformidad con lo propuesto. Al examinar la documentación de respaldo de las transacciones,

es decir la revisión de comprobantes, dicha labor debe cubrir los siguientes aspectos:

- a. Obtener una seguridad razonable respecto de la autenticidad del documento. Es necesario que el Auditor se mantenga alerta para detectar cualquier documento evidentemente fraudulento.
- b. Examinar la propiedad de la operación realizada, para determinar si fue efectuada en los fines previstos por la entidad.
- c. Tener la seguridad de que la operación fue aprobada mediante las firmas autorizadas y competentes e incluyan los documentos que las fundamenten, especialmente en lo relativo a la conformidad con el presupuesto y la normatividad aplicable.
- d. Determinar si las operaciones fueron registradas correctamente.

(ANDRADE Puga R, 1998, p. 99).

- ***Computación***

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las operaciones efectuadas. Con esta técnica, se prueba solamente la exactitud aritmética de un cálculo y por lo tanto, se requerirán otras pruebas complementarias para determinar la validez de las cifras incluidas en una operación determinada. Cualquier operación en general, puede estar sujeta a error humano, por lo tanto, la verificación numérica, parcial o total de dichas operaciones, es un requisito indispensable de la Auditoría. (ANDRADE Puga R, 1998, p. 99).

Como investigadoras podemos decir que con esta técnica se puede comprobar si se toma en cuenta todas las condiciones de la verificación documental, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una entidad, mediante la verificación de los documentos que las justifican.

1.2.11.5. Técnicas de Verificación Física

- ***Inspección***

La inspección consiste en la constatación o examen físico y ocular de los activos, obras, documentos y valores, con el objeto de satisfacerse de su existencia, autenticidad y propiedad. La aplicación de esta técnica es sumamente útil, en lo relacionado con la constatación de valores en efectivo, documentos que evidencian valores, activos fijos y similares. (KELL, Walter G, ZIEGLER, Richard E. y BAYTNTON, William C, 1987, p. 127).

En nuestra opinión las técnicas de verificación física no menos vulnerables porque podemos evidenciar o constatar directamente la persona que necesite la información.

1.2.12. Dictámenes Referentes al Control Interno

El alcance del dictamen del auditor sobre el control interno está limitado a obtener una seguridad razonable de que se identifiquen las debilidades de importancia en el control interno.

1.2.12.1. Opinión Sin Salvedades

El auditor puede emitir una opinión sin salvedades de un control interno referente a los informes financieros cuando dos condiciones están presentes:

- No existen debilidades materiales identificadas.
- No habido restricciones en el alcance del trabajo del auditor

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.295)

1.2.12.2. Opinión Estándar Sin Salvedades

Es una opinión según la cual la auditoria tuvo suficiente alcance y los estados financieros presentan razonablemente la posición financiera, lo resultados de las

operaciones y el flujo de efectivo conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados. En tales circunstancias, los auditores no hacen excepciones y no introducen salvedades en su informe.

Una opinión sin salvedades sobre los estados financieros es el tipo de informe que el cliente quiere y que los auditores prefieren dar. Sin embargo, en algunas auditorías las circunstancias no les permiten hacer eso. (WHITTINGTON Pany, 2004, p.37)

1.2.12.3. Opinión Adversa

Cuando existen debilidades de importancia, el auditor debe expresar una opinión adversa sobre la eficacia del control interno. La causa más común de una opinión adversa en el dictamen del auditor sobre el control interno es cuando la administración identificó una debilidad material en su informe.

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley. 2007, p.296)

Establece que los estados financieros no se presentan objetivamente, en la práctica rara vez se da porque sería poco útil para el cliente. En caso de que los estados financieros contengan desviaciones tan importantes de los principios de contabilidad que justifiquen una opinión negativa, los auditores discutirán el asunto con los ejecutivos del cliente. Probablemente estos acepten hacer los cambios necesarios para evitar o decidan dar por terminada la auditoría, evitando así el pago de más honorarios.

Los auditores emitirán una abstención de opinión, si no logran determinar la objetividad global de los estados financieros. Este tipo de informe se debe a limitaciones muy serias en el alcance de su examen o a las que les impone el cliente.

Cuando se da una opinión adversa o una abstención de opinión sobre los estados financieros, se agregan al informe explicaciones que describan el asunto en cuestión. (WHITTINGTON Pany, 2004, p.37)

1.2.12.4. Opinión con Salvedades o de Renuncia

Una limitación del alcance requiere que el auditor exprese una opinión con salvedades o una opinión de renuncia en relación con el control interno sobre los informes financieros. Este tipo de opinión se emite cuando el auditor no es capaz de determinar si hay debilidades materiales, debido a una restricción en el alcance de la auditoría del control interno sobre los informes financieros u otras circunstancias donde el auditor no es capaz de obtener la evidencia suficiente.

(ARENS Alvin A, RANDAL J Elder, MARK S Beasley, 2007, p.296)

1.2.12.5. Opinión con Salvedades

Los auditores anexan una opinión con salvedades sobre los estados financieros cuando se impone algún límite a la auditoría o cuando una o varias cuentas no se ajustan a los principios de contabilidad. La limitación o excepción ha de ser importante, pero no tan material que opaque la opinión global dedicada a los estados financieros. (WHITTINGTON Pany, 2004, p.37)

Para las tesis los dictámenes es el trabajo final y el resultado de la auditoría sirven para emitir una opinión del auditor acerca de su trabajo, ayudan como guía para futuros exámenes su objetivo primordial es determinar el estado real de los controles internos y establece elementos de juicio sobre el trabajo realizado.

1.2.12.6. Informe de control interno

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco

conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados. HLC 500: WEB, 2003.

Desde nuestro punto de vista en el informe de control interno se describe la situación actual de una entidad y las falencias encontradas previas al examen realizado, además permite indicar recomendaciones para mejorar los mecanismos de control implementados en una institución, evitando errores, irregularidades y fraudes.

CAPITULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 Breve caracterización de la institución objeto de estudio

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemmerer, logrando importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como la creación del Banco Central del Ecuador y de organismos de control como la Contraloría General del estado y la Superintendencia de Bancos.

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

Es en estas circunstancias el Gobierno del Doctor Isidro Ayora, mediante Decreto Ejecutivo del 27 de enero de 1928 publicado en el Registro Oficial No. 552 del mismo mes y año, crea el Banco Hipotecario del Ecuador.

La condición de sociedad anónima la mantuvo hasta 1937, año en que se transformó en institución privada con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a su propia Ley y Estatutos, forma jurídica que la mantiene hasta la presente fecha.

Sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que el 14 de octubre de 1943 se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial, la misma que fue publicada en el registro Oficial No. 942 con fecha 20 de octubre de 1943, durante la administración del Doctor Carlos Alberto Arroyo del Río, presidente Constitucional de la República del Ecuador.

Finalmente, mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, que es la que actualmente está en vigencia. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica.

De acuerdo con la Ley promulgada el 28 de marzo de 1974, el Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

La autonomía del Banco Nacional de Fomento está plenamente garantizada en la Constitución política vigente, y la Institución, en todas sus operaciones, sólo está sujeta al control de la Superintendencia de Bancos.

Hasta 1999 presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez. Esto determinó que la Administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol de importante intermediario-financiero. En este sentido, se ha continuado desarrollando las estrategias enmarcadas dentro del Plan Estratégico y de Reactivación Institucional.

El Banco Nacional de Fomento es una entidad estatal su gestión se enfoca al fomento de la producción agropecuaria, artesanía y pequeña industria. El BNF es la única entidad financiera pública que opera como banco de primer piso y tiene una amplia red a nivel nacional agrupada en 9 zonales, 67 sucursales 33 agencias y 20 oficinas especiales.

- **Gobierno Corporativo**

El órgano máximo de autoridad y dirección del BNF es su Directorio, que con la nueva Ley ha sido ampliado a nueve personas, con una mayoría de representantes del Gobierno. El Gerente General es el representante legal responsable de la administración y dirección de las operaciones, sin voto en el Directorio.

La actual Administración retomó el proyecto de la Nueva Ley Orgánica del BNF, la cual fue discutida y aprobada por el Congreso Nacional y el Ejecutivo, con lo cual el Banco tiene ahora autonomía presupuestaria.

Por la estructura de propiedad del Banco la mayoría de los miembros del Directorio son representantes estatales, el riesgo de gobernabilidad es bajo, solo afectado por las coyunturas políticas que han producido inestabilidad en sus miembros, lo cual no ha ocurrido en la presente Administración.

- **Recursos Humanos**

En el BNF, como entidad pública, las relaciones laborales se rigen por la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y el Código de Trabajo, así como a las disposiciones del SENRES con las políticas de unificación y homologación de remuneraciones del sector público.

El banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná al 31 de Diciembre del 2008 cuenta con 13 empleados repartidos entre personal de planta y contrato ocasional La rotación del personal ejecutivo y la limitada formación profesional del personal (80% sin título profesional), han sido tradicionalmente una debilidad institucional

que no ha podido ser subsanada por las influencias políticas y limitación de recursos.

El tema es fundamental para la modernización y mejoramiento del servicio del Banco, considerando además que el proceso lleva ya un considerable atraso. Hasta tanto el BNF Sucursal La Maná sigue operando en las condiciones de riesgo, que históricamente ha sido un vínculo para los casos de fraude, malversación y errores, se ha vuelto más amplio últimamente, abarcando todos los riesgos a los que se enfrentan las instituciones bancarias.

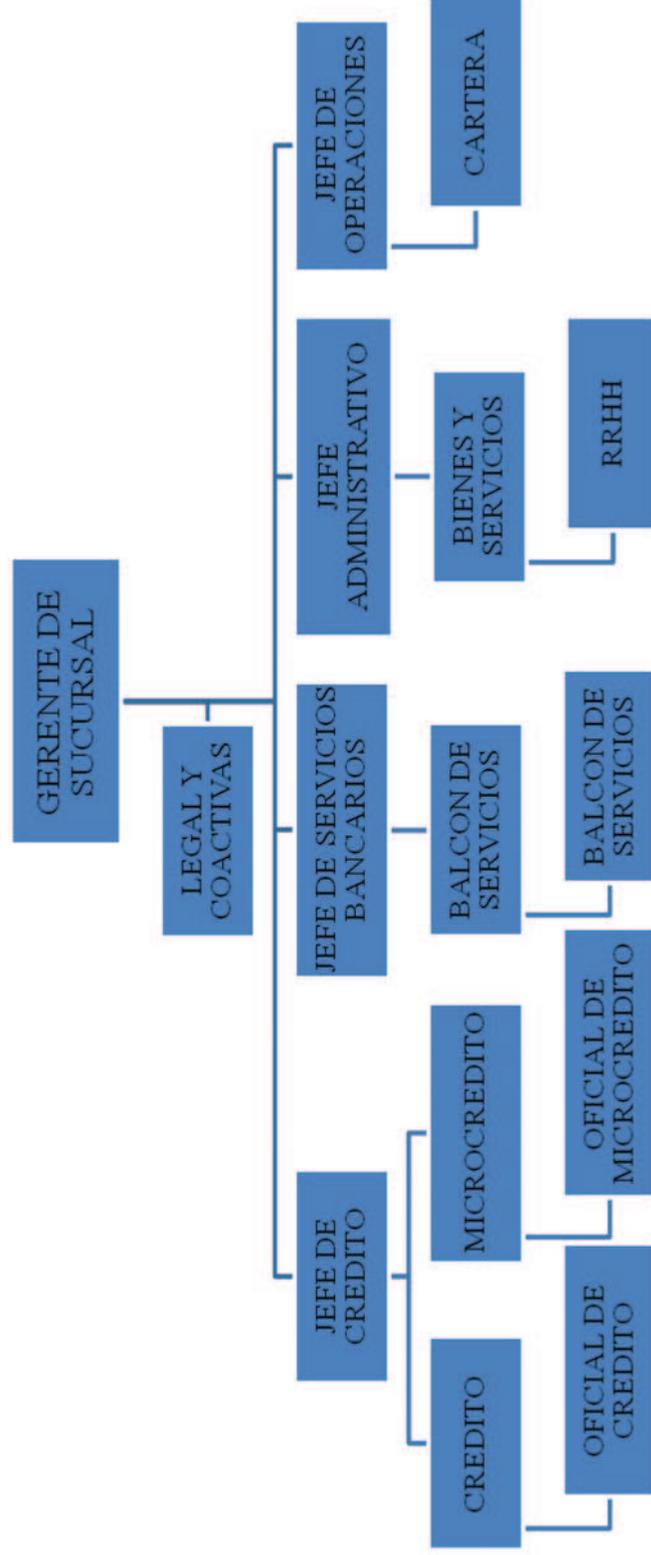
Los problemas que se hallan dentro del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná están relacionados por el incumplimiento de los elementos del control interno. El funcionamiento eficiente de estos elementos es esencial para el logro de los objetivos de operación, información y cumplimiento de un banco.

