



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS
SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN
QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DEL 2012.”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autoras:

Clara Jeanneth Lloacana Bonilla

María Rosalía Tipanluisa Aigaje

Director:

Ing. Milton Marcelo Cárdenas MBA

Latacunga – Ecuador

Junio – 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

LATACUNGA-ECUADOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Lloacana Bonilla Clara Jeanneth con C.I. 050364806-5 y Tipanluisa Aigaje María Rosalía C.I.150078911-8 con el tema de tesis: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”** Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Junio 2015

Para constancia firman:

.....
Ing. Catalina Rueda
PRESIDENTE

.....
Eco. Marco Veloz
MIEMBRO

.....
Dra. Myriam Hidalgo
OPOSITOR

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación con el tema:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.” son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
Srta. Jeanneth Lloacana
Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa
Egresada



AVAL DE DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directo de Trabajo de Investigación sobre el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”** de Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje, postulantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Junio 2015

.....
Ing. Marcelo Cárdenas MBA

C.I. 0502217318
DIRECTOR DE TESIS



CERTIFICACION

El Ing. **GEOVANNY FRANCISCO CAÑAR SANDOVAL**, Gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, Certifica:

Que las Srtas. **LLOACANA BONILLA CLARA JEANNETH**, con cedula de ciudadanía N° 050364806-5 y **TIPANLUISA AIGAJE MARIA ROSALIA** con cedula de ciudadanía N° 150078911-8, realizaron un Proceso de **"APLICACIÓN DE LA AUDITORIA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTON QUIJOS, EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012"** trabajo que lo han realizado con responsabilidad y honestidad a toda prueba.

Es cuanto puedo manifestar en honor de la verdad.

Baeza, 23 de Enero del 2014

Atentamente.



Ing. Francisco Cañar S.
GERENTE B.N.F. SUCURSAL BAEZA



AGRADECIMIENTO

Doy infinitamente gracias a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre, por todo el esfuerzo que hizo para darme una profesión y hacer de mí una persona de bien, por los sacrificios y la paciencia que demostró durante todos estos años; Gracias.

A mis hermanos: Daniel, Manuel, Kléver; hermanas: Blanca, Enma y Anilsa por su apoyo incondicional para seguir adelante.

Y a mis cuñados Bolívar y Carlos por estar siempre pendientes de mí.

A mi esposo Mario, por su apoyo y sus palabras de aliento, enseñándome que no hay límites en la vida.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme sus puertas a mi vida estudiantil. Al Ing. Marcelo Cárdenas por ser mi guía en la realización de la presente tesis. Al Banco Nacional del Fomento Sucursal Baeza., por su ayuda plena.

María

AGRADECIMIENTO

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño.

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres quienes por ellos soy lo que soy, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos y hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar, quienes han sido y son mi motivación e inspiración para cumplir con uno de mis objetivos.

Jeanneth

DEDICATORIA

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por protegerme y haberme dado fuerza y valor para superar los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida y así culminar esta etapa.

Doy gracias especialmente a mis padres Nelson y Carola, que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, brindarme la confianza y el apoyo en los momentos que me sentía desmayar, enseñándome que no existen límites en la vida y que sin duda alguna en el trayecto me han demostrado su amor.

A mis hermanos y hermanas, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera.

Jeanneth

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño
A mi DIOS que me diste la oportunidad de vivir
y de regalarme una familia maravillosa.

A mí madre y a mi hijo JAREL por ser las
razones de mi lucha e inspiración en lograr y
cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A mis hermanos (as) y a mi esposo por el apoyo
y confianza al ayudarme a cumplir mis objetivos.

María



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoritas Egresadas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje, cuyo título versa **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Junio 2015

Atentamente,

.....
Lic. Martha Chasi
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 05022239-2

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG.
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	ii
AUTORÍA	iii
AVAL DE DIRECTOR DE TESIS	iv
CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	viii
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
ÍNDICE DE CUADROS	xix
ÍNDICE DE TABLAS	xx
RESUMEN	xxi
ABSTRACT	xxii
INTRODUCCIÓN	xxiii
CAPÍTULO I	1
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	1
1.1. Antecedentes de la Investigación	1
1.2. Categorías Fundamentales	2
1.3. Gestión Administrativa	2
1.3.1. Concepto	2
1.3.2. Importancia de la Gestión Administrativa	3
1.3.3. Elementos de la gestión administrativa	3
1.3.4. Control de Gestión	5
1.3.5. Características del Control Interno	5
1.3.6. Técnicas de Control	5
1.3.7. Componentes Orgánicos del Sistema de Control Interno	6
1.4. Empresa.	7
1.4.1. Concepto	7
1.4.2. Objetivos	7

1.4.3. Clasificación de la Empresa	8
1.4.4. Características de la Empresa	9
1.4.5. Importancia de la Empresa	10
1.5. Gestión de Calidad	10
1.5.1. Concepto	10
1.5.2. La Gestión de la Calidad Exige	11
1.5.3. Principios de la Gestión de Calidad	12
1.5.4. Alcance de la Gestión de la Calidad	13
1.5.5. Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión	13
1.6. Sistema de Gestión de Calidad	14
1.6.1. Concepto	14
1.6.2. Propósito de la Gestión de Calidad	15
1.6.3. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	15
1.6.4. Sistema de Gestión de Calidad del Servicio	15
1.6.5. Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión	16
1.6.6. Fases de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	18
1.6.7. Ventajas de un Sistemas de Gestión de la Calidad	18
1.7. Auditoría	19
1.7.1. Concepto	19
1.7.2. Importancia de Auditoría	20
1.7.3. Objetivo de Auditoría	20
1.7.4. Finalidad de Auditoría	20
1.7.5. Características de la Auditoría	20
1.7.6. Clasificación de la Auditoría	21
1.8. Auditoría de Calidad	22
1.8.1. Concepto	22
1.8.2. Responsabilidades de la Auditoría de Calidad	22
1.8.3. Principio de Independencia de la Auditoría de Calidad	23
1.8.4. Objetivos que persigue la Auditoría	24
1.8.5. Clasificación de Auditoría de Calidad	25
1.8.6. Las 3 “C” de la Auditoría.	26
1.8.7. Alcance y Objetivos	26

1.8.8.	Cuándo se realiza la Auditoría	27
1.8.9.	Programa de Auditoría	27
1.8.10.	Etapas de una Auditoría de Calidad	27
1.8.10.1.	Fase I Conocimiento Preliminar	28
1.8.10.2.	Fase II Planificación	28
1.8.10.3.	Fase III Ejecución	29
1.8.10.4.	Fase IV Comunicación de Resultados	32
1.8.10.4.	Fase V Seguimiento	32
CAPÍTULO II		33
2.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	33
2.1.	Objetivos del Capítulo	33
2.1.1.	Objetivo General	33
2.1.2.	Objetivos Específicos	33
2.2.	Reseña Histórica de la Institución	33
2.3.	Misión	34
2.4.	Visión	34
2.5.	Objetivos del Banco Nacional de Fomento	34
2.5.1.	Objetivo General	34
2.5.2.	Objetivos Específicos	34
2.6.	Valores Institucionales	35
2.7.	Análisis Macroambiente	35
2.7.1.	Factor Económico	36
2.7.2.	Producto Interno Bruto (PIB)	36
2.7.3.	Inflación	37
2.7.4.	Tasa de Interés Activa y Pasiva	39
2.7.5.	Tasa Activa	39
2.7.6.	Tasa Pasiva	40
2.7.7.	Factor Político	41
2.7.8.	Factor Legal	43
2.7.9.	Factor Social	45
2.8.	Análisis de Microambiente	46
2.8.1.	Factor Tecnológico	46

2.8.2. Componente Clientes	47
2.8.3. Componente Proveedores	48
2.8.4. Competencia	49
2.8.5. Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento	51
2.8.6.1.Nivel Directivo	52
2.8.6.2.Nivel Ejecutivo	52
2.8.6.3.Nivel Asesor	53
2.8.6.4.Nivel Auxiliar	53
2.8.6.5.Nivel Operativo	53
2.8.7. Clases de Crédito del Banco Nacional de Fomento	54
2.8.8. Recursos Humanos	55
2.8.9. Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)	56
2.9. Análisis F.O.D.A	56
2.10. Métodos	58
2.10.1. Método Inductivo	58
2.10.2. Método Deductivo	58
2.10.3. Método Analítico	58
2.10.4. Método Sistemático	58
2.11. Tipo de Investigación	59
2.11.1. Investigación Descriptiva	59
2.11.2. Investigación Documental	59
2.11.3. Investigación de Campo	59
2.12. Técnicas de Investigación	59
2.12.1. Observación	60
2.12.2. Encuesta	60
2.12.3. Entrevista	60
2.13. Unidad de Estudio	60
2.13.1. Población o Universo	60
2.14. Entrevista Realizada al Gerente Comercial del B.N.F.	61
2.15. Análisis de la Entrevista	62
2.16. Análisis e interpretación de las encuestas a los clientes del B.N.F.	64
2.17. Preguntas Científicas	74

2.18. Conclusiones y Recomendaciones	74
2.18.1. Conclusiones	74
2.18.2. Recomendaciones	75
CAPÍTULO III	
3. Introducción	76
3.1. Justificación de la Propuesta	76
3.2. Objetivos	77
3.2.1. Objetivo General	77
3.2.2. Objetivos Específicos	77
3.3. Descripción de la Propuesta	77
3.4. Diseño de la Propuesta	78
3.5. Datos Informativos	79
3.6. Guía para la Conformación de Archivo Permanente	81
Antecedentes del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.	82
Dirección y Horarios de Trabajo del Banco Nacional de Fomento	86
Nómina del Personal	87
Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento.	88
Organigrama Funcional del Banco Nacional de Fomento.	89
Manual de Funciones	90
Extracto de los Estatutos del Banco Nacional de Fomento	95
Servicios que Brinda el Banco Nacional de Fomento	99
Descripción del Sistema Informático Utilizado	100
Impuestos y Contribuciones que está Obligado el Banco	101
3.7. Guía para la Conformación de Archivo de Planificación	103
Carta de Presentación	104
Propuesta de Servicios	105
Propuesta Técnica	107
Carta de Compromiso	109
Contrato de Auditoría	111
Equipo de Auditoría	113
Cronograma de Actividades	117
Marcas de Auditoría	118

Siglas de Auditoras	118
Personal con quienes vamos a Coordinar el Trabajo	119
Distribución de Trabajo	119
Memorándum de Planificación	120
3.8.Guía para la Conformación de Archivo Corriente	123
Programa de Auditoría	124
Lista de Verificación	125
Matriz de Ponderación	127
Determinación de Riesgo y Confianza	128
Apertura de una Cuenta de Ahorros y Corriente	129
Requisitos para la Obtención de un Crédito	131
Documentación para Otorgar un Crédito	136
Recepción, Revisión de Solicitudes Entregados por los Solicitantes	139
Calificación de la Central de Riesgo	140
Ingresos de Datos del Solicitante al Sistema	141
Envío de Documentación al Área de Investigación	142
Verificación de los Datos Incluidos en la Carpeta del Solicitante.	148
Semanalmente Informan a la Gerencia Nacional	152
Análisis de un Crédito	154
Verificación en el Sistema de los Datos Ingresados	155
Determinar y Analizar los Índices Financieros en casos de Solicitud	156
Proceso de Instrumentación Revisión y Aprobación.	158
Verificar Firmas Autorizadas en el Medio de Aprobación.	159
Proceso de Instrumentación y Verificación de Información.	160
Proceso de Instrumentación Revisión y Aprobación.	162
Verificar Firmas Autorizadas en el Medio de Aprobación.	163
Proceso de Recaudación y Depósitos a Través de Caja	165
Pagos en Efectivo y Cheque.	166
Recepción Custodia de Cheques Post Fechados	167
Recepción y Custodia de Cheques Devueltos	168
Proceso de Recuperación de Cartera Vencida	170
Nota de Hallazgo	172

Solicitud de Acciones Correctivas	178
Carta a Gerencia	219
INFORME FINAL DE AUDITORÍA	220
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	224
4.1. Conclusiones:	224
4.2. Recomendaciones	225
5. GLOSARIO DE TÉRMINOS	226
BIBLIOGRAFÍA	228
ANEXOS	230

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO		PÁG.
Gráfico N° 1.1	Categorías Fundamentales	2
Gráfico N° 2.1	Organigrama Estructural	51
Gráfico N° 2.2	El lugar de espera del Banco es el adecuado	64
Gráfico N° 2.3	Servicios que presta el Banco	65
Gráfico N° 2.4	Tiempo para ser atendido	66
Gráfico N° 2.5	Líneas ocupadas	67
Gráfico N° 2.6	Personal suficiente para cubrir la demanda	68
Gráfico N° 2.7	Tiempo de entrega de un préstamo	69
Gráfico N° 2.8	El Banco le facilita el servicio esperado	70
Gráfico N° 2.9	Conocimiento y habilidad que posee	71
Gráfico N° 2.10	El banco es su primera opción	72
Gráfico N° 2.11	Aplicación de una Auditoría de Calidad	73

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁG.
Cuadro N° 1.1 Marcas de Auditoría	31
Cuadro N° 2.1 Estadísticas del PIB	37
Cuadro N° 2.2 Estadísticas de la Inflación	39
Cuadro N° 2.3 Tasa Activa	40
Cuadro N° 2.4 Tasa Pasiva	41

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁG.	
Tabla N° 2.1	Análisis FODA	57
Tabla N° 2.2	El lugar de espera del Banco es el adecuado	64
Tabla N° 2.3	Servicios que presta el Banco	65
Tabla N° 2.4	Tiempo para ser atendido	66
Tabla N° 2.5	Líneas ocupadas	67
Tabla N° 2.6	Personal suficiente para cubrir la demanda	68
Tabla N° 2.7	Tiempo de entrega de un préstamo	69
Tabla N° 2.8	El Banco le facilita el servicio esperado	70
Tabla N° 2.9	Conocimiento y habilidad que posee	71
Tabla N° 2.10	El banco es su primera opción	72
Tabla N° 2.11	Aplicación de una Auditoría de Calidad	73



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

LATACUNGA-ECUADOR

TEMA: “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERIÓDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

Autoras: Clara Jeanneth Lloacana Bonilla
María Rosalía Tipanluisa Aigaje

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar los servicios que ofrece la institución financiera, razón por la cual se realizó la auditoría de calidad considerando que el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza ha incumplido en el uso de las Normas de Calidad correspondiente a las ISO 9001:2008 lo que ocasionado insatisfacción y molestia en los usuarios conllevando a la disminución de los créditos y pérdida de sus clientes. La metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación son la entrevista, encuesta y la observación directa, misma que permitió obtener información adecuada, sustentable, confiable y suficiente para emitir un informe de auditoría que contiene conclusiones y recomendaciones prácticas y útiles para la toma de decisiones. Los resultados obtenidos de esta investigación fueron dados a conocer a las autoridades de la institución quienes deben tomar medidas adecuadas para corregir los problemas detectados y así mejorar el nivel de calidad en los servicios que preste la entidad financiera lo que permitirá alcanzar los objetivos planteados por la misma.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

LATAACUNGA-ECUADOR

THEME: "APPLICATION OF QUALITY AUDIT SERVICES PROVIDED BY THE NATIONAL BANK BRANCH BUILDING BAEZA IN THE NAPO PROVINCE, QUIJOS CANTON, IN THE PERIOD FROM JANUARY 1ST TO DECEMBER 31^S, 2012."

Authors: Clara Jeanneth Lloacana Bonilla

María Rosalía Tipanluisa Aigaje

ABSTRACT

This research aims to evaluate the services provided by the financial institution, which is why the quality audit was made considering that the National Development Bank Branch Baeza has failed in using Quality Standards corresponding to ISO 9001: 2008, which caused dissatisfaction and discomfort users leading to the decline in loans and loss of customers. The methodology used for the development of research are the interview, survey and direct observation, which allowed it to obtain adequate, sustainable, reliable and sufficient information to issue an audit report containing findings and practical and useful recommendations for decision making. The results of this investigation were made known to the authorities of the institution who must take appropriate measures to correct identified problems and improve the quality in the services provided by the financial institution that will achieve the objectives measured by the same.

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Calidad nace con la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados en un período determinado de tiempo, surge como un mecanismo que permitirá determinar el uso de los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos que posee la empresa para un mejor desempeño y productividad. Por ello, no se tiene que ver la auditoría como una simple inspección sino como una revisión total para mejorar el desempeño de las actividades en cada área de una empresa.

En la actualidad la Auditoría de Calidad pasa a ser un elemento vital, dentro de la organización ya que esto permitió verificar los procesos del producto o servicio que ofrecen a sus clientes. El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, es una entidad que se encarga de proveer micro créditos a empresas agrícolas, ganaderas, forestales e industriales destinadas al aumento de la producción nacional, de esta manera entrega a la sociedad un servicio que satisface las necesidades de los socios.

La metodología de investigación que se aplicó en esta investigación fue el método inductivo, deductivo, analítico y sistemático que consiste en la recopilación de datos para tener una idea clara del problema que se pretende investigar dentro de la Auditoría de Calidad, además se aplicó las técnicas de entrevista, encuestas y la observación directa permitiendo evaluar la situación actual de la institución financiera sobre los servicios que brinda a los clientes.

La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos:

En el capítulo I, se investigó y adjuntó información necesaria a fin de conocer las fuentes principales de conceptos, objetivos, características, finalidad, importancia y clasificación de los temas propuestos para llevar a cabo la auditoría de calidad y cumplir con el objetivo de la investigación.

En el capítulo II, se realizó el análisis de factores y fuerzas ajenas de la entidad financiera que afecta el desempeño del factor macroambiente y microambiente además se utilizó instrumentos investigativos para establecer el análisis FODA a través de encuestas y entrevista, mismas que se aplicó al personal y clientes de la empresa.

En el capítulo III, se llevó a cabo el proceso de la Auditoría de Calidad, recopilando información suficiente y pertinente que ayuda a la elaboración de los papeles de trabajo, al finalizar el estudio se emitió un informe final, mismo que contiene conclusiones y recomendaciones para mejorar el nivel de calidad en los servicios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes de la Investigación

Con relación a la problemática estudiada, se observó que este tema ha sido objeto de investigaciones previas, que sirvieron de aporte para el desarrollo de esta tesis. Una de dichas investigaciones se muestra a continuación:

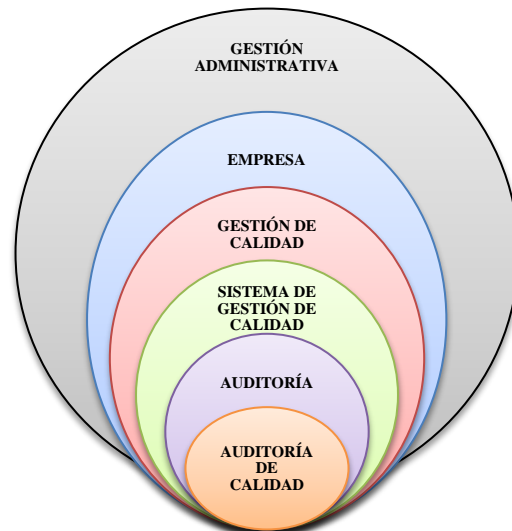
En la investigación realizada por la señora Andrade Aracelis y Torres Narcibel, con el Tema: “ Calidad total y productividad en las organizaciones 2005”, concluyendo que la auditoría garantiza que el sistema de calidad sea evaluado o examinado eficientemente y a su vez poder detectar las fallas que tenga el sistema para así implementar las acciones pertinentes al caso; con respecto a esto se puede agregar que las auditorías de calidad son necesarias para verificar que las empresas cumplen con los requisitos preestablecidos por las normas de Gestión de calidad.

Con el pasar de los años la auditoría se ha ido perfeccionando hasta llegar lo que hoy se la conoce como el examen lógico, sistemático con el objetivo de obtener información relevante que permita determinar y valorar cómo se aplican las políticas y las funciones de la Institución y si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma, además la auditoría no se centra solo en observar y determinar las no conformidades; sino que busca dar solución a los problemas encontrados a través de conclusiones y recomendaciones que estén orientadas a las operaciones de la Institución.

1.2. Categorías Fundamentales

Para desarrollar este capítulo se consideran las siguientes categorías fundamentales:

GRÁFICO N° 1.1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Las Investigadoras

1.3. Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es un elemento muy indispensable que ayuda al correcto desempeño en los procesos de las organizaciones en las diferentes áreas de una empresa.

1.3.1. Concepto

Según el autor ANZOLA, Servulo (2007), menciona que la Gestión Administrativa es:

“Toda actividad que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con la ayuda de las personas y las cosas mediante el

desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.” (p.70)

Según ALVIN, Arens (2008), la Gestión administrativa es “La revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y mejorar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva y sustentable.” (p. 11)

Las investigadoras consideran que la Gestión Administrativa es un conjunto de actividades y pasos que sirven como guía, para realizar una adecuada planificación misma que permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados.

1.3.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1.3.3. Elementos de la gestión administrativa

Son lineamientos de gran importancia que permite una adecuada administración dentro de las entidades, a continuación mencionamos los siguientes elementos:

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Ejecución
- d) Control

A continuación se detalla a cada uno de ellos:

a) Planeación

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en presentimientos. Los planes muestran los objetivos de la organización implantan los procedimientos idóneos para lograr. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

b) Organización

Establecer es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

c) Ejecución

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que ejecuten tareas esenciales.

d) Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se concuerdan de las actividades planificadas. El gerente debe estar positivo de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas fundadas.

Con la aplicación de los cuatro elementos de la gestión administrativa se podrá desarrollar de manera ordenada la auditoría, ya que con su uso se puede alcanzar los objetivos planteados.

1.3.4. Control de Gestión

El control de la gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y es un instrumento para evaluar.

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos.

1.3.5. Características del Control Interno

Dentro del control de gestión se debe considerar lo siguiente.

- ❖ Selectivo
- ❖ Total
- ❖ Equilibrado
- ❖ Oportuno
- ❖ Claro
- ❖ Efectivo y eficiente
- ❖ Creativo
- ❖ Adecuado
- ❖ Motivado
- ❖ Flexible

1.3.6. Técnicas de Control

Las normas técnicas de control interno constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores.

Se entiende por sistema de control interno el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

El sistema de control interno tiene como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones.
2. Obtener confiabilidad y oportunidad de la información.
3. Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.

1.3.7. Componentes Orgánicos del Sistema de Control Interno

Dentro del marco integrado se asemejan cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inseparables para la gestión de la organización. Los mismos que son:

1. Ambiente de Control.
2. Valoración de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Monitoreo y Supervisión.

La responsabilidad por el diseño, implantación, evaluación y perfeccionamiento del sistema de control interno corresponde a la máxima autoridad de cada Institución del sector público y a los niveles gerenciales y demás jefaturas en el área de su competencia institucional.

Corresponde a los demás empleados realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.

El sistema de control interno proporciona una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.4. Empresa.

Es un ente fundamental para el desarrollo de un país, ya que produce materiales o productos terminados para entregar al mercado, los mismos que satisfacen las necesidades de la sociedad.

1.4.1. Concepto

Según ESPEJO, Lupe (2012), manifiesta que la empresa es “Toda actividad económica que se dedica a la producción de bienes y servicios para venderlos y satisfacer las necesidades del mercado a través de establecimientos comerciales, con el propósito principal de obtener ganancias por la inversión realizada”. (p. 5)

Según ZAPATA, Pedro (2011), indican que la empresa es “Un ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general.”(p.5)

Las investigadores definen que la empresa es la unión de capitales con el fin de producir un producto y ofrecer un servicio, de esta manera satisfacer las diferentes necesidades que existe en la sociedad además ayudan con fuentes de empleo y tiene como objetivo obtener utilidades por las inversiones realizada.

1.4.2. Objetivos

La empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita de objetivos deseables que le permita satisfacer las necesidades del medio en que actúa, a continuación se detalla cada uno de ellos:

a) Económicos: tendientes a lograr beneficios monetarios:

- ❖ Cumplir con los intereses monetarios de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión realizada.

- ❖ Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.
- ❖ Mantener el capital a valor presente.
- ❖ Obtener beneficios arriba de los intereses bancarios para repartir utilidades a inversionistas. Reinvertir en el crecimiento de la empresa.

b) Sociales: aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad:

- ❖ Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.
- ❖ Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios; y al crear fuentes de trabajo.
- ❖ Cubrir, mediante organismos públicos o privados, seguridad social.
- ❖ Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.
- ❖ Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental.
- ❖ Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

c) Técnicos: dirigidos a la optimización de la tecnología:

- ❖ Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- ❖ Propiciar la investigación y mejoramiento de técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.
- ❖ Investigar las necesidades del mercado para crear productos y servicios competitivos.

1.4.3. Clasificación de la Empresa

La clasificación de la empresa se realiza bajo los siguientes criterios:

a) **Según su naturaleza**

- ❖ **Industriales:** transforman materias primas en nuevos productos. Ej. Textiles San Pedro, Pronaca S.A.
- ❖ **Comerciales:** compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores. Ej. Importadora Tomebamba S.A.
- ❖ **Servicios:** generación y ventas de productos intangibles. Ej. Banco del Pichincha, Multicines.
- ❖ **Agropecuarias:** explotan productos agrícolas y pecuarios.
- ❖ **Mineras:** explotan los recursos del subsuelo.

b) **Según el sector o la procedencia del capital**

- ❖ **Públicas:** el capital pertenece al sector público. Ej. empresa de Correos del Estado.
- ❖ **Privadas:** el capital pertenece al sector privado. Ej. Pintulac Cía. Ltda.
- ❖ **Mixtas:** el capital es público y privado. Ej. Expto CEM.

c) **Según la integración del capital o número de socios**

- ❖ **Unipersonales:** el capital es el aporte de una sola persona.
- ❖ **Sociedades:** aporte de capital por personas jurídicas o naturales.

1.4.4. Características de la Empresa

Para desempeñar en una empresa de manera correcta es necesario conocer las características que se detallan a continuación:

- ❖ Estar orientada al conocimiento, "fabricar conocimiento", por esta razón se dice que este es el siglo del conocimiento y quien lo posea será el dueño del juego.
- ❖ Disponer de personal altamente calificado, que se caracterice por tener habilidades creativas, adaptabilidad y flexibilidad.

- ❖ Desarrollar el potencial creativo e innovador del personal, para que sean capaces de gestionar proyectos y no solo cumplir con asignaciones.
- ❖ Adaptarse al cliente, es decir, proveer de productos y servicios en función de la evolución de los gustos y los deseos de sus clientes.
- ❖ Tener una estructura plana, desaparición de la jerarquía; lo que afianza más la característica anterior.

1.4.5. Importancia de la Empresa

La importancia de una empresa en la sociedad se puede definir contestando lo siguiente:

- ❖ Qué pasaría si no hubieran empresas
- ❖ Dónde y cómo trabajaríamos
- ❖ Cómo sería nuestra ciudad
- ❖ Cómo sería nuestra calidad de vida
- ❖ Qué función tienen las empresas

Si no existieran las empresas tendrían que buscar diferentes fuentes de trabajo ya que son la principal fuente de empleo; no solo nuestra ciudad sino todo el mundo sería diferente y por supuesto también se vería afectada la economía ya que la función de las empresas es crear la abundancia de bienes y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de la sociedad y por supuesto obtener una ganancia para el desarrollo de la misma.

1.5. Gestión de Calidad

La gestión de calidad es indispensable para las organizaciones porque permiten gestionar las actividades de las mismas, obteniendo la calidad del servicio o producto.

1.5.1. Concepto

Según MIRANDA, Francisco; CHAMARRO; Antonio y RUBIO, Sergio (2008), menciona que la Gestión de Calidad es aquel que:

“Trata de cuidar tanto la calidad de servicios que se ofrece al mercado, como la organización necesaria para alcanzar y mantener dicha calidad. Sin embargo, demostrar una calidad de servicios no es tarea sencilla, ya que no es fácil recurrir a estándares o normas sobre calidad en servicios.” (p. 244)

La gestión de la calidad, se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización.

En general a la gestión de calidad se la puede definir como el aspecto de la gestión general de la organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Las investigadoras definen a la Gestión de Calidad como una filosofía acogida por las organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios, además ayuda a tomar decisiones oportunas, demostrando calidad al momento de realizar los productos y brindar los servicios.

1.5.2. La Gestión de la Calidad Exige

Para dar cumplimiento a estas exigencias hay que tomar en cuenta lo siguiente:

- ❖ Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
- ❖ Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
- ❖ Requisitos cliente/proveedor (interno y externo), claramente desarrollados.
- ❖ Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.

En este sentido, la implementación de un Sistema de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2008, constituye una herramienta muy eficaz para la

consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las organizaciones, así como el paso previo a la certificación de dicho Sistema de Gestión de Calidad, para obtener así todas las ventajas que de ellos se derivan.

1.5.3. Principios de la Gestión de Calidad

Es necesario especificar los principios de la Gestión de la Calidad, ya que el objetivo de la norma 9001:2008 es que cualquier organización pueda implementar en un momento determinando el Sistema de Gestión de Calidad pero siempre y cuando la alta dirección conozca sus principios y así conduzca a la organización hacia la mejora continua, es por este motivo que tanto la norma ISO 9001 y la norma ISO 9008 hace énfasis en estos principios que se detallan a continuación.

- ❖ **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- ❖ **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a innovarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- ❖ **Participación del personal:** el personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- ❖ **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficazmente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- ❖ **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- ❖ **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- ❖ **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- ❖ **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son independientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

1.5.4. Alcance de la Gestión de la Calidad

Incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, la implantación de la política de calidad de una empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. El sistema de la calidad no deberá extenderse más que a las exigencias para realizar los objetivos de la calidad.

1.5.5. Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión

Es necesario editar un plan de desarrollo del sistema de calidad como medio para mostrar la forma de desarrollar un sistema de la calidad que cumpla el propósito y los objetivos acordados. El plan definirá las actividades fundamentales que se van a llevar a cabo, quién las va a ejecutar, cuando van a comenzar y cuando se complementarán, resulta de gran utilidad plasmar el plan en un diagrama de Gantt, aunque conviene acompañar este con explicaciones sobre papeles de quienes están involucrados y registrar el propósito y los objetivos acordados.

1.5.6. La Gestión de la Calidad Total

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son:

- ❖ **Enfoque sobre los clientes.-** La razón de ser de cualquier empresa es elaborar productos o prestar servicios para sus clientes actuales y potenciales, reportando esta actividad un beneficio económico para la organización.
- ❖ **Participación y trabajo en equipo.-** Es importante también establecer mecanismos para fomentar la participación y la motivación de las personas implicadas. El trabajo en equipo y la formación son dos caminos esenciales para conseguir estos objetivos.
- ❖ **La mejora continua como estrategia general.-** Lo más importante para conseguir la mejora continua dentro de la empresa es que todos los individuos de la misma (partiendo desde lo más alto) deben estar muy mentalizados con el desarrollo de ese comportamiento de mejora continua dentro de la organización.

1.6. Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de calidad es indispensable para las organizaciones porque permite gestionar las actividades a través de los procesos obteniendo la calidad del servicio o producto.

1.6.1. Concepto

Según el autor RIVEROS, Pablo (2008), el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) es aquel que “Aporta grandes beneficios a las empresas, pero aunque está diseñada para agregar valor, no siempre se cumple el objetivo, no por causa de las mismas normas.” (p. 12)

Según el autor BUREAU, Veritas (2010), menciona que el Sistema de Gestión de Calidad se basa en la “Optimización de todos los segmentos y recursos de la organización y en la colaboración y participación de todos los trabajadores y directivos en las labores de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa.”(p. 24)

De igual manera las investigadoras concuerdan con las opiniones, adicionalmente deducen que el sistema de gestión de calidad es una herramienta, método aplicable

en cualquier organización con el objetivo de definir e implementar la estructura más adecuada para el desarrollo de su actividad, de tal forma que alcance la mejora continua a su vez el cumplimiento de los objetivos de calidad previamente establecidos.

1.6.2. Propósito de la Gestión de Calidad

Tiene un propósito similar a los sistemas de control financiero, sistema de tecnología de información, sistema de control de inventarios y sistema de dirección del personal. Estos organizan los recursos para poder alcanzar ciertos objetivos, estableciendo reglas y una infraestructura que si se mantiene, proporcionarán los resultados deseados.

1.6.3. Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Se deben realizar las siguientes actividades:

- ❖ Poner en práctica la documentación y registros establecidos previamente en el diseño.
- ❖ Asegurarse que estén conformados los procesos tal cual el diseño realizado.
- ❖ Garantizar los recursos necesarios para la realización de las actividades.

1.6.4. Sistema de Gestión de Calidad del Servicio

Este sistema no solo se enfoca a la calidad del servicio sino también facilita su aplicación en cualquier organización que quieran acogerlo. Está enfocando a hacer altamente competitivas a las organizaciones y de paso lograr la certificación de su sistema de gestión de la calidad.

Los aspectos fundamentales en que se basa el sistema de gestión de calidad son:

- ❖ Las dimensiones de la calidad total, las cuales pueden ser consideradas como la sombrilla del sistema.
- ❖ Las dimensiones de la calidad del servicio, a las cuales me refiere al tema de interrelación con los clientes.

- ❖ Lineamientos dados por las normas de la serie ISO 9001:2008.
- ❖ Lineamientos tomados de los modelos de excelencia.
- ❖ La experiencia.

