



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

Autora:

LIZBETH MARISOL PARREÑO SILVA

Orellana– Ecuador

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. PARREÑO SILVA LIZBETH MARISOL, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria

DIRECTORA

Ing. M.D.E. Carlos Fernando Veloz Navarrete

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lizbeth Marisol Parreño Silva, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 28 de enero del 2016

Lizbeth Marisol Parreño Silva

1722896444

DEDICATORIA

Parte de este anhelo es para mis queridos Padres, mi adorado hijo a quienes les dedico este triunfo, el cual hace años creí inalcanzable y que hoy me permite saborear el éxito al haber alcanzado la primera meta a nivel profesional, puedo afirmar que los esfuerzos han valido la pena, aquellas palabras de no te rindas, hoy representan la fortaleza de mi espíritu.

Gracias por la paciencia y el apoyo incondicional que me brindó mi esposo y cada una de mis verdaderas amistades, en verdad son muchas las personas a las que dedico este logro, que nombrarlas no sería suficiente, ante todo primero Dios por la sabiduría que me ha proporcionado, por la fortaleza y la fuerza para enfrentar los retos encontrados a lo largo de esta trayectoria.

Lizbeth Parreño

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a la Unidad de Educación a Distancia la cual es parte de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresa, Escuela de Contabilidad y Auditoría, por haberme permitido ser parte de ella.

A los Docentes quienes fomentaron el conocimiento, su aporte ha sido esencial para lograr este triunfo.

A cada una de las personas que durante este proceso influenciaron en mi para animarme, a las que brindaron alternativas de solución a los inconvenientes presentados a todos a los que contribuyeron con su granito de arena, en especial a mi tutora Ing., Jacqueline Sánchez y al Miembro Ing., Fernando Veloz, por su gran ayuda, su paciencia, sus conocimientos pero sobre todo por su calidad humana, que Dios los bendiga y mil gracias.

Lizbeth Parreño

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema.....	3
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2 AUDITORÍA	5
2.2.1 La Auditoría Administrativa	6
2.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	6
2.3.1 De control.....	6
2.3.2 De productividad.....	6
2.4.3 De organización	6
2.4.4 De servicio	7
2.4.5 De calidad	7
2.4.6 De cambio	7
2.4.7 De aprendizaje.....	7

2.4.8 De toma de decisiones.....	7
2.5. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	7
2.5.1 Sentido de la evaluación.....	8
2.5.2 Proceso de verificación	8
2.5.3 Habilidad para pensar en términos administrativos	8
2.6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	8
2.7 CAMPO DE ACCIÓN	9
2.8 FASES DE LA AUDITORÍA	10
2.8.1 Fase I. Conocimiento Preliminar	10
2.8.2 Fase II. Planificación	10
2.8.3 Fase III Ejecución	10
2.8.4 Fase IV Comunicación de Resultados.....	11
2.9 CONTROL INTERNO	11
2.9.1 El Informe COSO	12
2.9.2 Objetivos del Control Interno.....	13
2.9.3 Principios	14
2.10 TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	14
2.10.1 Pruebas de Auditoría.....	16
2.11 PAPELES DE TRABAJO.....	16
2.11.1 Índices y referencia de los papeles de trabajo	17
2.11.2 Marcas de Auditoría.....	17
2.12 RIESGOS DE LA AUDITORÍA	18
2.12.1 Riesgo de Control	19
2.12.2 Riesgo de Detección	19
2.12.3 Riesgo Inherente	19
2.13 INDICADORES.....	19
2.14 HALLAZGOS.....	21
2.14.1 Elementos del hallazgo	21
2.15 INFORME DE AUDITORÍA	22
2.16 MARCO CONCEPTUAL.....	22
2.16.1 Sector productivo	22
2.16.2 Recursos económicos.....	22
2.16.3 Cumplimiento.....	23