El Banco Nacional de Fomento Sucursal La Mana se inauguró durante el gobierno constitucional del Sr. Arq. Sixto Duran Ballén siendo presidente del Directorio el Sr. Ricardo Izurieta Mora, gerente general el Sr. Rubén Mantilla Zambrano Gerente Regional el Sr. Victor Fiallo Canaño, el 26 de Mayo de 1994. En la actualidad la presidenta del directorio es la Ing. Alexandra Granda Arias, gerente general, Econ. Javier Reyes, gerente zonal el Ing. Edison Carrillo, gerente de la sucursal B.A. Rommel Campos.

GRÁFICO N° 2

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL

LA MANÁ



Fuente: BANCO NACIONAL DE FOMENTO: WEB, 2009

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

2.2. Análisis e Interpretación de Resultados Mediante Instrumentos

2.2.1 Cuestionario Realizado a los Clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

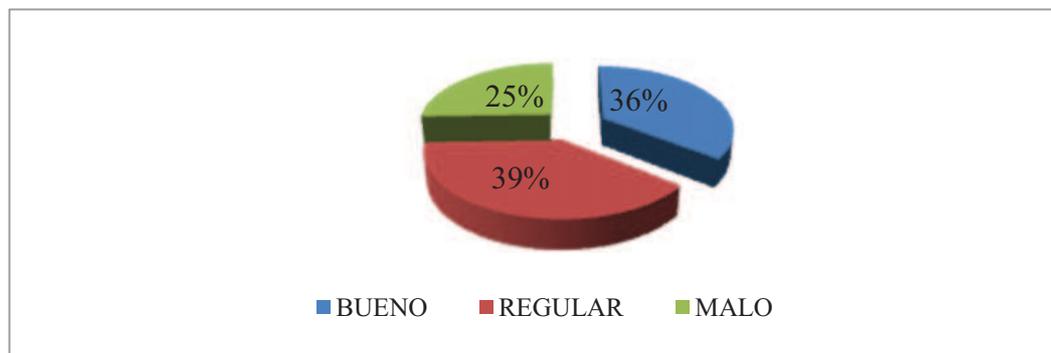
Pregunta No. 1. ¿Cómo calificaría el servicio que ofrece el Banco Nacional de Fomento?

CUADRO N° 3
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

Descripción	Frecuencia	%
Bueno	133	35.66
Regular	145	38.87
Malo	95	25.47
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 3
CALIFICACIÓN DE SERVICIOS



Análisis e interpretación:

En la pregunta N° 1, podemos apreciar que la mayoría de los clientes encuestados aseguran no estar muy satisfechos con el servicio esto es el 39%, sin embargo el 36% de los clientes creen recibir un buen servicio, pero el 25% de los clientes manifiesta su inconformidad con el servicio de la institución calificándolo como malo.

Pregunta N° 2. ¿Existe rapidez en la atención a sus necesidades?

CUADRO N° 4

RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN

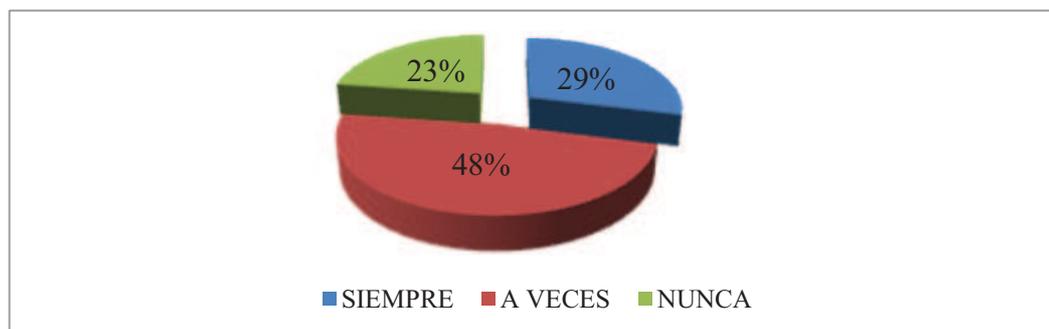
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	108	28.95
A veces	180	48.26
Nunca	85	22.79
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 4

RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN



Análisis e interpretación:

Los resultados de la pregunta N° 2 el 48% de los clientes manifiestan que la atención en el Banco Nacional de Fomento rara vez se la realiza con la agilidad, el 29% de los encuestado aseguran que la atención es rápida, sin embargo el 23% de los clientes están inconformes, aducen que nunca han recibido una atención oportuna a sus necesidades.

Pregunta N° 3. ¿Está satisfecho con los productos y servicios financieros que oferta esta institución?

CUADRO N° 5

SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

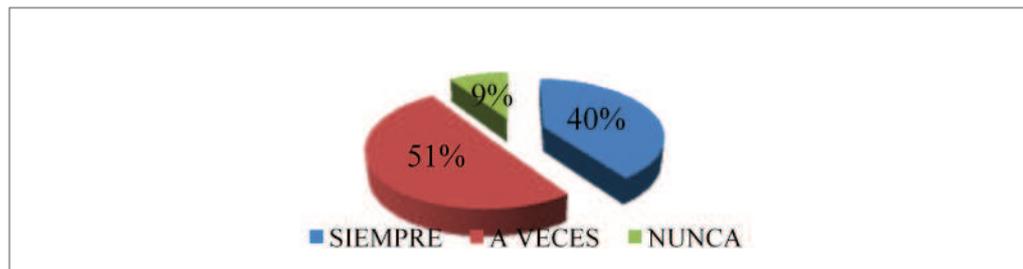
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	150	40.21
A veces	188	50.40
Nunca	35	9.38
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 5

SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



Análisis e Interpretación:

Los resultados de la pregunta N° 3 indican que solo el 40% de los encuestados están satisfechos con los productos y servicios financieros, mientras que el 51% de los clientes manifiesta que es aceptable con necesidad de mejoras, y para el 9% de los clientes consideran que es una mala experiencia que han tenido, considerándose una debilidad para la Institución.

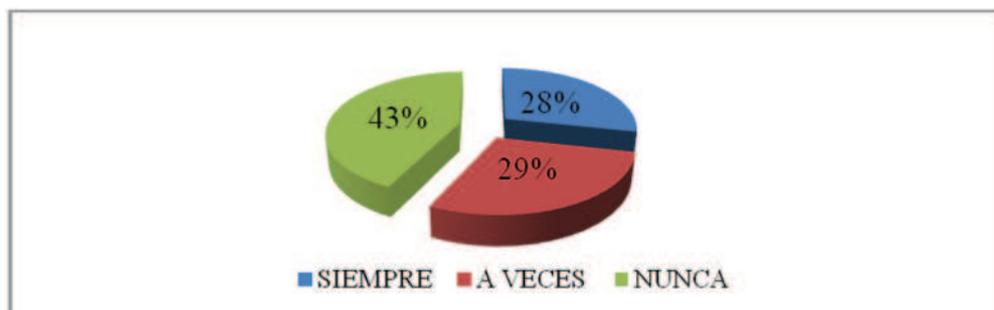
Pregunta N° 4. ¿La información brindada por la Institución previa a la obtención de productos y servicios financieros es la adecuada?

CUADRO N° 6
INFORMACIÓN ADECUADA

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	106	28.42
A veces	107	28.69
Nunca	160	42.89
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 6
INFORMACIÓN ADECUADA



Análisis e Interpretación:

Como observamos en el gráfico N° 4, los clientes encuestados en su mayoría representada por el 43% manifiesta no haber recibido información adecuada por parte de los funcionario, para el 29% de los clientes, consideran que la información recibida, no ha sido con las pautas deseadas pero les ha servido para obtener los beneficios de la Institución, el 28% de los encuestados, afirman haber recibido toda la información y ayuda para obtención de productos y servicios financieros.

Pregunta N° 5 ¿Existe claridad en las explicaciones y orientaciones recibidas?

CUADRO N° 7

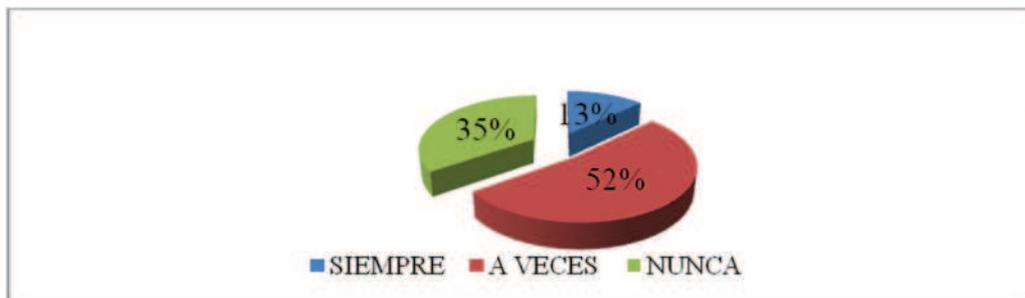
CLARIDAD EN LAS EXPLICACIONES Y ORIENTACIONES

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	48	12.87
A veces	195	52.28
Nunca	130	34.85
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 7

CLARIDAD EN LAS EXPLICACIONES Y ORIENTACIONES



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos de la pregunta N° 5 indican que el 52% de los clientes encuestados han recibido explicaciones muy complejas, el 35% manifiesta su inconformidad con las explicaciones y orientaciones, los funcionarios no han logrado llegar a los clientes con información clara, pero el 13% está muy satisfecho y afirma que todas las dudas han sido aclaradas por lo tanto las explicaciones y orientaciones son apropiadas.

Pregunta N° 6. ¿Confía usted en el servicio que presta la Institución?

CUADRO N° 8

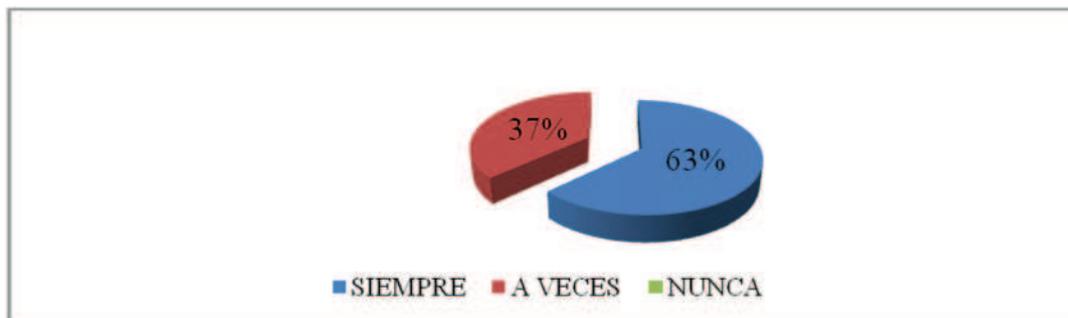
CONFIANZA EN EL SERVICIO QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	235	63.00
A veces	138	37.00
Nunca	-	-
Total	373	100

Fuente: Encuesta de clientes
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 8

CONFIANZA EN EL SERVICIO QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN



Análisis e Interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que el 63% de los clientes creen en la seriedad de la institución financiera, sin embargo el 37% de los encuestados tienen dudas, las cuales han sido creadas por un servicio poco eficiente de parte de los funcionarios.

Pregunta N° 7. ¿Los funcionarios tienen dominio del puesto de trabajo?

CUADRO N° 9

LOS FUNCIONARIOS TIENEN DOMINIO DE SU TRABAJO

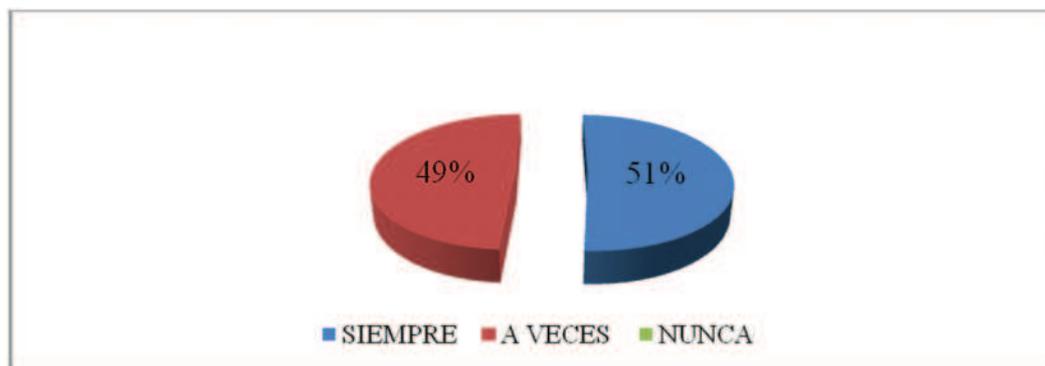
Descripción	Frecuencia	%
Siempre	190	50.94
A veces	183	49.06
Nunca		
Total	373	100

Fuente: Encuesta de cliente

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRÁFICO N° 9

LOS FUNCIONARIOS TIENEN DOMINIO DE SU TRABAJO



Análisis e Interpretación:

El resultado de esta pregunta habla muy bien del profesionalismo de los funcionarios que integran la institución financiera por que el 51% de los funcionarios demuestran su capacidad y eficiencia en su puesto de trabajo, sin embargo existe un porcentaje como es el 49% de los clientes quienes creen que los funcionarios no demuestran sus conocimientos.

2.2.2. Cuestionarios Realizados a los Funcionarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná.

1.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rijan las actividades del personal?