En el sistema de gestión de calidad del servicio, los cuatro elementos claves corresponden a:

- ❖ Gestión de calidad.
- ❖ Las personas (talento humano)
- ❖ Los recursos (técnicos, materiales y logísticos)
- ❖ La estructura del sistema

El sistema está inspirado en el átomo, en donde el núcleo es el cliente y cada una de las partículas que giran alrededor de este (los electrones) corresponden a los elementos del sistema, que pueden interpretarse como los procesos o macro procesos, según como los utilice o descomponga cada organización.

Cuando se habla de calidad para el cliente se están refiriendo a:

- ❖ **Estudiar las necesidades del cliente:** el cliente ya no se limita a comprar un producto o servicio, sino que espera obtener satisfacción a sus expectativas a cambio de su dinero.
- ❖ **Mejorar las prestaciones:** no sólo aumentando la calidad de un producto se consigue satisfacer al cliente, en ocasiones tienen más importancia conceptos como plazos, flexibilidad, embalaje, atención personal, etc.
- ❖ **Controlar la satisfacción:** si se ha conocido las necesidades del cliente y mejorado las prestaciones, pero no llegan a conocer sus efectos, no sabrán si van en la dirección correcta o en la equivocada.

1.6.5. Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión

Al implementar un sistema de gestión se obtiene beneficios internos y externos que se presentan a continuación:

a) **Beneficios Internos.-** Los beneficios internos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- ❖ Mejora de la eficiencia.
- ❖ La mejora de los documentos.
- ❖ El incremento de la conciencia sobre las acciones correctivas y preventivas.
- ❖ La mayor conciencia por la calidad.
- ❖ El reforzamiento de la comunicación interna.
- ❖ El incremento de la motivación de los empleados.
- ❖ La mejora de la calidad de los productos y resultados.
- ❖ La mejora de la responsabilidad.
- ❖ La disminución de los conflictos entre los empleados.

b) **Beneficios Externos.-** Que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- ❖ El mantenimiento en el mercado.
- ❖ El incremento de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- ❖ La capacitación de nuevos clientes.
- ❖ Reducción de auditorías realizadas por los clientes.
- ❖ La mejora de la imagen de la organización.
- ❖ Mayor calidad percibida y ventaja competitiva.
- ❖ Reducción de quejas.
- ❖ Mejores relaciones con los proveedores.

Teniendo un Sistema de Gestión de Calidad se demuestra previsibilidad en las operaciones internas, así como capacidad para satisfacer los requisitos del cliente.

Por otro lado, la gestión de la calidad permite una visión general que hace más fácil manejar, medir y mejorar los procesos internos.

Cada organización posee ciertos procesos operacionales que son críticos a la hora de conseguir sus objetivos estratégicos. Los beneficios de una organización

dependen de su capacidad para descubrir puntos fuertes, débiles y oportunidades de mejora.

Un Sistema de Gestión de la Calidad implementado y documentando permite controlar los diferentes procesos internos definidos en el campo de actividad de una organización.

1.6.6. Fases de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Las fases de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

- ❖ **Análisis y diagnóstico:** identificación del flujo actual de los procesos llevados a cabo por la organización que pretende implantar el Sistema de Gestión de la Calidad y determinación de aquellos que inciden en dicho Sistema.
- ❖ **Desarrollo:** redacción de una propuesta del manual de calidad que deberá implementar la organización y adopción de las primeras medidas para subsanar los riesgos y las diferencias advertidas en la primera fase.
- ❖ **Conclusión:** redacción del manual de calidad definitivo aplicando y la gestión por la organización de los procedimientos establecidos en el desarrollo.
- ❖ **Seguimiento:** revisiones periódicas y actualizaciones documentadas del manual de calidad.

1.6.7. Ventajas de un Sistemas de Gestión de la Calidad

Los sistemas de Gestión de calidad son herramientas que implementadas en las organizaciones ayudan a:

- ❖ Aseguran la calidad de los productos y servicios.
- ❖ Garantizar las características de los productos antes y durante el proceso de fabricación, así como la mejora continua.

- ❖ Demuestran la capacidad para suministrar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios.
- ❖ Aumentan la satisfacción del cliente.
- ❖ Realizan la prevención de los problemas antes de su detección.
- ❖ Corrección de no conformidades mediante una gestión basada en la planificación de las actividades.

1.7. Auditoría

La Auditoría es un examen que se lleva a cabo para verificar el estado en que se encuentra la entidad, misma que servirá para emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

1.7.1. Concepto

Según el autor GUTIÉRREZ, Alberto (2011), define que la auditoría es, “Examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc.” (p. 5)

Según el autor MENDIVIL, Víctor (2010), menciona que la auditoría es:

“El proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.” (p.1)

Las investigadoras concuerda con las definiciones ya mencionadas y definen que la auditoría es un examen de acontecimientos pasados con el fin de verificar el correcto desenvolvimiento de las mismas, actividad que es realizada por un contador público o independiente quien será el encargado de revisar todos los archivos, para recolectar evidencias las cuales servirán para sustentar la opinión de la Auditoría.

1.7.2. Importancia de Auditoría

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la Gerencia sin la práctica de una auditoría no tienen plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.

1.7.3. Objetivo de Auditoría

Uno de los objetivos de la Auditoría es apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades es por ello que la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

1.7.4. Finalidad de Auditoría

Los fines de la auditoría tienen como objeto observar; a continuación se mencionan los siguientes:

- ❖ Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
- ❖ Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- ❖ Indagaciones y determinaciones sobre el estado redividual.
- ❖ Descubrir errores y fraudes.
- ❖ Prevenir los errores y fraudes.
- ❖ Exámenes de aspectos fiscales y legales
- ❖ Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
- ❖ Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

1.7.5. Características de la Auditoría

En una auditoría se debe considerar las siguientes características:

- ❖ La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistémica y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice el examen. Por tanto no puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador, quien actuará

siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios de la misma.

- ❖ Deben cumplirse en cada una de las fases de la auditoría tanto de planificación, ejecución etc.
- ❖ No puede estar sometida a conflictos de intereses del examinador.
- ❖ Las auditorías no deben buscar responsables en particular.
- ❖ Para realizar el examen de Auditoría, se requiere que el auditor tenga un gran conocimiento sobre la estructura y el funcionamiento de la unidad económica sujeta al análisis, no sólo en su parte interna sino en el medio ambiente en la cual ella se desarrolla así como de la normatividad legal a la cual está sujeta.

1.7.6. Clasificación de la Auditoría

La clasificación de la Auditoría se realiza bajo los siguientes criterios:

a) Según la naturaleza del profesional:

- ❖ Auditoría externa
- ❖ Auditoría interna
- ❖ Auditoría gubernativa.

b) Según la clase de objetivos perseguidos:

- ❖ Auditoría financiera o contable
- ❖ Auditoría operativa
- ❖ Auditoría de Calidad
- ❖ Auditoría Ambiental, entre otras.

c) Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados:

- ❖ Auditoría completa o convencional
- ❖ Auditoría parcial
- ❖ Auditoría Limitada.

d) Según su obligatoriedad:

- ❖ Auditoría obligatoria
- ❖ Auditoría voluntaria.

e) Según la técnica utilizada:

- ❖ Auditoría por comprobantes
- ❖ Auditoría por controles.

1.8. Auditoría de Calidad

La auditoría de calidad es indispensable para las organizaciones porque permiten evaluar las actividades de las mismas, obteniendo la calidad del servicio o producto.

1.8.1. Concepto

Según el autor BUREAU, Veritas (2010), mencionan que la auditoría de calidad es “El proceso que se utiliza para demostrar la conformidad de los productos y / o servicios de la organización y para medir el funcionamiento y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.”(p, 207)

Según las NM-ISO 8402 define a la auditoría de calidad de la siguiente manera es.

“El examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si esta disposiciones se llevan a cabo en forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos establecidos.

Las investigadoras deducen que la Auditoría de Calidad es una herramienta que determina el nivel de calidad en los productos y servicios para ofrecer a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y su capacidad para cumplir los requisitos del cliente.

1.8.2. Responsabilidades de la Auditoría de Calidad

Se debe tomar en consideración las siguientes responsabilidades:

- ❖ Difundir el procesamiento del sistema de aseguramiento de la calidad.

- ❖ Cumplir y hacer desempeñar este procedimiento siguiendo los lineamientos estipulados.
- ❖ Programar las auditorías para cada año y cumplir con las fechas propuestas y previstas para la realización de la misma.
- ❖ Emitir informes del resultado de las auditorías.
- ❖ Recomendar sobre las no conformidades encontradas.
- ❖ Estipular el tiempo para solucionar las conformidades y verificar que estas se cumplan.

Responsabilidades del auditor líder examinador, es el encargado de:

- ❖ Preparar el programa de entrenamiento de auditores.
- ❖ Seleccionar y preparar el material didáctico, para el entrenamiento y la capacitación.
- ❖ Intervenir en el programa como entrenador.
- ❖ Preparar y administrar los exámenes para el entrenamiento y la recalificación).
- ❖ Recomendar al gerente de calidad la certificación del personal que haya cumplido con el entrenamiento y calificación teórico-práctica.
- ❖ Establecer y mantener registros para las actividades de entrenamiento, calificación.

1.8.3. Principio de Independencia de la Auditoría de Calidad

La auditoría de calidad debe tomar en consideración los siguientes principios:

- ❖ La auditoría se debe desarrollar a personas que no tengan conocimiento o contacto directo sobre el área examinada (evitar subjetividades).
- ❖ Un auditor no debe auditar en el área que trabaje.

Cumplen las disposiciones previamente establecidas:

Una auditoría de calidad permite examinar el grado de cumplimiento de los requisitos definidos en el manual de la calidad, en el manual de procedimientos y

en la norma adoptada, para detectar aquellas áreas o actividades que no cumplen los criterios establecidos.

1. Sentido positivo

- ❖ La auditoría busca oportunidades de mejora (no conformidades)
- ❖ No se buscan “culpables”.

2. Efectividad en Auditorías

- ❖ Eficacia = hacer las cosas correctas.
- ❖ Eficiencia = hacer las cosas correctamente (con el menor uso posible de recursos).
- ❖ Efectividad = eficacia + eficiencia.

1.8.4. Objetivos que persigue la Auditoría

Los objetivos de la Auditoría de Calidad son muy importantes para poder lograr las metas anheladas, elemento esencial del sistema de calidad de una empresa, a su vez permite detectar errores y falencias que tenga una empresa. A continuación se detallan los siguientes objetivos:

- ❖ Estudiar los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes.
- ❖ Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- ❖ Establecer el nivel del cumplimiento de los procedimientos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Verificar que todos los procedimientos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos.
- ❖ Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permitan alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- ❖ Proponer las acciones correctivas y de mejora necesarias para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.

- ❖ Proponer la modificación de los procedimientos cuando se demuestren que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa.
- ❖ Prevenir la repetición del problema.
- ❖ Identificar las áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.8.5. Clasificación de Auditoría de Calidad

La clasificación de la Auditoría de Calidad se realiza bajo los siguientes criterios:

a) Internas y externas

- ❖ **Auditoría interna o de primera parte:** se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporciona información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- ❖ **Auditoría externa o de segunda parte:** se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, cuando existe un contrato. Proporciona confianza al cliente en la organización suministradora.
- ❖ **Auditoría externa o de tercera parte:** se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporciona confianza a los clientes potenciales de la organización.

b) Del producto o servicio, de proceso y de sistemas de calidad

- ❖ **Auditorías de procesos.-** verifica que un proceso documentado cumple con los estándares de calidad. Este proceso podría ser un proceso de fabricación o proceso de servicio.
- ❖ **Auditorías de Producto o Servicio.-** verifica que un producto físico cumple con las especificaciones de diseño y otras mediciones de calidad, además requiere que se midan las dimensiones físicas, que se prueben los productos, o que se realicen pruebas destructivas. Una auditoría de producto puede incluir revisar la calibración y probar los equipos utilizados para verificar que el producto cumple con los estándares de calidad.

- ❖ **Sistemas de auditorías.-** es una revisión del sistema de calidad utilizado por una empresa. Se trata de una revisión de cómo la empresa mide y cumple las normas de calidad. Se verifican los procedimientos utilizados para medir la calidad del producto, cómo se registran los defectos, y cómo la compañía se asegura de que no se aprueben productos fallidos.

1.8.6. Las 3 “C” de la Auditoría.

Las 3 “C” son importantes que se las consideren en todas las organizaciones ayudan al direccionamiento y cumplimiento de sus actividades. A continuación se detallan cada una de ellas:

a. Auditoría de Conformidad:

- ❖ Evalúa la eficacia del SGC
- ❖ Compara el Manual de Calidad con la Norma ISO

b. Auditoría de Concordancia:

- ❖ Evalúa la eficiencia de la implantación del SGC
- ❖ Compara los procedimientos generales con la Norma ISO

c. Auditoría de Cumplimiento:

- ❖ Evalúa la efectividad del SGC.
- ❖ Compara los procedimientos con las actividades que se realizan.

1.8.7. Alcance y Objetivos

Aquellos ayudan al direccionamiento y cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis, objetivos y evaluaciones. A continuación se detallan los objetivos:

Para qué se va auditar:

- ❖ Certificar
- ❖ Identificar oportunidades de mejora

- ❖ Cumplir el plan de Auditorías

1.8.8. Cuándo se realiza la Auditoría

- ❖ Siempre que se necesite evaluar el sistema de calidad implementado.
- ❖ Antes de adjudicar un contrato de servicio u orden de compra, para ver si el proveedor reúne los requisitos que se haya planteado en el pliego.
- ❖ Después de concedido un contrato u orden de compra y comenzado el programa de gestión de la calidad.
- ❖ Después de realizadas modificaciones en los procedimientos
- ❖ Cuando hay problemas muy seguidos en el producto o servicio.
- ❖ Cuando necesitamos verificar las acciones correctivas que se compromete el proveedor a realizar.

1.8.9. Programa de Auditoría

Todas las organizaciones que establecen un sistema de gestión de calidad, deberán crear un programa de auditorías.

Los elementos necesarios en un programa de auditorías son:

- ❖ Declaración de política y compromiso de la dirección
- ❖ Disponibilidad de recursos
- ❖ Responsable del programa (Auditor Jefe)
- ❖ Procedimientos escritos y técnicas adecuadas para hacer la auditoría.
- ❖ Equipo auditor para cada auditoría de sector, con su responsable correspondiente.

1.8.10. Etapas de una Auditoría de Calidad

Para el desarrollo de la auditoría de calidad se debe seguir las siguientes fases que se detallan a continuación:

1.8.10.1. Fase I Conocimiento Preliminar

El objetivo de esta fase es que el Auditor se familiariza con la entidad que conozca todo, cuanto se refiere a su actividad, ambiente de trabajo y áreas físicas etc.

Las principales actividades que se destacan en esta fase son:

- ❖ Visita a la institución.
- ❖ Conocimiento de las actividades principales.
- ❖ Revisión de la misión, visión y objetivos de la entidad.
- ❖ Revisión de los archivos de papeles de trabajo si los hubiere y actualización.
- ❖ Revisión de la legislación y normativa.
- ❖ Revisar las funciones que se desarrollen y los responsables de ellas.
- ❖ Entrevista con los ejecutivos y el personal que el Auditor requiera.
- ❖ Análisis F.O.D.A.
- ❖ Elaborar un programa de visita previa.

1.8.10.2. Fase II Planificación

Consiste en orientar el análisis y estudio hacia los objetivos de la auditoría para ello en esta fase se determinan los pasos a seguir y actividades a desarrollar. En la planificación se debe establecer los objetivos específicos y alcance del trabajo a realizarse.

Es decir durante la planificación el equipo de auditoría se dedica básicamente, a obtener una adecuada comprensión y conocimiento de las actividades de la entidad a examinar, en esta fase el Auditor orienta sus mayores esfuerzos a planificar la estrategia que utilizará para llevar a cabo la auditoría.

Las principales actividades que se ejecutan en esta fase son:

- ❖ Revisión y análisis de la información obtenida en la fase anterior.

- ❖ Evaluación del control interno al área objeto de estudio, esta evaluación permitirá obtener información de los controles existentes, los resultados obtenidos permiten al auditor establecer el alcance de la auditoría.
- ❖ Establecimiento de los riesgos de auditoría.
- ❖ Elaboración de los programas de auditoría, dentro de los cuales se debe elaborar los indicadores de la auditoría de Calidad.

1.8.10.3. Fase III Ejecución

Se ejecuta la auditoría, es decir, se aplica los programas preparados en la fase II, de acuerdo a los procedimientos de Auditoría y al criterio del Auditor se obtiene la evidencia suficiente, competente y relevante en relación al área de estudio, para respaldar la emisión del informe.

Las actividades que se desarrollan en esta fase son:

- ❖ Aplicación de los programas, considerando cada uno de los componentes a evaluarse, dentro de esta actividad se aplicará una serie de técnicas de Auditoría como la observación, indagación, análisis, inspección, etc.
- ❖ Preparación de los papeles de trabajo.
- ❖ Determinación de las Normas de Calidad, aplicación y análisis de los resultados que se reúnen en los hallazgos encontrados y los comentarios correspondientes.

Evidencia objetiva.-Es el comprobante de un hecho relativo a la calidad de un bien o servicio a la implantación de un sistema de la calidad, además se basa en observaciones, medidas o ensayos que son verificables; Normativa internacional sobre la auditoría.

La actual normativa se refleja en las normas:

- ❖ ISO-10011 “Reglas generales para las auditorías de los sistemas de calidad”
- ❖ Parte 1. Auditorías


- ❖ Parte 2. Criterios para la cualificación de los auditores de los sistemas de calidad.
- ❖ Parte 3. Gestión de los programas de auditorías.

Dichas normas están en etapa de revisión y serán sustituidas por las normas ISO 19011 que contemplarán todos los aspectos genéricos para auditorías ambientales y de calidad.

1. Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos o signos empleados por el Auditor en base a su criterio para identificar y clasificar documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo utilizados.

CUADRO N° 1.1
MARCAS DE AUDITORÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
PCI	Puntos de Control Interno
Σ	Sumatoria
√	Verificado por el auditor
S	Sobrante
¥	Cálculo
£	Analizado
n/e	Nota explicativas
*	Hallazgo
	Observación directa

FUENTE: Propia
ELABORADO POR: Las Investigadoras

Objetivos de las marcas de Auditoría

Los objetivos principales de las marcas de Auditoría son los siguientes:

- ❖ Dejar constancia del trabajo realizado.

- ❖ Facilitar el trabajo y ayudar al auditor a revisar con rapidez las actividades.
- ❖ Agilizar la supervisión del examen realizado.
- ❖ Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos.

2. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son un conjunto de documentos que son archivados por el Auditor en el proceso de Auditoría, con la finalidad de facilitar el trabajo y obtener evidencia que sustente la opinión que se emite en el informe final.

El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al Auditor a tener una seguridad confiable de la auditoría y sobre todo a verificar si está realizando el examen de acuerdo a las normas y principios de Auditoría.

a) Características de los Papeles de Trabajo

- ❖ Se deben elaborar sin enmendaduras, que afecten el contenido.
- ❖ Prepararse en forma nítida, clara, precisa y concisa.
- ❖ Se incluirá solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ❖ Utilizar una ortografía adecuada y un lenguaje entendible.
- ❖ Limitar el uso de las abreviaturas.
- ❖ Utilizar un mínimo de marcas en los papeles de trabajo.
- ❖ Preparar en el momento oportuno para garantizar la confidencialidad

b) Contenido de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo regularmente incluyen:

- ❖ Debe contener la unidad de estudio, el propósito de los papeles de trabajo.
- ❖ Información referente a la estructura organizacional de la entidad.
- ❖ Extractos o copias de documentos importantes relacionados a la empresa.
- ❖ Información de la entidad, entorno económico y legislativo dentro de los que opera la entidad.
- ❖ Evidencia y evaluación de los riesgos inherentes, de control y de detección.

- ❖ Un registro de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de Auditoría.
- ❖ Copias de cartas o notas referentes a asuntos de Auditoría comunicados o discutidos con la entidad.
- ❖ Conclusiones a las que llego el Auditor con respecto a los aspectos importantes de la Auditoría.

1.8.10.4. Fase IV Comunicación de Resultados

Esta es la fase final referente a la aplicación de la Auditoría de Calidad misma que constituye con la emisión del informe final, a su vez revela las deficiencias y hallazgos encontrados.

Las actividades que se desarrollan en esta fase son:

- ❖ Redacción del informe de Auditoría.
- ❖ Comunicación de los resultados.- Es necesario que el borrador del informe antes de su emisión sea discutido en una reunión con los responsables de la gestión, para perfeccionar los comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- ❖ Informe final de la auditoría de calidad.

1.8.10.4. Fase V Seguimiento

Esta fase se relaciona con la aplicación de las recomendaciones, es decir, los auditores que realizan la Auditoría de Calidad deben realizar el seguimiento correspondiente en beneficio de la entidad y con el propósito de comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. Objetivos del Capítulo

2.1.1. Objetivo General

- ❖ Diagnosticar la situación actual del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, a través de la aplicación de instrumentos de investigación que faciliten la recopilación de información requerida, para la aplicación de la auditoría de calidad.

2.1.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar los factores internos y externos para elaborar el FODA.
- ❖ Aplicar los instrumentos de investigación a los clientes del Banco, mismos que permitirán obtener información requerida, para la ejecución de la auditoría.
- ❖ Analizar la entrevista y las encuestas aplicadas, mismas que proporcionarán información que servirá para el diagnóstico de la situación actual de la institución.

2.2. Reseña Histórica de la Institución

Con fecha 12 de febrero de 1970 se crea la agencia Baeza; dependiente de la Sucursal Quito, siendo el primer agente Julio Salen Rivas, es así que tras 12 años funcionando como agencia el 8 de febrero de 1982 la Superintendencia de Bancos bajo la presidencia del Dr. Vicente Troya Jaramillo autoriza el establecimiento de esta agencia como sucursal, la misma que empieza realizando las funciones en la casa del señor Genaro Ampudia ubicada en Baeza Colonial.

En el año 2002 en que por medio de un convenio tripartito entre el Banco, El Municipio de Baeza y el Consejo Provincial de Napo se construye lo que actualmente es el edificio del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza ubicado frente al Municipio de Quijos, el edificio consta de dos plantas cuya área de construcción es de 200 mts².

El 10 de febrero del 2004 se autoriza la creación de una ventanilla de extensión en El Chaco, y desde sus inicios funciona en el interior del Municipio de este Cantón, hasta la actualidad.

Hoy en día el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza atiende a una población de aproximadamente de 8149 habitantes comprendidos en los Cantones Quijos y el Chaco con sus respectivas parroquias.

2.3. Misión

Fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.

2.4. Visión

Ser la institución referente de la banca de fomento y desarrollo en gestión eficiente, que aporta al logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

2.5. Objetivos del Banco Nacional de Fomento

2.5.1. Objetivo General

- ❖ Promover la formación de empresas agrícolas, ganaderas, forestales e industriales destinadas al aumento de la producción nacional.

2.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Convertir en la banca pública líder del país y contribuir al desarrollo de los sectores productivos.

- ❖ Fomentar el desarrollo enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores.
- ❖ Desarrollar en la Gestión Eficiente para el aporte del logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.
- ❖ Proporcionar y anclar la plataforma tecnológica que permita soportar y garantizar la operación del Banco.
- ❖ Contar con un sistema de gestión integral de riesgos que permita controlar los niveles de exposición basado en los límites establecidos y la permanencia en el tiempo.
- ❖ Proporcionar los servicios administrativos de manera eficiente, eficaz y oportuna para la operación del Banco.
- ❖ Apoyar en la administración de los recursos asignados por el Estado y de la logística de distribución de los productos designados por el MAGAP.

2.6. Valores Institucionales

Son los pilares más importantes de cualquier organización, el banco trabaja con los siguientes valores:

- ❖ Liderazgo
- ❖ Honestidad
- ❖ Compromiso
- ❖ Proactividad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Trabajo en Equipo

2.7. Análisis Macroambiente

El macroambiente se relaciona con las condiciones del país o países en los cuales se desarrolla una organización, por ello se incluye los sectores que afectan de una u otra manera en el desarrollo de la misma, entre ellos se encuentran los factores económicos, políticos - legales, sociales y tecnológicos, mismos factores externos que determinan el desempeño y progreso del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

2.7.1. Factor Económico

El análisis de la situación económica en la que se desenvuelve el Banco Nacional de Fomento precisa comprender algunos indicadores económicos, su comportamiento histórico y la relación que existe entre ellos; por esta razón se analiza el PIB, la inflación y las tasas de interés que conlleva a entender la economía ecuatoriana, como afecta o beneficia el sector de prestación de servicios, específicamente para la toma de decisiones.

2.7.2. Producto Interno Bruto (PIB)

El Producto Interno Bruto es el valor total de la producción corriente de bienes y servicios finales dentro del territorio nacional durante un período de tiempo determinado. El PIB es una magnitud de flujo que contabiliza solo los bienes y servicios producidos en el período de estudio.

CUADRO N° 2.1
ESTADÍSTICAS DEL PIB DESDE 2005 HASTA EL 2012



FUENTE: Datos del Banco Central

Es importante considerar que el aumento del valor del Producto Interno Bruto (PIB) en la economía de un país se constituye en un buen indicador porque permite conocer el crecimiento que presentan las organizaciones y con ello las mejores oportunidades de ampliar sus actividades económicas, por ello mejorando su situación financiera. El PIB de Ecuador creció 7.78% en 2011 para ubicarse en

26.928,2 millones de dólares, frente a una expansión de 3.58% en el año 2010; mientras que en el 2012 creció en un 5,01%.

Este factor de crecimiento en el Producto Interno Bruto es importante y significativo para las aspiraciones de desarrollo, es por ello que se consideran que el aumento del PIB de estos últimos años es beneficioso para los intereses en este caso para el Banco Nacional de Fomento, convirtiéndose de esta forma en una oportunidad, puesto que esto significa que la producción nacional y el crecimiento económico del país donde actúa el banco está en auge y por ende las personas, entidades, organizaciones, están en busca de créditos para poder financiar sus negocios.

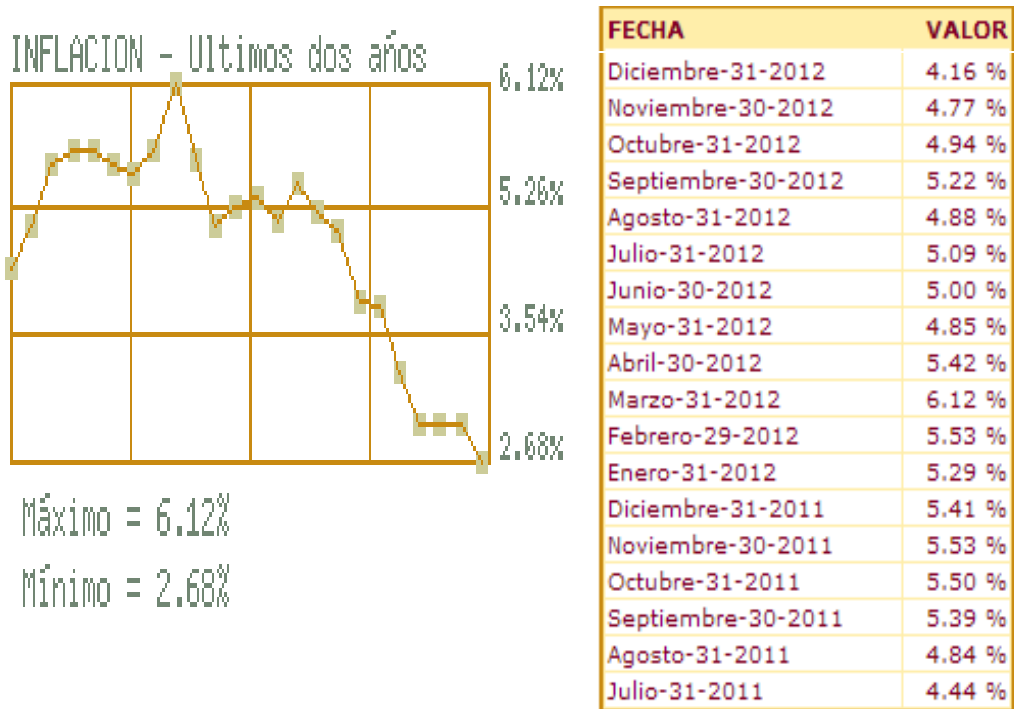
2.7.3. Inflación

Es el aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo, se mide estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), partiendo del precio de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de ingresos y gastos de los hogares.

La Inflación es el crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes, servicios y factores productivos de una economía a lo largo del tiempo, cuando los precios se incrementan más rápidamente que los ingresos personales, el poder adquisitivo de los consumidores disminuye.

CUADRO N° 2.2

ESTADÍSTICAS DE LA INFLACIÓN DESDE EL 2011 HASTA EL 2012



FUENTE: Datos del Banco Central

La tasa de inflación anual en los dos últimos años ha tenido una variación en el año 2011, el porcentaje de enero fue mayor con el que termino en diciembre, y así se diferenció en el resto de los meses, en vista de esto se tomó un porcentaje promedio el cual asciende a 5,11% sin embargo y a pesar de los cambios que ha venido sufriendo la economía del país la inflación anual de Ecuador en el año 2012 promedio en el último semestre fue del 5.19%, porcentaje superior al registrado en el año 2011, situación que afecto al consumidor para la comercialización de bienes y servicios.

Se mencionan que en el comportamiento de los índices inflacionarios en estos dos últimos años se ha mantenido con breves rasgos de variación, lo que quiere decir que de cierto modo los precios de los bienes y productos han estado aumentando continuamente; para el caso del Banco, esto representa una amenaza, ya que al existir incremento del precio de las cosas, los consumidores no podrán acaparar esta situación, por lo que el dinero que manejen lo utilizaran netamente para sustentar el incremento de sus gastos, y por ende no tendrán la oportunidad

de ahorrar, significando que para los bancos no contarían con el dinero suficiente para circularlo y satisfacer las necesidades de financiamiento de créditos para solventar los proyectos requeridos por parte de los clientes.

2.7.4. Tasa de Interés Activa y Pasiva

Es el precio del dinero en el mercado financiero. Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado; la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de las personas por los préstamos otorgados.

Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

2.7.5. Tasa Activa

Es el precio que se paga a las Instituciones Financieras por concesión de créditos.

CUADRO N°2.3

TASA ACTIVA



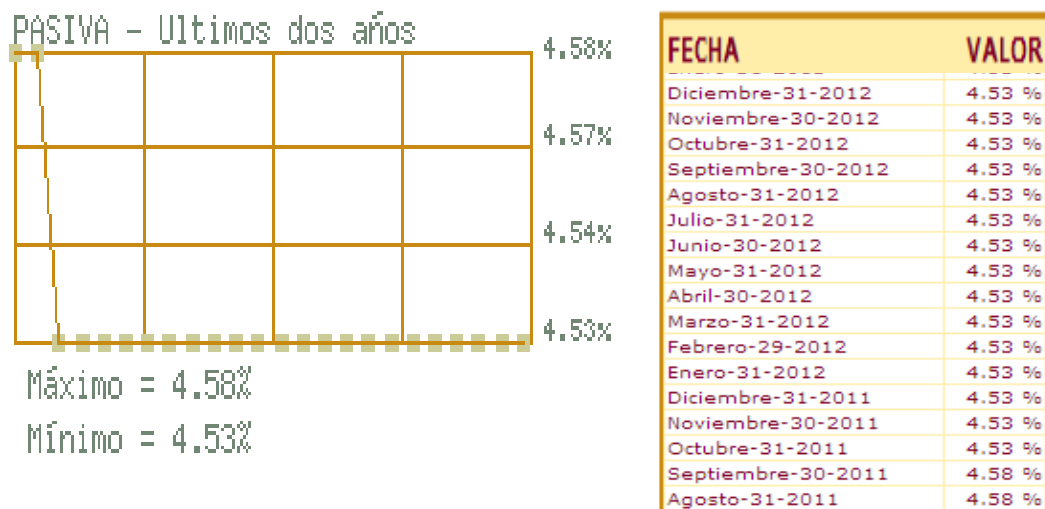
FUENTE: Datos del Banco Central

En estos dos últimos años, casi no han variado las tasa de interés activa, puesto que la máxima tasa en el año 2011 fue de 8.37% y la mínima fue de 8.17%, misma que se mantuvo todo el 2012; para el Banco esto significa una oportunidad, puesto que al mantenerse estas tasas el nivel de clientes serían los mismos, y el flujo de dinero sería el necesario para satisfacer las necesidades de los clientes, pero si esta aumentara sería una amenaza, ya que se vería en desventaja frente a los otros bancos, porque no habría un flujo de dinero suficiente para cubrir la demanda.

2.7.6. Tasa Pasiva

Es el precio que nos pagan por mantener depósitos en las Instituciones Financieras.

CUADRO N° 2.4
TASA PASIVA



FUENTE: Datos del Banco Central

La tasa pasiva en el primer trimestre del año 2011 fue de 4.58% y luego disminuyó al 4.53%, manteniéndose así hasta finalizar el 2012; podemos notar que a lo largo de estos dos periodos, la tasa de interés pasiva no ha sufrido grandes cambios ni alteraciones, representando esta situación como una oportunidad de estabilidad económica en la prestación de los servicios, en vista de

que con esto se puede proveer que existirá una estabilidad en dichas tasas, significa que el banco no tendrá que pagar más dinero a los clientes por la prestación de sus servicios, en cuanto al sector agrícola con los préstamos del 5-5-5, ayudando de esta manera a que tengan productividad y desarrollo.