2.16.4 Eficiencia	23
2.16.5 Eficacia.....	23
2.16.6 Procesos	23
2.16.7 Estrategias	23
3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	25
3.1.1 Método Deductivo	25
3.1.2 Método Inductivo.....	25
3.1.3 Método Analítico.....	25
3.1.4 Método Sintético.....	25
3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.1 Observación	26
3.2.3 Entrevista.....	26
3.2.4 Encuesta	26
3.4.5 Cuestionario de preguntas.....	27
3.4.6 Guía de entrevistas.....	27
3.5 IDEA A DEFENDER	27
CAPÍTULO IV: PROPUESTA.....	28
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Marcas de auditoría.....	18
-------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto.....	33
Gráfico N°2: Estudio de crédito.....	68
Gráfico N°3: Proceso de regularización.....	69
Gráfico N°4: Reversas numéricas.....	70
Gráfico N°5: Apertura cuentas.....	71
Gráfico N°6: Transferencias internas e interbancarias.....	72

RESUMEN EJECUTIVO

El presente tema de investigación titulado Auditoría Administrativa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto de la provincia de Orellana, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, ha sido ejecutado con el objetivo de medir el grado de cumplimiento en el manejo de los recursos y desempeño del personal de la institución, dentro del desarrollo del trabajo se emplearon técnicas de recolección de información las cuales están apegadas a la Normas Ecuatorianas de Auditoría, Normas de Control Interno aplicadas a entidades del sector Público, reglamentos, disposiciones y políticas institucionales, las misma que permitieron determinar debilidades dentro de los áreas examinadas en la Agencia Loreto, el desarrollo de cada una de las fases de auditoría proporcionó una visión real sobre los acontecimientos ocurridos dentro del período de evaluación, de los resultados obtenidos se identificó el bajo nivel de eficiencia en los procesos realizados dentro de las actividades propias de la institución, lo que me ha llevado a la conclusión de que la falta de gestión por parte de los ejecutivos de la institución ocasiona el eficiente desempeño del recurso humano, llevándolos al cometimiento de errores constantes, para ello se recomienda el empleo de instrumentos de evaluación como es el caso de la auditoría, su aplicación contribuye en la determinación de aspectos que a simple vista no pueden ser identificados.

Palabras Claves: Auditoría, Normas Ecuatorianas de Auditoría, Cumplimiento, Eficiencia, Evaluación,

Ing. Jacqueline Carolina Sánchez Lunavictoria
DIRECTORA

EXECUTIVE SUMMARY

This present research topic entitled Banco Nacional de Fomento Administrative Audit Loreto Agency in Orellana province, period January 1 st to December 31, 2014, It was executed in order to measure the degree of compliance in the management of resources and performance of staff of the institution, in the work development it applies techniques for collecting information which are based on the Auditing Ecuadorian Standards, Internal Control Standards, it applies to public sector entities, rules, regulations and institutional policies they are used, they that allowed to determine weaknesses in the areas examined in Loreto Agency, the development of each of the phases of audit provided a real insight on the events within the period of evaluation, the results obtained, it identified the low level of efficiency in the processes performed within the institution's own activities, which has led me to the conclusion that the lack of management by executives of the institution brings the efficient performance of human resources, leading to made constant errors. The use of instruments is recommended as it is the case of the audit; its application contributes to the determination of aspects that at glance cannot be identified.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos los mismos que se describen a continuación:

Capítulo I, se lo denomina El Problema, dentro de su contenido abarca el motivo por el cual se realizó la investigación, seguidamente de la formulación, delimitación, y el motivo que justifica la ejecución de la investigación, los objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II, sostiene el Marco Teórico Conceptual el cual es aprovechado para comprender cada una de los procedimientos que posteriormente serán empleados en el desarrollo mismo de la auditoría, temas relativos a la auditoría administrativa son considerados como herramientas guía en los procesos, su aporte es relevante para considerar los aspectos notorios que permitirán descubrir las debilidades existentes en la evaluación al control interno de la institución auditada.