CUADRO N° 10

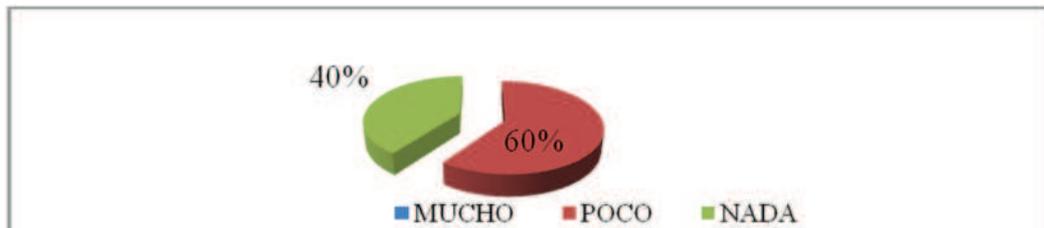
MANUAL O NORMATIVA DE ACTIVIDADES

Descripción	Frecuencia	%
Mucho	-	-
Poco	3	60
Nada	5	40
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 10

MANUAL O NORMATIVO DE ACTIVIDADES



Análisis e Interpretación:

Como se puede apreciar la gran parte, el 60% de los funcionarios no tiene conocimiento que existe algún manual para el cumplimiento de sus actividades, y el 40% hace referencia que sus labores están basadas en las rutinas de trabajo o también porque alguna persona le solicita que desarrolle la actividad, esta falta produce ineficiencia, fallas o errores de los sistemas de control. Es importante la existencia del manual de actividades para uniformar y controlar el cumplimiento de las actividades como también para la evaluación del control interno.

2.- ¿Los manuales de procesos existentes son: claros, actualizados y precisos?

CUADRO N° 11

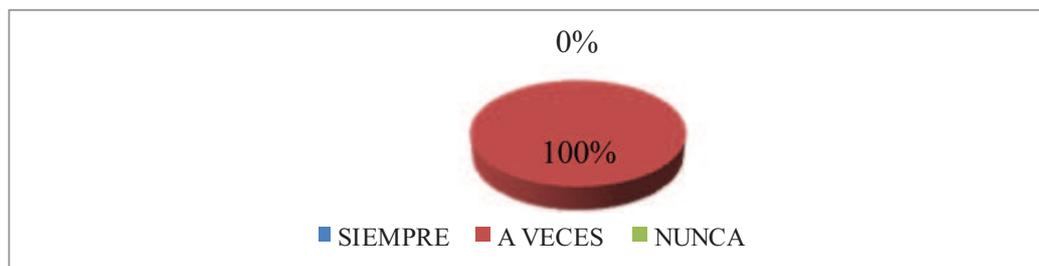
MANUALES CLAROS, ACTUALIZADOS Y PRECISOS

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	-	-
A veces	5	100
Nunca	-	-
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 11

MANUALES CLAROS, ACTUALIZADOS Y PRECISOS



Análisis e Interpretación:

Los resultados de la pregunta indican que el 100% de los funcionarios están de acuerdo que, los manuales de procesos existentes no todos reúnen las características necesarias para conocer el funcionamiento interno en las tareas y responsabilidades de la ejecución, estos manuales deben estar siempre claros, actualizados y precisos para facilitar las labores de: evaluación, vigilancia del control interno y la auditoría.

3.- ¿Cree usted que el control interno debe ser monitoreado por la gerencia departamental en forma progresiva y deben estar sujetas a una evaluación periódica?

CUADRO N° 12

EL CONTROL INTERNO DEBE SER MONITOREADO

Descripción	Frecuencia	%
Si	5	100
No	-	-
A veces	-	-
Total	373	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 12

EL CONTROL INTERNO DEBE SER MONITOREADO



Análisis e Interpretación:

El 100% de los funcionarios responden con igualdad debido a que la gerencia departamental o en este caso el responsable de servicios bancarios tiene que monitorear periódicamente las actividades que realiza el personal a su cargo a fin de evitar fallas o errores debido a fatiga o despistes de los funcionarios, proporcionando así un correcto control interno de las actividades.

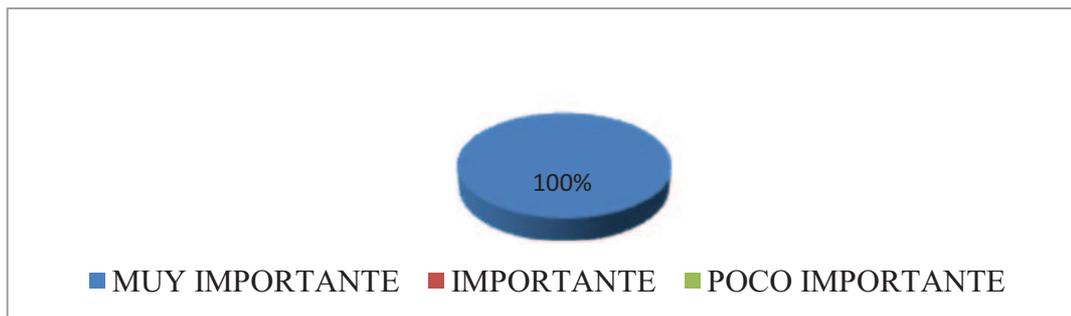
4.- ¿Cree usted que es importante la capacitación sobre las normas de control interno de la entidad?

CUADRO N° 13
CAPACITACIÓN NORMAS DE CONTROL

Descripción	Frecuencia	%
Muy importante	5	100
Importante	-	
Poco importante	-	
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 13
CAPACITACIÓN NORMAS DE CONTROL



Análisis e Interpretación:

Los resultados indican que el 100% de los funcionarios están de acuerdo que es importante la capacitación de las normas de control interno de Banco Nacional de Fomento porque proveen información útil para la gestión y el control de las actividades, por lo tanto ayuda a tomar medidas de protección y conservación de los recursos de la entidad.

5.- ¿Cree usted que es importante la modificación de los mecanismos de control vigentes que tiene la institución?

CUADRO N° 14
MODIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS

Descripción	Frecuencia	%
Muy importante	4	80
Importante	1	20
Poco importante	-	
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 14
MODIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el 80% de los funcionarios están de acuerdo en que es muy importante que los mecanismos de control utilizados se deben modificar y el 20% opina que es importante debido a que las rutinas de control por muy óptimas que fueran pueden llevar a la ineficacia por el desconocimiento de los procedimientos, mientras tanto el cambio de mecanismos de control promueve confianza y eficiencia organizacional.

6.- ¿Se llevan a cabo y se documentan las evaluaciones periódicas y sistemáticas de los sistemas de control?

CUADRO N° 15

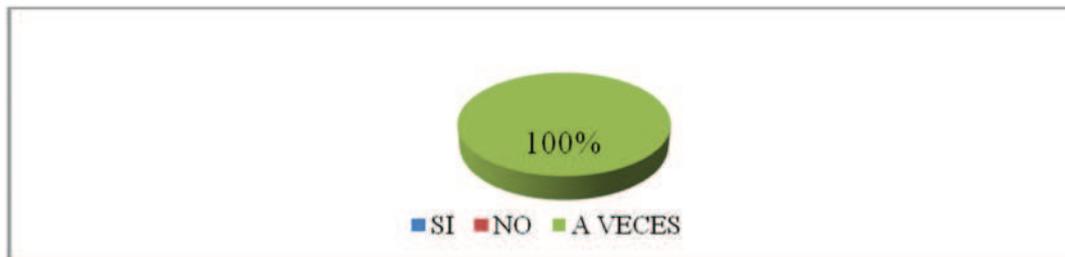
DOCUMENTAR LAS EVALUACIONES

Descripción	Frecuencia	%
Si	-	-
No	-	-
A veces	5	100
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmary

GRAFICO N° 15

DOCUMENTAR LAS EVALUACIONES



Análisis e Interpretación:

Los resultados indican que el 100% de los funcionarios reconoce que las evaluaciones periódicas y sistemáticas de los sistemas de control no se realizan como exige los mecanismos de control, esta labor se debe realizar, con el fin de determinar el grado de avance de nuestro sistema de control interno, detectar las debilidades del mismo y proponer los correctivos que permitan el mejoramiento continuo de nuestra gestión.

7.- ¿Existen controles que aseguren que las decisiones de la dirección se llevan a cabo correctamente?

CUADRO N° 16

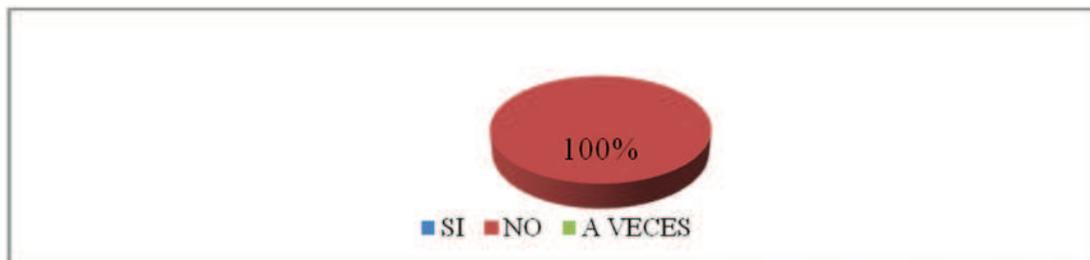
CONTROLES PARA ASEGURAR QUE LAS DECISIONES SE APLICAN CORRECTAMENTE

Descripción	Frecuencia	%
Si	-	
No	5	100
A veces	-	
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmary

GRAFICO N° 16

CONTROLES PARA ASEGURAR QUE LAS DECISIONES SE APLICAN CORRECTAMENTE



Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos indican que el 100% de funcionarios creen que no existen controles para asegurar que las decisiones emitidas por la dirección son adoptadas correctamente, evitando la implementación de medidas en base a supuestos mecanismos que no garantizan una función transparente y eficiente en el cumplimiento de su misión y de sus metas.

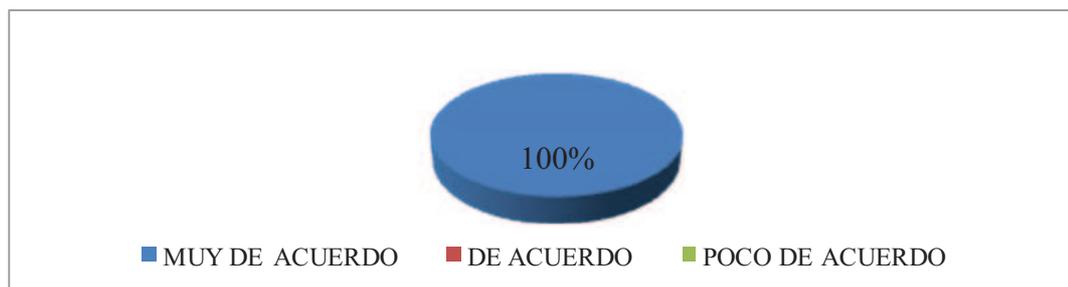
8.- ¿Está de acuerdo que ninguna persona debe tener a su cargo todas las fases referentes a una operación?

CUADRO N° 17
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Descripción	Frecuencia	%
Muy de acuerdo	5	100
De acuerdo	-	-
Poco de acuerdo	-	-
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios
Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 17
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES



Análisis e Interpretación:

Los resultados de la pregunta indican que el 100% de los funcionarios están de acuerdo con los principios de control interno que requieren que dos o más personas o departamentos de una entidad, participen en una operación, para que sirva como prueba de exactitud y soporte del trabajo del otro, también se debe segregar funciones, responsabilidades y división de actividades para incrementar la eficacia de las operaciones, a fin de evitar algún error accidental o intencional.

9.- ¿Es importante identificar y analizar los riesgos para la toma de acciones de forma rápida, a fin de mitigarlos?

CUADRO N° 18

IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS RIESGOS

Descripción	Frecuencia	%
Muy importante	5	100
Importante	-	-
Poco importante	-	-
Total	5	100

Fuente: Cuestionario funcionarios

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

GRAFICO N° 18

IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS RIESGOS



Análisis e Interpretación:

El 100% de los funcionarios indican que es muy importante el análisis de los riesgos para evitar errores involuntarios o mal intencionados, aportando así una seguridad razonable de los informes para la toma de decisiones oportunas mejorando el control de las actividades, porque de eso depende el éxito de la institución.

2.2.3. Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados obtenidos de los cuestionarios realizados a los funcionarios indican que el control interno implementado en Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná necesita ser evaluado continuamente por la falta de supervisión de las actividades, además es necesario facilitar a los funcionarios manuales acordes a las necesidad o actividades que realizan, llevar un control de las evaluaciones y vigilar que las sugerencias indicadas sean puestas en práctica a la brevedad posible. El resultado de la falta de control se refleja en la insatisfacción de los clientes en el momento de recibir un producto y servicio financiero, los mismos al no estar conformes con la atención que brindan en poco tiempo dejarían de ser clientes y buscaran otras instituciones que le den mejor atención y un paquete de productos y servicios financieros que les permitan sentirse seguros de sus inversiones.