2.7.7. Factor Político

En la actualidad el Ecuador está conformado por cinco poderes estatales a los que se deben regir como es: el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Poder Electoral y el Poder de Transparencia y Control Social.

La función ejecutiva está delegada al Presidente de la República, actualmente ejercida por Rafael Correa, elegido para un periodo de cuatro años. Es el Jefe de Estado y de Gobierno, es responsable de la administración pública. Nombra a Ministros de Estado y servidores públicos. Define la política exterior, designa al Canciller de la República, así como también embajadores y cónsules. Ejerce la máxima autoridad sobre las Fuerzas Armadas del Ecuador y la Policía Nacional del Ecuador, nombrando a sus autoridades.

La Función Legislativa le corresponde a la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, elegida para un periodo de cuatro años, y está compuesta por 124 Asambleístas (15 por asignación nacional). Es el encargado de redactar leyes, fiscalizar a los órganos del poder público, aprobar tratados internacionales, presupuestos y tributos.

La Función Judicial se delega a la Corte Nacional de Justicia (CNJ), Cortes Provinciales, Tribunales y Juzgados. La CNJ estará compuesta por 21 Jueces para un período de nueve años (no podrán ser reelectos) y se renovará un tercio de la misma cada tres años.

El Poder Ciudadano está conformado por El Consejo de Participación Social y Control Ciudadano, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las Superintendencias. Sus autoridades ejercerán sus puestos durante cinco años. Este poder se encarga de promover planes de transparencia y control público, así

como también planes para diseñar mecanismos para combatir la corrupción, como también designar a ciertas autoridades del país, y ser el mecanismo regulador de rendición de cuentas del país.

El Poder Electoral funciona y entra en autoridad solo cada 4 años. Si hubiese algún cambio de políticas las instituciones deberán acoplarse para la realización de sus actividades. Para ello es necesario un cambio último en la ley, que permita al BNF abrir su capital y tenga una estructura de capital mixto donde las agrupaciones rurales, organismos multilaterales y el Estado sean quienes establezcan las estrategias futuras del BNF en su calidad de centro de finanzas rurales auto sostenible. Se lograría así el objetivo para el cual fue creado, esto es, ayudar al desarrollo de las áreas rurales del país, reducir la pobreza rural y crear ingresos sostenibles para la población rural.

Si bien es cierto entre los principales obstáculos que se encontrarían el BNF en Ecuador podían ser los siguientes:

- ❖ La intervención política en decisiones técnicas y administrativas.
- ❖ La limitación de no contar con capacidad de remuneración justa para vincular profesionales de alto nivel a la gestión pública.
- ❖ Falta de continuidad en políticas de desarrollo por la dependencia de los ciclos políticos del país.
- ❖ Poca agilidad en la toma de decisiones financieras debido al marco legal restrictivo, por ser entidad pública y no poder responder a la dinámica propia del mercado financiero globalizado.

Para ello se debe adaptar a las normativas que existan, y estar pendiente a los cambios que hubiese hoy en día para acoplar y no tener inconvenientes. Toda esta situación actualmente representa una amenaza para el banco, ya que con esto impide alcanzar un desarrollo sustentable, en busca del cumplimiento de sus objetivos, pero a la vez ver posibles cambios que puedan darse dentro de la auto dependencia del banco representarían una oportunidad, para librarse de

impedimentos y realizar autogestiones, cumplimiento con la satisfacción del sector agrícola, que es el objetivo primordial del banco.

2.7.8. Factor Legal

Se podrá definir las normas que influyen directa o indirectamente en la institución, ya sea con el fin de dar protección o imponer restricciones. Las normas jurídicas que inciden en el banco son de diferente índole, éstas son de carácter comercial, penal, laboral, civil, fiscal originarias en la misma constitución política y otras especiales, según a la actividad a la que se dedica la institución.

El Banco Nacional de Fomento es una Entidad Financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y publica. Su funcionamiento se basa en la fiabilidad de la información financiera y en reforzar la confianza con el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Actualmente los artículos que rigen al sector financiero son:

Según la Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros

Art. 1.- Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

Art. 51.- Los bancos podrán efectuar las siguientes operaciones en moneda nacional o extranjera, o en unidades de cuenta establecidas en la Ley:

- a) Recibir recursos del público en depósitos a la vista. Los depósitos a la vista son obligaciones bancarias, comprenden los depósitos monetarios exigibles mediante la presentación de cheques u otros mecanismos de pago y registro; los de ahorro exigibles mediante la presentación de libretas de ahorro u otros mecanismos de pago y registro; y, cualquier otro exigible en un plazo menor a

treinta días. Podrán constituirse bajo diversas modalidades y mecanismos libremente pactados entre el depositante y el depositario;

- b)** Recibir depósitos a plazo.
- c)** Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito.
- d)** Emitir obligaciones y cédulas garantizadas con sus activos y patrimonio.
- e)** Recibir préstamos y aceptar créditos de instituciones financieras del país y del exterior;
- f)** Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios.
- g)** Conceder créditos en cuenta corriente, contratados o no;
- h)** Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito.
- i)** Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
- j)** Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior.
- k)** Constituir depósitos en instituciones financieras del país y del exterior.
- l)** Las operaciones efectuadas a nombre de terceros, o la venta y distribución al público en general de dichos valores.
- m)** Efectuar por cuenta propia o de terceros operaciones con divisas, contratar reportos y arbitraje sobre éstas y emitir o negociar cheques de viajeros.
- n)** Efectuar servicios de caja y tesorería;
- o)** Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos.
- p)** Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- q)** Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;
- r)** Efectuar operaciones de arrendamiento mercantil de acuerdo a las normas previstas en la Ley;
- s)** Comprar, edificar y conservar bienes raíces para su funcionamiento, sujetándose a las normas generales expedidas por la Superintendencia y enajenarlos;

- t) Adquirir y conservar bienes muebles e intangibles para su servicio y enajenarlos;
- u) Comprar o vender minerales preciosos acuñados o en barra;
- v) Emitir obligaciones con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia. Adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- w) Garantizar la colocación de acciones u obligaciones;

Para la realización de nuevas operaciones o servicios financieros, las instituciones requerirán autorización de la Superintendencia, indicando las características de las mismas.

Según las políticas y reglamentos de cierta manera benefician al banco, puesto que mediante estas leyes pueden tener una adecuada administración y funcionamiento de sus actividades, las cuales permiten obtener mayor rentabilidad y número de clientes.

Otra ventaja que tienen los bancos amparados en la ley, es para sus clientes, puesto que se protegen y velan los intereses tanto del cliente y del banco, cumpliendo con la satisfacción de los mismos, en la consecución de un buen servicio. En estos dos casos podemos indicar que para el banco estas condiciones que le representan el marco legal, se convierten en una oportunidad.

2.7.9. Factor Social

La conformación étnica de la población está estructurada por dos grupos humanos perfectamente diferenciados, tanto por el idioma como por sus características económicas y sociales, siendo éstas las poblaciones indígenas de la nacionalidad Kichwa y los colonos mestizos en esta zona, a su vez estos pobladores representan la cultura indígena de la zona. El cantón tiene 6224 habitantes, según del censo del 2010 de los cuales 4264 residen en el área urbana y 1960 en el área rural.

Población económicamente activa (PEA) del cantón trabaja para el desarrollo y progreso de su sector y de la provincia. Del total de la población del Cantón Quijos, La Población Económicamente Activa es de 3088 personas, el cual

representa un 49,61% del total de la población. Quienes viven en el campo se dedican a la agricultura 31%, ganadería, explotación de la madera, la caza y la pesca. Los ciudadanos que habitan en el sector urbano significan el 69 %, los cuales trabajan en funciones públicas (13,06%), comercio, turismo, transporte, artesanía (4,16%), etc. Hay un grupo humano que se dedica a lavar oro en los ríos. La participación femenina en la PEA es significativa llega al 26%, y el 74% representa al sexo masculino, un pequeño porcentaje este dedicado a las artesanías, esporádicamente existe una población flotante que por razones de trabajo se hospedan en la cabecera cantonal.

Según los datos obtenidos se puede decir, que esto representa una amenaza para el banco, ya que desde hace algunos años la población ha empezado a emigrar de la provincia y por otro lado gran parte de la población se encuentra ubicada en los sectores urbanos del Cantón, significan que las personas que se dedican a la agricultura ubicadas en el sector rural están disminuyendo, siendo estas las personas del sector rural consideradas como clientes potenciales del banco.

2.8. Análisis de Microambiente

El microambiente son todas las fuerzas que una empresa puede controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Los componentes principales del microambiente son los clientes, los proveedores, los competidores. Estos cuatro componentes del ambiente operativo definen el territorio en el que opera la organización. La estructura de las relaciones clave dentro de este ambiente determinará la rentabilidad potencial de la empresa, así como sus perspectivas de lograr una ventaja competitiva sostenible.

2.8.1. Factor Tecnológico

En el país actualmente existe una baja inversión en innovación tecnológica, donde se destaca la inversión que está haciendo en el país en materia de investigación y desarrollo, medida en función del PIB. El puntaje de Ecuador es de (3.82) lo ubicaba en el lugar 101 entre 142 países. Este salto en competitividad de Ecuador se explica en gran medida por mejoras en factores de eficiencia (preparación

tecnológica) y en factores de innovación. También contribuyen las mejoras en infraestructura y la estabilidad macroeconómica.

En el caso del banco encontramos que no trabajan con un sistema operativo con licencias, se entiende que el nivel tecnológico que maneja el banco no es el óptimo, debido a esto los clientes no se encuentran satisfechos, por lo que algunas personas prefieren acudir a otras instituciones financieras, esto representa una debilidad en la institución, pero según datos oficiales vemos que entre los años 2014 y 2015, el banco a nivel nacional adquirirá e implementará nueva tecnología entre sus principales características tecnológicas tenemos las siguientes:

- ❖ Adquisición Instalación, configuración del sistema y archivo activo de crédito
- ❖ Adquisición Instalación y configuración del sistema y archivo pasivo
- ❖ Instalación y puesta a producción del sistema e-learning
- ❖ Instalación y puesta a producción del sistema data ware house
- ❖ Licenciamiento solo sistema operativo Windows
- ❖ La actualización y redundancia del switch core
- ❖ Proyecto reducción de riesgos de respaldos y recuperación de información

Representando estos factores, en caso de llegar a cumplirse estos proyectos, representarán una gran oportunidad para la Institución siendo una ventaja competitiva en el mejoramiento de la calidad de servicios, ante las demás Instituciones.

2.8.2. Componente Clientes

Es el más importante de las organizaciones son aquellas personas y grupos con ciertas características específicas, hacia los cuales la organización enfoca y coordina sus esfuerzos productivos y comerciales.

Uno de los componente más importantes del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, son los clientes siendo una poderosa herramienta de mercado, mediante ellos podemos pronosticar la acción comercial, lo cual permitirá medir su grado de aceptación de los servicios que presta el Banco.El cliente es, por

muchos motivos, la razón de existencia y garantía del futuro de las empresas; el Banco presta los servicios a los clientes de la zona, la mayoría de clientes son personas que buscan obtener créditos para solventar sus negocios o microempresas, de esta manera el Banco busca apoyar al desarrollo principalmente de pequeños negocios, brindando créditos y capacitaciones del cómo mejorar el emprendimiento de sus actividades.

Los préstamos 5-5-5 (\$5000, al 5% y hasta 5 años plazo) que otorga el Gobierno, para impulsar a la micro, pequeña y mediana empresa, a través del Banco Nacional de Fomento (BNF), son hasta el momento los créditos que mayormente concitan la atención de los ecuatorianos. El bajo interés, el plazo de cinco años y una suma que sirve para iniciar un negocio atraen a los solicitantes del crédito denominado '5-5-5'.

Por estas razones se menciona que esto representa para el banco una fortaleza, ya que los clientes adquieren más este tipo de préstamos, a razón de que es accesible y cómodo para el pago y mediante este tipo de facilidad crediticia el banco apoya al desarrollo de pequeñas y medianas empresas. En cuanto a la lista de los principales clientes, la Institución no ha facilitado estos datos debido a la complejidad que estos representan.

2.8.3. Componente Proveedores

Los proveedores son personas o entidades que ofrecen bienes y servicios que son requeridos por la empresa para producir o brindar un servicio a los clientes.

Es de vital importancia para el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, establecer optimas relaciones comerciales con los proveedores, puesto que la selección adecuada de estos constituyen una herramienta básica, por medio de la cual en este caso el Banco, fomenta y buscan la proporción de recursos y servicios para brindar una mejor atención a sus clientes, siendo así una estrategia que ayuda al Banco a ganar espacio en el mercado.

Los principales proveedores del banco son:

1. Servicios básicos:

- ❖ Empresa eléctrica
- ❖ Corporación Nacional de Telecomunicación
- ❖ Aguas Tesalia
- ❖ Empresa de agua potable Cantón Quijos
- ❖ GAS

2. Materiales de oficina

- ❖ Papelería Marianita
- ❖ FDG Computer

Esto para el Banco representa una oportunidad, puesto que estos proveedores satisfacen las necesidades primordiales del banco, con servicios óptimos.

2.8.4. Competencia

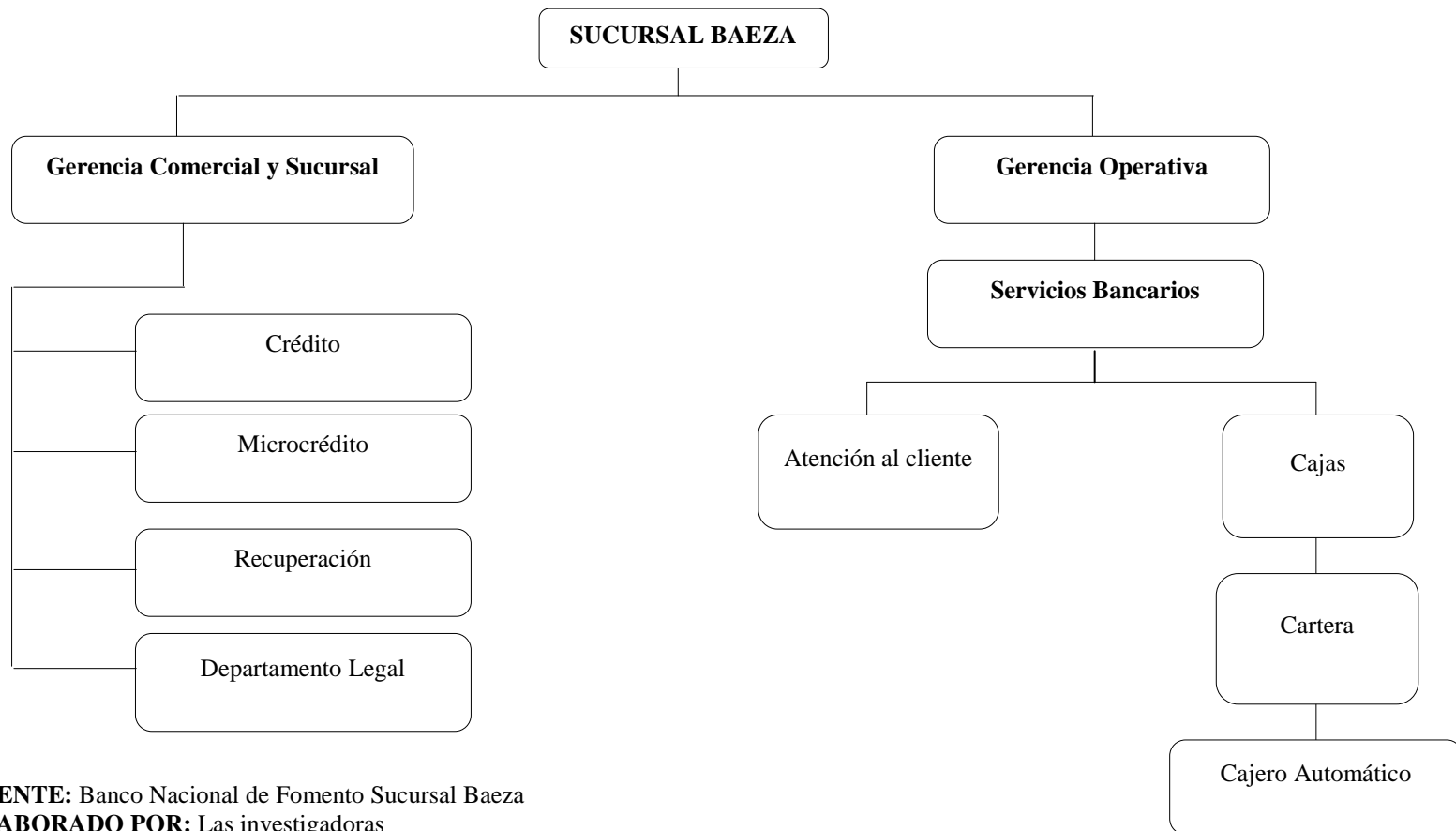
Virtualmente todas las organizaciones tienen competidores. Hasta las empresas estatales de servicio público, que son monopolios protegidos, enfrentan la competencia de firmas que ofrecen productos y servicios similares en el medio, estas organizaciones pueden competir por clientes o por materias primas.

La competencia para todo tipo de organizaciones representa varios factores positivos y negativos a nivel de negocios, positivos porque esto hace las empresas busquen mejorar día a día la forma de producción de bienes o servicios, representando esto a futuro como una estrategia competitiva, que permite posesionar en el mercado; y de forma negativa, ya que la competencia podrá tener la libertad de buscar e invertir de forma independiente recursos para obtener mejores resultados en sus actividades. En este caso los competidores en el sector son las Cooperativas, siendo la principal, la Cooperativa de Ahorro y Crédito 23 de Julio, ya que esta presta servicios efectivos que satisfacen a los clientes, esta Cooperativa cuenta con personal adecuado, sistemas operativos con licencias, y posee servicios adicionales como el pago de luz, agua, pago del SOAT, etc.

Para el banco esto representa una gran amenaza, porque actualmente el banco no cuenta con una adecuada tecnología, ni con el personal adecuado, siendo esto una barrera la cual le impide ser una competencia con la Cooperativa 23 de Julio, puesto que esta ya tiene un espacio ganado dentro del mercado.

2.8.5. Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento

GRÁFICO N° 2.1



FUENTE: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
ELABORADO POR: Las investigadoras

2.8.6. Funciones que desarrollan

Sus políticas crediticias se orientan de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional.

El Banco Nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública. Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones y, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional.

- ❖ Normas de Creación del BNF
- ❖ Regulaciones y Procedimientos Internos
- ❖ Normas de Regulación

2.8.6.1. Nivel Directivo

El nivel Directivo representa el más alto grado de la estructura de la Institución; orientará y dirigirá la política del Banco; su relación de autoridad es directa respecto del nivel ejecutivo y sus decisiones se cumplen a través de éste. El nivel Directivo estará conformado por el Directorio de la Entidad. El Directorio estará integrado de conformidad a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento.

2.8.6.2. Nivel Ejecutivo

Corresponde al nivel Ejecutivo, cumplir y hacer cumplir las políticas fijadas por el Directorio; su relación de autoridad es directa sobre los niveles Asesor, Auxiliar, Operativo y sobre la unidad de Auditoría Interna. Estará conformado por:

- ❖ Gerencia General y
- ❖ Subgerencia General.

Bajo la dependencia directa de la Gerencia General, se encuentran las unidades de Auditoría Interna y Asesoría Jurídica. El Gerente General será elegido por el Directorio para un período de cuatro años y podrá ser reelegido indefinidamente.

Es la máxima autoridad de la Administración del Banco. El Subgerente General será nombrado por el Directorio, de una terna propuesta por el Gerente General, a quien reemplazará en caso de ausencia temporal, impedimento o vacancia.

2.8.6.3. Nivel Asesor

El nivel Asesor absuelve los requerimientos de consulta de los niveles Directivo, Ejecutivo y Operativo; su relación de autoridad es directo con los niveles Directivo y Ejecutivo e indirecta con los otros niveles. Estará conformado por las siguientes unidades u organismos:

- ❖ Comisiones
- ❖ Comités
- ❖ Asesores de la Administración Superior
- ❖ Auditoría Interna
- ❖ Asesoría Jurídica

Los Asesores de la Administración Superior deberán ser especialistas en las materias que se estimen necesarias y serán nombrados por el Gerente General; la Auditoría Interna y la Asesoría Jurídica, estarán conformadas por los departamentos constantes en los organigramas estructurales correspondientes.

2.8.6.4. Nivel Auxiliar

El nivel Auxiliar prestará ayuda en el funcionamiento de los otros niveles y estará representado por la unidad de Secretaría General.

2.8.6.5. Nivel Operativo

El nivel Operativo ejecutará las políticas y los programas de los trabajos fijados por los niveles Directivo y Ejecutivo, tendientes a la consecución de los objetivos del Banco. Estará conformado por las siguientes áreas:

- ❖ Gerencia de Crédito.
- ❖ Gerencia de Operaciones.
- ❖ Gerencia de Finanzas.

- ❖ Gerencia Administrativa.
- ❖ Gerencia de Riesgos.
- ❖ Gerencia de Tecnología de la Información.
- ❖ Gerencias Zonales.
- ❖ Gerencia de Microfinanzas.
- ❖ Gerencia de Marketing.
- ❖ Gerencia de Comercialización.
- ❖ Gerencia de Talento Humano.
- ❖ Sucursales.
- ❖ Agencias.

2.8.7. Clases de Crédito del Banco Nacional de Fomento

Art. 53.- Clases de crédito.- Los créditos que otorgue el Banco serán:

1. Crédito para fomento, emprendimiento y desarrollo, destinado a las actividades productivas.
2. Crédito comercial, destinado a personas naturales y jurídicas, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades comerciales y de servicios, que demanden los sectores económicos del país;
3. Crédito de consumo, que se otorga a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicio, que generalmente se amortizan en función de cuotas periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor;
4. Microcrédito, concedido a personas naturales o jurídicas, con garantía quirografaria, prendaria o hipotecaria o a un grupo de clientes con garantía solidaria, destinada a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercio o servicio cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generado por dichas actividades.

De las Operaciones

Art. 52.- Los recursos y servicios del Banco se utilizarán únicamente a través de operaciones que tengan por finalidad el cumplimiento del objeto y funciones.

Otras Operaciones de los Depósitos

Art. 90.- El Banco podrá recibir depósitos monetarios, de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro.

Disposiciones Generales

Art. 108.- El Banco exigirá a todo solicitante de crédito, una declaración firmada y confidencial, tanto de su activo y pasivo, como de sus ingresos y egresos.

Art. 109.- La inversión de los préstamos concedidos por el Banco, será periódica y rigurosamente controlada. Cuando el Banco comprobare que los fondos prestados se han gastado en fines distintos a los determinados en el plan de inversiones, dará por vencido el plazo, y exigirá de inmediato el pago del crédito.

Art. 110.- La calificación a los sujetos de crédito se hará de acuerdo con las normas establecidas por el Directorio del Banco Nacional de Fomento.

2.8.8. Recursos Humanos

El Banco Nacional de Fomento posee reglamentos y procedimientos, donde se encuentran descritos, la misión, visión, valores, objetivos y procedimientos, mismos que indican claramente que se espera de un cargo en particular. Todo el personal, debe cumplir un reglamento interno.

Dentro del Banco Nacional de Fomento se encuentran laborando 15 persona, los cuales están distribuidos de la siguiente manera administrativo, financiero, seguridad y de limpieza; la mayor parte del personal no cuenta con un título especializado para desempeñar sus funciones respectivas, además otros empleados no cuentan con un título profesional, en vista de esto consideramos que representa

una debilidad para la institución, ya que no pueden ejercer sus actividades de manera eficiente.

2.8.9. Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP)

Esta institución tiene un convenio con el Banco Nacional del Fomento, facilitando insumos agrícolas, maquinarias, además facilitan profesionales para brindar capacitaciones a los agricultores, entre otros, como por ejemplo, tenemos la adquisición una cosechadora y una piladora, con tecnología de punta, que fueron exhibidas ante autoridades del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) y productores beneficiarios del sector Quijos, provincia de Napo, para elevar la productividad de la fruta y ordenar al sector.

Por ello se determina una fortaleza, ya que los clientes tendrían donde asesorarse y adquirir maquinarias para su producción, mediante esto los clientes aumentarían, puesto que es un incentivo que los atrae, de esta forma el nivel de créditos aumenta.

2.9. Análisis F.O.D.A

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica utilizada por empresas, que busca literalmente identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el negocio. Los factores internos son aquellos que la entidad pueda controlar, mientras que los externos se encuentran fuera del alcance de la empresa y no son posibles de intervenir.

TABLA N° 2.1
ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuenta con el certificado de calidad. ❖ Posee reglamentos y procedimientos que regulan el comportamiento del personal frente al Banco y a sus clientes. ❖ Presencia de Red Bancaria a nivel nacional. ❖ Conocimiento y Experiencia en el sector del negocio. ❖ Convenio con el MAGAP. ❖ Posee infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incumplimiento de las normas ISO. ❖ Falta de sistemas actualizados y adecuados para la prestación de servicios. ❖ Poca publicidad por parte de la empresa en el mercado seleccionado. ❖ Por la naturaleza de sus operaciones mantiene concentración de operaciones de crédito en el sector agropecuario de un alto riesgo crediticio. ❖ Personal con falta de nivel académico adecuado y título profesional especializado. ❖ Espacio físico inadecuado e insuficiente.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aprovechar su infraestructura de red de agencias y sucursales, con distribución en todo el País. ❖ Aumento del Producto Interno Bruto ❖ Incremento del interés de la tasa pasiva ❖ Leyes que permiten una adecuada administración y prestación de servicios ❖ Proveedores con servicios óptimos. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El incremento de Cooperativas en el sector. ❖ Demora en la aprobación de créditos por parte de la matriz. ❖ Incremento de la tasa de inflación ❖ Incremento de la tasa activa ❖ Políticas que no permiten alcanzar un desarrollo sustentable, ni lograr el cumplimiento de los objetivos ❖ Mejor servicio por parte de la competencia.

ELABORADO POR: Las Investigadoras

2.10. Métodos

La metodología que se aplicó fue la no experimental, ya que la información fue observada. Para el trabajo de campo las Tesisistas aplicaron encuestas e instrumentos de investigaciones, para que basados en ellas se pueda obtener mejor información para la aplicación de la Propuesta. Los modelos de las encuestas se encuentran en las páginas de los anexos.

2.10.1. Método Inductivo

El método inductivo va de lo particular a lo general, el cual se utilizó en la ejecución de la auditoría, al recopilar información precisa sobre las diferentes actividades realizadas por la institución como son los reglamentos y manual de funciones para cada área a fin de establecer medidas que mejoren el proceso interno del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

2.10.2. Método Deductivo

Es el proceso que parte de lo general a lo particular, por lo que se necesitó toda clase de información es decir la misión, visión, objetivos, metas institucionales, valores, entre otras, la aplicación de este método fue de gran importancia para analizar la situación actual del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

2.10.3. Método Analítico

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, el cual permite que se pueda: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías, este método se utilizó en el momento que se verificó y analizó los procedimientos del servicio que ofrece el Banco con la finalidad de determinar la naturaleza de la investigación permitió identificar los problemas.

2.10.4. Método Sistemático

Este método permitió evaluar el tamaño de la muestra mismo que fue de 185 usuarios de la Institución, para analizar la situación por la que atraviesa actualmente el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

2.11. Tipo de Investigación

2.11.1. Investigación Descriptiva

La auditoría se desarrolló mediante la Investigación Descriptiva, ya que esta detalla situaciones, contextos y eventos de la forma como sucede y como se manifiestan en la actualidad la institución bancaria ayudando al análisis y la descripción exacta de las actividades que desempeña la Institución.

2.11.2. Investigación Documental

Este método es el primer paso para cualquier investigación científica, se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos.

Para la presente investigación se utilizó el método documental ya que por medio de la misma se obtuvo y analizó información de diversos tipos como son: documentos, revistas de la institución y ahora en la actualidad mediante el Internet.

2.11.3. Investigación de Campo

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la información, es decir de fuentes reales manteniendo contacto con los que se encuentran directamente relacionados con el problema de investigación, esta investigación se aplicó al momento de realizar las encuestas y entrevistas.

2.12. Técnicas de Investigación

Las postulantes consideran que para la elaboración de la investigación disponen de una propuesta que se utilizó aplicando las siguientes técnicas, de esta forma obtener un conocimiento global sobre la institución bancaria que va a ser indagada.

2.12.1. Observación

Esta técnica de investigación se utilizó al momento de visitar la Institución Bancaria, lo que permitió observar de manera directa el servicio que presta, el espacio físico, tecnología, y la distribución de cada departamento que cuenta el Banco; los evidencias obtenidos se lo sustentó una nota de hallazgos.

2.12.2. Encuesta

La encuesta se aplicó a los socios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza con la finalidad de conocer si el servicio que presta satisface las necesidades de los mismos.

2.12.3. Entrevista

La entrevista fue aplicada al Gerente Comercial del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza de esta manera se pudo conocer si están cumpliendo con la aplicación de las normas de calidad en la prestación de los servicios.

2.13. Unidad de Estudio

2.13.1. Población o Universo

En esta investigación se tiene una población total de 14.816 habitantes los cuales están conformados de la siguiente manera el 46 % de la población son niños; mientras que 8.149 es la población que de manera directa e indirecta son beneficiarios o socios de la institución.

Fórmula

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{(d)^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{8149 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{(0.031)^2 * (8149 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{1.486,996924}{8.012704}$$

$$n = 185$$

Donde

N = Total de la población

$Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1- p (en este caso 1- 0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%) se trabajara con un 3.1%

n=. 185

2.14. Entrevista Realizada al Gerente Comercial del B.N.F.

1. ¿Según su punto de vista, como considera la calidad en general del Banco?

El Banco Nacional de Fomento viene trabajando en su labor diaria que es atender los sector productivos en el transcurso de todos estos años ha ido mejorando mucho con calidad y calidez la atención que brinda a cada uno de los clientes o usuarios del mismo, eso ha permitido que el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza se fusione entre los mejores a nivel nacional brindando un servicio óptimo, oportuno y eficiente.

2. ¿La institución posee un sistema de procesos de actividades?

Si posee un sistema de proceso de actividad, que es planificada desde la casa matriz donde existe la calificación de proceso en cada actividad que realiza ya sea en los servicios crediticios y servicios bancarios de cada actividad.

3. ¿Desarrollan procesos de mejora continua?; ¿En caso de existir algún problema con el sistema financiero, tienen algún plan de contingencia?

Procesos de mejora continua también lo hacemos incluso estamos con un proceso de calificación que ya se lo paso; de acreditación en lo cual cumplió al 100% el banco nacional de fomento incluso en la superintendencia de bancos y seguros lo hizo.

4. ¿Ha recibido algún reclamo o incomodidad por los usuarios por la atención prestada por el personal del banco?

Hemos tenido dificultades con los clientes por situaciones del sistema informático ya que muchas veces el sistema se congestiona es una situación incómoda lamentablemente dependemos del sistemas de comunicación que a veces impide que se les atiendan con mayor rapidez.

5. ¿Ha evaluado la atención del personal?

Si se realiza una evaluación permanente, es más tenemos un formulario de centros que es del MRL (Ministerio de Relaciones Laborales) todo servidor público está sujeto a esta evaluación, prácticamente con este se evalúa el desempeño de cada uno de los funcionarios que trabajan en la institución.

6. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza posee un sistema adecuado que controle los movimientos financieros de los clientes?

Si tenemos varios controles, como ustedes saben las instituciones financieras dependemos del control que nos realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros como servidores públicos dependemos de que los informes que nos realice la contraloría del Estado y aparte el control interno por parte de la auditoría interna que realiza el Banco.

7. ¿El personal del Banco es capacitado constantemente sobre la atención del cliente?

Capacitamos al personal de acuerdo de a las funciones que desempeñan cada uno además se capacitan en conocimientos nuevos como es paquetes informáticos, entre otros permitiendo mejorar de manera permanente la imagen a nivel local.

2.15. Análisis de la Entrevista

En la entrevista realizada al Gerente Comercial del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza se pudo determinar que la institución no presta un servicio de calidad a pesar que posee un sistema de pasos que ayuda a planificar y controlar

las actividades de los servicios, dando a conocer que este sistema no es suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes.

La entidad cuenta con un sistema informático, el mismo que no ayuda a realizar de forma eficiente las diferentes actividades de cada funcionario dentro de la misma, razón por la cual han tenido dificultades con los clientes ocasionando disminución en los créditos.

El Banco al ser una institución de sector público está controlado por la superintendencia de bancos y seguros, entidad que se encarga de controlar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la máxima autoridad que es el Banco Central.