Capítulo III, identificado como el Marco Metodológico, muestra aspectos como la modalidad de la investigación, los tipos, métodos, técnicas e instrumentos aplicados dentro del estudio, su aporte es primordial para la obtención de la información requerida, la misma que nos servirá para llegar a determinar conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV, denominado como Marco Propositivo su contenido determina los procesos efectuados en el desarrollo del examen de auditoría administrativa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, dentro de este contexto se destaca las técnicas de auditoría empleadas que fueron utilizadas para la obtención de la información relativa al examen, se expresa además las debilidades encontradas en las áreas evaluadas y posteriormente emitir un criterio independiente y profesional sobre los hallazgos determinados.

Conclusiones y Recomendaciones, se emiten los puntos de vista desde un enfoque profesional con sus debidas recomendaciones las mismas que sugieren acciones correctivas para la adecuada toma de decisiones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, se encuentra ubicada en la avenida Gregorio Urapari y Diego Siquihua del Cantón Loreto Provincia de Orellana, es una institución autónoma y de mayor importancia en la localidad.

En los últimos períodos se ha evidenciado ciertas falencias al interior de la institución, lo que ha venido ocasionando una deficiente gestión en la ejecución de procesos y actividades en la institución financiera, la falta de un adecuado control interno ha generado la ocurrencia de acontecimientos poco convenientes, al ser una institución financiera con objetivos definidos y direccionados al desarrollo productivo del sector, es necesario que los recursos económicos sean aprovechados de la mejor manera, alcanzando así un nivel de cumplimiento, efectividad y eficiencia en porcentajes aceptables.

La Agencia del Banco Nacional de Fomento en el cantón Loreto, no presenta antecedentes sobre la ejecución de una auditoría administrativa, de ahí que se desconoce lo apropiado de la práctica administrativa, la cual determine los procesos y propósitos que aportan a un eficiente desarrollo organizacional.

Otro de los inconvenientes que la agencia viene atravesando está relacionado con la falta de eficiencia en los servicios que se ofrece, ocasionados por la escasa capacitación que se ofrece al personal, la falta de formación de los empleados significa problemas considerables porque impacta de manera desfavorable ya sea interna y externamente generando una mala imagen institucional, de alguna manera esta situación provoca la desmotivación del personal convirtiendo las actividades diarias en rutinarias sin mayor aporte.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera la ejecución de una Auditoría Administrativa al Banco Nacional de Fomento, Agencia Loreto, Provincia de Orellana, permitirá medir el grado de cumplimiento en el manejo de sus recursos y desempeño del personal?

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se realizará en la Provincia de Orellana, Cantón Loreto en el Banco Nacional de Fomento ubicado en la Avenida Gregorio Urapari y Diego Siquihua.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La realización de la presente investigación permitirá conocer las debilidades del Banco, en lo que tiene que ver con su proceso de gestión, con el fin de corregir o reforzar sus operaciones y así lograr una ventaja competitiva a través del eficiente manejo de sus recursos y desempeño del personal, lógicamente con la puesta en marcha del presente trabajo investigativo, varios serán los beneficiarios, siendo principalmente la institución bancaria, puesta que contribuirá a mejorar sus niveles de competitividad, seguridad y solvencia.

En segundo lugar, los beneficiarios directos también serán los clientes, ya que contarán con una institución segura que les ofrezca servicios financieros de calidad mediante la aplicación de un control interno eficiente considerado como una herramienta proactiva Y por último será beneficiada porque tendré la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el lapso académico

Se dice que la auditoría es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente los riesgos los cuales se hallan expuestos los procesos, actividades y operaciones de la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, por lo tanto el desarrollo del examen de auditoría garantiza la obtención de información certera y confiable.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Efectuar una Auditoría Administrativa al Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, Provincia de Orellana para medir el grado de cumplimiento en el manejo de los recursos y desempeño del personal, en el período comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2014.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar el marco científico que sustenta el trabajo de titulación
- Realizar un diagnóstico a través de la recopilación de información que permitirá la medición del desempeño del personal.
- Evaluar a través de indicadores el grado de cumplimiento en el manejo de los recursos y desempeño del personal.
- Emitir el respectivo informe de hallazgos encaminados a encontrar posibles soluciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Título: Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Crédito y Cartera del Banco nacional de Fomento – Sucursal Riobamba durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2010.

Autores: Caiza LLanga Alexandra Marcela.