2.3. Verificación de la Hipótesis

La hipótesis planteada es la siguiente:

La evaluación Control Interno aplicado al departamento de Servicios Bancarios en el Banco Nacional de Fomento de la Provincia de Cotopaxi del Cantón La Maná durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2008, permitirá garantizar la eficiencia y eficacia operacional a través del cumplimiento de normas, leyes y reglamentos que rigen a la institución. Analizar continuamente el sistema de Control Interno evita registrar menos riesgos y consecuencias financieras.

En base a los resultados obtenidos las tesisistas consideran que la hipótesis es verdadera y factible, por esta razón, se comprueba que el control interno en el departamento de servicios bancarios del Banco Nacional de Fomento es poco confiable, por lo tanto es necesaria la evaluación periódica, que si continua

afectaría el proceso administrativo y operativo del departamento, tomando en cuenta que una institución necesita captar clientes para crecer institucionalmente.

En definitiva, la evaluación es un instrumento de control de gran importancia para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos de Institución.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo General

Evaluar el control interno aplicado al Departamento de Servicios Bancarios del Banco Nacional de Fomento, que permita fortalecer el control interno dentro de dicha entidad, promoviendo así la eficiencia, eficacia y economía en cada una de sus actividades.

2.4.2. Objetivo Específicos

- Identificar las funciones y responsabilidades que se deben realizar en cada área de trabajo.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y disposiciones impartidas por la Administración.
- Analizar la información obtenida a fin de emitir un criterio de los resultados.
- Proponer alternativas que permitan mejorar el control interno del área de servicios bancarios.

2.5. Justificación

La Evaluación del Control Interno del Departamento de Servicios Bancarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná es de vital importancia por ser un instrumento necesario para la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

Mediante esta investigación se pretende dar a conocer la importancia de evaluar frecuentemente el control implementado para los procesos que se realizan diariamente en el Departamento de Servicios Bancarios, con la finalidad de brindar un buen servicio a los clientes y proporcionar seguridad, dando como resultado agilidad en el servicio y eficiencia al momento de transmitir información que garantiza un mejor direccionamiento de los recursos productivos de la entidad.

El Banco Nacional de Fomento actualmente ha venido manejando un control interno con muchas falencias lo que no permite tener seguridad razonable de los procesos que se realizan dentro del departamento, un adecuado control interno facilita la consecución de objetivos y metas planteadas por la entidad y como resultados tenemos el incremento de clientes y captación de recursos que necesita el Banco para el crecimiento de su rentabilidad.

En razón de tales acontecimientos se justifica la evaluación continua del control interno implementado en el Banco Nacional de Fomento Sucursal La Maná, que permitirá aprovechar de una manera adecuada los recursos asignados y oportunidades de crecimiento bajo un control permanente de los procesos que realizan en el departamento de Servicios Bancarios.

2.5.1. Misión

Brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio – económico del país.

2.5.2. Visión

El Banco Nacional de Fomento será una institución competitiva, líder en la gestión bancaria para el desarrollo, gracias a su desempeño técnico y transparente,

confianza y satisfacción de sus clientes; y a la calidad de sus productos y servicios financieros.

El Banco Nacional de Fomento se caracterizara por la calidad y compromiso de sus recursos humanos, tecnología moderna, estructura orgánica adecuada, administración por procesos; y una base legal que garantice la óptima gestión técnica y consolide su autonomía para impulsar el desarrollo de los sectores productivos del país.

2.6. Descripción de la Propuesta

2.6.1. Determinación de las Actividades a Evaluar

El trabajo fue desarrollado en el departamento de servicios bancarios del Banco Nacional de Fomento sucursal La Maná en la misma que maneja un sinnúmero de actividades, fueron seleccionadas las más importantes para evaluar si los controles establecidos en la institución son cumplidos en su totalidad por los funcionarios responsables de su ejecución.

Los procesos seleccionados son los que detallamos a continuación:

- ❖ Apertura de cuentas de ahorros y corrientes
- ❖ Canje de libretas
- ❖ Solicitud y entrega de chequeras
- ❖ Solicitud y entrega de tarjetas
- ❖ Depósitos judiciales
- ❖ Remesa en tránsito
- ❖ Cheques de gerencia
- ❖ Caja

CAPITULO III

APLICACIÓN O VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Tema: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. EN EL PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008”.

Analizados e identificados todos los procesos realizados en la institución se procederá a la evaluación de cada uno de ellos determinando dichos controles son efectivos o no para lo que se requerirá el juicio profesional. Para la determinación de la efectividad de los controles se considerarán las siguientes características:

- Compresión y conocimiento de los sistemas contable de la entidad (conocimiento del manual de procesos)
- Determinación y detección de los controles internos (identificación de los controles descritos en el manual)
- Evaluación preliminar de la efectividad de los sistemas de control interno
- Pruebas de cumplimiento o test de transacciones.

Luego de haber revisado en la anterior unidad los tres métodos de evaluación del control interno, concluimos que debido a las ventajas que el método cuestionario presenta los demás, nuestra evaluación en los procesos del departamento de servicios bancarios del Banco Nacional de Fomento efectuaremos aplicando los

cuestionarios con lo cual estaremos en capacidad de detectar las debilidades del control interno que se mantiene en esta área.

3.1. *Medición del Riesgo de Auditoría*

La medición del riesgo de auditoría se puede efectuar de acuerdo con un modelo que combina tres riesgos; Riesgo Inherente, Riesgo de Control y Riesgo de Detección, este modelo se suele representar como sigue:

CUADRO N° 19

RA= RI*RC*RD

3.2. *Determinación del Riesgo de Auditoría*

Los riesgos de auditoría son una herramienta para la evaluación del control interno. Y se procede a determinar de la siguiente forma:

CUADRO N° 20

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	FACTORES DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
Bajo (0.02)	Significativo	Poco importante	Improbable
Medio(0.04)	Muy significativo	Algunos	Posible
Alto (0.06)	Más significativo	Varios importantes e	Probable

Fuente: AMBROSIO Víctor, p. 73

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Los porcentajes máximos tolerables son:

CUADRO N° 21

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
Riesgo Inherente (RI)	0.60	0.40	0.20
Riesgo de Control (RC)	0.40	0.20	0.10
Riesgo de Detección (RD)	0.50	0.20	0.10

Fuente: AMBROSIO Víctor, p. 73

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

3.3. Determinación del Nivel de Confianza

CUADRO N° 22

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = 0.95 - RD$$

CUADRO N° 23

VALORACION DEL NIVEL DE CONFIANZA

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
Nivel de Confianza	0.95 – 0.76	0.75 – 0.51	0.15 – 0.50

Fuente: AMBROSIO Víctor, p. 73

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 24
APERTURA DE CUENTAS

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	CUESTIONARIO N° 1
---	--	------------------------------

DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios

PROCESO : Apertura de cuentas

OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen manuales para el proceso de apertura de cuentas?	✓			
2	¿De acuerdo con los manuales o en ausencia de ellos se tiene por norma general solicitar autorización de un nivel jerárquico superior para la apertura de una cuenta?	✓			
3	¿Existe el mismo procedimiento para la apertura de una cuenta de persona natural o jurídica?	✓			
4	¿Se realiza la revisión adecuada de los documentos para la apertura de cuentas?	✓			
5	¿Para la apertura de cuentas es necesario realizar un depósito inicial?	✓			
6	¿Se realizan informes que permitan conocer el promedio de nuevos clientes en mes determinado?		✓		
7	¿Las carpetas de aperturas son archivadas de acuerdo a la fecha de apertura?	✓			
8	¿El sistema Cobis utilizado es eficiente?	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 25

CANJE DE LIBRETAS

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO N° 1</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Canje de libretas					
OBJETIVO : Conocer los procedimientos para evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un formulario para la entrega de libretas?	✓			
2	¿Se realiza inventarios de las libretas existentes?		✓		
3	¿El canje de libretas se realiza al titular de la cuenta?	✓			
4	¿Se cumple con todos los procedimientos de seguridad para el canje de libretas?	✓			
5	¿Existe manuales para el proceso de canje de libretas?	✓			
6	¿Se realizan arquezos de la serie de libretas entregadas?	✓			
7	¿Los débitos por canje de libretas se realizan diariamente?		✓		
8	¿El canje de libretas lo realiza el funcionario encargado de la transacción?	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 26

SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO N° 1</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Solicitud y entrega de chequeras					
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen aplicativos o software para la solicitud y entrega de chequeras?	✓			
2	¿Se efectúan periódicamente el inventario físico de las chequeras?		✓		
3	¿Las chequeras se encuentran estrictamente custodiadas en caja fuerte?		✓		
4	¿Existe debidamente definido el proceso para la entrega de chequeras?	✓			
5	¿Los cheques consignados y devueltos por el banco son recibidos e investigados por personas que no intervengan en ingresos o desembolsos?	✓			
6	¿Es verificado el número de cheques, al momento de entregadas cada una de las chequeras por parte del banco?	✓			
7	¿Se mantiene en lugar seguro copia de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir chequeras?		✓		
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 27

SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS DE DEBITO

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO</p> <p align="center">N° 1</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Solicitud y entrega de tarjetas de debito					
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un manual de procesos para la solicitud y entrega de tarjetas de debito?	✓			
2	¿Existen aplicativos o software para la solicitud y entrega de tarjetas de debito?	✓			
3	¿Se efectúan periódicamente el inventario físico de las tarjetas?		✓		
4	¿Las tarjetas de debito se encuentran estrictamente custodiadas?	✓			
5	¿Existe estrictamente definido el proceso para la entrega de tarjetas de débito?		✓		
6	¿La tarjeta de débito es solo entregada al beneficiario?	✓			
7	¿Existe algún formulario para reseteo de clave?	✓			Formulario automáticamente emite el sistema.
8	¿El desbloqueo de la tarjeta, realiza solo el titular de la cuenta?	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 28

DEPÓSITOS JUDICIALES

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO</p> <p align="center">N° 1</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Depósitos Judiciales					
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existen aplicativos o software para los depósitos judiciales		✓		
2	Se efectúan mensualmente la confirmación de saldos con los Juzgado		✓		
3	Existe manual de procedimientos que prevean las políticas del control y modo de contabilización de los depósitos judiciales		✓		
4	Es necesario la providencia de parte del Juez para pagar los depósitos judiciales	✓			
5	Se toma en cuenta las autorizaciones para el pago de los depósitos judiciales	✓			
6	Existen límites establecidos con respecto al monto de pago de los depósitos judiciales	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 29

REMESAS EN TRANSITO

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO</p> <p align="center">N° 1</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Remesas en tránsito					
OBJETIVO : Conocer los procedimientos para evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existen manuales para el proceso de remesas en tránsito.	✓			Manual con fecha 1996
2	Existe un formulario específico para el envío de remesas.		✓		
3	Existen fotocopias de las remesas enviadas.	✓			
4	La unidad administrativa financiera se encarga del proceso de transportación, administración, supervisión y control de remesas.	✓			
5	Efectúan el anexo extracontable de las remesas cada fin de mes para el cuadro del balance.		✓		
6	La zona de compensación más cercana es el Banco Nacional de Fomento Quevedo	✓			
7	Los depósitos en cheques de otros bancos se hacen efectivos entre tres a cinco días.	✓			
8	Los cheques de las instituciones que se encuentran fuera de la zona de compensación se hacen efectivos entre cinco y ocho días.	✓			
9	Se encuentran debidamente custodiados los cheques devueltos.		✓		Archivados por el responsable.
10	Existe formulario para el registro de cheques devueltos.	✓			Firmado por el cliente
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 30

CHEQUES DE GERENCIA

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	<p style="text-align: center;">CUESTIONARIO N° 1</p>
---	---	---

DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Cheques de Gerencia					
OBJETIVO : Conocer los procedimientos para evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Se mantiene en lugar seguro copia de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques.		✓		
2	Se encuentran archivados en orden secuencial los cheques de gerencia anulados.		✓		
3	Se encuentran debidamente custodiados los diversos sellos restrictivos.		✓		
4	Se giran en orden secuencial los cheques de gerencia.	✓			
5	Existe verificación de soportes antes de la emisión.	✓			
6	Se realiza verificación de cifras y números antes de su firma.	✓			
7	Se expiden cheques con firmas mancomunadas.	✓			
8	Los cheques son firmados por el gerente y el responsable de servicios bancarios.	✓			En ausencia del responsable de servicios bancarios, firmara el responsable de cartera.
		Elaborado por: RMCD y RALL		Revisado por: MPVA Noviembre/2010	

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 31

CAJA

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO			CUESTIONARIO N° 1/2	
	DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios				
PROCESO : Caja					
OBJETIVO : Conocer los procedimientos para evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Está definida la responsabilidad de las personas que manejan fondos y valores?	✓			
2	¿Tiene cada cajero acceso exclusivo al efectivo en su caja de seguridad?	✓			
3	¿Existen llaves duplicados para cada caja?	✓			
4	¿Tiene cada cajero su propia caja con llave, donde pueda guardar el efectivo bajo su responsabilidad?	✓			
5	¿Están las cajas equipadas con algún sistema de cerradura o llave para la protección del efectivo durante momentos que el cajero no se encuentre presente?	✓			
6	¿Se supervisa que el límite establecido por la entidad con respecto al monto de caja se cumpla?		✓		
7	¿Es el efectivo verificado periódicamente de una manera sorpresiva por un funcionario designado?	✓			
8	¿Mantiene la entidad un registro de esa verificación?	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL		Revisado por: MPVA Noviembre/2010	

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 32

CAJA

		<p align="center">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p align="center">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p align="center">CUESTIONARIO</p> <p align="center">N° 2/2</p>
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Caja					
OBJETIVO : Conocer los procedimientos para evaluar el control interno					
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
9	¿Existen medidas correctivas cuando se presentan inconsistencias?	✓			
10	¿Existe reporte de registros y control de ingresos y egresos?	✓			
11	¿Existe control sobre las aprobaciones de egresos por las personas autorizadas?		✓		
12	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan tanto ingresos como egresos?	✓			
13	¿Son adecuados y conducen a un buen control los equipos y las instalaciones empleadas en la recepción y recaudo del efectivo?	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 33

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: APERTURA DE CUENTA

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No realizan informes que permitan conocer el promedio de nuevos clientes	Realizar informes mensuales que permitan conocer el incremento de los clientes.	Recopilar información diaria de los nuevos clientes	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.2	0.02	0.75

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Apertura De Cuenta

- No se realiza informes que permitan conocer el promedio de nuevos cliente.