2.16. Análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los clientes del B.N.F.

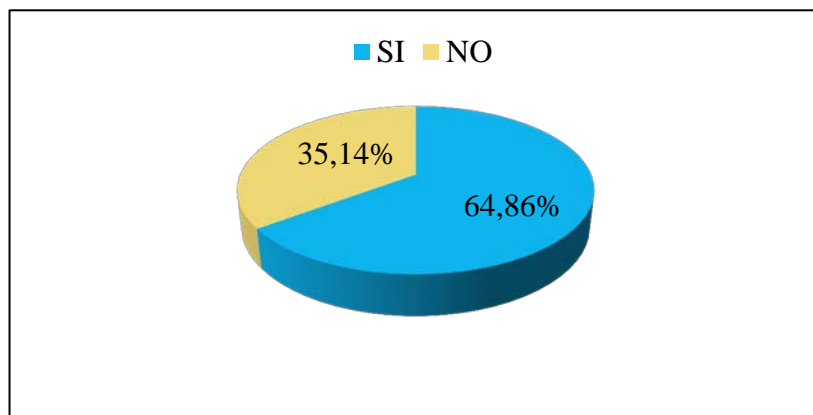
1. ¿Cree usted que el lugar de espera del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza es el adecuado?

TABLA N° 2.2
EL LUGAR DE ESPERA DEL BANCO ES EL ADECUADO

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	120	64.86
NO	65	35.14
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.2
EL LUGAR DE ESPERA DEL BANCO ES EL ADECUADO



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Del 100% del total de los clientes encuestados del Banco el 64.86% respondieron que el lugar de espera es el adecuado, mientras que el 35.14% manifestaron que no es apropiado; se podría decir que la mayoría de la población encuestada está conforme con el lugar de espera con el que cuenta la institución.

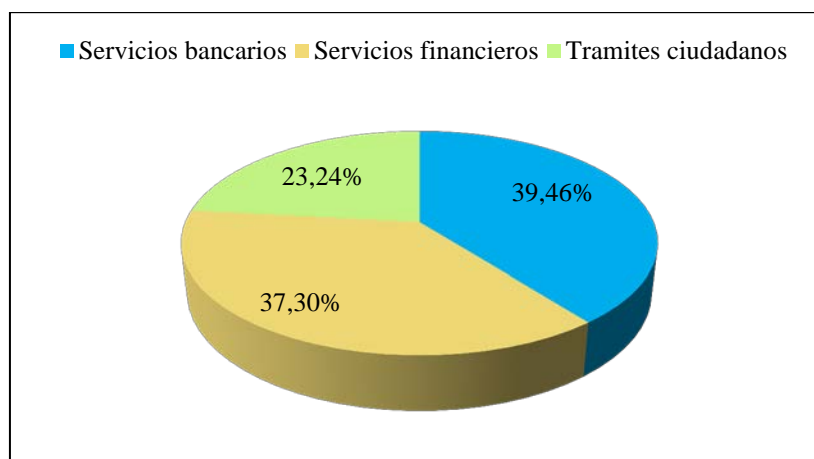
2. ¿Qué tipos de servicios que presta el Banco Nacional de Fomento sucursal Baeza, es el más usado por usted?

TABLA N° 2.3
LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Servicios bancarios	73	39,46
Servicios financieros	69	37,30
Tramites ciudadanos	43	23,24
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.3
LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Los clientes encuestados en un 39,46% respondieron que utilizan los servicios bancarios de la entidad, el 37,30% utiliza los servicios financieros, mientras que el 23,24% menciona que utilizan el servicio de tramites ciudadanos, se notó que la mayoría de las personas utilizan los servicios bancarios del Banco Nacional de Fomento sucursal Baeza.

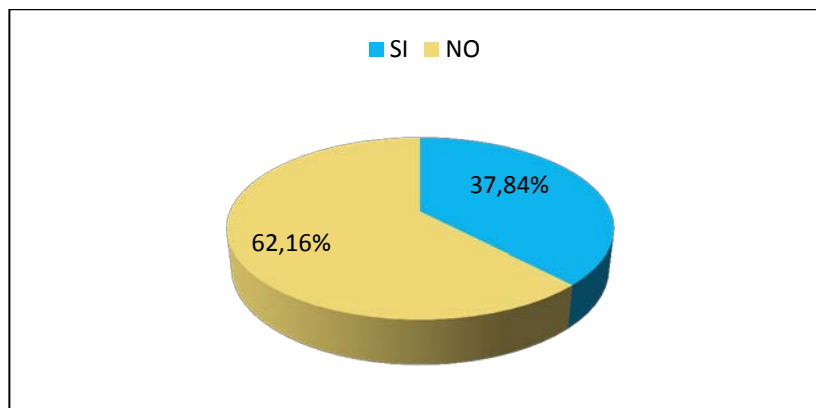
3. ¿Piensa usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?

TABLA N° 2.4
TIEMPO PARA SER ATENDIDO

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	70	37.84
NO	115	62.16
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.4
TIEMPO PARA SER ATENDIDO



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Las personas encuestadas establecen en un 37.84% que el tiempo de espera para ser atendido si es el adecuado, mientras que el 62.16% de la población encuestada dieron a conocer que no es el correcto, lo que determina que la mayoría de los clientes no están satisfechos por el tiempo de espera que existe al momento de obtener los servicios de la entidad.

4. Cuándo llama a la sucursal bancaria, ¿se encuentran las líneas ocupadas?

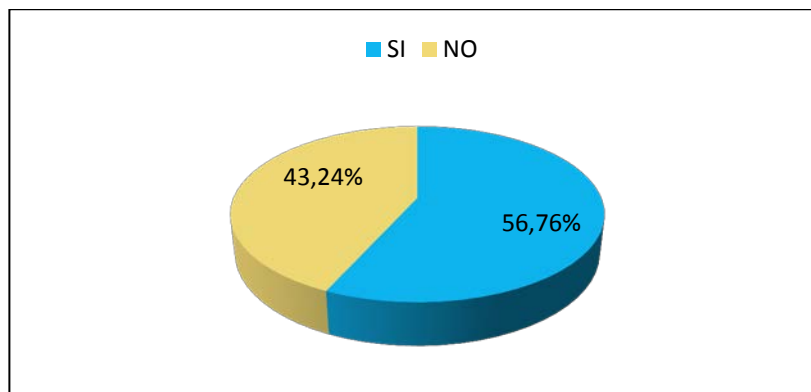
TABLA N° 2.5
LÍNEAS SE ENCUENTRAN OCUPADAS

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	105	56.76
NO	80	43.24
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.5
LÍNEAS SE ENCUENTRAN OCUPADAS



FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

El 56.76% de los encuestados menciona que no se encuentran habilitadas las líneas telefónicas, mientras que el 43.24% manifiestan que las líneas telefónicas están disponibles, lo que se pudo diagnosticar que el servicio telefónico se encuentra ocupado, esto se debe a que no cuenta con suficiente personal para atender las inquietudes de los usuarios.

5. ¿Cree usted que el personal de atención es suficiente para cubrir la demanda?

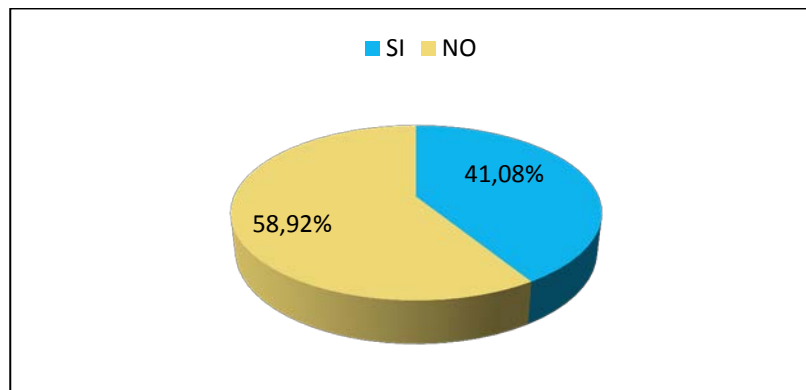
TABLA N° 2.6
EL PERSONAL ES SUFICIENTE

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	76	41.08
NO	109	58.92
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.6
EL PERSONAL ES SUFICIENTE



FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Del 100%, del total de la población encuestada el 41.08% manifiesta que si hay suficiente personal en la entidad, mientras que el 58.92% da a conocer que no hay personal suficiente para que brinden los servicios a los clientes, razón por la cual podemos concluir que el banco necesita incrementar personal en la áreas de más concurrencia de usuarios.

6. ¿En qué tiempo le entrega un préstamo?

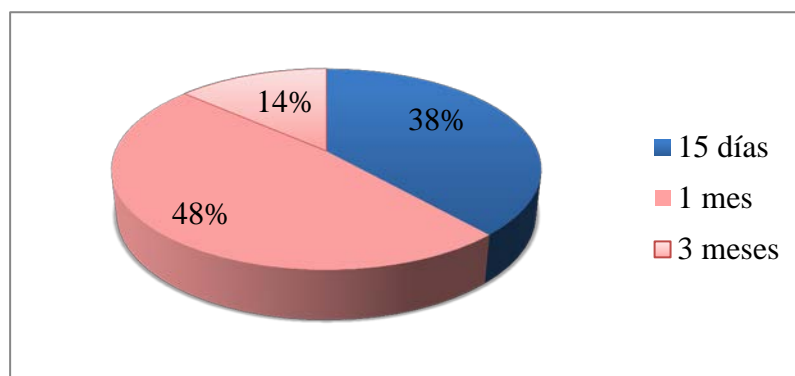
TABLA N° 2.7
TIEMPO DE ENTREGA DE UN PRÉSTAMO

VARIABLE	FRECUENCIA	%
15 días	71	38,00
1 mes	89	48,00
Otros	25	14,00
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.7
TIEMPO DE ENTREGA DE UN PRÉSTAMO



FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Para los clientes encuestados en un 38,00 % opinan que los préstamos se entregan en 15 días, mientras que el 48,00 % en un mes, el 14,00 % en 3 meses, es decir a la mayoría de las personas los préstamos les otorgaron en 1 mes, deduciendo que el tiempo que se tarda la entidad para otorgar un préstamo no es el adecuado por lo que se deberá realizar una revisión en los requisitos que el banco solicita y en las políticas del mismo.

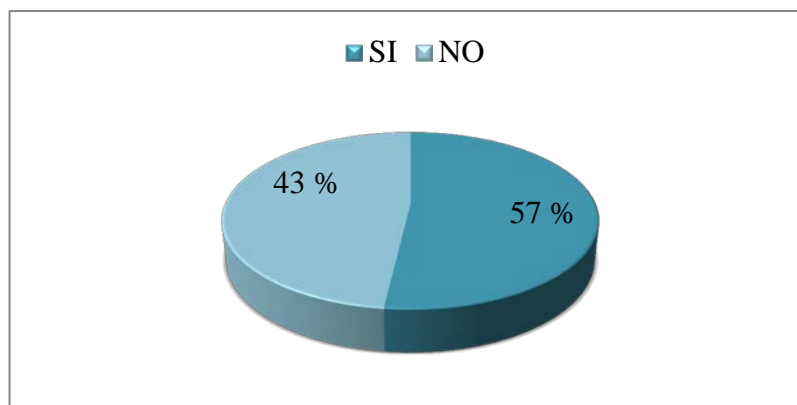
7. ¿El Banco le ofrece el servicio que espera y satisface sus necesidades?

TABLA N° 2.8
EL BANCO LE FACILITA EL SERVICIO QUE ESPERA

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	80	43%
NO	105	57%
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.8
EL BANCO LE FACILITA EL SERVICIO QUE ESPERA



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

Al aplicar las encuestas se pudo observar que del 100% del total de las personas encuestadas el 43 % manifiestan que el servicio que brinda el banco es satisfactorio, mientras que el 57 % indican que el servicio no es agradable, razón por la cual la institución debe controlar y supervisar las actividades de los empleados.

8. ¿El conocimiento y habilidad que posee el personal del Banco es adecuado para la prestación del servicio?

TABLA N° 2.9

CONOCIMIENTO Y HABILIDAD QUE POSEE EL PERSONAL ES ADECUADO

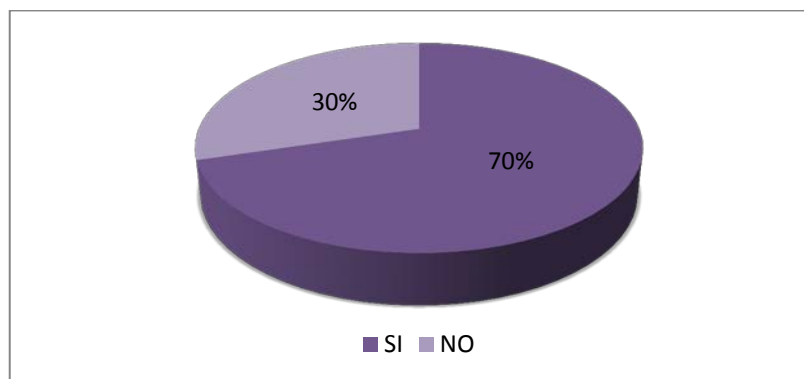
VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	56	30
NO	129	70
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.9

CONOCIMIENTO Y HABILIDAD QUE POSEE EL PERSONAL ES ADECUADO



FUENTE: Encuesta

REALIZADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS.

La población encuestada dice en un 30% del personal posee suficiente conocimiento y habilidad para la prestación del servicio, mientras que el 70 % da a conocer que el conocimiento y habilidad no es el apropiado, datos que permiten determinar que la población tiene desconformidad con el personal del banco ya que no se proporciona un servicio satisfactorio.

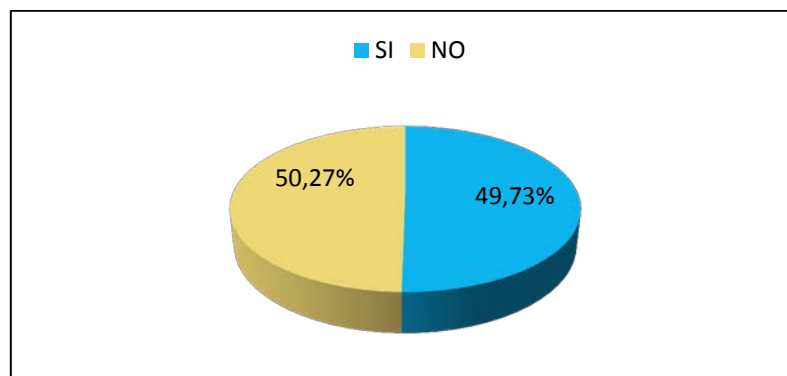
9.- ¿Considera que el Banco Nacional de Fomento es una de las primeras opciones para usar sus servicios en toda la zona?

TABLA N° 2.10
EL BANCO ES SU PRIMERA

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	93	50.27
NO	92	49.73
TOTAL	185	100%

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

GRÁFICO N° 2.10
EL BANCO ES SU PRIMERA OPCIÓN



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Grupo de Investigadoras

ANÁLISIS.

El 50.27% manifiesta que el banco es la primera opción para usar los servicios bancarios, mientras que el 49.73% expresa que no es la única opción. Esto es a razón que hay otras entidades financieras, por ello que las autoridades deben contratar y capacitar al personal para que puedan desempeñar de mejor manera en sus actividades diarias.

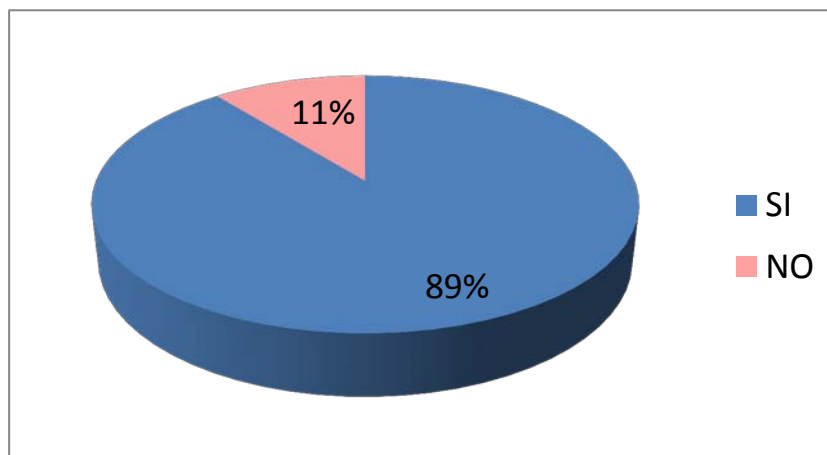
10. ¿Cree Usted que es importante aplicar una Auditoría de Calidad en el Banco Nacional del Fomento Sucursal Baeza, para una mejor atención al cliente?

TABLA N° 2.11
APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	165	89,00
NO	20	11,00
TOTAL	185	100

FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.11
APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD



FUENTE: Encuesta
REALIZADO POR: Las Investigadoras

ANÁLISIS.

Mediante la encuesta realizada se puede determinar que el 89% de los socios manifiestan que deben aplicar una auditoría de calidad, mientras que el 11% dijeron que no es necesario. Por lo tanto la mayor parte de los socios consideran que se debería aplicar una auditoría de calidad la cual permita conocer si la entidad cumple con los parámetros y presta un servicio de calidad.

2.17. Preguntas Científicas

- ❖ ¿Qué técnicas de investigación ayudará a identificar la situación actual del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, para facilitar la recolección de información requerida en la investigación?
- ❖ ¿Cómo aplicaríamos un programa de auditoría de calidad para el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, que permita la elaboración de la misma para idéntica los procedimientos de mayor relevancia dentro de la labor diaria en el Banco?

2.18. Conclusiones y Recomendaciones

2.18.1. Conclusiones

Médiante la investigación se pudo observar diversas falencias en la prestación de los servicios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- ❖ Una vez aplicada la encuesta y realizada la interpretación de dichos datos se pudo detectar que un porcentaje considerable responden que los servicios ofrecidos por el Banco no satisfacen sus necesidades ya sea por la falta de personal o el mismo que no está preparado para realizar correctamente cada una de las funciones, razón por la cual es la demora en la prestación de los servicios.
- ❖ En el análisis y tabulación de las preguntas planteadas se pudo establecer que el Banco se demora en el proceso de trámites para el otorgamiento de los créditos, los cuales son enviados a la casa Matriz para su respectiva verificación de la documentación y aprobación de los créditos.
- ❖ En el desarrollo del análisis e interpretación de datos se pudo establecer que el personal encuestado en su gran mayoría están de acuerdo que se aplique una auditoría de calidad, ya que es una herramienta que permite conocer sus

debilidades y encontrar soluciones que ayuden a mejorar sus funciones por ende presten un servicio de calidad en la institución.

2.18.2. Recomendaciones

Mediante las conclusiones antes mencionada se pudo dar las siguientes recomendaciones a cada una de ellas lo que ayudará a mejorar la calidad del servicio en el Banco.

- ❖ Contratar personal con un nivel académico que este acorde al cargo que desempeñen, así podran agilizar las funciones permitiendo que el socio realice sus actividades en el menor tiempo posible a su vez se siente satisfecho por el servicio adquirido.
- ❖ Con el cumplimiento de la Normalización de Calidad dentro de la entidad se va implantando la cultura de mejoramiento continuo no solo en los procesos de servicios; sino también empresariales. Solo así tendremos una mejor efectividad y eficiencia que permite alcanzar los objetivos. Además las autoridades deben crear políticas que realicen los tramites y aprobaciones de los crédito en la misma entidad de esta manera agilizarían los procesos del servicio.
- ❖ Aplicar una Auditoría de Calidad a los servicios para mantener controles en las funciones, mismo que permitirá establecer conclusiones para lograr la calidad en sus actividades, lo cual será beneficioso tanto para la institución como para los socios, puesto que los clientes serán satisfechos y la entidad generará más clientes.

CAPÍTULO III

“APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA EN LA PROVINCIA DE NAPO, CANTÓN QUIJOS, EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”

3. Introducción

La siguiente propuesta tiene como finalidad realizar una Auditoría de Calidad a los servicios que brinda el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, permitiendo medir el grado de eficiencia, eficacia y calidad al momento de brindar el servicio durante el período a ser auditado.

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza es una institución financiera creada para atender las diversas necesidades de las microempresas, negocios y actividades económicas, la institución se encuentra establecida en diferentes lugares del país, los servicios que brinda la entidad son: depósitos de crédito y depósito en la cuenta de ahorro, crédito comercial, de servicio, producción agropecuaria, mejoramiento y construcción de vivienda, que están enmarcadas a las necesidades de los socios para mejorar su situación económica y de sus negocios, además la entidad tienen convenios con el MAGAP.

3.1. Justificación de la Propuesta

La aplicación de una Auditoría de Calidad, ayudará a verificar el nivel de calidad y oportunidad de los servicios prestados a través de los funcionarios de la entidad, permitiendo conocer si el servicio prestado satisface las necesidades de los clientes.

La investigación constituye un valioso aporte para la entidad siendo una herramienta de control y supervisión adecuada, la cual ayudará a los directivos a tomar decisiones correctas y alcanzar los objetivos y metas establecidas.

La Auditoría de Calidad dentro del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, se constituye factible, ya que las autoridades de la entidad brindarán la apertura y facilitarán toda la información para que se pueda ejecutar de manera correcta.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

- ❖ Aplicar una Auditoría de Calidad a los servicios que presta el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, a través de las Normas de Calidad la cual ayudará a verificar si están cumpliendo con lo establecido en la misma, para que brinde de mejor manera el servicio y satisfagan las necesidades de los clientes.

3.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Aplicar la Auditoría de Calidad a los servicios que brinda el banco mediante un programa de trabajo, el cual determinará el tiempo y los instrumentos que se necesitará para desarrollar la investigación.
- ❖ Diagnosticar la situación actual del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza a través de información misma que permitan tomar decisiones oportunas y adecuadas para el desarrollo de las actividades.
- ❖ Realizar el informe final de auditoría de calidad que contenga conclusiones y recomendaciones efectivas de los resultados obtenidos en el período de estudio, lo que permitirá alcanzar los objetivos planteados por la institución.

3.3. Descripción de la Propuesta

Se aplicará una Auditoría de Calidad a los servicios que presta el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

En la ejecución de la Auditoría de Calidad se aplicarán los siguientes archivos:

- a) Archivo Permanente.
- b) Archivo de Planificación.
- c) Archivo Corriente.

a) Archivo Permanente

El archivo permanente contendrá Información de la empresa, relacionada con disposiciones legales, reglamentos, manuales, instructivos y demás normas que regulen su funcionamiento. Asimismo, comprende datos relativos con su organización, estructura, funciones, procedimientos, contratos, convenios e informes de los trabajos de auditoría.

b) Archivo de Planificación

Este archivo contiene toda la documentación relacionada al proceso de período sujeto a examen, se analiza la información obtenida para definir los objetivos de la auditoría, el alcance del trabajo, por esta razón se detalla los procedimientos, además consta de responsables y fechas en las cuales se va a cumplir el desarrollo de cada una las tareas establecidas en el plan de trabajo, con el propósito de orientar hacia los objetivos establecidos y cumplir con lo planificado.

c) Archivo Corriente

Este archivo contiene toda la información recopilada durante el desarrollo de trabajo de campo: las pruebas, análisis, gráficos, muestras analizadas y los procedimientos utilizados; se encuentra toda la evidencia y la extensión de los procedimientos de auditoría contenidos tanto en las pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas y la referenciación constituyen en la evidencia del examen de una unidad auditable.

3.4.Diseño de la Propuesta

La presente investigación contará con información real y objetiva, mediante la aplicación de la Auditoría de Calidad se conocerá cuál es la situación actual de los servicios que presta el Banco misma que contendrá los tres archivos que son: archivo permanente, archivo de planificación y archivo corriente, los cuales ayudarán a encontrar los hallazgos o irregularidades que se presenta en los

servicios que ofrece el Banco, a través de los resultados encontrados se elaborará un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza es una institución que brinda servicios de crédito y ahorro, pero su objetivo es apoyar a los sectores micro-empresariales tales como:

- ❖ Artesanales.
- ❖ Agricultores.

3.5.Datos Informativos

Institución: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

Dirección: Parroquia Baeza

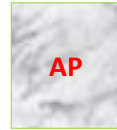
Representante: Ing. Francisco Cañar

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

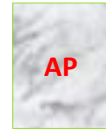
Teléfono: 063115082



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012



ARCHIVO PERMANENTE



3.6. Guía para la Conformación de Archivo Permanente

REF.	DESCRIPCIÓN
P/T	
A/B	Antecedentes del Banco Nacional del Fomento
M/V	Misión, Visión
O/B	Objetivos del Banco Nacional del Fomento
D/B	Dirección del Banco Nacional del Fomento
H/T	Horarios de Trabajo
N/P	Nómina del Personal
O/B	Organigrama del Banco estructural y funcional.
M/F	Manual de Funciones
E/B	Extracto de los Estatutos del Banco
S/B	Servicios que brinda el Banco Nacional del Fomento Sucursal Baeza
D/S	Descripción del Sistema Informático que utiliza
I/C	Impuestos y Contribuciones que debe pagar



Antecedentes del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

Con fecha 12 de Febrero de 1970 se crea la agencia Baeza; dependiente de la Sucursal Quito, siendo el primer agente Julio Salen Rivas, es así que tras 12 años funcionando como agencia, el 8 de febrero de 1982 la Superintendencia de Bancos bajo la presidencia del Dr. Vicente Troya Jaramillo autoriza el establecimiento de esta agencia como sucursal, la misma que empieza realizando las funciones en la casa del señor Genaro Ampudia ubicado en Baeza Colonial.

En el año 2002 por medio de un convenio tripartito entre el Banco, El Municipio de Baeza y el Consejo Provincial de Napo se construye lo que actualmente es el edificio del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza ubicado frente al Municipio de Quijos, el edificio consta de dos plantas y cuya área de construcción es de 200 mts².

El 10 de febrero del 2004 se autoriza la creación de una ventanilla de extensión en El Chaco, y desde sus inicios funciona en el interior del Municipio de este Cantón, hasta la actualidad.

Hoy en día el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza atiende a una población de aproximadamente de 8149 habitantes comprendidos en dos Cantones Quijos y el Chaco con sus respectivas parroquias.

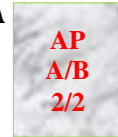
Contribución al Desarrollo Socio - Económico del Ecuador.

El Banco Nacional de Fomento es la entidad financiera de desarrollo, autónoma de derecho privado y finalidad social y pública que en los últimos setenta años ha contribuido de forma significativa al desarrollo económico del Ecuador.

M.T. Elabora por: J.LL/	2013 Fecha: 10-06-
C.C.M. Revisado por:	2013 Fecha: 12-08-



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012



Su acción orientada a fomentar el sector agrícola, ganadero, pequeña industria, artesanía, turismo, pesca artesanal y comercio se ha reflejado principalmente en:

- ❖ Incremento de la producción agrícola, para alimentar la creciente población ecuatoriana.
- ❖ Aumento de exportaciones, que han generado divisas destinadas a la importación de maquinaria y otros bienes de capital y consumo.
- ❖ Crecimiento de la producción industrial, orientada al consumo interno, a la sustitución de importaciones y a la producción de bienes exportables.
- ❖ Ampliación de la frontera agrícola, creando nuevos centros de producción.
- ❖ La creación de nuevas oficinas del Banco Nacional de Fomento en todas las provincias y en los principales cantones del país, ha permitido apoyar a los productores, mediante créditos e incorporar nuevas zonas a la producción nacional.
- ❖ Se han financiado actividades a productores que no tienen acceso a la banca privada, por el riesgo que representan sus inversiones y por la falta de garantías.
- ❖ La política crediticia del Banco se basa en la colocación de préstamos a plazos, garantías y tasas de interés, que han permitido la capitalización de las diferentes actividades productivas, así como capital de operación en condiciones que no ofrece la banca privada.

La colocación de créditos ha permitido la creación de nuevas fuentes de trabajo, que han incidido en una mayor distribución del ingreso.

Diversificación de la producción agrícola e industrial, que ha dado mayor estabilidad independencia a la economía nacional.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Misión

Fomentar el desarrollo socio-económico y sostenible del país con equidad territorial, enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores a través de servicios y productos financieros al alcance de la población.

Visión

Ser la institución referente de la banca de fomento y desarrollo en gestión eficiente, que aporta al logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.

Valores Institucionales

- ❖ **Ética:** los funcionarios responsables del Banco observarán un Código de Ética profesional en todas las actividades y tareas encargadas a ellos.
- ❖ **Calidad:** los productos y servicios que brinda el BNF observan las normas de calidad, poniendo énfasis en la atención al cliente.
- ❖ **Productividad:** la alta eficiencia del banco incide en una mayor productividad en el desarrollo de las actividades del personal.
- ❖ **Servicio Personalizado:** la atención al cliente se enfoca en un servicio personalizado que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
- ❖ **Trabajo en Equipo:** se promueve el trabajo participativo en equipos orientados en metas definidas.
- ❖ **Pro actividad:** parte de las competencias exigidas al personal es la pro actividad demostrable en todas las tareas encomendadas.
- ❖ **Liderazgo:** se fomenta la creación de nuevos líderes que motiven y dirijan a sus equipos hacia la consecución de los objetivos institucionales.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Objetivos del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza

Objetivo General

- ❖ Promover la formación de empresas agrícolas, ganaderas, forestales e industriales destinadas al aumento de la producción nacional.

Objetivos Específicos

- ❖ Convertir en la banca pública líder del país y contribuir al desarrollo de los sectores productivos.
- ❖ Fomentar el desarrollo enfocado principalmente en los pequeños y medianos productores.
- ❖ Desarrollar en la Gestión eficiente para el aporte del logro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir.
- ❖ Proporcionar y anclar la plataforma tecnológica que permita soportar y garantizar la operación del Banco.
- ❖ Contar con un sistema de gestión integral de riesgos que permita controlar los niveles de exposición basado en los límites establecidos y la permanencia en el tiempo.
- ❖ Proporcionar los servicios administrativos de manera eficiente, eficaz y oportuna para la operación del Banco.
- ❖ Apoyar en la administración de los recursos asignados por el Estado y de la logística de distribución de los productos designados por el MAGAP.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Dirección y Horarios de Trabajo del Banco Nacional de Fomento

Baeza es una Sucursal. Dependiente de la zonal Puyo, ubicado en la Provincia de Napo, Cantón Quijos, Parroquia Baeza, Barrio Central, Calle 17 de Enero, el cual presta sus servicios a los ciudadanos de las diferentes parroquias como son: Baeza, Casanga, Cuyuja, Papallacta, Borja y el cantón El Chaco.

Horario de atención del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

Lunes a Viernes 09:00 – 17:00

- ❖ Apertura de cuentas de ahorro y corrientes
- ❖ Depósitos cuentas de ahorro y corrientes
- ❖ Pago cheques (superiores a \$ 1000 necesita autorización)
- ❖ Certificación y revocatoria de cheques
- ❖ Cheques de Gerencia
- ❖ Solicitud y anulación de chequeras
- ❖ Retiro ahorros (superiores a \$ 1000 necesita autorización)
- ❖ Recaudación de impuestos
- ❖ Envío y pago de giros nacionales e internacionales
- ❖ Cobro de cartera BNF
- ❖ Certificados de inversión
- ❖ Pago y recepción de cuentas judiciales
- ❖ Cuentas rotativas de ingresos y pagos (se necesita realizar un convenio)

Atención ventanilla - Lunes a Viernes 09:00 – 17:00 y sábado 09:00 – 14:00

- ❖ Depósitos cuentas corrientes
- ❖ Depósitos cuentas de ahorro
- ❖ Pago de cheques máximo \$ 1000.
- ❖ Retiro ahorro \$ 1000.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Nómina del Personal

El Banco cuenta con un total de 15 servidores para atender al público.