Año de publicación: 2011

Comentario: El desarrollo del examen de Auditoría de Gestión orientado al departamento antes citado en el que se aplican todos los procedimientos de auditoría determinados, contribuye a la presente investigación como guía para el desarrollo de cada una de las fases que se aplicarán en la evaluación a la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto.

Título: Auditoría de Gestión al Departamento de Recursos Humanos del Banco Nacional de Fomento.

Autores: Camacho Eugenia y Muños Karina

Año de Publicación: 2011

Comentario: La investigación citada será tomada como un aporte para poder identificar las debilidades existentes en la entidad examinada y a partir de ello elaborar el correspondiente informe final.

2.2 AUDITORÍA

Según La "American Accounting Association" con un criterio más amplio y moderno define en forma general la Auditoría identificándola como un proceso de la siguiente manera:

La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

2.2.1 La Auditoría Administrativa

(William, 2004, pág. 23) Define la Auditoría administrativa como: “Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que se dé a sus recursos humanos y materiales”

2.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Para (Arens, 2007) entre los objetivos prioritarios de la auditoría administrativa tenemos los siguientes:

2.3.1 De control

Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

2.3.2 De productividad

Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

2.4.3 De organización

Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y

procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

2.4.4 De servicio

Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

2.4.5 De calidad

Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

2.4.6 De cambio

La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

2.4.7 De aprendizaje.

Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

2.4.8 De toma de decisiones

Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

2.5. PRINCIPIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

(Gómez, 2004, pág. 89) Manifiesta que es conveniente tratar lo referente a los

principios básicos en las auditorías administrativas para comprender de mejor manera la relevancia de esta evaluación, para ello se a considerado los siguientes:

2.5.1 Sentido de la evaluación

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica del equipo de auditoría más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, del personal responsable de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que aseguren la calidad del trabajo y el cumplimiento a normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

2.5.2 Proceso de verificación

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que sé está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoria administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información, el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

2.5.3 Habilidad para pensar en términos administrativos

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo.

2.6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Según (Blanco, 2010) el alcance de la auditoría comprende la estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Proceso administrativo
- Sector de actividad
- Ámbito de operación
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (internos y externos)
- Entorno
- Productos y/o servicios
- Sistemas de calidad

2.7 CAMPO DE ACCIÓN

- Facilita una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma independiente los sistemas de organización y de administración.
- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa.
- Contribuye eficazmente a verificación de los datos contables y financieros.
- Evita las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.
(Sánchez, 2010, pág. 14)

2.8 FASES DE LA AUDITORÍA

2.8.1 Fase I. Conocimiento Preliminar

El objetivo de esta fase, consiste en obtener un conocimiento general de la empresa, en esta etapa se obtendrá información de las políticas y prácticas, contables, presupuestarias, administrativas y de organización de la entidad; su contenido proveerá un conocimiento y comprensión de la entidad sobre: la misión, objetivos, planes direccionales y estratégicos.

En esta fase se obtendrá el archivo permanente, se actualizará los papeles de trabajo documentación e información útil para la planificación, también se definirá los objetivos y estrategias generales de la auditoría a realizarse. (Blanco, 2010, pág. 35)

2.8.2 Fase II. Planificación

En la planificación específica se orienta la revisión hacia los objetivos establecidos, para los cuales debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases, mediante la revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes.

A base de los resultados de esta evaluación los auditores determinan la naturaleza y alcance del examen, elaborar programas detallados y flexibles, confeccionados de acuerdo con los objetivos trazados, por cada proyecto o actividad a examinar, bajo los parámetros de economía, eficiencia y eficacia. (Mantilla, 2004, pág. 82)

2.8.3 Fase III Ejecución

Es la etapa donde se ejecuta propiamente la auditoría, se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria; basada en los criterios de auditoría y

procedimientos definidos en cada programa, área o rubro que se analiza, para contar con los elementos suficientes de juicio que permitan al auditor determinar el grado de razonabilidad de las situaciones observadas, la veracidad de la documentación revisada y la confiabilidad de los sistemas y registros examinados, para que con ello emita una opinión sólida, sustentada y válida de las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Al aplicar programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, utilizando técnicas de auditoría, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc. en donde se demuestren situaciones que por su importancia ameriten investigarse; los parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia. Esto implica la preparación de los papeles de trabajo, que, contengan la evidencia suficiente, competente y relevante. (Mantilla, 2004, pág. 86)