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

Interpretación

Los resultados obtenidos en la calificación y evaluación del riesgo en el área de apertura de cuenta, indican que el riesgo para la institución al no realizar informes sobre promedios de nuevos clientes es considerado como medio, el mismo que no permite tener datos reales para la planificación de actividades, que permitan incrementar las inversiones, para obtener mayor rentabilidad.

CUADRO N° 34

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CANJE DE LIBRETAS

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No se realizan inventario de las libretas existentes	Realizar mensualmente inventario de las libretas existentes	Conciliar el registro de entregas con el registro de existencias de las libretas de ahorro.	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.2	0.02	0.75
No se realizan los débitos diarios por el canje de libretas	Realizar débitos a diario.	Debitar el mismo día del canje de libretas, para tener disponer de información actualizada para los efectos de conciliación.	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.10	0.45

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Canje de Libretas

- No se realiza inventarios de las libretas existentes.

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

- No se realizan los débitos diarios por el canje de libretas

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

Interpretación

Los resultados obtenidos en la calificación y evaluación del riesgo en el área de canje de libretas:

Por el proceso de no realizar inventario de las libretas existentes se considera como riesgo medio, su grado de afectación dentro de la institución es manejable.

Al no realizar los débitos diarios por canje de libretas el riesgo es alto, porque el cliente podría retirar su dinero y no tendríamos como efectuar la transacción afecta directamente al efectivo que se maneja, el mismo que da lugar a errores involuntarios.

CUADRO N° 35

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No se efectúan el inventario físico de las chequeras	Realizar mensualmente inventario de las chequeras	Conciliar el registro de entregas con el registro de existencias de las chequeras	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.2	0.02	0.75
No existe seguridad para la custodia de chequeras	Verificar que las chequeras se encuentren en un lugar seguro	Solicitar una caja fuerte para dar mayor seguridad a la custodia de chequeras	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.20	0.02	0.75
No existe seguridad para almacenar las copias de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques	Verificar que las copias de firmas se encuentren en un lugar seguro	Solicitar un archivador con seguridad para la custodia de tarjetas de registro de firmas	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.10	0.45

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Solicitud y entrega de Chequeras

- No se efectúa el inventario físico de las chequeras

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

- No existe seguridad para la custodia de chequeras

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

- No existe seguridad para almacenar las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

Interpretación

En el componente de solicitud y entrega de chequeras, se determina como nivel de riesgo medio al no efectuarse el inventario físico de las chequeras, una confianza media con resultados muy significativos para la institución.

La inseguridad para la custodia de chequeras tiene un riesgo medio, es muy significativo para la institución, por la posibilidad de pérdida involuntaria y sus consecuencias, por lo cual el nivel de confianza es medio.

La falta de seguridad para almacenar las copias de las tarjetas, se lo determina como riesgo alto, por ser más significativo para la institución, teniendo como resultado un nivel de confianza baja.

CUADRO N° 36

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS DE DEBITO

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No se efectúan periódicamente el inventario físico de tarjetas	Realizar mensualmente inventario de las tarjetas de debito para tener un mejor control de las existencias	Conciliar el registro de entregas con el registro de existencias de las tarjetas de debito	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.10	0.45
No existe un proceso definido para la entregas de tarjetas.	La alta dirección debe emitir criterios para entrega de tarjetas	Solicitar al cliente su cédula y libreta de ahorros	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.10	0.45

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Solicitud y entrega de Tarjeta de Débito

- No se efectúa periódicamente el inventario físico de tarjetas

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

- No existe un proceso definido para la entrega de tarjetas de débito.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

Interpretación

Dentro del área de solicitud y entrega de tarjetas de debito tenemos un nivel de riesgo alto para los procesos de inventario físico de tarjetas y la falta de un procedimiento definido para la entrega de tarjetas, teniendo como consecuencia un nivel de confianza baja para la institución, considerando que es necesario verificar las medidas de control para cambiar el nivel de riesgo.

CUADRO N° 37

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE AUDITORIA INTERNA

COMPONENTE: DEPOSITOS JUDICIALES

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No existe aplicativo o software para los depósitos judiciales	Implementar sistemas para el proceso de depósitos judiciales	Sugerir la importancia de un sistemas para depósitos judiciales	Bajo	Significativo	Poco Importante	Improbable	0.2	0.1	0.1	0.0	0.85
No se realizan las confirmaciones de saldos con el Juzgado	Preparar estados de cuenta mensual	Enviar estados de cuenta a los juzgados	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45
No existe manual para el control y contabilización de los depósitos judiciales	Realizar las gestiones necesarias para disponer de un manual de procesos.	Solicitar a la Gerencia de Finanzas, la elaboración de un manual de procedimientos para los Depósitos judiciales.	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Depósitos Judiciales

- No existe aplicativo o software para los depósitos judiciales.

Se considera que el nivel de riesgo es Bajo:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.10$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.10$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.20$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.20 * 0.10 * 0.10 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.10$$

$$\text{RA} = 0.002 \quad \text{NC} = 0.85$$

- No se realizan las confirmaciones de saldos con el Juzgado.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

- No existe manual de procesos para el control y contabilización de los depósitos judiciales.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.60 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

Interpretación

En el área de los Depósito judiciales se califica como riesgo bajo a la falta de aplicativos software para realizar el proceso de los depósitos, generalmente se los viene realizando manualmente, el nivel de confianza determinado es alto por no tener consecuencias financieras en la institución.

La falta de un manual de procesos para efectos de control y contabilización de los depósitos judiciales y no realizar la confirmación de saldos respectiva con el juzgado, se lo determina como riesgo alto por las consecuencias financieras que puede ocasionar los errores involuntarios en cualquiera de estos procesos, el nivel de confianza para este riesgo es bajo.

CUADRO N° 38

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: REMESA EN TRANSITO

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No existe formulario especifico para el envío de remesas	Preparar formularios para el envío de remesas	Llenar los formularios con los datos más relevantes que permitan dar seguridad al proceso	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.20	0.02	0.75
No se realiza el anexo extracontable de las remesas para el cuadro de balances	Prepara el anexo extracontable mensualmente	Realizar el anexo extracontable para facilitar el cuadro de balances	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45
No existe seguridad en la custodia de los cheques devueltos	Verificar que los cheques devueltos se encuentren en un lugar seguro	Solicitar un archivador y realizar el registro de los cheques devueltos	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.20	0.02	0.75

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Remesa en Transito

- No existe formularios específicos para el envío de remesas.

Se considera que el nivel de riesgo es Medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

- No se realiza el anexo extracontable de las remesas para el cuadro de balances.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

- No existe seguridad en la custodia de los cheques devueltos.

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

Interpretación

En las remesas en tránsito se ha determinado como riesgo medio a la falta de formularios para el envío de remesas, sus consecuencias muy significativa para la institución con un nivel de confianza medio.

Al no realizarse el anexo extracontable de las remesas para el cuadro de balance el considerado riesgo es alto, por las consecuencias financieras que ocasionan en la institución resultado de ello es el nivel de confianza medio.

La falta de seguridad en la custodia de los cheques devueltos da como resultado un nivel de riesgo medio, siendo muy significativo para la institución con la necesidad de gestionar cambios para mejorar el nivel de confianza.

CUADRO N° 39

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CHEQUES DE GERENCIA

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO			RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA						
No existe seguridad en el almacenamiento de la copia de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques	Verificar que las copias de firmas para expedir cheques se encuentren en un lugar seguro	Solicitar un archivador con seguridad para la custodia de tarjetas de registro de firmas	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45	
No se archivan en orden secuencial los cheques de gerencia anulados	Archivar en orden secuencial los cheques de gerencia	Registrar en secuencia numérica los cheques de gerencia anulados	Bajo	Significativo	Poco Importante	Improbable	0.2	0.1	0.1	0.0	0.85	
No se encuentran debidamente custodiados los diversos sellos restrictivos	Verificar que los sellos restrictivos de firmas para expedir cheques se encuentren en un lugar seguro	Solicitar un archivador con seguridad para la custodia de sellos restrictivos	Medio	Muy significativo	Algunos	Posible	0.4	0.2	0.20	0.02	0.75	

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Cheques de Gerencia

- No existe seguridad en el almacenamiento de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

- No se archivan en orden secuencial los cheques de gerencia anulados.

Se considera que el nivel de riesgo es Bajo:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.10$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.10$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.20$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.20 * 0.10 * 0.10 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.10$$

$$\text{RA} = 0.002 \quad \text{NC} = 0.85$$

- No se encuentran debidamente custodiados los diversos sellos restrictivos.

Se considera que el nivel de riesgo es medio:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.20$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.20$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.40$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.40 * 0.20 * 0.20 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.20$$

$$\text{RA} = 0.02 \quad \text{NC} = 0.75$$

Interpretación

En el área de los cheques de gerencia a la falta de seguridad que tiene la custodia de las tarjetas de firmas autorizadas para expedir cheques, se le ha considerado un nivel de riesgo alto, porque las consecuencias que puede resultar por la falta de estos documentos serian bastantes significativas por ello el nivel de confianza es bajo.

El nivel de riesgo por el incumplimiento en el control de cheques de gerencia anulados, se lo califica como bajo, por tener leves consecuencias y resultado de ello tenemos una confianza alta.

En la falta de seguridad para la custodia de los sellos restrictivos, los inconvenientes que podría ocasionar la pérdida es muy significativa sin embargo se debe controlar tomando las medidas necesarias para cambiar el nivel de riesgo, la confianza obtenida es media.

CUADRO N° 40

CALIFICACION Y EVALUACION DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CAJA CHICA

RIESGO DE AUDITORIA	ENFOQUE PRELIMINAR	INSTRUCCIONES	NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVIDAD	CALIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO		RI	RC	RD	RA	NC
					FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					
No se respeta los montos establecidos que deben tener cada cajera	Acatar disposiciones para prevenir riesgos.	Respetar las instrucciones emitidas en la circular suscrita por la gerencia de riesgo	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45
No existe control sobre las aprobaciones de egreso de dinero por las personas autorizadas	Control de egresos efectivo realizados en el día	Realizar los egresos de caja con los comprobantes de contabilización y autorizaciones respectivas.	Alto	Más significativo	Varios e importantes	Probable	0.6	0.4	0.5	0.1	0.45

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Fórmula de Cálculo

Componente: Caja

- No se respeta los montos establecidos que deben tener cada cajera.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

- No existe control sobre las aprobaciones de egreso de dinero por las personas autorizadas.

Se considera que el nivel de riesgo es Alto:

$$\text{RC} = \text{Riesgo de Control} \quad \text{RC} = 0.40$$

$$\text{RD} = \text{Riesgo de Detención} \quad \text{RD} = 0.50$$

$$\text{RI} = \text{Riesgo Inherente} \quad \text{RI} = 0.60$$

$$\text{RA} = \text{RI} * \text{RC} * \text{RD} \quad \text{NC} = 0.95 - \text{RD}$$

$$\text{RA} = 0.60 * 0.40 * 0.50 \quad \text{NC} = 0.95 - 0.50$$

$$\text{RA} = 0.12 \quad \text{NC} = 0.45$$

Interpretación:

Las falencias encontradas en el área de caja se califican como un nivel de riesgo alto por su incidencia con el efectivo resultados de ello es un nivel de confianza baja, por las consecuencias financieras que ocasionaría para la institución.