N °	NOMBRES	CARGO
1	Ing. Francisco Cañar	Gerente Comercial
2	Sra. Irma Pazos	Gerente Operativa
3	Ing. Duval García	Crédito
4	Ing. Patricio Ibarra	Microcrédito
5	Ing. Edison Cueva	Microcrédito
6	Ing. Carlos Zambrano	Microcrédito
7	Sra. Fernanda Cayo	Microcrédito
8	Lic. Andrés Reyes	Recuperación
9	Sra. Jimena Quiroz	Atención al Cliente
10	Ing. Alexis Medina	Atención al Cliente
11	Srta. Jimena Ortiz	Cajera
12	Srta. Tania Minda	Cajera
13	Sra. Guadalupe Hernández	Cajera
14	Sra. Rocío Yépez	Cajera
15	Sr. Nicolao Pinto	Cartera

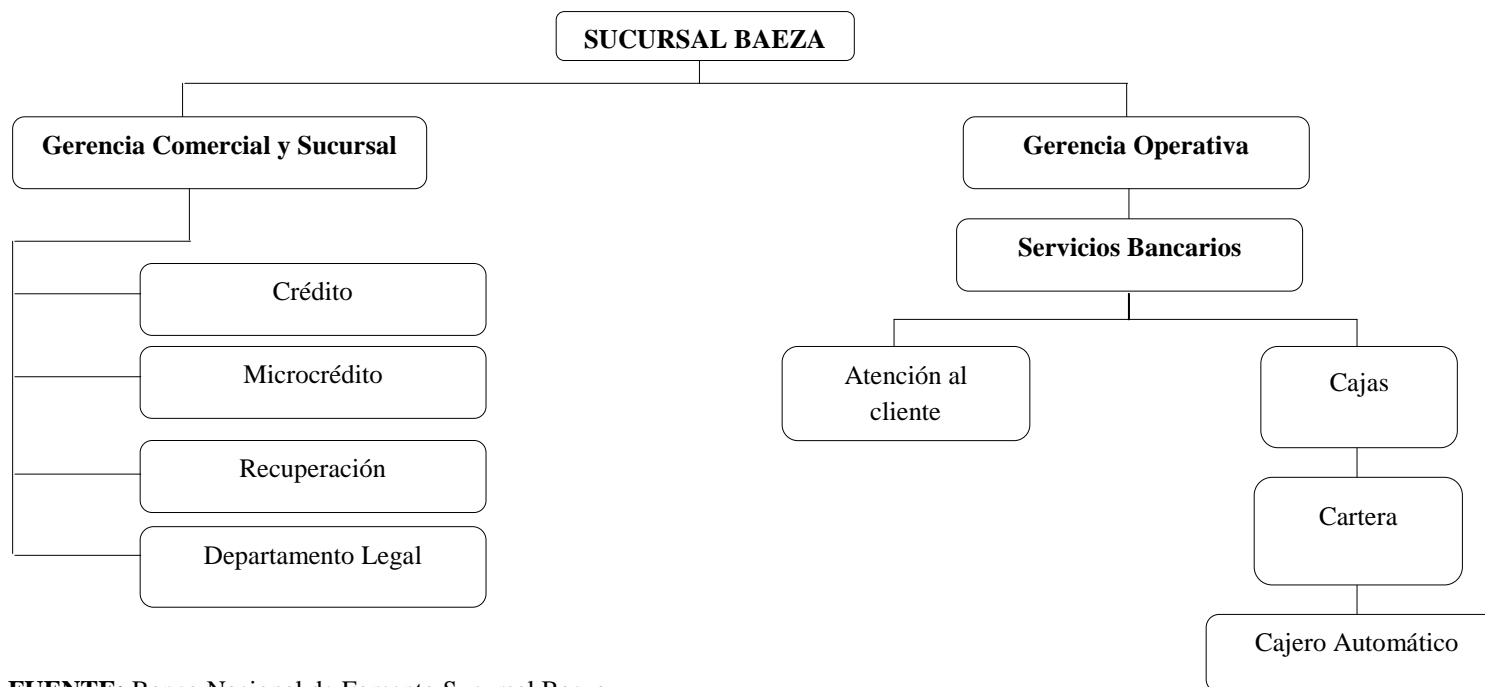
Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

A/C
O/B
1/2

Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento.



FUENTE: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
ELABORADO POR: Gerente Sucursal

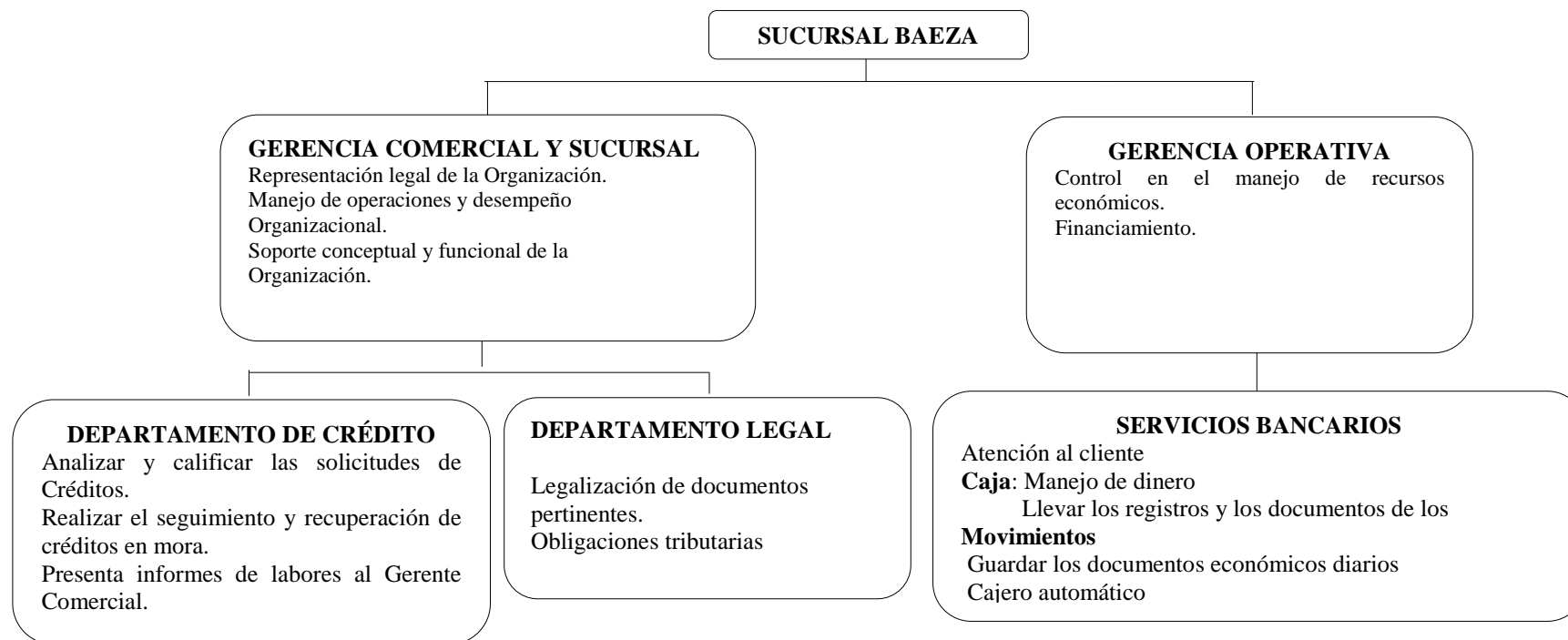
Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AP
O/B
2/2

Organigrama Funcional del Banco Nacional de Fomento.



FUENTE: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
ELABORADO POR: Gerente Sucursal

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Manual de Funciones

CARGO: Gerente Comercial

OBJETIVO:

Representar judicial y extra judicial al Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, a la vez es el representante jurídico de la misma.

FUNCIONES:

- ❖ Ejecutar los acuerdos de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- ❖ Informar mensualmente al Consejo de Administración sobre el estado del banco, presentando los respectivos estados financieros.
- ❖ Obligar que se presenten todos los informes y reportes a las entidades pertinentes.
- ❖ Mantener un ambiente de trabajo adecuado para todos los integrantes del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
- ❖ Presentar el presupuesto institucional al Consejo de Administración para su aprobación.
- ❖ Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

CARGO: Cajeras

OBJETIVO:

Atender a los clientes y socios en retiros y depósitos en sus cuentas de ahorros.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



FUNCIONES:

- ❖ Mantener actualizadas las libretas de los socios tanto en ahorros, certificados de aportación y encaje.
- ❖ Recibir depósitos en efectivo o cheques y acreditar a los socios acreditantes.
- ❖ Recaudar en efectivo préstamo de los socios y emitir en forma inmediata el recibo correspondiente por el pago, en caso de recibir cheque que este acreditado en los ahorros y luego de efectivizado se cancelará el préstamo.
- ❖ Mantener bajo su responsabilidad y en efectivo el fondo de cambio asignado para la gerencia.
- ❖ Cuadrar diariamente el movimiento económico y presentar su informe a contabilidad de la Matriz.

CARGO: Área de Crédito y Cobranzas (Cartera)

OBJETIVO:

Recibir solicitudes de Crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

FUNCIONES: Asesor de Crédito

- ❖ Ordenar y archivar todas las solicitudes de crédito de los socios.
- ❖ Realizar la inspección en forma personal y responsable para verificar la dirección del deudor y garantes.
- ❖ Verificar los vehículos constatando la matrícula, número de motor y chasis, en créditos prendarios.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AP
M/F
3/6

- ❖ Realizar la medición del terreno o casa en los créditos hipotecarios, para emitir un informe por escrito con el avalúo real y el croquis, siendo responsable directo de dicho informe.
- ❖ Llevar copia de cada uno de los juicios que se ventilan en el juzgado.
- ❖ Encargarse de los embargos y remates de los bienes de los socios demandados.

FUNCIONES: Auxiliar de Crédito

- ❖ Recibir solicitudes de crédito debidamente revisadas y depuradas en cada dependencia de acuerdo al manual de crédito vigente, con todos los documentos de soporte de acuerdo al tipo de crédito solicitado.
- ❖ Presentar diariamente o semestralmente un listado de solicitudes de crédito debidamente revisadas y con su informe al Comité de Crédito.
- ❖ Mantener bajo su responsabilidad (custodia) directa o indirecta los pagarés, letras de cambio, cheques, hipotecas, prendas y solicitudes de crédito de los socios del banco.
- ❖ Autorizar la liquidación y acreditación de valores por crédito, aprobado por el Comité luego de haber comprobado y recibido los documentos que garantizan dicho crédito.
- ❖ Ser totalmente responsable de la recuperación de cada uno de los créditos otorgados.
- ❖ Comunicar en forma semanal o mensual a Gerencia sobre el vencimiento de créditos concedidos.
- ❖ Elaborar las notificaciones y avisos de vencimiento.
- ❖ Elaborar el presupuesto institucional.
- ❖ Mantener al día toda la Cartera de Crédito de la Institución.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AP
M/F
4/6

- ❖ Notificar diariamente a todos los socios y a sus garantes sobre sus obligaciones de crédito.
- ❖ Solicitar al Gerente Financiero la entrega de pagarés para ser ejecutados a través de Asesoría Jurídica.
- ❖ Presentar depósito.
- ❖ Cumplir a cabalidad el manual de funciones de crédito y otros.
- ❖ Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

CARGO: Atención al Cliente

OBJETIVO:

Entregar el servicio de información a los socios, atender la correspondencia y remplazar en su ausencia a las cajeras.

FUNCIONES:

- ❖ Llevar al día la correspondencia tanto recibida como enviada, debidamente archivadas.
- ❖ Contestar y realizar todas las llamadas telefónicas.
- ❖ Elaborar cartas, oficios y memos de Gerencia tanto internos como externos y en general cualquier otra disposición emitida por Gerencia.
- ❖ Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

CARGO: Área de Servicios

OBJETIVO:

Presentar caución fijada por el Consejo de Administración

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



FUNCIONES: Conserje

- ❖ Abrir y cerrar las puertas de la institución y mantener las oficinas completamente limpias y aseadas.
- ❖ Entregar correspondencia, notificar a sesiones, retirar y entregar dinero de los socios utilizando para su movilización una moto.
- ❖ Presentar caución fijada por el consejo de administración.
- ❖ Será responsable del o los vehículos en el caso de deterioro o daños por descuido o pérdida del mismo.
- ❖ Todo lo demás que conste en el estatuto vigente aprobado en el MIES.

CARGO: Guardias

OBJETIVO:

Vigilar y controlar el orden de la institución.

FUNCIONES:

- ❖ Verifica el horario de ingreso y salida del personal.
- ❖ Realiza rondas por la institución.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Extracto de los Estatutos del Banco Nacional de Fomento

TÍTULO I

CONSTITUCIÓN, OBJETO, DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Art. 1.- El Banco Nacional de Fomento es una persona jurídica autónoma de derecho privado con finalidad social y pública que desenvuelve sus actividades dentro del territorio de la República, y que está regida por su Ley Orgánica por normas legales especiales y generales que le sean aplicables, así como por el presente Estatutos ,Reglamentos y Regulaciones.

Art. 2.- El Banco tendrá como objetivo acelerar el desarrollo económico y social del país, para lo cual realizara una amplia y adecuada actividad crediticia, destinada, especialmente, al fomento de la producción agropecuaria, artesanía, mediana y pequeñas industria, forestación, pesca, turismo industrialización de productos agropecuarios y comercialización de los artículos provenientes de estas actividades cumplirá también todas las funciones que determina el Art. 3 de su Ley Orgánica.

Art. 3.- El Banco tendrá su domicilio principal en la ciudad de Quito en donde funcionara la Casa Matriz que tendrá jurisdicción nacional.

El Banco mantendrá, obligatoriamente sucursales en todas las capitales de provincia y en los centros poblados que determine el Directorio.



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



PARÁGRAFO V

DE LAS SUCURSALES Y AGENCIAS DE LAS SUCURSALES

Art. 49.- Las sucursales serán las oficinas operadoras del Banco, con sus respectivas jurisdicciones territoriales. A través de ellas ejercerá sus funciones crediticias.

Art. 50.- Las sucursales estarán facultadas para lo siguiente:

- a) Conceder crédito de acuerdo con la Ley este Estatuto EL Reglamento de Crédito y demás normas regulaciones y disposiciones del Banco dentro de los cupos resolutivos que fije la comisión Ejecutiva y de conformidad con las instrucciones de la Gerencia General.
- b) Recibir depósitos monetarios de ahorro y de plazo.
- c) Efectuar servicios de ahorros transferencias y cobranzas y
- d) Realizar las demás operaciones para las que este facultado de Banco previa autorización del directorio y demás organismos correspondientes.

Art. 51.- si el directorio cree conveniente, podrá establecer el sistema de oficinas móviles dependientes de una sucursal, con el propósito de llevar los servicios Bancarios a lugares apartados.

Art. 52.- las facultades de los gerentes de las sucursales determinadas en la Ley constara en el mandato que para el ejercicio de sus funciones les otorgara el Gerente General.



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Art. 53.- Corresponderán a los Gerentes de las sucursales además de las funciones establecidas en el Art 39 de la Ley Orgánica del Banco la siguientes.

- a) Solucionar a la Gerencia General los nombramientos o remociones de los funcionarios empleados de la oficina a su cargo.
- b) Presentar a la Gerencia General la proforma presupuestaria de la sucursal y el proyecto del plan de crédito para su respectiva publicación.
- c) Hacer conocer al personal de la sucursal las regulaciones, reglamentos, circulares instructivos disposiciones que dicten el Directorio la Comisión Ejecutiva de la Gerencia General.

Art. 54.- En caso de falta ausencia o impedimento del Gerente de la sucursal la reemplazará el Subgerente de la misma o el funcionario que designe la Gerencia General.

Art. 55.- Las sucursales del Banco dependerán de la Gerencia General de la Subgerencia General y en las respectivas áreas de las Gerencia auxiliares.

Art. 56.- Las funciones atribuciones deberes y organización interna de las sucursales se determinan en el Reglamento Orgánico y Funcional del Banco.

Art. 57.- El Directorio dictara el reglamento específico para el funcionamiento de los comités de crédito de las sucursales: la Comisión Ejecutiva, periódicamente, determinara los cupos resolutivos de las operaciones crediticias.

SECCIÓN I

DEL CRÉDITO

Art. 74.- De conformidad con el Art. 53 de su Ley Orgánica, el Banco podrá cancelar crédito bancario, de capacitación, comercial y especial.



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO PERMANENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AP
E/B
4/4

- a) **BANCARIO.** El que se otorga a las personas naturales o jurídicas que cumplan los requisitos señalados en el Art 54 de la Ley Orgánica del Banco.
- b) **DE CAPACITACIÓN.** El que se conceda a los agricultores industriales y artesanos de reducida capacidad económica, que muestren aptitud potencial de algo así como las cooperativas comunes, asociaciones, en la cual la mayoría de sus integrantes puedan ser considerados sujetos individuales de crédito de capacitación y que se hallen legalmente constituidas,
- c) **COMERCIAL.** El que se destine a financiar operaciones de esta naturaleza y que sea considerada de conformidad con lo dispuesto en Ley Orgánica del Banco, y.
- d) **ESPECIAL.** El que se conceda, a través de líneas de crédito a instituciones crediticias establecidas por la Ley, que otorguen préstamos para las mismas finalidades que el Banco y que sean calificadas por el Directorio.

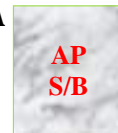
Las finalidades, características condiciones, sujetos de créditos, plazos, formas de pago, garantías, etc., de cada uno de estos préstamos, constaran en el Reglamento General de Crédito expendido por el Directorio del Banco.

DADO en Quito, a 9 de septiembre de 1981.

- a) Ing. Galo Luzuriaga **PRESIDENTE**
- b) f) Ing. Marcelo Quevedo Toro **Gerente General**
- c) f) Lic. José Dueñas Ibarra **SECRETARIO GENERAL**



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Servicios que Brinda el Banco Nacional de Fomento

Servicios Bancarios

- ❖ Cheques de Gerencia
- ❖ Giros Nacionales
- ❖ Depósitos Judiciales
- ❖ Pagos de cartera
- ❖ Certificación de no adeudar al BNF
- ❖ Convenios
- ❖ Depósitos a Plazo

Servicios Financieros

- ❖ Todo Pago
- ❖ Cámara de Compensación
- ❖ Intermediación Financiera
- ❖ Corresponsalía

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Descripción del Sistema Informático Utilizado

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza., utiliza el sistema SISCA, es un sistema confiable y fácil de utilizar dentro del Bancos y reúne las siguientes características:

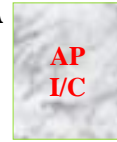
- ❖ Proactividad.
- ❖ Manejo efectivo del tiempo.
- ❖ Empatía y Asertividad.
- ❖ Habilidades para retroalimentar de manera efectiva.
- ❖ Manejo de conflictos y negociación.
- ❖ Rasgos de creatividad y capacidad propositiva.
- ❖ Capacidad para trabajar en equipo y coordinación técnica.
- ❖ Detallista y analítico/a

Este sistema está diseñado para ayudar a los administradores en sus tareas diarias de los reportes ingresos, egresos, apertura de nuevos clientes entre otros, con el fin de controlar en forma oportuna, segura y confiable los datos y transacciones contables de todos los socios.

Beneficios son:

- ❖ Ahorros.
- ❖ Préstamos.
- ❖ Inversiones.
- ❖ Bancos.
- ❖ Contabilidad.
- ❖ Reportes.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Impuestos y Contribuciones que está Obligado el Banco

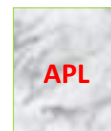
El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, tiene como obligaciones tributarias que presentar al SRI:

- ❖ Anexo de relación de dependencia
- ❖ Anexo transaccional
- ❖ Declaración del Impuesto a la Renta Sociedades
- ❖ Declaración de Retenciones en la fuente Declaración mensual del IVA

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-06-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

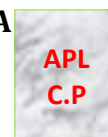


ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN



3.7. Guía para la Conformación de Archivo de Planificación

REF. P/T	DESCRIPCIÓN
C/P	Carta de Presentación
C/P	Propuesta Servicio
C/T	Propuesta Técnica
C/C	Carta de Compromiso
C/S	Contrato de Servicios
E/A	Equipo de Auditores
C/A	Cronograma de Actividades
MSA	Marcas de Auditoría y Siglas de Auditoría
P/C	Personal con Quienes Vamos a Coordinar el Trabajo y Distribución del Trabajo.
M/P	Memorándum de Planificación



Carta de Presentación

Latacunga, 20 de Mayo del 2013.

Ingeniero. Francisco Cañar
GERENTE COMERCIAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
SUCURSAL BAEZA
Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de parte de las Srtas. Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje, egresadas de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para presentar nuestra propuesta de servicios profesionales de auditoría, que consiste en determinar si cumple o no con las Normas de Calidad en los servicios que ofrece el “Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza” a su vez con aspectos generales que permite alcanzar la calidad y mejoramiento de la institución, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012. Se emitirá la carta a gerencia con los resultados obtenidos emitiendo conclusiones y recomendaciones, esta auditoría no incurre ningún costo ya que se desarrollará como un tema de investigación ya que es un requisito básico para obtener el título profesional.

Por la atención y trámite que se dé a la presente, reiteramos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente;

.....
Srta. Jeanneth Lloacana
Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa
Egresada

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Propuesta de Servicios

La presente tiene como objeto dar a conocer nuestra propuesta de servicios, considerando los siguientes puntos:

ANTECEDENTES

Nuestra firma auditora se identifica en el ámbito laboral como “J&M AUDIT” Independientes, representado por las Srtas. Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi; Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje, quienes vamos a realizar una auditoría de calidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Nuestro propósito es elaborar un trabajo con eficiencia, y tiene como finalidad aplicar los conocimientos adquiridos durante la trayectoria de nuestros años de vida estudiantil, para desenvolvemos de manera correcta en el ámbito profesional y laboral.

NATURALEZA DEL ESTUDIO

Auditoría de Calidad a los servicios que ofrece el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

ALCANCE

El examen se desarrollará de acuerdo a la conformidad de las normas de calidad, y en consecuencia, contendrá todas las pruebas que juzgarán oportunas en vista de las circunstancias. Dichas pruebas son de carácter selectivo y no necesariamente servirán para detectar todas las irregularidades que pudieran existir en el Banco.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

APL
P.S
2/2

Sin embargo tendríamos en mente esa posibilidad, de presentarse se les comunicaría inmediatamente.

OBJETIVOS

- ❖ Aplicar una Auditoría de Calidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, que permita determinar la situación actual de la institución.
- ❖ Determinar las deficiencias y amenazas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza con el propósito de corregir a tiempo los errores, que ocasionan dentro de la institución.
- ❖ Realizar un programa de Auditoría el cual ayudará a efectuar las diferentes actividades de la misma.
- ❖ Emitir un informe con los hallazgos obtenidos durante el desarrollo de la Auditoría, a través de conclusiones y recomendaciones.

ESTRATEGIAS

La estrategia es utilizar todos los elementos profesionales y posibles líneas de acción para lograr los objetivos planteados.

- ❖ Visita a la institución a auditar para la recopilación de la información general del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.
- ❖ Elaboración de un cronograma de actividades, mismo que ayudará al desarrollo de las actividades a ejecutarse en la auditoría.
- ❖ Desarrollo de programas de auditoría.
- ❖ Aplicación de los procedimientos de auditoría.
- ❖ Utilizar los instrumentos de investigación.

ACCIÓN

Aplicación de encuestas, entrevistas y observación directa de las actividades que llevan a cabo el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza para determinar si son o no las adecuadas.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Propuesta Técnica

Nuestra firma auditora estará conformada de la siguiente manera:

EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRES	CARGO
Ing. Marcelo Cárdenas	Supervisor
Clara Jeanneth Lloacana Bonilla	Auditora
María Rosalía Tipanluisa Aigaje	Auditora

RECURSOS

- ❖ Humano
- ❖ Financiero
- ❖ Material.
- ❖ Tecnológicos

RECURSO HUMANO

El recurso humano dentro de la investigación es un factor muy importante y valioso ya que ayuda al desarrollo de la auditoría que se aplicará en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

PROPUESTA ECONÓMICA

El desarrollo de la auditoría de calidad no tendrá ningún costo para el Banco ya que las postulantes van a desarrollar un trabajo investigativo dentro de la institución, mismo que es un requisito indispensable para la obtención del Título.

El personal estará suficientemente capacitado para realizar cualquier tipo de actividades solicitadas por la institución.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



RECURSOS MATERIALES

- ❖ Papeles de trabajo
- ❖ Carpetas
- ❖ Lápiz bicolor
- ❖ Borradores
- ❖ Estilete
- ❖ Resaltadores
- ❖ Reglas
- ❖ Archivadores
- ❖ Copias
- ❖ Hojas de papel boom A4

RECURSO TECNOLÓGICOS

- ❖ Flash Memory
- ❖ Computadoras
- ❖ Impresora
- ❖ Cds
- ❖ Escáner

RESULTADOS ESPERADOS:

Con desarrollo de la Auditoría de Calidad en los servicios que presta el Banco se pretende realizar un informe, mismo que contenga conclusiones y recomendaciones sobre los procedimientos que aplican al momento de brindar los servicios a través de recursos humanos, esto ayudará al Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza a mejorar sus servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Carta de Compromiso

Latacunga, 20 de julio del 2013.

Ingeniero.

Francisco Cañar

GERENTE COMERCIAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA.

Presente.-

Estimado Señor:

Por medio del presente como auditoras “J&M AUDIT” independientes representadas por Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje egresadas en la especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, manifiestan la aceptación a colaborar con el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza. Durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, que se propone evaluar a través de la aplicación de una Auditoría de Calidad.

La investigación se realizará con el propósito de entregar un informe final de los servicios que presta la institución, mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones que ayudara al cumplimiento de los objetivos planteados.

El trabajo investigativo se regirá bajo las Normas ISO 9001:2008, la cual requiere que la Auditoría sea diseñada y realizada de una forma correcta, a fin de detectar evidencias de las actividades desarrolladas por los funcionarios de la institución.

En la siguiente evaluación incluirá:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

APL
C.P
2/2

- ❖ Supervisar las actividades al personal de la institución.
- ❖ Evaluación del nivel de cumplimiento de los objetivos, programas y metas de la institución.
- ❖ Realizar evaluaciones en forma general y específica de control interno por medio de cuestionarios.
- ❖ Determinación del nivel de riesgo y confianza mediante el proceso de las actividades del personal de la institución aplicando matrices de ponderación.
- ❖ Emitir un informe final de auditoría de calidad al gerente de la institución.

Adjuntamos esta carta para indicar su comprensión sobre los arreglos acordados para ejecutar la auditoría a los servicios que presta el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

Atentamente;

.....
Srta. Jeanneth Lloacana
Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa
Egresada

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Contrato de Auditoría

En la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, se celebra el contrato de Auditoría entre el Sr. Francisco Cañar Gerente Comercial del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, a quien en lo posterior se le denomina el “Contratante y las Srtas. Clara Jeanneth Lloacana Bonilla y María Rosalía Tipanluisa Aigaje como Auditoras independientes.

En el presente contrato especifican los derechos y obligaciones de las partes, se indican en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Por sus partes las AUDITORAS se comprometen a realizar una Auditoría de Calidad a los servicios financieros y bancarios que brinda el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, para mejorar las actividades que desarrolla la institución, misma que permitirá emitir un informe con conclusiones y recomendaciones.

SEGUNDA.- El presente contrato es servicio lícito y personal que se aplicara en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza.

TERCERA.- El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, deberá poner a disposición de las AUDITORAS la información que se solicite.

CUARTO.- Para la ejecución de la auditoría se estipula un tiempo de setenta y cinco (75) días laborables desde la firma del contrato.

QUINTA.- El “CLIENTE” se compromete a cubrir a las “AUDITORAS” en los términos de este contrato, solamente la información respectiva, ya que, es un requisito para obtener el Título Profesional.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

APL
C.A
2/2

SEXTA.- Las Auditoras realizaran informes parciales sobre el trabajo que desarrollara durante la auditoría si lo requiere la parte contratada.

SÉPTIMA.- Las auditoras se comprometen a no divulgar la información del contratante, ya que la documentación es propiedad de la institución.

Leído por ambas partes, y enterados del valor, alcance y contenido legal de sus cláusulas, lo firman de conformidad, en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi, el día 20 de mayo del 2013.

Atentamente;

.....
Ingeniero Francisco Cañar
Gerente

.....
Srta. Jeanneth Lloacana
Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa
Egresada

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Equipo de Auditoría

CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: Lloacana Bonilla

NOMBRES: Clara Jeanneth

FECHA DE NACIMIENTO: 09 de Agosto de 1987

EDAD: 26 Años

ESTADO CIVIL: Soltera

PROFESIÓN: Egresada en Contabilidad Auditoría

DOMICILIARIA: San Felipe "Barrio Calvario Mirador"

TELÉFONO: 0995402365

E-MAIL: clarita_09lloa@hotmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA: Escuela "Pedro Moncayo"

SECUNDARIA: Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración "Colegio Victoria Vásconez Cuvi"

SUPERIOR: "Universidad Técnica de Cotopaxi"

Egresada en Contabilidad y Auditoría

TÍTULO DE BACHILLER: Técnico en Comercio y Administración
Especialización Contabilidad y Auditoría

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

APL
E.A
2/4

**CURSOS
REALIZADOS:**

- ❖ Tributación Básica.
- ❖ La tributación en la Economía Ecuatoriana.
- ❖ Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado
- ❖ Proceso de Compras Públicas.
- ❖ Suficiencia en Ingles
- ❖ Tributación Básica.

CERTIFICADOS:

- ❖ La tributación en la Economía Ecuatoriana.
- ❖ Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estado
- ❖ Proceso de Compras Públicas.
- ❖ Empresa Novacero

**EXPERIENCIA
LABORAL:**

- Área de Recursos Humanos sección Nomina
- ❖ Empresa la Avelina.
Facturación

REFERENCIA PERSONAL

Ing. Alejandra Viteri
Ing. Marcelo Cárdenas
Ing. Mariana Martínez

Cel. 0992531829
Cel. 0999864626
Cel. 0999266729

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



CURRICULUM VITAE

DATOS PERSONALES

NOMBRES: María Rosalía
APELLIDOS: Tipanluisa Aigaje
EDAD: 23 años
FECHA DE NACIMIENTO: 15 de Noviembre de 1990
LUGAR DE NACIMIENTO: El Chaco
ESTADO CIVIL: Soltera
DIRECCIÓN: Santa Rosa Alto – Vía Lago Agrio
TELÉFONO: 0995742151
E-MAIL: merisheins90@hotmail.es



FORMACIÓN ACADÉMICA

PRIMARIA: Escuela “13 de Abril”2003
SECUNDARIA: Colegio Fiscal Técnico” El Chaco”
TÍTULO: Bachiller en Ciencias de Comercio y
Administración Especialidad Contabilidad
Promoción 2009
SUPERIOR: “Universidad Técnica de Cotopaxi”
Egresada en Contabilidad y Auditoría

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



CERTIFICADO

Suficiencia en Inglés

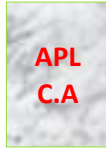
CURSOS REALIZADO

- ❖ Seminario de Tributación básica
- ❖ Seminario de la Tributación en la Economía Ecuatoriana
- ❖ Ley de Fomento Ambiental y Optimización de los Ingresos del Estad
- ❖ Proceso de compras públicas

EXPERIENCIA LABORAL

- ❖ Ing. Jorge Yánez Gerente “Compañía Translatinos S.A.”
- ❖ Ing. Manuel Tipanluisa “Consultora Nacional CT”

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Cronograma de Actividades

Identificación: Auditoría de Calidad

Responsables:

- ❖ Jeanneth Lloacana
- ❖ María Tipanluisa.

Institucion: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza

Tiempo: El examen de auditoría de calidad se realizará en un tiempo estimado de 75 días laborables.

Nº	ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Visita preliminar																
2	Planificación																
3	Ejecución																
4	Examen																
5	Informe																

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Marcas de Auditoría

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
PCI	Puntos de Control Interno
Σ	Sumatoria
√	Verificado por el auditor
S	Sobrante
¥	Cálculo
£	Analizado
n/e	Nota explicativas
*	Hallazgo
⊙	Observación directa

Siglas de Auditoras

SIGLAS	DESCRIPCIÓN	CARGO
C.C.M.M	Ing. Cárdenas Milton Marcelo	Supervisor
LI.B.C.J	Lloacana Bonilla Clara Jeanneth	Auditor Señor
T.A.M.R	Tipanluisa Aigaje María Rosalía	Auditor Junior

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012



Personal con quienes vamos a Coordinar el Trabajo

NOMBRE	CARGO
Ing. Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo	Supervisor
Lloacana Bonilla Clara Jeanneth	Auditora
Tipanluisa Aigaje María Rosalía	Auditora Junior
Ing. Francisco Cañar	Gerente

Distribución de Trabajo

ACTIVIDADES	PROGRAMADAS	RESPONSABLES
Visita preliminar	10	J.LL/M.T
Planificación	15	J.LL/M.T
Ejecución	25	J.LL/M.T
Examen	10	J.LL/M.T
Informe	15	J.LL/M.T
Total	75	

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Memorándum de Planificación

ANTECEDENTES.- La auditoría de calidad se realiza con la finalidad de revisar el cumplimiento de aspectos importantes referentes a la calidad en el servicio que ofrece el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, permitiendo formular conclusiones, recomendaciones las cuales están basadas en la opinión como resultado de lo auditado.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- ❖ Proponer una Auditoría de Calidad que determinará en nivel de calidad en el proceso de la prestación de los servicios en la Institución.
- ❖ Conocer e identificar las falencias existentes en el proceso de los servicios del Banco.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas a la calidad.
- ❖ Emitir un informe que contenga conclusiones y recomendaciones que se sugieran al culminar el examen.

PUNTOS DE CLAVES PARA LA AUDITORÍA.-Revisar la aplicación de cada uno de los procesos de los servicios de la Institución para determinar el cumplimiento de las normas de calidad.

RECURSOS

Recursos Humanos

Auditoras

- ❖ Clara Jeanneth Lloacana Bonilla
- ❖ María Rosalía Tipanluisa Aigaje

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Recursos Materiales

- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Útiles de Oficina
- ❖ Suministros de Oficina
- ❖ Flash

Recursos Financieros

- ❖ Pasajes
- ❖ Viáticos
- ❖ Imprevistos
- ❖ Copias

Visitas

La visita se realizara periódicamente al Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza; ya que se requerirá de información en cualquier momento, misma que servirán a las investigadoras para la elaboración de la Auditoría.

TIEMPO ESTIMADO

El tiempo que las investigadoras han estimado es de setenta y cinco días laborables para el desarrollo de la tesis.

Atentamente;

.....
Srta. Jeanneth Lloacana
Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa
Egresada

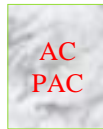
Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 05-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ARCHIVO

CORRIENTE



3.8. Guía para la Conformación de Archivo Corriente

REF.