2.8.4 Fase IV Comunicación de Resultados

En esta fase se prepara el informe final, en el que no solo se revela las deficiencias existentes, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; también se expondrá en forma resumida, las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

El auditor comunica los resultados para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es necesario que el borrador del informe antes de su emisión, sea discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá al auditor reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; y por otra parte, consentirá expresar los puntos de vista y ejercer su legítima defensa a los funcionarios involucrados en el análisis. (Blanco, 2010, pág. 39)

2.9 CONTROL INTERNO

“El sistema de control interno significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción

ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.” (Auditoría, 2006)

2.9.1 El Informe COSO

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. (Marín de Guerrero, 2006)

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)

- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.) (Marín de Guerrero, 2006)

2.9.2 Objetivos del Control Interno

“El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración” (Estupiñan, 2006, pág. 19)

Entre los objetivos del Control Interno podemos mencionar:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización (Estupiñan, 2006, pág. 19)

2.9.3 Principios

Según (Estupiñan, 2006, pág. 21) El Control es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones. Para un adecuado Control Interno es importante tomar en cuenta los siguientes principios:

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades, incluyendo la dotación de los recursos de control respectivos para asegurar el debido cumplimiento de las mismas
- Orientación logro de objetivos estableciendo medidas de desempeño para la evaluar su cumplimiento
- Mantener un sentido de la oportunidad con la que se realizan las actividades, ya que para que un control sea eficiente, es necesario que sea oportuno y suficiente.
- Prevenir desviaciones para anular o disminuir su efecto adoptando medidas preventivas, con la debida anticipación a su ocurrencia.
- Aplicar el principio de excepción que se dirige específicamente hacia los puntos realmente necesarios, lo que genera reducción de costos y tiempo.
- Independencia. Los responsables del control no deben estar involucrados en las actividades sujetas a la observación por el mismo.
- Preservar el medio ambiente a través de prácticas amigables con la naturaleza en los procesos de toda entidad.

2.10 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Para (Alonso, 2012) Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación, son utilizadas por el auditor para lograr la información y comprobación necesaria para emitir su informe de manera correcta. En cambio los procedimientos son el conjunto de técnicas aplicadas a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros, o sea las técnicas son herramientas de trabajo para el auditor y los procedimientos la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular.

En la realización del examen de auditoría por lo general se emplea las siguientes técnicas:

- Estudio general, se refiere a la apreciación y juicio de las características generales de la empresa objeto de examen, las cuentas y operaciones, a través de sus elementos para concluir si se ha de profundizar en su estudio y en la forma en que ha de hacerse.
- Análisis, es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en aquellos, esta técnica se aplica directamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.
- Inspección, es la verificación física de las cosas materiales en que se tradujeron las operaciones, se utiliza para las cuentas con saldos representativos. (efectivos, mercancías, bienes, etc.)
- Confirmación, es la ratificación por parte de una persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, de la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.
- Investigación, es la recopilación de la información mediante conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa, esta técnica es aplicada al estudio del control interno y en su fase inicial y de las operaciones que no aparecen muy claras en los registros.
- Declaraciones y certificaciones, es la formalización de la técnica anterior, cuando por su importancia resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por una autoridad (certificaciones)
- Observación, es una manera de inspección menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.
- Cálculo, es la verificación de la corrección aritmética de aquellas cuentas y operaciones que se determinan fundamentalmente para cálculos sobre bases precisas. (Alonso, 2012)

2.10.1 Pruebas de Auditoría

Las técnicas también conocidas como procedimientos de auditoría son utilizadas por el auditor para obtener evidencia que compruebe y fundamente su opinión la cual es emitida en el informe final de auditoría. Dentro del desarrollo mismo de la auditoría podemos encontrar la aplicación de las siguientes pruebas:

- Pruebas de auditoría de cumplimiento, un auditor interno lleva a cabo una prueba de cumplimiento para asegurar que los procedimientos de una empresa cumplan con los requisitos reglamentarios, práctica de la industria o políticas corporativas y la función según lo previsto. Una auditoría de prueba de cumplimiento puede cubrir riesgos operativos, sistemas de tecnología, controles financieros o directrices reguladoras, un consultor externo a menudo puede ayudar a establecer los procedimientos de pruebas adecuadas.
- Pruebas sustantivas, las pruebas sustantivas tienen como objetivo obtener evidencias relacionadas con la existencia, integridad, propiedad, valuación y presentación de la información auditada. Las características principales de las pruebas sustantivas es que las mismas están diseñadas para llegar a una conclusión con respecto a un saldo de una cuenta, sin importar los controles internos sobre los flujos de transacciones que se reflejan en el saldo. Las pruebas sustantivas incluyen técnicas tales como: confirmaciones, observación física, cálculo, inspección, investigación, etc. (Alonso, 2012)

2.11 PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas. (Meigs, 2006, pág. 337)

En virtud de que los papeles de trabajo son sumamente confidenciales, deben salvaguardarse en todo tiempo. La salvaguarda de los papeles de trabajo generalmente quiere decir que se conservan bajo llave en un portafolio durante la hora de almuerzo y después de las horas de trabajo. Si la compañía cliente desea no informar a algunos de sus empleados sobre los sueldos de los ejecutivos, las combinaciones de negocios, u otros aspectos del negocio, obviamente los auditores no deberán destruir esta política exponiendo sus papeles de trabajo a empleados no autorizados del cliente. La política de estrecho control de los papeles de trabajo es también necesaria porque si los empleados buscaran ocultar un fraude o engañar a los auditores por alguna razón, podrían hacer alteraciones en los papeles. (Santillana, 2004, pág. 330)

2.11.1 Índices y referencia de los papeles de trabajo

Para facilitar su localización, los papeles de trabajo se marcan con índices que indiquen claramente la sección del expediente donde deben ser archivados, y por consecuencia donde podrán localizarse cuando se le necesite. “Los índices de referencia se escriben en rojo en la esquina superior derecha de las hojas de trabajo al objeto de facilitar su identificación, esta clave recibe el nombre de índice y mediante él se puede saber de qué papel se trata y el lugar que le corresponde en su respectivo archivo” (Santillana J. R., 2006, pág. 57)

2.11.2 Marcas de Auditoría

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial. Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del Archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría. (Franklin, 2007, pág. 675)

Tabla N.1: Marcas de Auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
Ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Fuente: (Murrillo, 2012)

2.12 RIESGOS DE LA AUDITORÍA

Existe la necesidad de contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma. (Hernández, 2006)

Si consideramos entonces, que la Auditoría Administrativa es "un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos." (Mantilla, 2004, pág. 59)

Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado

para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. (Hernández, 2006)

Generalmente se habla de Riesgo y conceptos de Riesgo en la evaluación de los Sistemas de Control Interno, en los cuales se asumen tres tipos de Riesgo:

2.12.1 Riesgo de Control

Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno. (Hernández, 2006)

2.12.2 Riesgo de Detección

Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. (Hernández, 2006)

2.12.3 Riesgo Inherente

Son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno. Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto.

En cada Subproceso, como suele llamársele igualmente a las etapas de la misma, el auditor tiene que realizar tareas o verificaciones, en las cuales se asumen riesgos de que esas no se realicen de la forma adecuada. (Hernández, 2006)

2.13 INDICADORES

Según (Arens, 2007) los indicadores son una relación cuantitativa o cualitativa si es medible, entre dos cantidades y que sirve al auditor para que comparativamente tome

decisiones, analice las tendencias y determine la eficiencia de un proceso que ha sido sujeto de revisión.