CUADRO N° 41

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

APERTURA DE CUENTA

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se determina que no se realizan informes que permitan conocer el promedio de nuevos clientes.	Los informes oportunos sobre el promedio actual de clientes, son un respaldo de la ejecución de los procesos establecidos.	Falta de cumplimiento en las obligaciones, por no realizar informes del incremento de clientes en la Institución.	Desconocimiento del promedio de clientes que realizan aperturas de cuenta en la institución	La Gerencia debe solicitar informes mensuales al departamento de servicios bancarios para la elaboración de estrategias que permitan un crecimiento de nuevos clientes en la entidad.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 42

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

CANJE DE LIBRETAS

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se realizan inventarios de las libretas existentes	Se debe realizar inventarios permanentes de las Libretas existentes, que están bajo responsabilidad de los funcionarios, para tener un mejor control.	Evitar la posible pérdida de las libretas por el incumplimiento de los procesos de control.	La gerencia no cuenta con información actualizada dando lugar a posible pérdidas por deficiencia en el control.	Verificar que las medidas de control sean aplicadas, y efectuar revisiones para constatar el trabajo.
2	No se realizan los débitos diarios por el canje de libretas de ahorro.	Los procedimientos deben ser establecidos, más aun cuando se trata de control de efectivo.	Evitar la pérdida de posibles valores por canje de libretas, por no realizar los débitos correspondientes.	Clientes con información desactualizada, y la institución con valores incorrectos, lo cual puede dar lugar a pérdidas económicas.	Recordar a los funcionarios que deben cumplir con los proceso en el momento de ejecutar las transacciones para evitar la información errónea.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 43

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No se efectúa el inventario físico de las chequeras	Las disposiciones de control se deben realizar para mantener un inventario actualizado generando información confiable.	Genera desconianza y la posible pérdida de clientes por falta de seguridad y cumplimiento a los procesos de control.	La Administración Financiera con información fraudulenta y posibles clientes con pérdidas económicas.	Realizar estrictos controles del cumplimiento de las actividades encomendadas, evitando pérdidas involuntarias de los productos financieros.
2	No existe seguridad para la custodia de chequeras.	Es necesario aplicar las medidas de seguridad dispuestas para la custodia de las Chequeras, evitando cualquier pérdida.	Implementar medidas de seguridad para la custodia de chequeras.	Riesgo de que se pueda extraviar una chequera, lo que provocaría inseguridad para la institución.	Que la Gerencia haga las gestiones necesarias para que se habilite un lugar adecuado para el resguardo de las Chequeras.
3	No existe seguridad para almacenar las copias de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir chequeras.	Las medidas de control establecidas por el Banco para las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir chequeras, deben ser implementadas, por ser documentos que no pueden manipularse por personas ajenas.	No se ha dado la importancia relativa para la custodia de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir Chequeras.	Riesgo de que se pueda extraviar la tarjetas de firmas autorizadas para expedir chequeras, lo que provocaría inseguridad para la institución.	Que la Gerencia haga las gestiones necesarias para que se habilite un lugar adecuado para el resguardo de las Tarjetas con firmas autorizadas para expedir Chequeras.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 44

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS DE DEBITO

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se establece que no se efectúan periódicamente el inventario físico de tarjetas.	Se debe realizar inventarios permanentes de las tarjetas que mantiene la institución, las mismas que permiten un mejor control e información actualizado de las existencias.	Evitar que las tarjetas de los clientes sean extraviadas, por causa de las incumplimientos de las disposiciones de control establecidas.	Información ficticia de las cantidades de tarjetas las misma que puede causar fraude bancario.	Insistir al personal encargado de este proceso de control que realice las actividades encomendadas y efectuarse revisiones periódicas para comprobar el cumplimiento de las mismas.
2	Se determina que no existe un proceso definido para la entrega de tarjetas.	El manual de procesos y procedimientos de tarjetas de debito, establece claramente que se inicia solicitando la cedula de ciudadanía o pasaporte vigente para verificar los datos del titular de la cuenta, entrega de la tarjeta y actualización del inventario de las tarjetas.	Falta de interés del responsable de servicios bancarios de realizar el proceso establecido según el manual de procedimientos y procesos de tarjetas de debito, porque se encuentra especificando claramente como se realiza la entrega de las tarjetas.	No permite la actualización y control del inventario de las tarjetas de debito a demás se está incumpliendo con las disposiciones del manual de procesos y procedimientos de tarjetas de debito.	Tomar las medidas pertinentes para que se cumpla con las disposiciones que se encuentran establecidas en el manual de procesos y procedimientos de las tarjetas de debito.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 45

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

DEPÓSITOS JUDICIALES

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se establece que no existe o software para los depósitos judiciales.	Según la época moderna en que vivimos necesitamos procedimientos computacionales rápidos y eficaces para tener un ambiente óptimo de trabajo y calidad de servicios	Procedimientos desactualizados y poco confiables para nuestro cliente como son los juzgados.	Riesgo que no exista un adecuado control de los depósitos judiciales que garanticen que los movimientos son correctos, en razón que los movimientos manuales puedan generar algún error.	Solicitar a la gerencia de operaciones la adquisición de un aplicativo o software para transacciones que se realizan diariamente, con relación a los depósitos judiciales.
2	Se determina que no se realizan las confirmaciones de saldos con el Juzgado.	Una efectiva estructura de control interno es responsable de la administración superior por tal razón necesitamos controles específicos, preventivos, y de legalidad para confirmar que se encuentran con razonabilidad, los saldos del balance.	La falta de atención por parte del responsable de servicios de dar cumplimiento con las disposiciones basadas en circulares y sugerencias de auditoría la gerencia debe hacer cumplir con estas disposiciones.	Deficiencias de control interno llevados a cabo en el departamento de servicios bancarios	El gerente de la sucursal debe solicitar al responsable de servicios bancarios la aplicación las circulares y también de las recomendaciones de auditoría que realice mensualmente la confirmación de los saldos y movimientos con cada uno de los juzgados para establecer si los saldos registrados en el balance están de acuerdo con los del juzgado.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 46

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

DEPÓSITOS JUDICIALES

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
3	Se comprueba que no existe manual de proceso para el control y contabilización de los depósitos judiciales.	Las normas generales de control interno establecen que la estructura de control interno es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñar e implementar una estructura efectiva de control interno, para que promueva un ambiente óptimo de trabajo, y evitar posibles lesiones en la calidad del servicio.	Procedimientos desactualizados y poco confiables utilizados para el control y contabilización de los depósitos judiciales, no autorizados por los organismos de control.	Riegos de una mala contabilización y control de los depósitos judiciales al no contar con un manual de procedimientos que garantice la exactitud de este proceso	Solicitar a la gerencia de operaciones la creación de un manual para el control y contabilización de los depósitos judiciales de esa manera normar las prácticas contables que establecen los organismos de control, evitar posibles llamados de atención los estos organismos

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 47

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

REMESAS EN TRANSITO

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se establece que no existe formulario específico para el envío de remesas.	La normativa existente indica que se debe enviar los cheques al cobro en un formulario pre numerado que proporciona el departamento de bienes y servicios de casa matriz.	Procedimientos que no cumplen con las normativas de existentes del envío de cheques al cobro.	Riesgo que la zona de compensación tenga una mala comprensión de los documentos recibidos.	El responsable de servicios bancarios debe solicitar al departamento administrativo financiero el formulario de remesas pre numerado existente a nivel nacional utilizado por todas las sucursales y establecer un solo criterio evitando así una mala comprensión por parte de zonas de compensación donde llegan las remesas.
2	Se determina que no se realiza el anexo extracontable de las remesas para el cuadro de balances.	Según las normativas existentes para el cierre de fin de mes se debe realizar el anexo extracontable para tener un comprobación que se encuentra en razonabilidad los saldos que refleja el balance	Falta de interés del responsable de servicios bancarios de realizar el anexo extracontable para la correcta aplicación de las normas de control interno.	Riegos que el balance de fin de mes no proporcione los saldos razonables que posee el departamento de servicios bancarios.	El administrativo financiero debe solicitar al responsable de servicios bancarios cumplir con las disposiciones emitidas por nuestros superiores, de llevar una conciliación adecuada de los cheques que han sido depositados y realizar un seguimiento correcto para que se cumpla con la efectivización oportuna, en el tiempo establecido.
3	Se comprueba que no existe seguridad en la custodia de los cheques devueltos.	Según el manual establece que todo documento o especie valorada se debe custodiar en un lugar seguro para evitar algún mal uso de dichos documentos	No se ha dado la importancia relativa para el resguardo de los documentos que soportan cualquier tipo de actividad	Riesgo que los cheques devueltos por cualquier tipo de circunstancias, puede extravariarse o traspapelarse, lo que provocaría un serio inconveniente con nuestro cliente.	Solicitar a la gerencia que proporcione lugar con llave de seguridad para que la custodia de los cheques devueltos de las remesas enviadas al cobro, en razón que si fálte alguno de estos no se pueda entregar a su beneficiario y tendrían serios inconvenientes con nuestros clientes.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 48

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

CHEQUES DE GERENCIA

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
1	No existe seguridad en el almacenamiento de la copia de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques.	Las normas generales de control interno establecen que se debe mantener los archivos ordenados en forma lógica de manera que sea fácil localizar la información.	No se ha dado importancia relativa sobre el resguardo de los documentos que soportan todas las operaciones realizadas por la entidad.	Riesgo que alguna tarjeta de autorización sea mal utilizada	Solicitar a la gerencia archivadores con llaves de seguridad para el resguardo cronológico y alfabético de tarjetas de registro de firmas, de tal manera evitar que cualquier persona tenga acceso a estos documentos.
2	No se archivan en orden secuencial los cheques de gerencia anulados.	Todo documento que respalde la operaciones financieras y administrativas que realice la entidad debe ser archivada en orden lógico para salvaguardar este tipo de especie valorada.	No se ha dado importancia relativa para el resguardo de los documentos que soportan cualquier tipo de operación realizada por la entidad	Riesgos que pueda extravariarse o traspapelarse, lo que provocaría que en el momento de necesitar dicho documento por un organismo de control no se encuentre.	Solicitar al responsable de servicios bancarios el archivo en orden cronológico y según la fecha de anulación de los cheques de gerencia para evitar posibles llamados de atención por los organismos de control
3	No se encuentran debidamente custodiados los sellos diversos restrictivos.	Se debe adoptar medidas para salvaguardar contra robos, incendios u otros riesgos bajo estrictas normas de seguridad los mismos que solo las personas involucradas en la autorización, pueda tener acceso a estos sellos.	Ninguna importancia para el resguardo de los sellos que se emiten en cualquier documento.	Riesgo que estos sellos sean manipulados o mal utilizados por alguna persona extraña a la entidad.	El gerente de la sucursal debe habilitar un lugar con las respectivas seguridades para el resguardo de los sellos y asigne una persona responsable, de la utilización y manejo de los mismos.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

CUADRO N° 49

HALLAZGOS RELACIONADOS CON EL CONTROL INTERNO

CAJA CHICA

N	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Se comprueba que no se respeta los montos establecidos que deben tener cada cajera	Para una adecuada conservación deben adoptarse medidas de salvaguarda contra robos u otros riesgos según las leyes establecidas y las políticas administrativas existentes.	Se debe dar mucha importancia para el resguardo del efectivo.	Riego de que ocurra algún asalto y retraso en el cuadro de caja.	El responsable de servicios bancarios y administrativo financiero deben tener el control de las disposiciones de la administración sobre los límites de permanencia de efectivo que deben tener en la ventanilla y bóveda, en razón que si se sobrepasa del cupo establecido y de ocurrir algún robo, el seguro no cubrirá porque no se cumplió con los disposiciones de la permanencia de efectivo, con sanciones administrativas y disciplinarias para los responsables.
2	Se establece que no existe control sobre los egreso de dinero de ventanilla por las personas autorizadas.	El procedimiento para la entrega de efectivo se debe tomar en cuenta porque está sujeta a sanciones administrativas.	Falta de control en los procedimientos para la entrega de efectivo por ventanilla.	No permite el control oportuno, lo que puede provocar una apropiación indebida o mal uso de los recursos.	El responsable de servicios bancarios debe informar a cada una de las cajeras que para el egreso de dinero por ventanilla se debe solicitar el comprobante contable con las respectivas autorizaciones, para evitar ser llamadas la atención por la administración en vista que no puede salir dinero de la ventanilla sin ningún tipo de autorización en razón que en el comprobante contable existen todas las autorizaciones pertinentes.

Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

INFORME DE CONTROL INTERNO A LA GERENCIA

La Maná, Enero del 2011.

B.A.

Rommel Campos Padilla

**GERENTE DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL LA
MANÁ**

Se ha efectuado un estudio y evaluación del control interno al Departamento de Servicios Bancarios en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre del 2008.

La evaluación se efectuó de acuerdo con los objetivos del control interno

La gerencia y el responsable de departamento de servicios bancarios del Banco Nacional de Fomento son los responsables de establecer y evaluar periódicamente el control interno.

Para cumplir con esta responsabilidad la gerencia debe reunirse periódicamente con el responsable del departamento para tener conocimiento inherente en las operaciones, y planificar mejoramientos requeridos a fin de evitar futuros errores o irregularidades.

Los objetivos del control interno son promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad de servicios, proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. También cumplir con las leyes, reglamentos y elaborar información financiera válida y confiable para la entidad.

Debido a las limitaciones de control interno pueden ocurrir errores e irregularidades sin que sean detectados. De igual manera el proyectar cualquier evaluación hacia periodos futuros, está sujeto al riesgo de que los procedimientos

se vuelvan inadecuados, debido a cambios en las condiciones o bien a que se deteriore el grado de cumplimiento de los procedimientos.

En nuestra opinión, el sistema de control interno del departamento de servicios bancarios del Banco Nacional de Fomentos sucursal La Mana en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2008 actualmente no es totalmente eficiente y eficaz en la operaciones que realizan, lo que limita la calidad de servicios, objetivos y logros que plantea la entidad.