PT

DESCRIPCIÓN

PAC

Programa específico de Auditoría por Componente

LV

Lista de Verificación de Actividades

NA

Nota de hallazgos

SAC

Solicitud de Acciones Correctivas

IFA

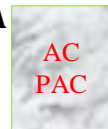
Informe final de Auditoría de Calidad

Elabora por: J.LL/ M.T

Fecha: 20-07-2013

Revisado por: C.C.M.M

Fecha: 12-08-2013



Programa de Auditoría

OBJETIVOS:

- ❖ Conocer y evaluar el nivel de calidad y oportunidad de los servicios que ofrece el Banco a los clientes, para dar cumplimiento a los objetivos de la institución a través de la aplicación de las normas de calidad.
- ❖ Determinar las deficiencias y amenazas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza con el propósito de corregir a tiempo las falencias que ocasionan en la prestación de los servicios dentro de la institución.

N°-	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELABO. POR	FECHA
1	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS Listas de verificación de las actividades, mediante la ISO 9001:2008	IAC	LL.B.C.J. T.A .M.R.	21/08/2013
2	Realizar Nota de hallazgos	NH	LL.B.C.J. T.A .M.R.	24/08/2013
3	Realizar la Solicitud de Acciones Correctivas	SAC	LL.B.C.J. T.A .M.R.	24/08/2013
5	Preparación del Informe Final	IF	LL.B.C.J. T.A .M.R.	30/08/2013

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 20-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
1/47

Lista de Verificación

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

N°	ACTIVIDAD	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.1 c	4.2.1 a,b,c,d	4.2.2 a	6.2.1	6.3 a,b	
1	¿La empresa trabaja con normas ISO?	√					No cumple es su totalidad. } N/H 1/6
2	¿El banco cuenta con un manual de funciones?						
3	¿El Banco cuenta con un reglamento interno?		√				
4	¿Los cargos que desempeña el personal son de acuerdo al perfil profesional?				X		Poseen título pero no laboran de acuerdo a su perfil profesional. } N/H 1/6
5	¿Las funciones del personal están trazadas en algún documento?			√			
6	¿La infraestructura del banco es la apropiada para la prestación de los servicios?					X	El espacio físico es insuficiente, además falta muebles de oficina y el sistema informático no es adecuado. } N/H 1/6

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 20-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
 LV
 2/47

N°	ACTIVIDAD	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.1 a,b,c,d	5.1 d	6.2.2 b	6.3	
7	¿Se cumple con los estatutos trazados en la institución de forma inmediata y eficiente?	✓				
8	¿Todas las actividades que realiza la institución son supervisadas?		✓			
9	¿Se capacita al personal de acuerdo a las actualizaciones tecnológicas referentes al desarrollo de sus funciones?			✓		
10	¿Existen parámetros para evaluar la calidad?	✓				

✓

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 20-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Matriz de Ponderación

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

PROCESO: PERSONAL

Nº ACT.	POND.	CALIF.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	10	10	Personal	No cumple en su totalidad.
2	10	10	Personal	
3	10	10	Personal	
4	10	0	Personal	Poseen título pero no laboran de acuerdo a su perfil profesional
5	10	10	Personal	
6	10	0	Personal	El espacio físico es insuficiente y hacen falta muebles de oficina, el sistema informático no es adecuado.
7	10	10	Personal	
8	10	10	Personal	
9	10	10	Personal	
10	10	10	Personal	
TOTAL	∑100	∑80		

Marcas de auditoría: ∑suma

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 20-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Determinación de Riesgo y Confianza

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO

PROCESO: PERSONAL

SIMBOLOGÍA

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

← Riesgo de Control →

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

← Nivel de Confianza →

$$NC = \frac{CT \cdot 100}{PT}$$

$$NC = \frac{80 \cdot 100}{100} = 80\% \text{ ¥}$$

£ **Conclusión:** Al determinar el nivel de riesgo al personal administrativo del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza se obtuvo una calificación ponderada de **80%** que equivale a un nivel de confianza alto y un riesgo de control bajo, arrojando un resultado que en este componente, no existen falencias significativas en la evaluación del personal . **LV.**

£ Analizada.

¥ Cálculo

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 20-07-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
5/47

Apertura de una Cuenta de Ahorros y Corriente

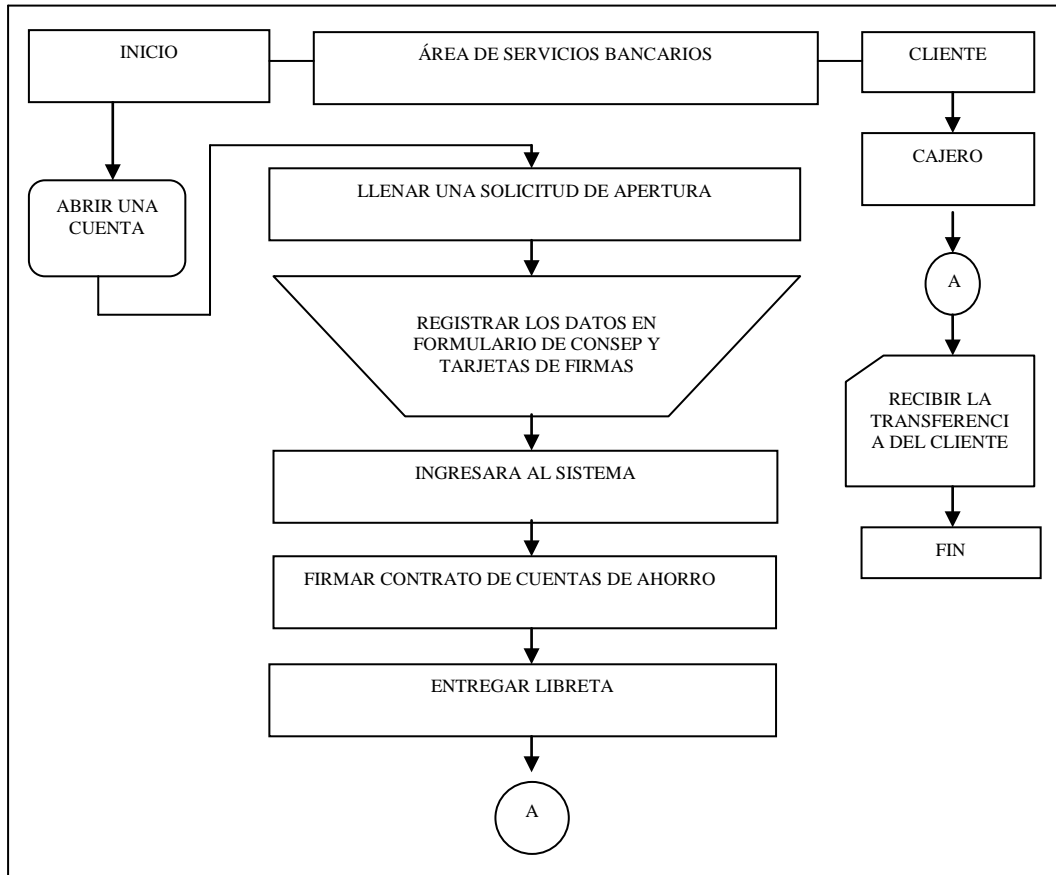
Nº	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.1 d	5.1	6.2.1	6.2.2	
1	Cédula.	✓				La documentación es recibida por el asistente de servicios y sirve para tener referencia de los socios.
2	Datos personales	✓				
3	Situación laboral (dirección y teléfono del trabajo) (Cta. Corriente)	✓				
4	Certificado laboral, de ingresos y de antigüedad (en caso de ser empleado)	✓				
5	Documentos relacionados con tu actividad o con tu empresa y tus ingresos (copia de declaración de renta) (Cta. Corriente)	✓				
6	Mantener un mínimo de recursos en algunas de las entidades bancarias. (Cta. Corriente)	✓				
7	Solicitud para la apertura de la cuenta.	✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013

Flujograma de Apertura de Cuentas



Fuente: Banco Nacional de Fomento
Elaborado por: Las Investigadoras

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
7/47

Requisitos para la Obtención de un Crédito

N ^o	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1 d	5.1	6.2.1	6.2.2	
Personas Naturales con garantía prendaria							
1	Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del solicitante, garante y respectivos cónyuges.		✓				Los documentos son indispensables que el solicitante debe presentar para realizar un proceso en la Institución Bancaria, están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas.
2	Copia de la calificación artesanal de pequeña industria o carnet respectivo; o título de artesano.		✓				
3	Copia del título de propiedad de los bienes ofrecidos como garantía, en caso de vehículos, presentará además la matrícula actualizada		✓				
4	Certificado del registro mercantil en el que conste que los bienes ofrecidos en garantía se encuentran libres de gravamen.		✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
8/47

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1 d	5.1	6.2.1	6.2.2	
5	Título de propiedad del lugar de la inversión o contrato de arriendo debidamente inscrito (juzgado de inquilinato), con vigencia mínima de dos años.		✓				Los documentos son indispensables que el solicitante debe presentar para realizar un proceso en la Institución Bancaria, están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas.
6	Registro sanitario y permiso de funcionamiento para actividades alimenticias.		✓				
7	Garante personal ecuatoriano (Tanto solicitante como garante justificarán bienes que poseen. Inmuebles: copia de la carta de pago del impuesto predial o de la escritura; en caso de vehículos, copia de la matrícula actualizada.		✓				
8	Mantener cuentas corrientes o de ahorros activas		✓				

✓

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
9/47

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1 d	5.1	6.2.1	
Préstamos a concederse con Garantía Hipotecaria. Adicional a los requisitos anteriormente señalados, se anotan los siguientes:						
9	Copia certificada de la escritura		✓			Los documentos son indispensables que el solicitante debe presentar para realizar un proceso en la Institución Bancaria, están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas.
10	Certificado registro de la propiedad		✓			
11	Carta de pago del impuesto predial último año certificado		✓			

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
10/47

Nº	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.2.1 d	5.1	6.2.1	
Personas Jurídicas. A más de todos los señalados en los numerales anteriores según el caso, se adjuntarán los siguientes elementos:					
12	Escritura de constitución de la sociedad o asociación, debidamente inscrita en el Registro Mercantil o estatutos legalizados.	✓			Los documentos son indispensables que el solicitante debe presentar para realizar un proceso en la Institución Bancaria, están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas. ✓
13	En el caso de cooperativas y organismos de integración cooperativa, los estatutos legalizados. De existir reformas de estatutos, aumento de capital o transferencia de acciones.	✓			
14	Nombramiento de representantes legales, actualizados y debidamente inscritos.	✓			
15	Copia certificada del Acta de Junta de Accionistas, y a que se graven los bienes de la empresa, en favor del BNF.	✓			
16	Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias actualizado y legalizado por la Superintendencia de Compañías.	✓			
17	RUC y certificado del IVA.	✓			

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
11/47

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1 d	5.1	
Para Extranjeros. A más de los requisitos señalados en los numerales anteriormente descritos, se adjuntarán los siguientes documentos:					
18	Certificado de la Dirección de Inmigración y Extranjería de que el solicitante es residente en el país o de permanencia legal.		√		Los documentos son indispensables que el solicitante debe presentar para realizar un proceso en la Institución Bancaria, están archivados en carpetas tanto físicas como magnéticas.
19	Autorización del Ministerio de Industrias para realizar la actividad concerniente a lo que se solicita el préstamo.		√		

√

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
12/47

Documentación para Otorgar un Crédito

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001: 2008		OBSERVACIÓN
		4.2.3 a,b	7.2.2 c	
1	Recepción y revisión de solicitudes y documentos entregados por los solicitantes.	✓		Estos documentos son necesarios ya que son requisitos que el solicitante debe presentar para que la institución otorgue el crédito, estos documentos sirven de respaldo a la institución.
2	Llenado de datos en el formulario.	✓		
3	Impresión de calificación de la Central de Riesgo.	✓		
4	Ingresos de datos del solicitante al sistema	✓		
5	Envío de información diaria a los Delegados vía e-mail, respecto a la situación actual de las solicitudes.	✓		
6	Envío de documentación al área de Investigación	✓		Esta información es enviada para realizar las respectivas investigaciones.
7	Ingreso al sistema de las solicitudes: negadas, aprobadas, devueltas y en espera.	✓		
8	Informe diario de situación actual de las solicitudes.		X	No se emiten informes diarios sino semanales.
9	Informe semanal a la Gerencia Nacional de Crédito acerca de la marcha de las actividades de Documentación y Control.		X	No se emiten informes semanales, más bien son enviados mensualmente.

✓

N/H
1/47

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Matriz de Ponderación

COMPONENTE: ASESOR DE CRÉDITO

PROCESO: PERSONAL

Nº ACT.	POND.	CALIF.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	10	10	Cientes	
2	10	10	Cientes	
3	10	10	Cientes	
4	10	10	Cientes	
5	10	10	Cientes	
6	10	10	Cientes	
7	10	10	Cientes	
8	10	0	Cientes	No se emiten informes diarios sino semanales
9	10	0	Cientes	No se emiten informes semanales, más bien son enviados mensualmente.
TOTAL	Σ90	Σ70		

Marcas de auditoría: Σ suma

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Determinación de Riesgo y Confianza

COMPONENTE: ASESOR DE CRÉDITO

PROCESO: PERSONAL

SIMBOLOGÍA

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

← Riesgo de Control →

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

← Nivel de Confianza →

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{70 * 100}{90} = 78\% \text{ ¥}$$

£ **Conclusión:** Al determinar el nivel de riesgo al asesor de crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza se obtuvo una calificación ponderada de 78% que equivale a un nivel de confianza alto y un riesgo de control bajo, arrojando un resultado en los documento para otorgar los créditos, ocasionando molestias significativas en los clientes porque la información no es enviada inmediatamente. LV.

£ Analizada.

¥ Cálculo

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
15/47

Recepción, Revisión de Solicitudes y Documentos Entregados por los Solicitantes

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1	4.2.3	5.6.2 b,c	6.2.2	
1	Adquisición de la cartera				✓		Verificación exacta de la información entregada por parte de los solicitantes, para continuar con el proceso de los trámites para el otorgamiento del crédito. ✓
2	Las solicitudes llenadas y firmadas por el cliente.				✓		
3	Impresión del simulador con condiciones del financiamiento.				✓		
4	Copias de cédula de identidad del solicitante y su cónyuge y documentos relacionados con los ingresos, gastos.				✓		
5	Verifican que los documentos recibidos en la carpeta coincidan con los datos consignados en la solicitud.				✓		
6	Si existe inconformidad con la documentación recibida, se pedirá al solicitante que haga las rectificaciones o aclaraciones necesarias.				✓		

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/	Fecha: 10-08-
Revisado por:	Fecha: 12-08-



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
16/47

Calificación de la Central de Riesgo

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.2.1	4.2.3 b	5.6.2	
1	Una vez que las carpetas son recibidas y realizada la revisión de los datos del solicitante se procede a ingresar al programa disponible en Internet donde se obtiene la calificación de riesgo del solicitante. (Central de Riesgos).		✓		Sirven para valorar el potencial económico del sujeto analizado, es decir ayuda a verificar si el solicitante está en condiciones de cumplir con sus obligaciones. ✓
2	Obtiene una impresión de la calificación de riesgo la cual es adjuntada a la carpeta del solicitante.		✓		
3	Se realiza una evaluación preliminar de la capacidad de pago del solicitante considerando su calificación de riesgo, revisando algunos elementos tales como la tabla de amortización de otros créditos para verificar la capacidad de pago del solicitante.		✓		
4	Si la calificación de riesgo del cliente es C, D o E, la carpeta no es entregada a la siguiente instancia del proceso, manteniéndose en poder del Asistente de Operaciones y comunicándole al delegado que este solicitante no es sujeto de crédito.		✓		

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
17/47

Ingresos de Datos del Solicitante al Sistema

Nº	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.1	4.2.1	4.2.3	5.6.2 c	6.2.2	
1	Una vez obtenida la calificación de riesgo del solicitante, los datos de éste son ingresados al sistema por el asistente de crédito.				√		Ingresan al sistema los datos del solicitante para continuar con el proceso. √
2	El ingreso de datos de los solicitantes permitirá realizar una investigación, de manera que permita determinar si continuará o no en el proceso.				√		

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
18/47

Envío de Documentación al Área de Investigación

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.1 c	4.2.3	5.6.2	6.2.2	
1	Para él envió de las carpetas al área de Investigación, el asistente de crédito imprime la documentación de cada solicitante y obtiene las listas de Control de documentos, las cuales adjuntará como primera página a cada carpeta.	√				Para verificar que la documentación esté en orden y que contengan las firmas respectivas.
2	Esta Lista de Control de documentos es un formato establecido por la Gerencia Nacional de Crédito dando espacio para la firma del Analista de Crédito, la Subgerencia de Operaciones, el Departamento Legal y el Asistente Financiero.	√				
3	La entrega de las carpetas de los solicitantes a los Asistentes de crédito es realizado mediante email.	X				No, es realizado personalmente para tener un soporte de la información en el área de investigación.

N/H
3/6

Marcas de Auditoría: √ Verificado por el auditor



Matriz de Ponderación

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

Nº ACT.	POND.	CALIF.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	10	10	Clientes	
2	10	10	Clientes	
3	10	0	Clientes	No, es realizado personalmente y no tendría una referenciación para el área de investigación.
TOTAL	Σ30	Σ20		

Marcas de auditoría: Σ suma

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Determinación de Riesgo y Confianza

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

SIMBOLOGÍA

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

← Riesgo de Control →

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

← Nivel de Confianza →

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{20 * 100}{30} = 67\% \text{ ¥}$$

£ **Conclusión:** Al determinar el nivel de riesgo al asistente de operaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza en el envío de documentación al área de Investigación se obtuvo una calificación ponderada de **67%** que equivale a un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, en este proceso existen dificultades pocas significativas. **LV**.

£ Analizada.

¥ Cálculo

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
21/47

Envío de Información diaria a los Delegados Vía E-Mail, Respecto a la Situación Actual de las Solicitudes

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 a.b	5.6.2	6.2.2	7.2.3 a	
1	El Asistente de Crédito recibe también en forma diaria las carpetas desde el Analista de Crédito para que solicite y reciba la documentación faltante y comunique los solicitantes la aprobación, negación o condicionamiento de la solicitud de crédito.	√				
2	Envía diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito.				X	Sí, pero la información es enviada muy tarde lo que ocasiona tardanza en la aprobación de los créditos.
3	Este reporte será enviado al respectivo delegado vía correo electrónico para efectos de que gestionen con el cliente la solución de inconvenientes o documentación complementaria que se puedan requerir.				X	En caso de que la información no es la correcta las carpetas son devueltas para que complemente con lo faltante

N/H
4/47

√

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Matriz de Ponderación

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

Nº ACT.	POND.	CALIF.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	10	10	Clientes	
2	10	0	Clientes	Sí, pero la información es enviada muy tarde lo que ocasiona tardanza en la aprobación de los créditos.
3	10	10	Clientes	
TOTAL	Σ30	Σ20		

Marcas de auditoría: Σ suma

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Determinación de Riesgo y Confianza

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

SIMBOLOGÍA

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

← Riesgo de Control →

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

← Nivel de Confianza →

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{20 * 100}{30} = 67\% \text{ ¥}$$

£ **Conclusión:** Al determinar el nivel de riesgo al asistente de operaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza en el envío de información diaria a los delegados vía e-mail con respecto a la situación actual de las solicitudes se obtuvo una calificación ponderada de **67%** que equivale a un nivel de confianza moderado y un riesgo de control moderado, en esta actividad existen dificultades porque la información es enviada muy tarde lo que ocasiona tardanza en la aprobación de los créditos. **LV**.

£ Analizada.

¥ Cálculo.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
24/47

Verificación de los Datos Incluidos en la Carpeta del Solicitante.

Nº	ACTIVIDADES	Normas ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 b	5.6.2 c	7.2.3 a	7.2.3 a,c	
1	El Asistente de Crédito obtendrá un informe de las solicitudes recibidas. Este informe identifica al solicitante, la calificación de riesgo, detalle o comentario y el estatus en que se encuentra la solicitud, es decir, si está en investigación, en espera, o ha sido rechazada.		✓			Verificación exacta de la información entregada por parte de los solicitantes, para continuar con el proceso de los trámites para el otorgamiento del crédito.
2	Se procede a verificar las referencias bancarias de las cuentas reportadas por el cliente.		✓			
3	Se confirmarán los datos personales descritos por el cliente tales como: nombres, edad, estado civil, dirección domiciliaria, teléfonos, tiempo de residencia, propiedad de la vivienda, etc.		✓			
4	Envía diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito.				X	No es comunicado al cliente porque deben esperar los resultados de casa matriz. N/H 5/6
5	Este reporte será enviado al respectivo delegado vía correo electrónico.	✓				
6	Se confirmarán los datos de la actividad laboral del cliente.			✓		

✓

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
25/47

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.1	4.2.3 b	5.6.2	7.2.3 b	
7	La investigación se realizará a los clientes y garantes en caso que el Comité de Crédito así lo requiera.		X			No es necesario ya que investigan a través de la central de riesgo. } N/H 5/6 Es importante llamar e indagar a las personas que están como referencia personal para constatar la información entregada por el solicitante. } Es importante llamar e indagar a las personas que están como referencia personal para constatar la información entregada por el solicitante. } Si al hacer la investigación en caso de no haber concordancia o existe duda entre los datos de la solicitud: dejar constancia por escrito de que se percibió que el cliente no fue honesto y transparente en proporcionar la información. }
8	Es muy importante la investigación con el familiar cercano, ya que es él quién confirmará la veracidad de los datos del cliente en cuanto a activos que él tenga.				✓	
9	En el caso de profesionales independientes deberá investigarse si tienen contratos.				✓	
10	Si el cliente indica que mantiene otros ingresos, verificar la procedencia y solicitar información detallada y justificada de los mismos.				✓	
11	Si al hacer la investigación en caso de no haber concordancia o existe duda entre los datos de la solicitud: dejar constancia por escrito de que se percibió que el cliente no fue honesto y transparente en proporcionar la información.				✓	

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Matriz de Ponderación

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

Nº ACT.	POND.	CALIF.	FUENTE DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	10	10	Cientes	
2	10	10	Cientes	
3	10	10	Cientes	
4	10	0	Cientes	No es comunicado al cliente porque deben esperar los resultados de casa matriz.
5	10	10	Cientes	
6	10	10	Cientes	
7	10	0	Cientes	No es necesario ya que investigan a través de la central de riesgo.
8	10	10	Cientes	
9	10	10	Cientes	
10	10	10	Cientes	
11	10	10	Cientes	
TOTAL	Σ110	Σ90		

Marcas de Auditoría:

Σ Suma

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



Determinación de Riesgo y Confianza

COMPONENTE: ASISTENTE DE OPERACIONES

PROCESO: PERSONAL

SIMBOLOGÍA

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

← Riesgo de Control →

Alto	Moderado	Bajo
15-50%	51-75%	76-95%
Bajo	Moderado	Alto

← Nivel de Confianza →

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{90 * 100}{110} = 81\% \text{ ¥}$$

£ **Conclusión:** Al determinar el nivel de riesgo al asistente de operaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza en verificación de los datos incluidos en la carpeta del solicitante se obtuvo una calificación ponderada de **81%** que equivale a un nivel de confianza alto y un riesgo de control bajo, en esta actividad no existen dificultades leves. **LV**.

£ Analizada.

¥ Cálculo.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
28/47

Semanalmente Informan a la Gerencia Nacional de Crédito Acerca de la Marcha de las Actividades de Documentación y Control

Nº	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.1	5.6.2	6.2.2	7.2.3 a,c	
1	El Asistente de Crédito obtendrá un informe consolidado de los informes diarios los mismos que serán entregados a la Gerencia General de la Casa Matriz.				√	La información es enviada a la casa matriz para que continúe con el proceso.

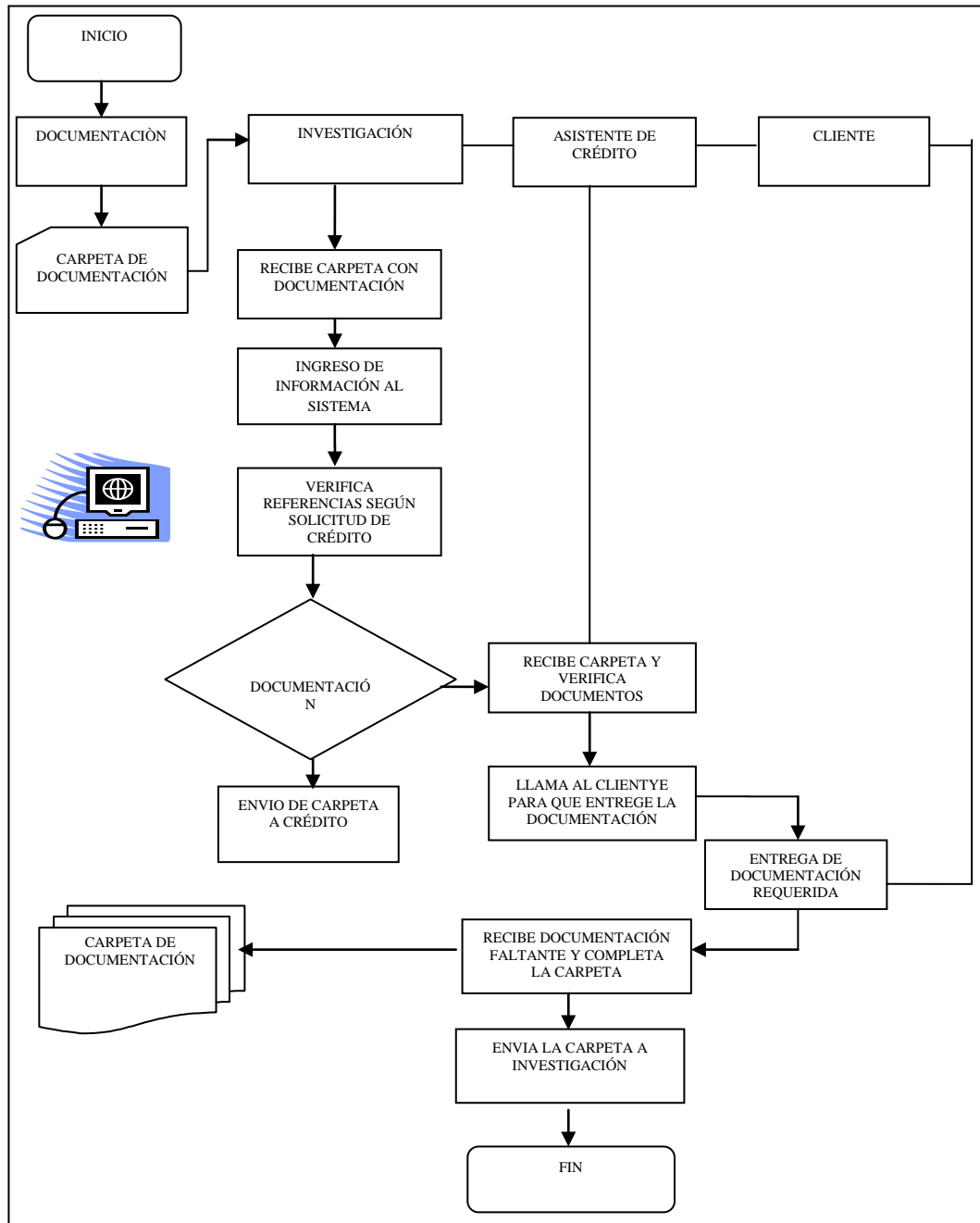
↑
↓
√

Marcas de Auditoría:

√ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013

Flujograma de Documentación para un Crédito



Fuente: Banco Nacional de Fomento
Elaborado por: Las Investigadoras

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
30/47

Análisis de un Crédito

1°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 b.c	5.6.2	6.2.2	8.4	
Los encargados de realizar las actividades del análisis de crédito de un solicitante previo a una aprobación o negación de un crédito en el Área de Análisis de Crédito es el Analista de Crédito quien depende de la Gerencia General de la casa matriz, a continuación se detallan las actividades:						
1	Recepción de solicitudes investigadas	✓				El proceso del crédito es demoroso por que la información es enviada a la casa matriz para su respectivo análisis de la otorgación o negación de crédito. ✓
2	Verificación en el Sistema de los datos ingresados por los Asistentes de Crédito.	✓				
3	Entrega a la Gerencia General las carpetas analizadas	✓				
4	Comunicación de aprobaciones a delegados	✓				
5	Determinar y analizar los índices financieros, en casos de solicitudes presentadas por empresas.	✓				
6	Impresión del medio de aprobación	✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
31/47

Verificación en el Sistema de los Datos Ingresados por los Asistentes de Operaciones

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 a.b	5.6.2	6.2.2	8.4	
El Analista de Crédito revisa mediante una Lista de Control de Documentos, que aquellos que hasta esta parte del proceso deben estar completos, se encuentren efectivamente en la carpeta revisada y sean competentes.						
1	El ingreso de los datos al sistema permite que el Analista de Crédito analice las condiciones del cliente y revise los documentos que se adjuntan y, de los que faltaren, emite una lista con un sello indicando los documentos necesarios para la calificación del crédito	✓				Después del análisis de las carpetas se procede a la verificación de los datos ingresados en el sistema para imprimir el memorando de concesión o negación del crédito. ✓
2	Si la Gerencia del Banco aprueba el crédito, se imprimirá el Memorando de Aprobación.	✓				
3	Cuando la carpeta de un cliente ha sido “condicionada” se conforma un micro comité de crédito integrado por la Gerente de Crédito y el Oficial de Crédito, donde se evalúa la concesión o negación del mismo, con la aprobación final de la Gerencia de Crédito.	✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
32/47

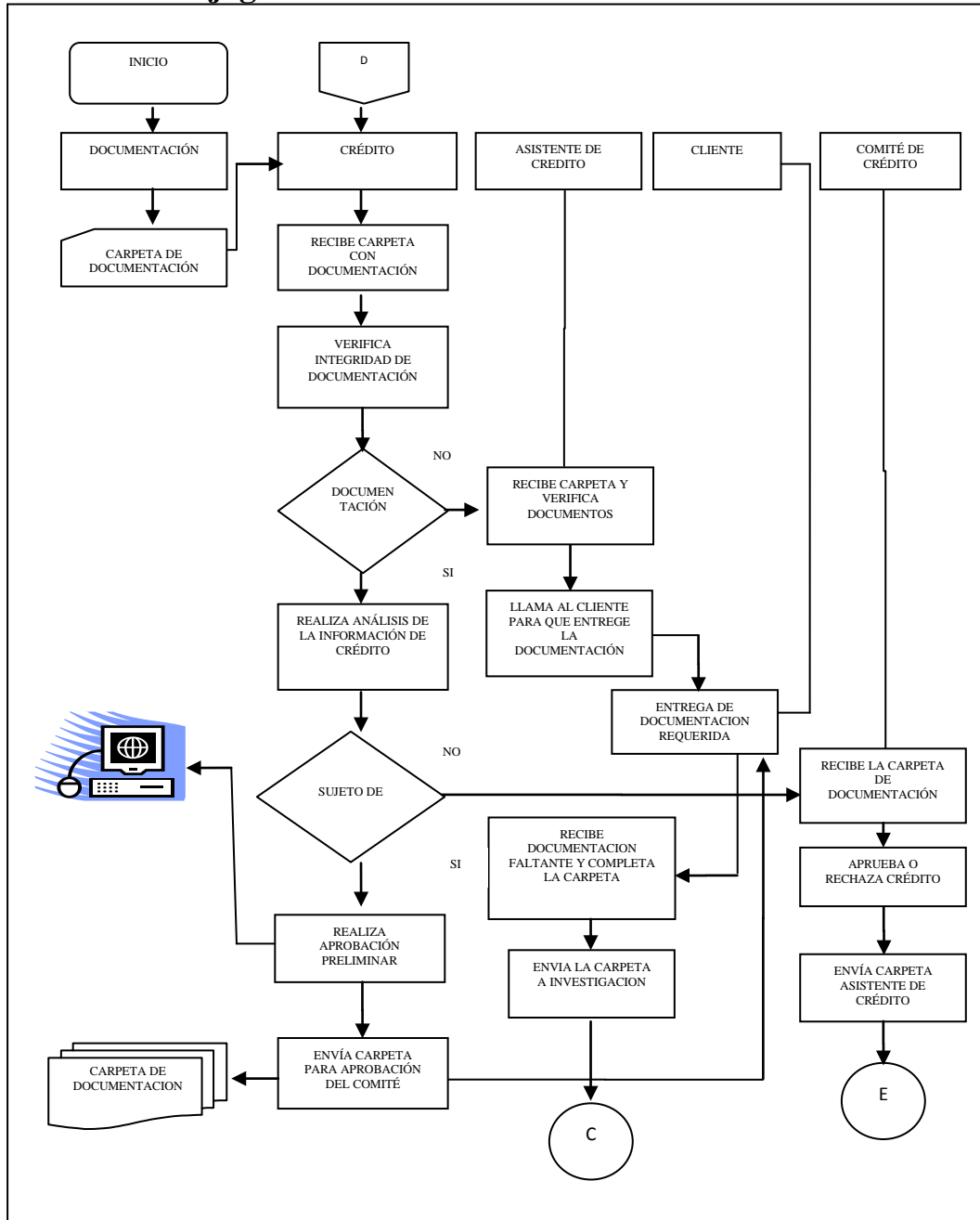
Determinar y Analizar los Índices Financieros en casos de Solicitudes Presentadas por Empresas.