Los indicadores en auditoría administrativa deben poseer ciertas características como:

- Medible. Se debe cuantificar
- Verificable. Se debe comprobar
- Accesible. Se debe consultar por varias áreas
- Útil. Debe servir para apoyar en la toma de decisiones
- Objetiva. Libre de sesgos y fácil de interpretar
- Compatible. Debe proveer de información útil para otros indicadores

La finalidad principal que tienen los indicadores es el de realizar una minuciosa evaluación, checar la puntualidad con que se cumplen las etapas a partir de la revisión de las funciones. A cada etapa del proceso administrativo se le asignan indicadores cualitativos y ello permite tener la posibilidad de obtener la mayor información posible. Pero no solo se hace uso de los indicadores cualitativos, sino también de los cuantitativos, aquellos que se traducen en los hechos de la organización. Si se hace uso de estos indicadores de forma simultánea permitirán alcanzar el propósito del auditor, siempre que este tenga una visión clara y completa de la organización. (Bello, 2008)

Los indicadores se dividen según el nivel de aplicación en:

- Estratégicos.- Permiten identificar cual es la contribución que se han logrado desde la creación de los objetivos. En otras palabras se encargan de medir el cumplimiento de los objetivos en actividades, programas especiales o proyectos organizacionales.
- Gestión.- Su cualidad es informar sobre las funciones y procesos clave. Se encargan de prevenir o identificar las desviaciones de la operación, y verifican las metas.
- Servicio.- Estos tipos de identificadores miden la calidad, tanto de los proveedores como de los productos y servicios. (Franklin, 2007)

2.14 HALLAZGOS

Los hallazgos en auditoría son hechos relevantes que se constituyen en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (debe ser). Se puede decir también que es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementan estableciendo sus causas y efectos. (Alonso, 2012)

2.14.1 Elementos del hallazgo

Manual de Auditoría Gubernamental (2009); desarrollar en forma completa todos los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto, el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo éste debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos:

Condición: Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”

Criterio: Comprende la concepción de “lo que debe ser “, con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación.

Efecto: Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.

Causa: Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo del incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor y, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que prevenga la recurrencia de la condición.

2.15 INFORME DE AUDITORÍA

Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas. (Arenas, 2008, pág. 157)

El Formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las Auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio. (Maldonado, 2006, págs. 180-181)

2.16 MARCO CONCEPTUAL

2.16.1 Sector productivo

Los sectores de la producción son grandes ámbitos o divisiones de las actividades económicas que se encargan de la extracción y transformación de materia prima, y también a la prestación de servicios. (Económico, 2006)

2.16.2 Recursos económicos

Los recursos económicos son aquellos medios materiales o inmateriales que ofrecen la posibilidad de satisfacer algunas necesidades del proceso productivo o la actividad económica de una empresa, en consecuencia, los recursos económicos son imprescindibles para realizar operaciones económicas, comerciales o de tipo industrial. (Económico, 2006)

2.16.3 Cumplimiento

Según la definición de la Real Academia Española, el significado de ésta palabra se refiere a la acción y afecto de cumplir o cumplirse. Dicho concepto hace referencia a la ejecución de alguna acción, promesa o la provisión de aquello que falta, hacer algo que se debe en los plazos de tiempo estipulado.

2.16.4 Eficiencia

La eficiencia está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. (Económico, 2006)

2.16.5 Eficacia

El diccionario de la real academia española define la palabra eficacia como la “capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”. Por lo tanto se puede decir que la eficacia es aquella capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

2.16.6 Procesos

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin, los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Económico, 2006)

2.16.7 Estrategias

Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos. (Económico, 2006)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se va a utilizar en la presente investigación fueron los siguientes:

3.1.1 Método Deductivo

Es un método de razonamiento que a partir de conclusiones generales permite llegar a explicaciones particulares dentro de la ejecución de la auditoría administrativa. El método se inicia con el análisis de los procesos, leyes, reglamentos, normativas, disposiciones y políticas aplicadas a las actividades y operaciones que desarrolla la Agencia del Banco Nacional de Fomento del cantón Loreto

3.1.2 Método Inductivo

Se utilizará el método deductivo, por cuanto parte de lo general a lo particular. Este método permite la comprobación del cumplimiento de procesos realizados durante el período de evaluación de la institución financiera.