Dejamos constancia de lo actuado en las conclusiones y recomendaciones adjuntas:

Después de haber cumplido la investigación de la evaluación del control interno se ha llegado a las siguientes conclusiones

- ❖ Se determina que no realizan informes que permitan conocer el promedio de nuevos clientes, esta falta de información hace que la administración tome decisiones inoportunas, limite sus estrategias para la consecución de sus objetivos.

La gerencia debe solicitar al responsable de servicios bancarios informes mensuales de promedio de nuevos clientes, para elaborar estrategias que permitan el crecimiento de clientes en la entidad.

- ❖ No se realizan inventario de las libretas existentes, el incumplimiento de esta normativa produce que exista perdidas de las especies valoradas.

El responsable administrativo financiero y la gerencia deben realizar arquezos sorpresivos de las libretas, para verificar que se estén cumpliendo con las disposiciones.

- ❖ No se realizan los débitos diarios por el canje de libretas, esta falta de atención puede producir pérdidas en vista que los clientes pueden retirar su dinero, descuenten créditos vencidos, cierren la cuenta.

El responsable de servicios bancarios debe verificar que se realicen diariamente los débitos por esta especie valorada, a fin de evitar algún tipo de inconveniente.

- ❖ No se efectúan el inventario físico de las chequeras, el incumplimiento de esta normativa puede producir pérdida de alguna chequera y algunos inconvenientes con el cliente.

Realizar arquezos sorpresivos de las chequeras que se encuentran en custodia evitando así algún tipo de pérdida involuntaria de este producto.

- ❖ No existe seguridad para la custodia de chequeras.

La Gerencia debe realizar y agotar las gestiones necesarias en la matriz para que le proporcione una bóveda específicamente para la área de servicios bancarios porque necesita custodiar varias especies valoradas.

- ❖ No existe seguridad para almacenar las copias de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas, para expedir cheques. El responsable del área debe tener mucho énfasis en la importancia para la custodia de estas tarjetas.

La gerencia en conjunto con el responsable de servicios bancarios deben habilitar un lugar adecuado para el resguardo de tarjetas de las firmas de autorización, sino también de documentos que solo le interesan al cliente y las persona encargadas de manipular esta información.

- ❖ Se establece que no se efectúan periódicamente el inventario físico de tarjetas, realizar esta prueba permite llevar un mejor control y actualización de la información

El responsable administrativo financiero debe emitir en el arqueo de bóveda lo referente también a especies valoradas del departamento de servicios bancarios, la comprobación garantiza y evita posibles errores en perjuicio de la institución.

- ❖ Se determina que no existe un proceso definido para la entrega de tarjetas, la falta de llevar el proceso como lo indica el manual da lugar para que exista posibles errores en perjuicio del funcionario y de la entidad.

El responsable de servicios bancario debe tomar las medidas pertinentes para que se cumpla con las disposiciones que se encuentran establecidas en el manual de procesos de las tarjetas debito.

- ❖ Se establece que no existe aplicativo o software para los depósitos judiciales, evita que se lleven procedimientos desactualizados y poco confiables.

El señor gerente debe solicitar a la gerencia de operaciones la adquisición de un aplicativo o software para las transacciones que se realizan diariamente referentes a los depósitos judiciales y de esta manera tener seguridad de los saldos operativos con el balance.

- ❖ No se realizan las confirmaciones de saldos con los Juzgados, por una falta de atención a las disposiciones basadas en circulares y sugerencias de auditoría.

El gerente de la sucursal debe solicitar al responsable de servicios bancarios la aplicación de los procedimientos emitidos por los organismos

de control, esta confirmación se debe realizar mensualmente emitiendo el movimiento de cada juzgado conjuntamente con su saldo.

- ❖ Se comprueba que no existe manual de procesos para el control y contabilización de los depósitos judiciales.

Aunque no exista un manual establecido se puede llevar un control específico, detallando en un auxiliar la fecha, detalle, ingresos, egresos y saldo, para tener seguridad que el saldo es conforme con el del balance. Solicitar a la gerencia de finanzas la creación de un manual para el control y contabilización de los depósitos judiciales.

- ❖ No existe formulario específico para el envío de remesas

El responsable de servicios bancarios debe solicitar al departamento administrativo financiero el formulario de remesas pre numerados existentes a nivel nacional utilizado por cada una de las sucursales, a fin de tener un solo criterio evitando una mala comprensión en la zona de compensación.

- ❖ No se realiza el anexo extracontable de las remesas para el cuadro del balance

El administrativo financiero debe solicitar al responsable de servicios bancarios cumplir con las disposiciones emitidas por los organismos de control de llevar el anexo extracontable y realizar el cuadro del balance por lo menos de forma mensual.

- ❖ No existe seguridad en la custodia de los cheques devueltos

La gerencia debe proporcionar un lugar con normas de seguridad porque son documentos que necesitan ser ordenados en forma lógica y secuencial,

evitando así que tenga acceso alguna persona no autorizada y posibles inconvenientes con nuestros clientes.

- ❖ No existe seguridad en el almacenamiento de las tarjetas donde aparecen las firmas autorizadas para expedir cheques, porque no se dio importancia relativa a estos documentos.

Solicitar a la gerencia gestione la compra de archivadores para el resguardo cronológico y alfabético de las tarjetas de registro de firmas, de tal manera evitar que personal no autorizado tenga acceso a estos documentos.

- ❖ No se archivan en orden secuencial los cheques de gerencia anulados, porque son documentos que soportan algún tipo de transacción mal realizada.

La gerencia debe solicitar al responsable de servicios bancarios el archivo en orden cronológico y según la fecha de anulación de los cheques evitando así los incumplimientos de las normativas.

- ❖ No se encuentran debidamente custodiados los diversos sellos restrictivos

Es necesario recalcar a los funcionarios responsables que deben exigir los instrumentos necesarios para mantener la seguridad en las diferentes áreas, para salvaguardar todo tipo de documentos.

- ❖ No se respeta los montos establecidos que deben tener cada cajera

El responsable de servicios bancarios y administrativo financiero deben tener control de las disposiciones de la administración sobre los límites de permanencia de efectivo que deben tener en la ventanilla y bóveda, en razón que si se sobrepasa del cupo establecido y de ocurrir algún robo, el

seguro no cubrirá porque no se cumplió con las disposiciones de seguridad.

- ❖ No existe control sobre las aprobaciones de egresos de dinero por las personas autorizadas

El responsable de servicios bancarios debe informar a cada una de las cajeras que para el egreso de dinero se debe solicitar el comprobante contable, para evitar ser llamadas la atención por la administración en vista que no puede salir dinero de ventanilla sin la respectiva justificación.

4. Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- Se determina que las funciones y responsabilidades de los funcionarios están establecidas en manuales e instructivos, los mismos que se encuentran desactualizados y con ciertas debilidades por falta de gestión
- Mediante los cuestionarios realizados se ha confirmado que no se realiza el cumplimiento de los procedimientos establecidos para cada proceso.
- Mediante la calificación y evaluación de los riesgos se determino que los procesos con riesgo alto son aquellos que afectan directamente al efectivo.
- Las alternativas propuestas permitió mejorar los procedimientos en cada área de trabajo mediante la evaluación periódica y el seguimiento a las recomendaciones efectuadas.

4.2 Recomendaciones

- Efectuar periódicamente evaluaciones al sistema de control interno implementado por el banco en todas sus áreas, de tal manera que permita tomar medidas de prevención y de corrección en los diferentes procesos ejecutado, lo que se verá reflejado en el mejoramiento de sus servicios.
- Tomar en consideración las recomendaciones efectuadas en la carta dirigida a la gerencia para que sean evaluados, estudiados y de ser el caso implantar como medida correctiva en los procesos que tienen debilidades.

5. Referencias y Bibliografía

Libros

- AGUIRRE, Juan. Auditoria III. Edición especial para culturas S.A. Madrid: [s.n.], 2001. ISBN: 8489436231
- ANDRADE, Puga. Manual de cuentas corrientes bancarias y cheques. Chile: [s.n.], 1998. ISBN: 9561011255
- ARENS, Alvin A, RANDAL J Elder y MARK, S Beasley. Auditoria un Enfoque Integral. 11ra. ed. México: Pearson Educación, 2007. Decimo primera Edición, 2007.
- AMBROSI, Victor. Auditoria Practica de Estados Financieros. [s.n.], Guatemala. ISBN: 9789992224380.
- CASHIN, James A, NEUWIRTH Paul D y LEVY John F. Enciclopedia de la auditoria. Edición [s.n.], Océano España: [1997] ISBN: 8449406935
- COOK, Johm W, y WINKLE, Gary M. Auditoria. 3ra. Ed. México: [s.n.], 1987. ISBN: 9682512131
- HILL, McGraw. Principios de Auditoría. 14ta. ed. México: [s.n.], 2004. ISBN: 970104665X
- HOWARD, B Christensen. Estadística Pasó a Paso 2da. Ed. España: Trillas, 1990. ISBN: 9682439329
- KELL, Walter G, ZIEGLER, Richard E y BAYNTON, William C. Auditoria Moderna. [s.n.], México: Continental, 1987. ISBN: 9682606950.

- MEIGS, Walter B. Principios de la Auditoria. Edición [s.n.], Diana. Mexico 1981. ISBN: 9681309278.
- PANY, Whittington. Principios de Auditoria. Edición Decimo cuarta. Mexico 2005. ISBN: 970104665X.
- SHELDON, M Ross. Introducción a la Estadística. [s.n.], España: Reverte S.A. 2007. ISBN: 9788429150391.

Virtual

- UNICAUCA. Importancia del Control Interno [en línea]. Edición 1.0. Colombia, Cauca: 2003 [ref. 23 Mayo del 2010]. Disponible en WEB: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse84.html>
- ROMERO Mairena. El Control como Fase del Proceso Administrativo [en línea]. 'Edición [s.n.], 2008 [ref. 12 Julio del 2010]. Disponible en WEB: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/controlad min.htm>.
- HLC 500. Control Interno - Informe Coso [en línea]. 'Edición [s.n.], 2003 [ref. 14 Julio del 2010]. Disponible en WEB: <http://www.monografias.com-trabajos54-produccion-sistema-economico>.
- BANCO NACIONAL DE FOMENTO [en línea]. Ecuador, Quito: 2009 [ref. 18 Mayo del 2010]. Disponible en WEB: <http://www.bnf.fin.ec>.

6. Anexos

Anexo # 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACION” DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI. EN EL PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008.

Para realizar la investigación necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los clientes, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

1.- ¿Cómo calificaría el servicio que ofrece el Banco Nacional de Fomento

a. Bueno b. Regular c. Malo

2.- ¿Existe rapidez en la atención a las necesidades?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

3.- ¿Está satisfecho con los productos y servicios financieros que ofrece esta institución?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

4.- ¿La información brindada por la institución previa a la obtención de productos y servicios financieros es adecuada?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

5.- ¿Existe claridad en las explicaciones y orientaciones recibidas?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

6.- ¿Confía usted en el servicio que presta la institución?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

7.- ¿Los funcionarios tienen dominio en el puesto de trabajo?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

Anexo # 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACION” DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Para realizar la investigación necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios de los diferentes departamentos, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

1.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la existencia de algún manual o normativa que rija las actividades del personal?

a. Mucho b. Poco c. Nada

2.- ¿Los manuales de procesos existentes son: claros, actualizados y precisos?

a. Siempre b. A veces c. Nunca

3.- ¿Cree usted que el control interno debe ser monitoreado por la gerencia departamental en forma progresiva y deben estar sujetos a una evaluación periódica?

a. Si b. No c. A veces

4.- ¿Cree usted que es importante la capacitación sobre las normas de control interno de la entidad?

a. Muy importante b. Importante c. Poco importante

5.- ¿Cree usted que es importante la modificación de los mecanismos de control vigentes que tiene la institución?

a. Muy importante b. Importante c. Poco importante

6.- ¿Se lleva a cabo y se documentan las evaluaciones periódicas y sistemáticas de los sistemas de control?

a. Si b. No c. A veces

7.- ¿Existen controles que aseguren que las decisiones de la dirección se llevan a cabo correctamente?

a. Si b. No c. A veces

8.- ¿Está de acuerdo que ninguna persona debe tener a su cargo todas las fases referentes a una operación?