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008		OBSERVACIÓN
		4.2.3 b	8.4	
1	Solicitud de Crédito completa y firmada.	✓		El proceso del crédito es demoroso por que la información es envía a la casa matriz para su respectivo análisis de la otorgación o negación de crédito.
2	Reporte de información básica.	✓		
3	Copia del RUC	✓		
4	Nombramientos de los Representantes Legales	✓		
5	Cédulas de los Representante Legales	✓		
6	Constitución y Estatutos de la empresa	✓		
7	Flujo de Caja Proyectados	✓		
8	Estados de cuenta de los 3 últimos meses	✓		
9	Declaraciones de Impuesto a la Renta anual y del último anticipo	✓		
10	Analista de Crédito analiza los índices financieros y flujo de efectivo que determinen la capacidad de la empresa como fuente de pago.	✓		
11	Impresión de la aprobación efectuada el Analista de Crédito	✓		
12	Documento impreso debe tener un sello, lista de los documentos adicionales requeridos por el Analista de Crédito.	✓		
13	Analista de Crédito firma el documento, adjunta a la carpeta que contiene los demás documentos y entrega a la Gerencia de la casa matriz para la aprobación del crédito.	✓		

Marcas de Auditor: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 10-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 12-08-2013

Flujograma de Proceso de Análisis de Crédito



Fuente: Banco Nacional de Fomento
Elaborado por: Las Investigadoras

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
34/47

Proceso de Instrumentación Revisión y Aprobación.

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 b.c	5.6.2	6.2.2	8.4	
El encargado de ejecutar las actividades de Instrumentación de Crédito relacionados con el otorgamiento del mismo es el Asistente de crédito.						
1	Recibir desde Análisis de Crédito las carpetas de clientes.	✓				Verificación de los mínimos detalles de la información para la aprobación o concesión de créditos
2	Verificar firmas autorizadas en el Medio de Aprobación.	✓				
3	Verifica aprobación de solicitud en el Sistema	✓				
4	Otorgamiento del crédito	✓				
5	Verificar el plan de pagos	✓				
6	Imprimir la documentación para hacer firmar del cliente	✓				
7	Hace firmar documentos por el cliente	✓				
8	Entrega de carpetas al gerente general.	✓				
9	Diariamente, el Asistente de Operaciones en Instrumentación recibe las carpetas cuyo crédito ha sido aprobado. Estas carpetas son recibidas del Analista de Crédito con un detalle de las mismas el cual puede ser enviado por correo electrónico.	✓				

✓

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
35/47

Verificar Firmas Autorizadas en el Medio de Aprobación.

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.2.1	4.2.3 b	5.6.2	6.2.2	8.4	
1	Verifica que las carpetas se encuentren aprobadas para lo cual éstas deben tener las tres firmas de aprobación que deben estar estampadas en el documento Medio de Aprobación. Estas firmas deben ser de la Gerencia Nacional de Crédito, de la Gerencia General de la casa matriz, y del comité crédito de Banco sucursal Baeza.		✓				Verificación de los mínimos detalles de la información para la aprobación o concesión de créditos
2	Verifica aprobación de solicitud en el Sistema.		✓				
3	Seguido se procede a otorgar el préstamo ingresando al sistema, aquí debe ponerse la fecha en que el cliente debe empezar a pagar las cuotas.		✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
36/47

Proceso de Instrumentación y Verificación de Información.

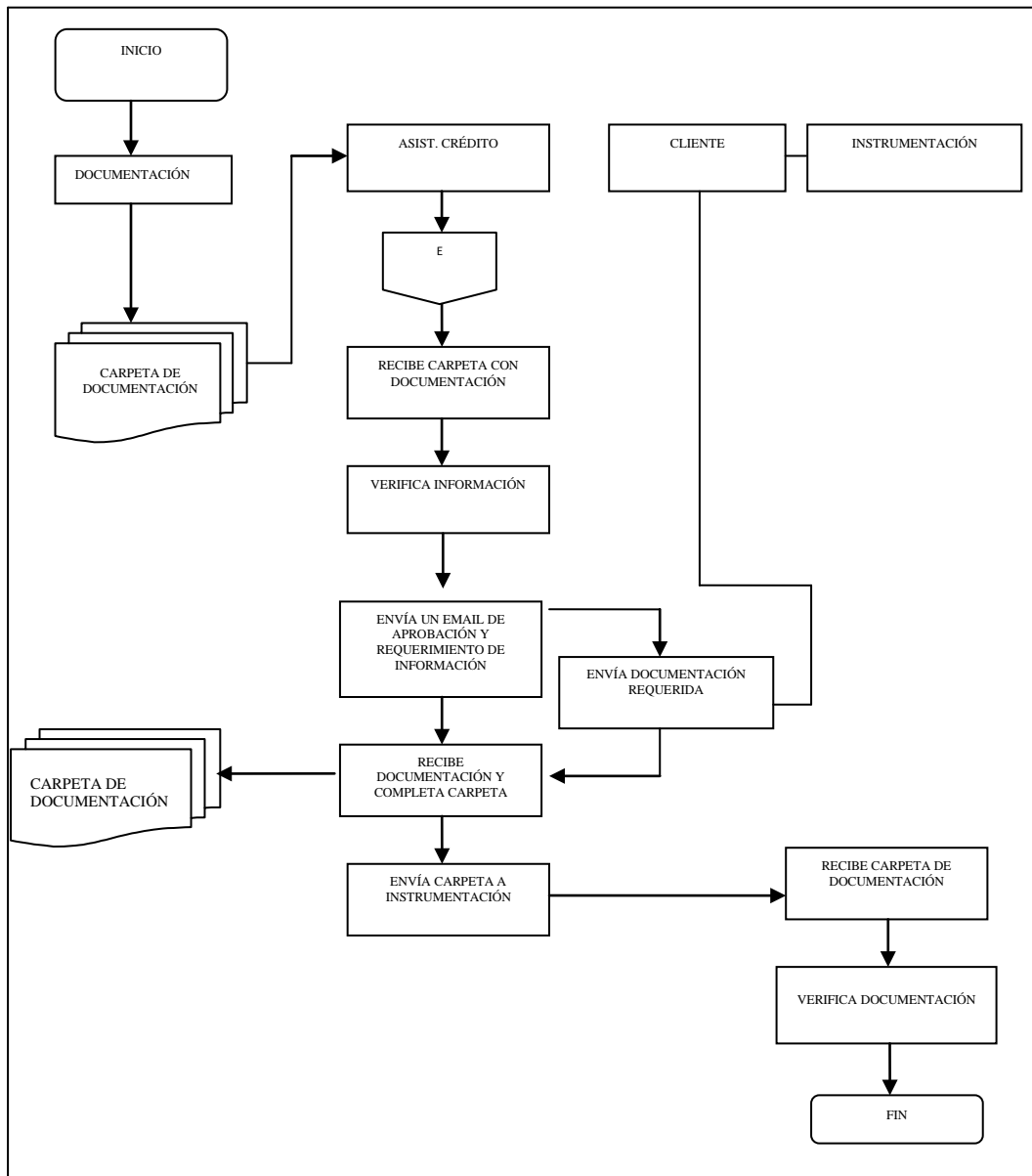
N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.2.3 b	6.2	8.4	
El encargado de ejecutar las actividades de Instrumentación de Crédito relacionados con el otorgamiento del mismo es el asistente de crédito					
1	Verifica que las carpetas se encuentren aprobadas para lo cual éstas deben tener las tres firmas de aprobación que deben estar estampadas en el documento Medio de Aprobación. Estas firmas deben ser de la Gerencia Nacional de Crédito, de la Gerencia General de la casa matriz, y del comité crédito de Banco sucursal Baeza.	✓			Verificación de los mínimos detalles de la información para la aprobación o concesión de créditos
2	Verifica aprobación de solicitud en el Sistema	✓			
3	Proceden a otorgar el préstamo ingresando al sistema, aquí debe ponerse la fecha en que el cliente debe empezar a pagar las cuotas, pudiendo cualquier día de cada mes.	✓			
4	Verifica el plan de pago, con el valor que se encuentra en el medio de aprobación.	✓			
5	Otorga el crédito en efectivo y confirman en el sistema finalizado el proceso de otorgamiento del crédito.	✓			
6	Autoriza la transacción en el sistema, concluyendo el desembolso de crédito y su autorización.	✓			

✓

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Flujo Grama del Proceso de Instrumentación y Verificación de Información



Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Las Investigadoras

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
38/47

Proceso de Instrumentación Revisión y Aprobación.

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 a.b	4.2.4	6.2.2	8.4	
1	El encargado de ejecutar las actividades de Instrumentación de Crédito relacionados con el otorgamiento del mismo es el Asistente de crédito.					Verificación de los mínimos detalles de la información para la aprobación o concesión de créditos
2	Recibir desde Análisis de Crédito las carpetas de clientes.	✓				
3	Verificar firmas autorizadas en el Medio de Aprobación.	✓				
4	Verifica aprobación de solicitud en el Sistema	✓				
5	Otorgamiento del crédito	✓				
6	Verificar el plan de pagos		✓			
7	Imprimir la documentación para hacer firmar al cliente		✓			
8	Hace firmar documentos al cliente		✓			
9	Entrega de carpetas al gerente general.	✓				
10	El Asistente de Operaciones en Instrumentación recibe las carpetas cuyo crédito ha sido aprobado. Estas carpetas son recibidas del Analista de Crédito con un detalle de las mismas el cual puede ser enviado por correo electrónico.	✓				

✓

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
39/47

Verificar Firmas Autorizadas en el Medio de Aprobación.

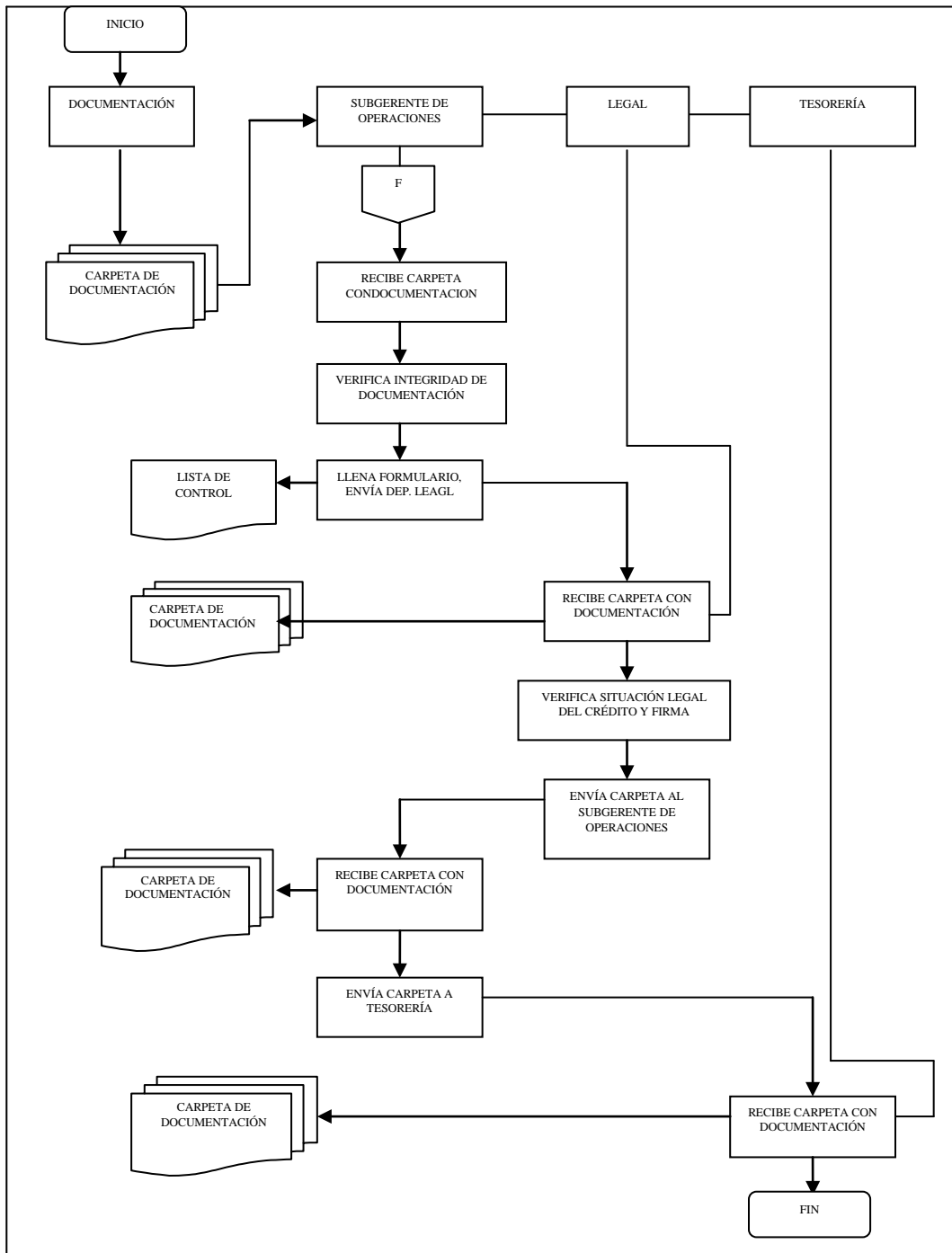
N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.2.1	4.2.3 b	5.6.2	6.2.2	8.4	
1	Verifica que las carpetas se encuentren aprobadas para lo cual éstas deben tener las tres firmas de aprobación que deben estar estampadas en el documento Medio de Aprobación. Estas firmas deben ser de la Gerencia Nacional de Crédito, de la Gerencia General de la casa matriz, y del comité crédito de Banco sucursal Baeza.		✓				Verificación de los mínimos detalles de la información para la aprobación o concesión de créditos
2	Verifica la aprobación de solicitud en el Sistema.		✓				
3	Seguido se procede a otorgar el préstamo ingresando al sistema, aquí debe ponerse la fecha en que el cliente debe empezar a pagar las cuotas.		✓				

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Flujograma del Proceso de Instrumentación Revisión y Aprobación



Fuente: Banco Nacional de Fomento
 Elaborado por: Las Investigadoras

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
41/47

Proceso de Recaudación y Depósitos a Través de Caja

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008		OBSERVACIÓN
		6.2.2	8.2.1	
La encargada de ejecutar las actividades de caja relacionadas con la recepción de pagos en efectivo y cheques, depósito de los mismos, custodia de cheques posfechados y protestados y descarga de cartera por cobros realizados, así como la entrega de pagos a proveedores es la Cajera.				
1	Recibe pagos en efectivo y cheques		✓	Cumplen con el proceso del servicio pero existen molestias por parte del cliente porque se demoran en la prestación del servicio debido a que posee dos ventanillas disponibles que no abarca la demanda existente.
2	Recepción y custodia de cheques post fechados		✓	
3	Recepción y custodia de cheques devueltos		✓	
4	Depósito diario de valores cobrados		✓	
5	Entrega recibos de las cancelaciones		✓	
6	Descarga la cartera por concepto de pagos de clientes		✓	
7	Administra el fondo de efectivo para cambio		✓	
8	Entrega de cheques a proveedores		✓	
9	Realizar cuadro diario de caja.		✓	
10	Elaborar reportes mensuales.		✓	
11	El ingreso diario al sistema es por medio de una clave personal asignada a la Cajera que le permite acceder a la información del cliente.		✓	

✓ N/H
6/6

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
42/47

Pagos en Efectivo y Cheque.

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008				OBSERVACIÓN
		4.2.3 a,b	4.2.4	6.2.2	8.2.1	
1	El cliente se acerca a la caja, momento en el que la Cajera verifica con el código del cliente en el sistema los datos de éste y el valor que debe cancelar tanto por concepto del Crédito e intereses.				✓	Los clientes se sienten molestos porque a veces existen problemas en el sistema informatico, ocasionando la demora en el servicio prestado
2	Elige la opción de efectivo o cheque dentro del sistema y efectúa el pago a la cuenta del cliente.	✓				
3	Una vez efectuado el pago, el sistema genera automáticamente un recibo por duplicado.	✓				
4	El recibo impreso es firmado por la Cajera para ser entregado al cliente, haciendo firmar la segunda copia del cliente y reteniéndola para archivo.	✓				

✓ N/H
1/47

Marcas de Auditoría:

✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
43/47

Recepción Custodia de Cheques Post Fechados

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008					OBSERVACIÓN
		4.2.3 b	4.2.4	5.2	6.2.2	8.2.1	
Los Gestores de Cobranzas acuerdan una forma de pago de clientes en mora de acuerdo a las políticas del Banco, por medio de cheques post fechados.							
1	Elaboran un memorando de esta liquidación, detallando los cheques conforme el acuerdo con el cliente, el cual será firmado y entregado al cliente por duplicado para que con este documento se acerque a Caja y realice la entrega de los cheques.	√					Este proceso es realizado de acuerdo a las políticas establecidas por el banco. √
2	La Cajera recibe los cheques y las 2 copias del memorando, de la cual firma una y entrega otro al cliente.		√				
3	Los cheques permanecen en una caja fuerte.		√				
4	Llegada la fecha de vencimiento de los cheques, la Cajera afecta el pago en la cuenta del cliente y realiza el depósito.			√			
5	Una vez depositados estos cheques, la Cajera emite a la Gerencia de Cobranza un reporte de estos depósitos para control y verificación en el sistema de que efectivamente se hayan descargado estos pagos de las cuentas de los clientes afectados.		√				

Marcas de Auditoría: √ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
44/47

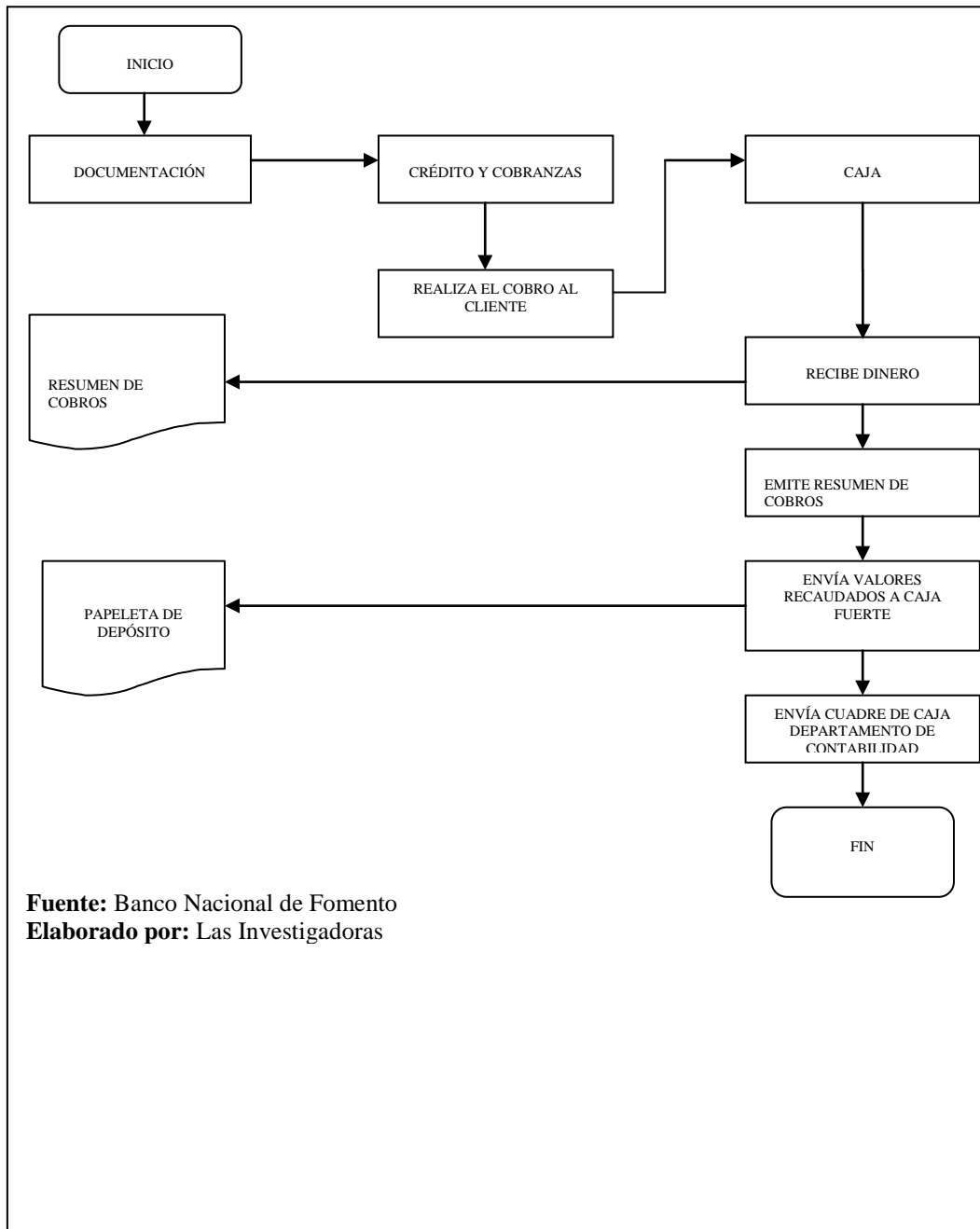
Recepción y Custodia de Cheques Devueltos

N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.2.3 a	4.2.4	6.2.2	
Los Cheques devueltos, sea por insuficiencia de fondos, por inconformidad de firma o cualquier otra causa, serán diariamente recogidos por los mensajeros del Banco.					
1	Los cheques protestados serán entregados a la Cajera quien adjuntando los cheques devueltos recibidos por la recepción del Banco y entregados a ella con una misma Hoja de Control, elabora un resumen de cheques indicando el nombre del cliente, el banco, valor del cheque, motivo de devolución, la fecha del depósito y de la devolución, número de operación con que se registró en el sistema, valor del débito por el costo del cheque y la fecha de vencimiento de la cuota.	✓			Este proceso es realizado de acuerdo a las políticas establecidas por el banco.
2	El reporte es enviado vía correo interno para que realice las notificaciones a los clientes y a la Gerencia. El reporte es enviado a contabilidad adjuntando una copia del cheque. Estos cheques quedarán en custodia de la Cajera hasta que el cliente realice su pago.		✓		
3	La Cajera realizará el cálculo por intereses de mora generados y gastos financieros incurridos, que el cliente deberá cancelar en su totalidad.		✓		

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Flujograma del Proceso de Recaudación y Depósitos a Través de Caja



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
LV
46/47

Proceso de Recuperación de Cartera Vencida

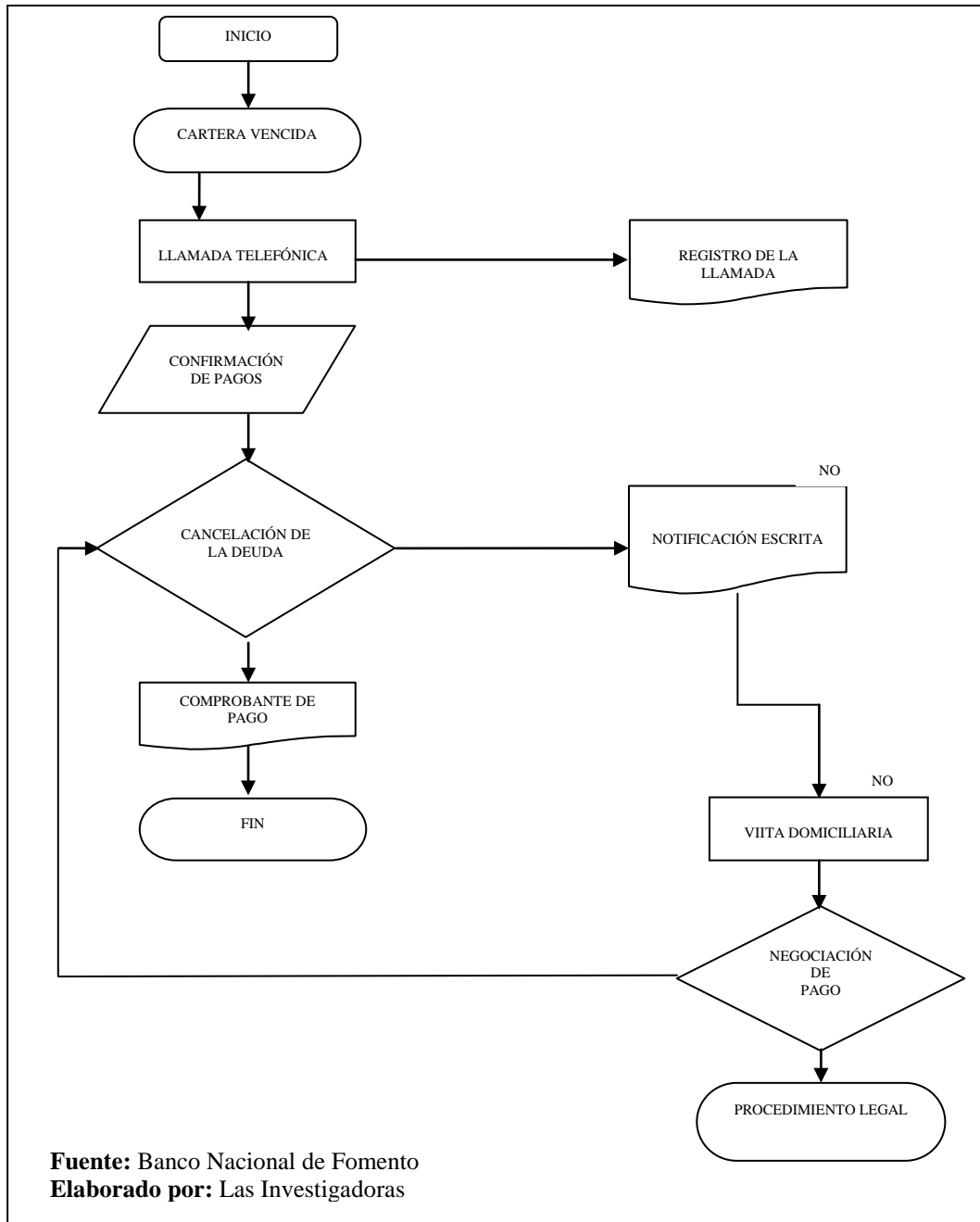
N°	ACTIVIDADES	NORMAS ISO 9001:2008			OBSERVACIÓN
		4.2.1 d	7.2.3 a	8.2.4	
Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera, con acciones extrajudiciales:					
1	Cobranza Administrativa. Los oficiales de crédito para recaudar los pagos pendientes realizan llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.	✓			Esta operación es realizada en caso de que exista incumplimiento con la cancelación de los créditos por parte de los socios este proceso se lleva acabo de acuerdo con las políticas establecidas por el banco
2	Cobranza Operativa. El oficial de crédito y el abogado del BNF harán las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita al cliente y garante.		✓		
3	Cobranza Prejudicial. Para la recuperación participa el abogado del Banco, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de cobro.			✓	
4	Cobranza Judicial. Una vez agotadas las etapas anteriores se realiza la demanda a través del abogado.			✓	

✓

Marcas de Auditoría: ✓ Verificado por el auditor

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Flujograma para el Proceso de Cartera Vencida



Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



Nota de Hallazgo

LV
1/47

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	COMPONENTE AUDITADO: Administrativo	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N° 01
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008. Punto de la norma al que afecta: 4.1 c Cumplimiento de los requisitos 6.2.1 Generalidades 6.3 a.b Infraestructura		
Deficiencias encontradas: <i>La Institución trabaja con normas ISO. Sí, pero no cumple en su totalidad</i> <i>Los cargos que desempeña el personal son de acuerdo al perfil profesional. Poseen título pero no laboran de acuerdo a su perfil profesional.</i> <i>La infraestructura del banco es la apropiada para la prestación de los servicios. El espacio físico es insuficiente, además falta muebles de oficina y el sistema informático no es adecuado.</i>		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
NH
2/6

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Servicios	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N°02
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008 Punto de la norma al que afecta: 7.2.2 c Revisión de los requisitos relacionados con el producto.		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado irregularidades en el cumplimiento de los requisitos de “ <i>Documentación para otorgar un crédito.</i> ” Siendo de gran importancia estos documentos ya que son requisitos que el solicitante debe presentar para que la institución otorgue el crédito, estos documentos sirven de respaldo a la institución. Se pudo constatar mediante la observación directa que el proceso del crédito es demoroso por que la información es envía a la casa matriz para su respectivo análisis de la otorgación o negación de crédito.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

LV
12/47

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
NH
3/6

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Servicios	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N° 03
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008 Punto de la norma al que afecta: 4.1 c Requisitos generales		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado irregularidades en el “Envío de la documentación al área de Investigación. “La entrega de las carpetas de los solicitantes a los Asistentes de crédito es realizado mediante email. No , es realizado personalmente para tener un soporte de la información en el área de investigación. Siendo de gran importancia este paso ya que son requisitos en el área de investigación debe presentarse para que la institución otorgue el crédito.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:		Firma del auditado:

LV
18/47

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
NH
4/6

LV
21/47

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Servicios	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N° 04
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008 Punto de la norma al que afecta: 7.2.3 a Comunicación con el cliente.		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado irregularidades en el “Envío de información diaria a los delegados vía e-mail, respecto a la situación actual de las solicitudes” <ul style="list-style-type: none"> • Envía diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito. Sí, pero la información es enviada muy tarde lo que ocasiona tardanza en la aprobación de los créditos. • Este reporte será enviado al respectivo delegado vía correo electrónico para efectos de que gestionen con el cliente la solución de inconvenientes o documentación complementaria que se puedan requerir. En caso de que la información no sea la correcta las carpetas son devueltas para que complemente con lo faltante, misma que tarda en ser enviada. 		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:		Firma del auditado:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
NH
5/6

LV
24/47

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Servicios	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N° 05
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008 Punto de la norma al que afecta: 7.2.3 a.b Comunicación con el cliente <p align="center">4.2.3 b Control de documentos</p>		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado irregularidades en el cumplimiento de los requisitos de la “ <i>Verificación de los datos incluidos en la carpeta del solicitante</i> ” en: <ul style="list-style-type: none"> • el envío diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito. No, es comunicado al cliente porque deben esperar los resultados de casa matriz. • la investigación se realizará a los clientes y garantes en caso que el Comité de Crédito así lo requiera no se aplica porque mencionan que No, es necesario ya que investigan a través de la central de riesgo. 		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:		Firma del auditado:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
NH
6/6

AUDITORÍA: <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Servicios	
	FECHA: 22/08/2013	NOTA N° 06
NORMAS DE APLICACIÓN: Normas ISO 9001:2008 Punto de la norma al que afecta: 8.2.1 Satisfacción del cliente.		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado irregularidades en la “Proceso de recaudación y depósitos a través de caja y Recibir pagos en efectivo y cheque” Cumplen con el proceso del servicio pero existen molestias por parte del cliente porque se demoran en la prestación del servicio debido a que posee dos ventanillas disponibles que no abarca la demanda existente.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:		Firma del auditado:

LV
41/47

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
1/6

Solicitud de Acciones Correctivas

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha: 20-08-2013	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS			
<input type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Mayor</i>	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Menor</i>		
Descripción de la No - Conformidad: La Institución trabaja con normas ISO pero no cumple en su totalidad. El personal no labora de acuerdo a su perfil profesional Espacio físico de la institución inadecuado para la prestación de los servicios			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditado: BNF	
Corrección propuesta: Deben cumplir con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008. Contratar personal de acuerdo a su especialidad y conocimiento. Aumentar muebles de oficina y personal para cubrir la demanda requerida.			
Descripción de la Causa: No cumple con los procesos y actividades que debe desarrollar al momento de prestar un servicio ocasionando insatisfacción a sus clientes. El personal no está especializado en área que desempeña. Incomodidad y molestias por parte de los clientes.			
Definición de la Acción Correctiva Supervisar cada uno de los procedimientos de las normas ISO efectuados en los distintos departamentos, mismo que ayudará a prestar un servicio de calidad. Las autoridades deben asignar los cargos al personal de acuerdo a su perfil profesional para que la Institución brinde un servicio de calidad y satisfagan las necesidades del cliente. Solicitar a las autoridades pertinentes de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento que reorganicen el aumento de equipos de oficina y de personal aptos para abastecer la demanda.			
Plazo: Agosto del 2013.		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana	Si	X	No
		Fecha: 20-08-2013	
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente
			x

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
2/6

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha: 20-08-2013	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS			
<input type="checkbox"/>	No - Conformidad Mayor	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor		
Descripción de la No - Conformidad: No cumplen con los requisitos de "Documentación para otorgar un crédito." Se pudo constatar mediante la observación directa que el proceso del crédito es demoroso por que la información es envía a la casa matriz para su respectivo análisis de la otorgación o negación de crédito.			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditor: Jeanneth Lloacana	
Corrección propuesta: El responsable debe revisar cada uno de los requisitos para que no tengan inconvenientes en el proceso de aprobación de un crédito Los requisitos deben ser analizados y aprobados en la misma sucursal para su pronta aprobación de los créditos			
Descripción de la Causa (Usar metodología para análisis de causas): No se ha verificado correctamente cada uno de los requisitos entregados por los solicitantes. Tardanza en la toma de decisiones por las autoridades de la casa matriz para la aprobación de un crédito solicitado.			
Definición de la Acción Correctiva (Acción que garantiza la eliminación de la Causa): Revisión gerencial de los requisitos entregados por los solicitantes. Se recomienda a las autoridades del Banco Nacional de Fomento exigir tramitar los créditos en la misma sucursal evitando el retraso en la aprobación de la misma.			
Plazo: Marzo de 2014		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana	Si	X	No
			Fecha: 20-08-2013
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente <input checked="" type="checkbox"/>

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
3/6

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha:	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		20-08-2013	
<input type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Mayor</i>	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Menor</i>		
Descripción de la No - Conformidad:			
“Envío de la documentación al área de Investigación.” En la entrega de las carpetas de los solicitantes a los Asistentes de crédito es realizado mediante email. No , es realizado personalmente para tener un soporte de la información en el área de investigación.			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditado: BNF	
Corrección propuesta:			
Para que el proceso se agilite deberían enviar la información por email.			
Descripción de la Causa:			
No está cumpliendo con el manual de funciones lo cual ocasiona tardanza en el envío de los documentos.			
Definición de la Acción Correctiva:			
Llamada de atención a los responsables de este proceso.			
Plazo: Marzo de 2014		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana	Si	X	No
		Fecha: 20-08-2013	
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente <input checked="" type="checkbox"/>

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
4/6

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha:	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		20-08-2013	
<input type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Mayor</i>	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Menor</i>		
Descripción de la No - Conformidad:			
Se ha encontrado irregularidades en el “Envío de información diaria a los delegados vía e-mail, respecto a la situación actual de las solicitudes”: Envía diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito. Lo envía tarde lo que ocasiona tardanza en la aprobación de los créditos. El reporte será enviado al respectivo delegado vía correo electrónico para efectos de que gestionen con el cliente la solución de inconvenientes o documentación complementaria que se puedan requerir, misma que tarda en ser enviada.			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditado: BNF	
Corrección propuesta:			
Los analistas de crédito deben mantener informados a los clientes sobre el avance del proceso del crédito para que los socios no se disgusten.			
Descripción de la Causa:			
Al incumplir este proceso el cliente se encuentra molesto e insatisfecho porque el servicio no es el esperado.			
Definición de la Acción:			
El analista de crédito debe estar informando de manera constante a los clientes acerca del avance del proceso de crédito para evitar disgustos.			
Plazo: Marzo de 2014		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Si	X
		No	
			Fecha: 20-08-2013
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente <input checked="" type="checkbox"/>
Elabora por: J.LL/ M.T		Fecha: 19-08-2013	
Revisado por: C.C.M.M		Fecha: 25-08-2013	



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
5/6

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha:	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		20-08-2013	
<input type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Mayor</i>	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>No - Conformidad Menor</i>		
Descripción de la No - Conformidad: Incumplimiento de los requisitos de "Verificación de los datos incluidos en la carpeta del solicitante" en: -el envío diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito. No , es comunicado al cliente porque deben esperar los resultados de casa matriz. -la investigación se realizará a los clientes y garantes en caso que el Comité de Crédito así lo requiera no se aplica porque mencionan que No , es necesario ya que investigan a través de la central de riesgo.			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditado: BNF	
Corrección propuesta: Cumplir con los pasos establecidos por la institución para que no existan inconvenientes en el proceso de los créditos siendo estos pasos importantes para que verifiqué los datos incluidos en la carpeta del solicitante.			
Descripción de la Causa: Demora en el resultado de la negación o aprobación del crédito Información inapropiada en la investigación del cliente.			
Definición de la Acción Correctiva: El analista de crédito debe estar informando de manera constante a los clientes acerca del avance del proceso de crédito para evitar disgustos. Investigar a fondo a las personas involucradas para tener la certeza de que las personas son las electas para otorgar el crédito.			
Plazo: Marzo de 2014		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Si	X
		No	
Fecha: 20-08-2013			
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente <input checked="" type="checkbox"/>

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

AC
SAC
6/6

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA		Fecha:	
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS		20-08-2013	
<input checked="" type="checkbox"/>	No - Conformidad Mayor	Requisito: 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<input type="checkbox"/>	No - Conformidad Menor		
Descripción de la No - Conformidad:			
<p>En la “Recaudación y depósitos a través de caja y Recibir pagos en efectivo y cheque” se pudo observar que los clientes se sienten molestos ya que a veces en</p> <p>En el “Proceso de recaudación y depósitos a través de caja y Recibir pagos en efectivo y cheque” se pudo observar que los clientes se sienten molestos ya que la institución posee dos ventanillas disponibles que no abarca la demanda y en el sistema informático existen problemas en el momento de ofrecer el servicio.</p>			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Auditado: BNF	
Corrección propuesta:			
Trabajar con un sistema informático actualizado que no produzca tardanza al momento de brindar el servicio			
Descripción de la Causa:			
Demora al momento de ofrecer el servicio a los clientes ocasionando inconformidad y pérdida de la demanda.			
Definición de la Acción Correctiva:			
Las autoridades deben solucionar estos inconvenientes instalando un sistema informático moderno el mismo que garantice la calidad del servicio.			
Plazo: Marzo de 2014		Responsable: Ing. Francisco Cañar	
Aprobación de la Acción Correctiva			
Auditor: Jeanneth Lloacana		Si	X
No		Fecha: 20-08-2013	
Observaciones: Verificación de la eficacia de la Acción Correctiva por el Auditor			
Fecha:	Auditor :	NC Solucionada	NC pendiente <input checked="" type="checkbox"/>
Elabora por: J.LL/ M.T		Fecha: 19-08-2013	
Revisado por: C.C.M.M		Fecha: 25-08-2013	



NORMA
INTERNACIONAL

ISO
9001

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos**

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group* que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 9001:2008
(traducción oficial)

© ISO 2008

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
3/35

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas,

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA: De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos,

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

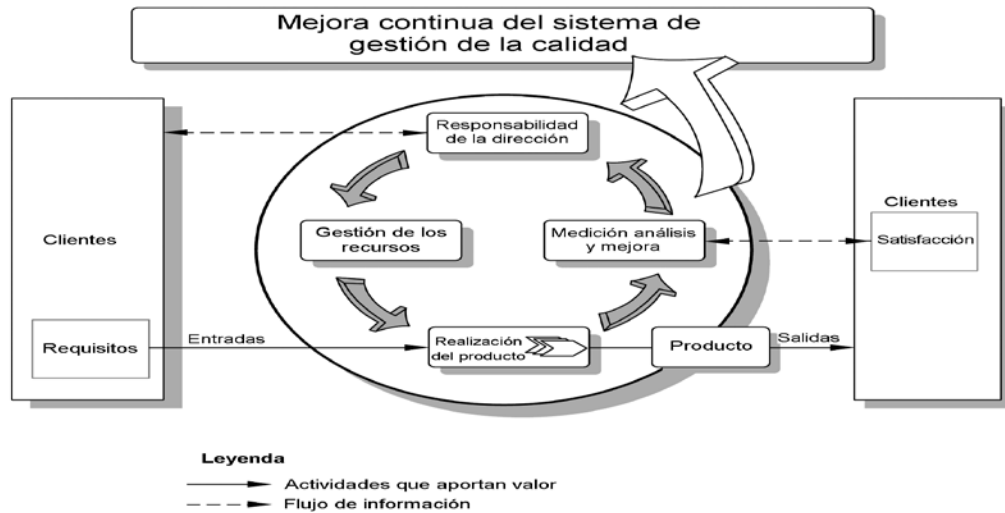


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA: En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,**
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA: 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA: 2 Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA: 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2).
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización,
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA.- La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) a los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



NOTA. La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4)

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA. En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



7.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
- c) y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

NOTA. La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable,
- d) y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA.- La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) a revalidación.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA. En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA. La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores

Cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



NOTA. La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

NOTA. El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



8.2.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz,

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA. Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



NOTA Al determinar los métodos adecuados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4). La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



8.5.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
30/35

Anexo A (Informativo) Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004

Tabla A.1 — Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004

ISO 9001:2008		ISO 14001:2004	
Introducción (título solamente) Generalidades	0.1		Introducción
Enfoque basado en procesos	0.2		
Relación con la Norma ISO 9004	0.3		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4		
Objeto y campo de aplicación (título solamente)	1	1	Objeto y campo de aplicación
Generalidades	1.1		
Referencias normativas	2	2	Normas para consulta
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones
Sistema de gestión de la calidad (título solamente)	4	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de la documentación (título solamente)	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación
Manual de la calidad	4.2.2		
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de los documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de los registros
Responsabilidad de la dirección (título solamente)	5		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2 4.4.1	Política ambiental Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política ambiental
Planificación (título solamente)	5.4	4.3	Planificación (título solamente)
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)	5.5		
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.1 4.4.1	Requisitos generales Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad

Elabora por: J.LL/ M.T

Fecha: 19-08-2013

Revisado por: C.C.M.M

Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
31/35

Tabla A.1 — Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma ISO 14001:2004 (continuación)

ISO 9001:2008		ISO 14001:2	
Propiedad del cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición
Medición, análisis y mejora (título solamente)	8	4.5	Verificación (título solamente)
Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medición (título solamente)	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7 4.5.3	Preparación y respuesta ante emergencias No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición
Mejora (título solamente)	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2 4.3.3 4.6	Política ambiental Objetivos, metas y programas Revisión por la dirección
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Acción preventiva	8.5.3	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Elabora por: J.LL/M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
32/35

Tabla A.2 — Correspondencia entre la Norma ISO 14001:2004 y la Norma ISO 9001:2008

ISO 14001:2004		ISO 9001:2008	
Introducción		0.1 0.2 0.3 0.4	Introducción (título solamente) Generalidades Enfoque basado en procesos Relación con la Norma ISO 9004 Compatibilidad con otros sistemas de gestión
Objeto y campo de aplicación	1	1 1.1 1.2	Objeto y campo de aplicación (título solamente) Generalidades Aplicación
Normas para consulta	2	2	Referencias normativas
Términos y definiciones	3	3	Términos y definiciones
Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)	4	4	Sistema de gestión de la calidad (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1 5.5 5.5.1	Requisitos generales Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente) Responsabilidad y autoridad
Política ambiental	4.2	5.1 5.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Política de la calidad Mejora continua
Planificación (título solamente)	4.3	5.4	Planificación (título solamente)
Aspectos ambientales	4.3.1	5.2 7.2.1 7.2.2	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto Revisión de los requisitos relacionados con el
Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	5.2 7.2.1	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos
Objetivos, metas y programas	4.3.3	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Objetivos de la calidad Planificación del sistema de gestión de la calidad Mejora continua
Implementación y operación (título solamente)	4.4	7	Realización del producto (título solamente)
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1	5.1 5.5.1 5.5.2	Compromiso de la dirección Responsabilidad y autoridad Representante
Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	6.2.1 6.2.2	(Recursos humanos) Generalidades Competencia, formación y toma de conciencia
Comunicación	4.4.3	5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente
Documentación	4.4.4	4.2.1	(Requisitos de la documentación)
Control de documentos	4.4.5	4.2.3	Control de los documentos

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
33/35

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Nombre del ente público: BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA	
Periodo sujeto a revisión: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012	
Rubro afectada: Servicio Bancario	Observación Recurrent <input type="checkbox"/>
Tipo de observación: Deficiencias administrativas	Clasificación de la Observación: Alto riesgo
Descripción de la observación:	
<ul style="list-style-type: none"> El poco espacio físico de la Institución hace que los clientes formen largas filas fuera de la misma causando molestias, y viéndose a exigir mejoramiento de la infraestructura para los clientes del Cantón El Chaco y a los clientes del Cantón Quijos exigiendo la ampliación de la misma 	
Fundamento específico legal y/o técnico infringido:	
<ul style="list-style-type: none"> No está cumpliendo con la Normas ISO 9001/2008, con las medidas de la infraestructura donde cubra la demanda existente. 	
Causas:	
<ul style="list-style-type: none"> Infraestructura inadecuado 	
Efectos:	
<ul style="list-style-type: none"> Incomodidad y molestias del cliente Pérdida de clientes, Pérdida de prestigio la institución. 	
Recomendaciones:	
<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda a la autoridad de la Institución requerir la ampliación del edificio Solicitar a las autoridades pertinentes otra Sucursal del Banco Nacional de Fomento en el Cantón El Chaco que abastezca con la demanda de sus clientes 	



Ing. Francisco Cañar
 GERENTE COMERCIAL LA
 INSTITUCIÓN
 Servidor Público Responsable
 del Ente Público.

Srta. Jeaneth Lloacana
 EGRESADA
 Auditora Responsable de
 la Auditoría

Srta. María Tipanhuisa
 EGRESADA
 Auditora Responsable de
 la Auditoría.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
34/35

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Nombre del ente público: BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA	
Periodo sujeto a revisión: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012	
Rubro afectada: Servicio Bancario- Créditos	Observación Recurrente: <input type="checkbox"/>
Tipo de observación: Deficiencias administrativas	Clasificación de la Observación: Alto riesgo
Descripción de la observación: <ul style="list-style-type: none"> En el momento de solicitar el crédito los socios tienen que cumplir con políticas internas complejas y recopilar los requisitos dispuestos para solicitar un crédito ocasionando que considerables clientes se vean en la necesidad de tomar el servicio de otra institución con el mismo fin que satisfagan su necesidad. Varios los clientes se encuentran insatisfechos con el tiempo de espera desde la matriz para la aprobación de un crédito solicitado. 	
Fundamento específico legal y/o técnico infringido: De acuerdo Normas ISO 9001:2008 nos manifiesta que las Instituciones tienen el propósito de aumentar la satisfacción del cliente con reglamentos que ayude a desempeñar de manera eficientes teniendo acogidas con los usuarios.	
Causas: <ul style="list-style-type: none"> Políticas internas complejas e innecesarias. Tardanza desde la matriz para la aprobación de un crédito solicitado. 	
Efectos: <ul style="list-style-type: none"> Disminución en el nivel de adquisición de créditos. Insatisfacción del cliente por no recibir el servicio requerido. 	
Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> A las autoridades pertinentes se recomienda analizar las políticas antes de aplicarlas. Se recomienda a las autoridades del Banco Nacional de Fomento exigir tramitar los créditos en la misma sucursal evitando el retraso en la contestación de lo tramitado. 	

Ing. Francisco Cañar
 GERENTE COMERCIAL
 INSTITUCIÓN
 Servidor Público Responsable
 del Ente Público.

Srta. Jeaneth Lloacana
 EGRESADA
 Auditora Responsable de
 la Auditoría

Srta. María Tipanluisa
 EGRESADA
 Auditora Responsable de
 la Auditoría.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA
ARCHIVO CORRIENTE
AUDITORÍA DE CALIDAD
Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2012

PPA
35/35

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Nombre del ente público: BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA	
Periodo sujeto a revisión: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012	
Rubro afectada: Talento Humano	Observación Recurrente <input type="checkbox"/>
Tipo de observación: Deficiencias administrativas	Clasificación de la Observación: Alto riesgo
Descripción de la observación: <ul style="list-style-type: none"> En la institución se pudo visualizar que el personal que laboran son capacitados de acuerdo al cargo que desempeña, sin embargo el perfil profesional no son los pertinentes para el cargo que ejecuta. 	
Fundamento específico legal y/o técnico infringido: De acuerdo Normas ISO 9001:2008 nos manifiesta que para brindar un adecuado servicio se debe considerar que el personal que laboren y cumpla con los requerimientos exigidos por la Norma como es formación, habilidades y experiencia del personal que realice trabajos que impacten en la calidad del servicio.	
Causas: <ul style="list-style-type: none"> El personal de la institución no labora de acuerdo a su perfil profesional. 	
Efectos: <ul style="list-style-type: none"> El personal no rinde de manera esperada Molestias de los clientes por la demora al momento de ser atendido. 	
Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> A las autoridades pertinentes a recursos humano ubicar sus cargos a los funcionarios de acuerdo a su perfil profesional para que la Institución brinde servicio de calidad. 	



Ing. Francisco Cañar
 GERENTE COMERCIAL INSTITUCIÓN
 Servidor Público Responsable del Ente
 Público.



Srta. Jeaneth Lloacana
 EGRESADA
 Auditora Responsable
 de la Auditoría



Srta. María Tipanluisa
 EGRESADA
 Auditora Responsable
 de la Auditoría.

Elabora por: J.LL/ M.T	Fecha: 19-08-2013
Revisado por: C.C.M.M	Fecha: 25-08-2013

Carta a Gerencia

Latacunga, 28 de Agosto del 2013

Ing. Francisco Cañar

**GERENTE DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
BAEZA.**

Presente.-

De nuestra consideración:

Se efectuó la Auditoría de Calidad al servicio que brinda el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, en el período comprendido del 01 de enero del 31 de diciembre del 2012.

Se realizó un análisis de acuerdo con las Normas ISO 9001:2008 y demás normas vigentes. Estas normas requieren que la Auditoría sea planificada y ejecutada para obtener evidencia razonable, que la información y la documentación examinada, no tenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

Debido a la naturaleza el estudio, los resultados se encuentran en las interpretaciones, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

.....
Srta. Jeanneth Lloacana

Egresada

.....
Srta. María Tipanluisa

Egresada



INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Componente: Administrativo		Nº. DE AUDITORÍA (1)
<input checked="" type="checkbox"/>	No Conformidad	FECHA: 28-09-2013
<input type="checkbox"/>	Desviación	
DOCUMENTO DE REFERENCIA ISO -9001:2008		
OBJETIVOS		
Evaluar los servicios de la Institución para determinar si cumplen o no con las normas de calidad, tomando en cuenta las evidencias encontradas las cuales permitirán emitir un informe que contengan conclusiones y recomendación para que la gerencia pueda tomar decisiones inmediatas.		
ALCANCE		
Aplicación de una Auditoría de Calidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, cubrirá en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, con la finalidad de emitir nuestra opinión que contengan conclusiones y recomendaciones.		
DESCRIPCIÓN		
<ul style="list-style-type: none">❖ La Institución trabaja con normas ISO pero no cumple en su totalidad.❖ El personal no labora de acuerdo a su perfil profesional❖ Espacio físico de la institución inadecuado para la prestación de los servicios.		
ACCIÓN CORRECTIVA		
ANÁLISIS DE LA CAUSA:		
<ul style="list-style-type: none">❖ No cumple con los procesos y actividades que se debe desarrollar al momento de prestar un servicio ocasionando insatisfacción a sus clientes.❖ El personal no posee de conocimientos y habilidades.❖ Incomodidad y molestias por parte de los clientes.		
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN		
<ul style="list-style-type: none">❖ Supervisar cada uno de los procedimientos de las normas ISO efectuados en los distintos departamentos el mismo que ayudará a ofrecer un servicio de calidad.❖ Las autoridades deben asignar los cargos al personal de acuerdo a su perfil profesional para que la Institución brinde un servicio de calidad y satisfagan las necesidades del cliente.❖ Solicitar a las autoridades pertinentes de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento reorganizar con el aumento equipos de oficina y personal aptos para abastecer con la demanda de sus clientes existentes		



**BANCCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
BAEZA
INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD**



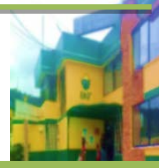
Aprobado por:	Responsables de ejecución:	Plazo de ejecución 6 meses
SEGUIMIENTO Y COMPARACIÓN DE LA EFICACIA		
VALORACIÓN DEL AUDITOR <input type="checkbox"/> ACEPTABLE <input type="checkbox"/> NO ACEPTABLE		
EVIDENCIAS APORTADAS:		
<input type="checkbox"/> CERRADAS	FIRMA AUDITOR:	
<input type="checkbox"/> PENDIENTES DE EVIDENCIAR		



**BANCCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
BAEZA
INFORME FINAL DE AUDITORIA DE CALIDAD**



Componente: Servicio Bancario		Nº. DE AUDITORÍA (1)
<input checked="" type="checkbox"/>	No Conformidad	FECHA: 28-09-2013
<input type="checkbox"/>	Desviación	
DOCUMENTO DE REFERENCIA ISO -9001:2008		
OBJETIVOS		
Evaluar los servicios de la Institución para determinar si cumplen o no con las normas de calidad, tomando en cuenta las evidencias encontradas las cuales permitirán emitir un informe que contengan conclusiones y recomendación para que la gerencia pueda tomar decisiones inmediatas.		
ALCANCE		
Aplicación de una Auditoría de Calidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, cubrirá en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, con la finalidad de emitir nuestra opinión que contengan conclusiones y recomendaciones.		
DESCRIPCIÓN		
<ul style="list-style-type: none">❖ No cumplen con los requisitos de “<i>Documentación para otorgar un crédito.</i>” Se pudo constatar mediante la observación directa que el proceso del crédito es demoroso por que la información es envía a la casa matriz para su respectivo análisis de la otorgación o negación de crédito.❖ “Envío de documentación al área de Investigación.” en la entrega de las carpetas de los solicitantes a los Asistentes de crédito realizan mediante email esto, no cumple porque es realizado personalmente❖ Incumplimiento de los requisitos “Envía diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas por parte del analista de crédito. No cumple ya que no lo realiza diariamente más bien lo realizan cada quince días.❖ Incumplimiento de los requisitos “<i>Verificación de los datos incluidos en la carpeta del solicitante</i>” en:-el envío diariamente al cliente el resultado del análisis de crédito conforme las carpetas recibidas de parte del analista de crédito; es por ello que no es comunicado al cliente porque deben esperar los resultados de casa matriz. -la investigación se realizará a los clientes y garantes en caso que el Comité de Crédito así lo requiera no se aplica porque mencionan que no es necesario ya que investigan a través de la central de riesgo.❖ En la “<i>Recaudación y depósitos a través de caja y Recibir pagos en efectivo y cheque</i>” se pudo observar que los clientes se sienten molestos ya que a veces existen problemas en el sistema informático, ocasionando la demora en el servicio prestado.		



ACCIÓN CORRECTIVA

ANÁLISIS DE LA CAUSA:

- ❖ No se ha verificado correctamente cada uno de los requisitos entregados por los solicitantes.
- ✓ Tardanza en la toma de decisiones por las autoridades de la casa matriz para la aprobación de un crédito solicitado.
- ❖ No se está cumpliendo con el manual de funciones ya que esto ocasiona el incumplimiento de los requisitos.
- ❖ Al incumplir este proceso el cliente se encuentra molestos e insatisfechos porque el servicio no es el esperado.
- ❖ Demora en el resultado de la negación o aprobación del crédito
- ✓ Información inapropiada en la investigación del cliente.
- ❖ Demora al momento de ofrecer el servicio a los clientes ocasionando inconformidad y pérdida de la demanda.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

- ❖ Revisión gerencial de los requisitos entregados por los solicitantes.
- ✓ A las autoridades pertinentes se recomienda analizar las políticas antes de aplicarlas. Se recomienda a las autoridades del Banco Nacional de Fomento exigir tramitar los créditos en la misma sucursal evitando el retraso en la aprobación de la misma.
- ❖ Llamadas de atención a los responsables de este proceso.
- ❖ El analista de crédito debe estar informando de manera constante a los clientes acerca del avance del proceso de crédito para evitar disgustos.
- ❖ El analista de crédito debe estar informando de manera constante a los clientes acerca del avance del proceso de crédito para evitar disgustos.
- ✓ Investigar a fondo a las personas involucradas para tener la certeza de que las personas son las electas para otorgar el crédito.
- ❖ Las autoridades deben solucionar estos inconvenientes instalando un sistema informático moderno el mismo que garantice la calidad del servicio.

Aprobado por:

Responsables de ejecución:

**Plazo de ejecución
6 meses**

SEGUIMIENTO Y COMPARACIÓN DE LA EFICACIA

VALORACIÓN DEL AUDITOR **ACEPTABLE** **NO ACEPTABLE**

EVIDENCIAS APORTADAS:

CERRADAS

PENDIENTES DE EVIDENCIAR

FIRMA AUDITOR:

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones:

Luego del desarrollo de la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ❖ Se estructuraron fundamentos teóricos que sirvieron de sustento para el esquema de esta propuesta y su metodología, así también un estudio general de la Institución que permitió estructurar la matriz FODA y las bases conceptuales que forman parte del desarrollo de todo el trabajo de investigación.
- ❖ Las autoridades de la Institución no mantienen un plan de capacitación con respecto a normas de calidad, lo que dificulta realizar de manera adecuada las actividades que oferta el Banco.
- ❖ Con la aplicación de la Auditoría de Calidad se pudo observar y analizar ciertos aspectos negativos del Banco como el no cumplimiento de las Normas ISO en su totalidad en los servicios que presta la institución, determinando así las deficiencias las cuales pueden ser corregidas a tiempo y a la vez aplicar métodos de mejora, tomando en cuenta que la calidad se basa en el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos.
- ❖ Se planteó una metodología de Auditoría de Calidad lo cual permitió crear estrategias que fortalezcan a la dirección y al proceso administrativo hacia un sistema de gestión de calidad, ganando así rentabilidad y prestigio en el sector
- ❖ La propuesta de la Auditoría de Calidad ayudará a medir el desempeño y apoyará al cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas por la organización.

4.2. Recomendaciones

Mediantes las conclusiones antes mencionadas podemos manifestar las siguientes recomendaciones:

- ❖ Cumplir a cabalidad con las Normas, reglamentos que posee el banco para desarrollar las actividades que a su vez van disminuyendo las amenazas y debilidades que pueden presentarse en el transcurso; permitiendo dar una solución a tiempo.

- ❖ Crear un plan de capacitación a cerca de fundamentos teóricos de las Normas Internacionales ISO para las autoridades y los funcionarios del Banco; en especial la ISO 9001-2008 ya que estas se enfocan en la calidad de los servicios.

- ❖ Realizar Auditorías de Calidad que permita medir el nivel de grado en que se encuentra la Institución, mediante la evaluación de los procedimientos y resultados de las actividades que se desempeña en la misma, de esta manera emitir un informe con conclusiones y recomendaciones que ayude a las autoridades a tomar decisiones oportunas.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Auditoría: es el examen de las demostraciones y registros administrativos., donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.

Auditoría de Calidad: es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente.

Mejora Continua: es una serie de actividades consecutivas orientadas a la resolución, en si acciones que incremente los resultados de rentabilidad de la empresa, basándose en variables que son apreciadas por el mercado (calidad, servicio,).

S.G.C.: significa Sistema de Gestión de Calidad, se entiende que es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos preestablecidos.

Servicio al cliente: se entiende que es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

ISO: (International Organization for Standardization) Organización internacional de normalización, Es una federación internacional de entes de normalización o normalizadores (nacionales), donde participan más de 140 países. Su misión: promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas. Sus resultados son generalmente acuerdos internacionales, que se publican como estándares internacionales.

Control Interno: conjunto de normas, políticas y planes de la organización con el objetivo de proporcionar un nivel de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y leyes que regulan a la entidad.

Eficacia: resultado que brinda la producción proyectada con los objetivos y metas, es decir que una actividad ha cumplido con los objetivos esperados mediante el proceso de trabajo de desarrolla la entidad.

Eficiencia: capacidad de producción de bienes y servicios utilizando menos recurso mediante el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la Institución de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes con servicios de calidad.

Ejecución: procedimientos establecidos en los programas de auditoría y se analizan los hallazgos relacionados con el área y componentes considerados como críticos dentro de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía Citada

- ❖ AYALA, Jorge Mario (2001), Auditoría de Calidad, (Pág. 17)
- ❖ ANZOLA, Servulo; (2009) “Gestión Administrativa” (Pág.70)
- ❖ ALVIN, Arens,(2009) Gestión Administrativa (Pág. 11)
- ❖ ARTER, Dennis, R., (2009), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICIÓN, Ediciones Díaz de Santos, Pag.23
- ❖ BUREAU, Veritas Formación, (2010), EL auditor de Calidad, Pág. 24, 207
- ❖ ESPEJO Jaramillo, Lupe Beatriz (2012), la empresa (Pág. 5)
- ❖ GARCÍA, Fernando/VÁZQUEZ, Adolfo, Manual de calidad, (2011), Pág. 46
- ❖ GUTIERREZ P. Alberto (2011),), Auditoría un enfoque Práctico, Pág. 5
- ❖ HILL, Michael A, (2008), Introducción Administración, Novena Edición, Pág. 55.
- ❖ MIRANDA, Francisco/ CHAMARRO; Antonio/RUBIO, Sergio (2008), Gestión de Calidad, Pág. 244.
- ❖ MENDIVIL ., Víctor Manuel, (2008), Práctica Elemental de Auditoría, (Quinta Edición), Pág.1)
- ❖ RIVEROS, Pablo, (2008), Sistema de Gestión de Calidad, Tercera edición actualizada, Pág. 12.
- ❖ ZAPATA, Pedro/ BRAVO; Mercedes, (2011). Contabilidad General, Séptima Edición, (Pág.17)

Bibliográfica Consultada

- ❖ ARTER, Dennis, R., (2009), “Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento”, TERCERA EDICIÓN, Ediciones Díaz de Santos.
- ❖ BUREAU, Veritas (2010), el auditor de calidad, tercera edición.
- ❖ MENDIVIL, Víctor Manuel, (2008), Práctica Elemental de Auditoría, (Quinta Edición).
- ❖ TÉLLEZ, T. Benjamín Rolando, ” Auditoría un enfoque práctico”, (2009)
- ❖ PABLO, Emilio Rivera Silva, “Sistema de calidad del servicio”, Tercera edición, 2007.
- ❖ PARSOWITH, B, Scott, (2010), Principios Básicos de la Auditoria de la calidad, Segunda Edición, Ediciones Díaz de Santos, México.
- ❖ ZAPATA, Pedro/ BRAVO; Mercedes, (2011). Contabilidad General, Séptima Edición.

Bibliográfica Virtual

- ❖ <http://www.definicionabc.com/general/gestion.php> (Consultada 08-05-2013 9:27am)
- ❖ <http://definicion.de/empresa/> (Consultada 06-01-2012 8:57am)
- ❖ <http://definicion.de/micro-empresa/> (Consultada 06-01-2012 10:30 am).
- ❖ PICKETT, Spencer; Manual básico de auditoría interna; Edición Original; Barcelona; 2005
- ❖ (Pág. www.knoow.net/es/cieeconcom/gestión/gestión/gestiónfinanciera.htm)
- ❖ NUÑES, Pablo (2008) ”La Gestión Financiera. Hora.19h30/13-08-2012
- ❖ FOWLER, Newton Enrique (2008) “Concepto y Definición de Contabilidad”. [En línea]. Disponible en: www.ccee.edu.uy/enseña/catcont1/concepto.pdf. Hora 16h00 / 25-09-.2012

ANEXOS

ANEXO N° 1



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Realizar una Entrevista al Gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, evaluando sus diversas deficiencias para el establecimiento de una solución apropiada a dicha Institución.

CUESTIONARIO

1. **¿Según su punto de vista, como considera la calidad en general del banco?**
.....
.....
2. **¿La institución posee un sistema de procesos de actividades?**
.....
.....
3. **¿Desarrollan procesos de mejora continua?; ¿En caso de existir algún problema con el sistema financiero, tienen algún plan de contingencia?**
.....
.....
4. **¿Ha recibido algún reclamo o incomodidad por los usuarios por la atención prestada por el personal del banco?**
.....
.....
5. **¿Ha evaluado la atención del personal?**
.....
.....
6. **¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza posee un sistema adecuado que controle los movimientos financieros de los clientes?**
.....
.....
7. **¿El personal del Banco es capacitado constantemente sobre la atención del cliente?**
.....
.....

ANEXO N° 2



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO: Realizar una encuesta dirigida a los clientes y usuarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, evaluando sus diversas deficiencias para el establecimiento de una solución apropiada a dicha Institución.

INSTRUCCIONES:

- ✓ La siguiente encuesta es anónima, por lo que se le solicita comedidamente proporcionar la información en forma verídica.
- ✓ Lea detenidamente y conteste lo que crea correcto.

CUESTIONARIO

1. **¿Cree usted que el lugar de espera Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, tiene la capacidad adecuada?**
 - a. Si ()
 - b. No ()
2. **¿Qué tipos de servicios que presta el Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, es el más usado por usted?**
 - a. Servicios bancarios ()
 - b. Servicios financieros ()
 - c. Tramites ciudadanos ()
3. **¿Piensa usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?**
 - a. Si ()
 - b. No ()
4. **Cuándo llama a la sucursal bancaria, ¿se encuentran las líneas ocupadas?**
 - a. Si ()
 - b. No ()

5. **¿Cree usted que el personal de atención es suficiente para cubrir la demanda?**
- a. Si ()
 - b. No ()
6. **¿En qué tiempo le entrega un préstamo?**
- a. 15 días ()
 - b. 1 mes ()
 - c. 3 meses ()
 - d. Otros ()
7. **¿El Banco le ofrece el servicio que espera y satisface sus necesidades?**
- a. Si ()
 - b. No ()
8. **¿El conocimiento y habilidad que posee el personal del Banco es óptima para la prestación del servicio?**
- a. Si ()
 - b. No ()
9. **Considera que el Banco Nacional de Fomento es una de las primeras opciones para utilizar los servicios en la zona.**
- a. Si ()
 - b. No ()
10. **Cree usted que es importante aplicar una auditoria de calidad al Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza, para una mejor atención al cliente.**
- a. Si ()
 - b. No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3
CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO



Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
Elaborado por: Las investigadores

ANEXO N° 4
INSTALACIONES DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL BAEZA



Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
Elaborado por: Las investigadores

ANEXO N° 5
INSTALACIONES DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
BAEZA



Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
Elaborado por: Las investigadores

ANEXO N° 6
VENTANILLA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
BAEZA EN EL CANTÓN EL CHACO



Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Baeza
Elaborado por: Las investigadores