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Poco de acuerdo

9.- Es importante identificar y analizar los riesgos para la toma de acciones de forma rápida, a fin de mitigarlos.

a. Muy importante b. Importante c. Poco importante

Anexo # 3

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI			CUESTIONARIO Nº 2	
	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios					
PROCESO : Solicitud y entrega de tarjetas de debito					
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno					
	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existen aplicativos o software para la solicitud y entrega de tarjetas de debito	✓			
2	Se efectúan periódicamente el inventario físico de las tarjetas		✓		
3	Las tarjetas de debito se encuentran estrictamente custodiadas		✓		Se encuentran guardadas en un archivador metálico.
4	Existe estrictamente definido el proceso para la entrega de tarjetas de debito	✓			
		Elaborado por: RMCD y RALL		Revisado por: MPVA	Noviembre/2010

Anexo # 4

	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	CUESTIONARIO N° 3
---	--	------------------------------

DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios

PROCESO : Depósitos Judiciales

OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	Existen aplicativos o software para los depósitos judiciales		✓		
2	Se efectúan mensualmente la confirmación de saldos con los Juzgado		✓		
3	Existe manual de procedimientos que prevean las políticas del control y modo de contabilización de los depósitos judiciales		✓		
4	Existen límites establecidos con respecto al monto de pago de los depósitos judiciales	✓			Solo existe una circular que indica el monto de pago en efectivo.
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010

Anexo # 5

		<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>			<p style="text-align: center;">CUESTIONARIO</p> <p style="text-align: center;">N° 4</p>	
DEPARTAMENTO: Servicios Bancarios						
PROCESO : Solicitud y entrega de chequeras						
OBJETIVO : Conocer el procedimiento a fin de evaluar el control interno						
N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA			OBSERVACIONES	
		SI	NO	N/A		
1	Existen aplicativos o software para la solicitud y entrega de chequeras	✓				
2	Se efectúan periódicamente el inventario físico de las chequeras		✓			
3	Las chequeras se encuentran estrictamente custodiadas en caja fuerte		✓		Se encuentran guardadas en un archivador metálico.	
4	Existe debidamente definido el proceso para la entrega de chequeras	✓				
		Elaborado por: RMCD y RALL			Revisado por: MPVA Noviembre/2010	

Anexo # 6

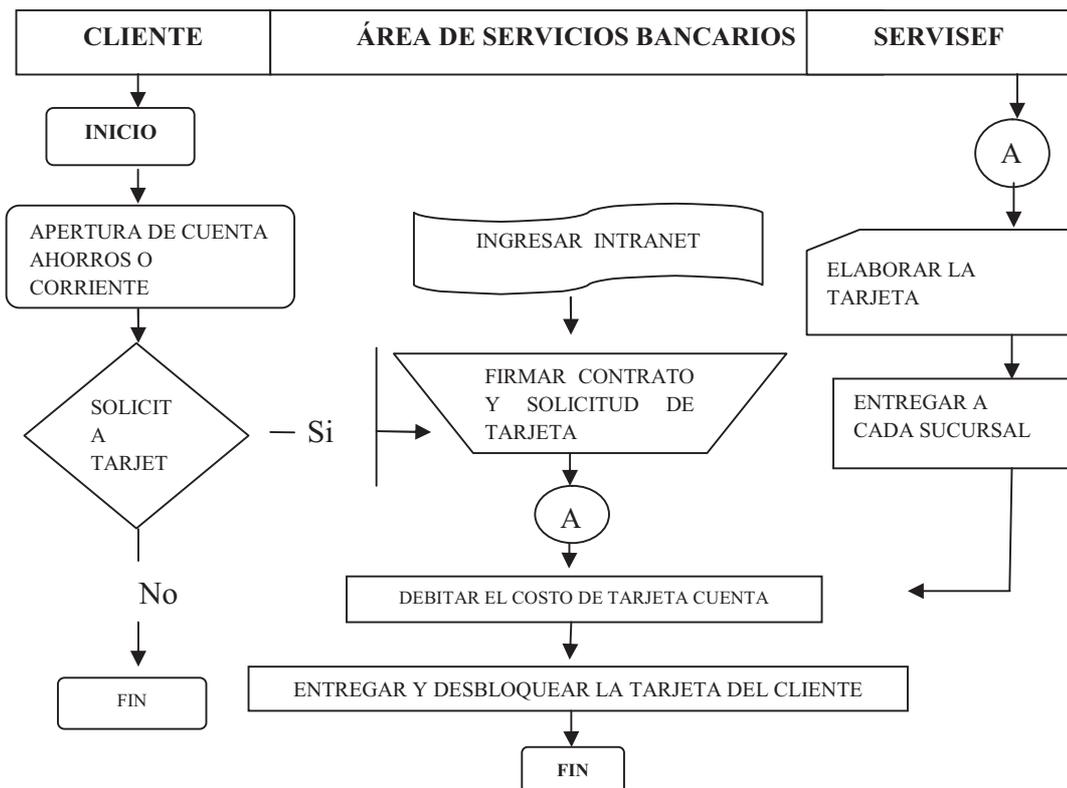


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar el flujograma necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios

FLUJOGRAMA SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS



Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Anexo # 7

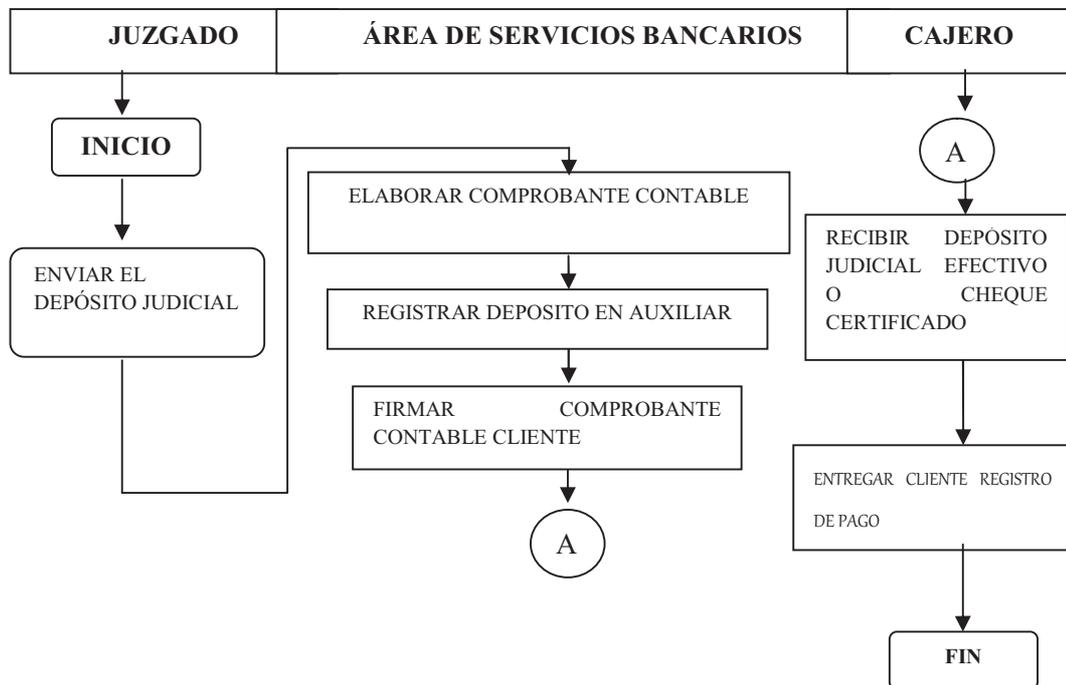


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACION” DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Para realizar el flujograma necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

DEPOSITOS JUDICIALES



Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Anexo # 8

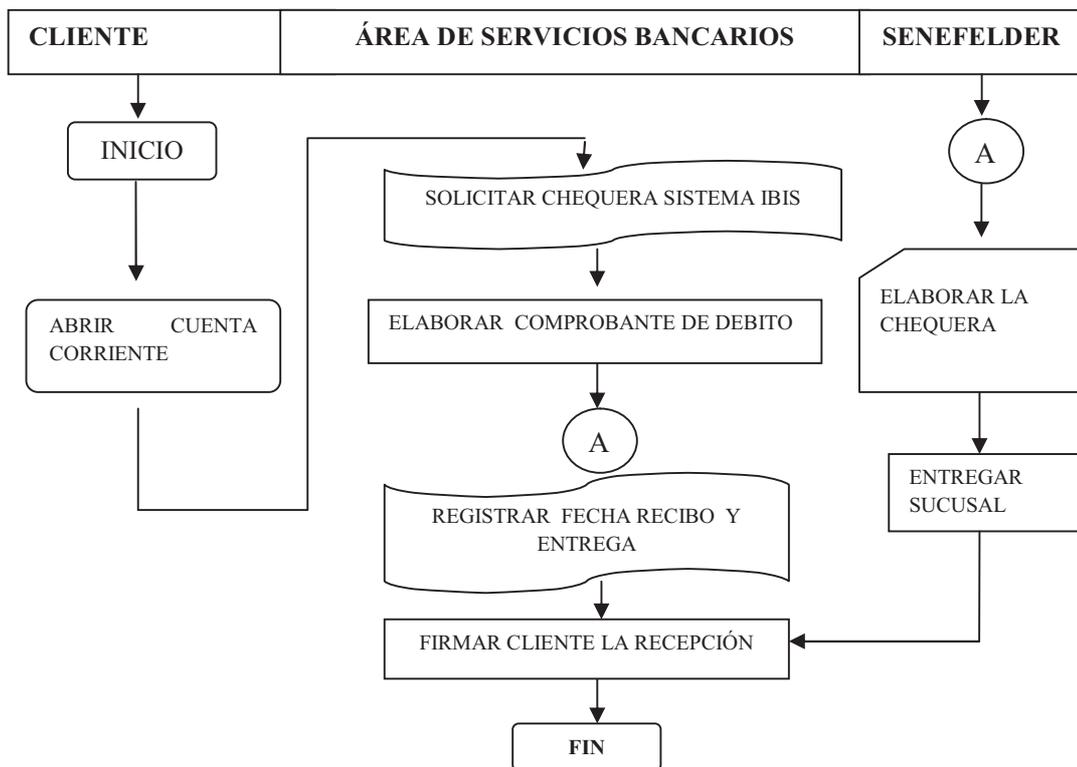


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACION” DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI.

Para realizar el flujograma necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

FLUJOGRAMA DE SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS



Elaborado por: Cajas Ruth y Laverde Rosmery

Anexo # 9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar la narrativa solicitud y entrega de tarjetas, necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

El funcionario después de aperturar la cuenta informa de las bondades de tener una tarjeta de debito, el cliente accede a solicitar la tarjeta de debito, el funcionario imprime el contrato de banca electrónica que es firmado por la máxima autoridad de la institución y por el cliente, seguidamente ingresa al sistema de Multiservicef para realizar la solicitud de la tarjeta de debito este sistema emite el formulario BNF-100 con el número de orden que va hacer entregada a la matriz, este formulario es firmado por el funcionario que realizó la solicitud y por el cliente.

Después de transcurrido el tiempo de su confección llega a la sucursal, el cliente se acerca a retirar su tarjeta, para la entrega ingresan en el sistema multiservicef el número de tarjeta que va ha ser entregada y automáticamente el sistema da la opción para activar la tarjeta imprimiendo el formulario de la entrega de la tarjeta, que es firmado por la persona que realiza la entrega y el cliente, esta tarjeta puede ser utilizada y cambiar la clave en cualquier cajero banred. Después de este proceso se realiza el debito por la emisión de la tarjeta en el sistema ibis, según la tabla de tasas y servicios que se encuentre vigente.

Anexo # 10



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar la narrativa de depósitos judiciales, necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios.

Los depósitos judiciales es un servicio dirigido al recaudo de los depósitos constituidos en un título judicial por orden de un juzgado, esta gestión es realizada por el secretario del Juzgado que acude con la providencia y con el formulario del depósito debidamente firmada y sellada por el juez. El cliente acude específicamente al departamento de servicios bancarios para que le realice un comprobante de contabilización que es legalizado por el responsable de la área, contador y gerente, transcurrido este proceso realiza el depósito; el recibidor pagador entrega sellado el original del formulario y una copia del comprobante contable.

De igual manera para realizar la cancelación el juez emite la providencia y el título judicial original con la orden de pago debidamente especificando el nombre de beneficiario, el cliente acude al departamento para que le realicen el comprobante contable debidamente legalizado, acude a la ventanilla a recibir su dinero y una copia de copia de los documentos, que a partir del valor de un mil dólares es pagado con cheque de gerencia. El depósito y la cancelación es ingresado en un auxiliar contable que lleva el departamento para el cuadro mensual con el departamento de contabilidad.

Anexo # 11



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO PERIODO 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2008 EN EL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI”

Para realizar la narrativa de solicitud y entrega de chequeras, necesitamos obtener información, por lo cual se solicita el apoyo de los funcionarios del departamento de servicios bancarios, la misma que servirá para la evaluación del Control Interno del departamento de servicios bancarios

Las chequeras son proporcionadas a todo los cliente que poseen una cuenta corriente, específicamente cuando se realiza la apertura de la cuenta en mención, después de realizar el depósito inicial se procede a la solicitud de la chequera en el sistema ibis, ingresando en la transacción 172 donde se ubica el número de cuenta, la cantidad de cheques que necesita el cliente y automáticamente el sistema debita el valor de la chequera. Esta información es recibida en la matriz para solicitar a la empresa senefelder la elaboración según el requerimiento de cada sucursal, después de transcurrido el tiempo, llega a la sucursal de destino y es recibida en el departamento de servicios bancarios se debe ingresar la fecha que se recibe y es custodiada en un archivador.

Se registra la fecha de entrega de la chequera al cliente en el sistema ibis y a demás se registra en un formato de acuerdo a la necesidad del departamento con el nombre, número de cuenta, cheque inicial, cheque final, firma y numero de cedula del cliente.