3.1.3 Método Analítico

Consistirá en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver las relaciones entre las mismas.

El análisis de las operaciones se realizará a partir de la relación que existe entre los procesos que conforman las actividades.

3.1.4 Método Sintético

Con la aplicación de este método se relacionarán hechos aparentemente aislados y se

formulará una teoría que unifica los diversos elementos. El historiador que realizará una investigación documental y de campo, integrando todos los acontecimientos de determinado período, aplica el método sintético. (Rodríguez Moguel, 2005)

3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación que se emplearán para la recolección de información son básicamente aquellas que nos permitirán identificar, analizar, sintetizar y determinar aquellos factores involucrados de una u otra forma en el proceso investigativo, es así que utilizar las siguientes:

3.2.1 Observación

La observación servirá para identificar y evaluar las falencias del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, como prestan sus servicios y el cumplimiento de lo plasmado en las directrices de la Institución.

3.2.3 Entrevista

Se entrevistará a los clientes internos y externos del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, para conocer sus perspectivas y funciones dentro y fuera de la institución.

3.2.4 Encuesta

Se realizará encuestas a los clientes internos y externos del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, con el objeto de obtener información actual sobre la realidad de la gestión institucional.

En la ejecución de la auditoría administrativa a la Agencia del Banco de Fomento Agencia Loreto se utilizará los siguientes instrumentos:

3.4.5 Cuestionario de preguntas.

Se utilizará este instrumento con la finalidad de recabar información de cada unidad examinada para conocer de mejor manera los hechos que se han desarrollado en la institución educativa.

3.4.6 Guía de entrevistas

Se recopilará información a través de un proceso de comunicación con el personal inmerso en el examen de auditoría de gestión, el cual fue elaborado previamente en función de los objetivos de la evaluación.

3.5 IDEA A DEFENDER

Con la ejecución de una Auditoría Administrativa al Banco Nacional de Fomento, Agencia Loreto, Provincia de Orellana, se podrá medir el grado de cumplimiento en el manejo de los recursos y desempeño del personal.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

4.1 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO DE LA PROVINCIA DE ORELLANA, PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

La ejecución de la presente auditoría administrativa ayudará a la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto a descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos además de conocer la realidad de la administración; que a la postre ayudará a asesorar a los funcionarios de la institución en la adaptación necesaria hacia las metas que surjan en el contexto cambiante.

ARCHIVO PERMANENTE

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO PROGRAMA GENERAL DE LA FASE I: Estudio Preliminar o recopilación de información		
Tiempo total previsto:	Fecha de inicio:	
OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS		Ejec. por: LP
1. OBJETIVO DE LA FASE I		
Recopilar información, clasificarla y referenciarla con el examen de auditoría.		
2. PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	
2.1 Elaborar un calendario para las entrevistas con la Jefa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto, con la finalidad de darles a conocer el motivo de la auditoría y solicitar la colaboración conjuntamente con la solicitud de información.	PP1 1/3	LP
2.2 Recopilar información escrita sobre:		LP
a. Antecedentes de la institución		LP
b. Base legal		LP
c. Organización		LP
d. Actividades y operaciones en la agencia		LP
e. Control		LP
f. Información adicional		LP
2.3 Obtener información verbal sobre aspectos en los que no se logre evidencia documental		LP
2.4 Visitar las instalaciones de la agencia, socializar con los empleados y explicar brevemente el enfoque de la auditoría, dejar constancia por escrito de esta visita.		LP
2.5 Clasificar la información recopilada y armar legajos correspondientes	LP	
Revisado por: J.S	Fecha: 18/08/2015	

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ÍNDICE Y MARCAS DE AUDITORÍA

CCp	Carta Compromiso a la institución.
IA	Carta inicio de la auditoría
Ent	Entrevista a la máxima autoridad
VInst.	Visita instalaciones
OR	Requerimiento de información
CNtvs	Narrativas de las áreas a examinar
MP	Memorando de Planificación
PA	Elaboración del Plan de Auditoría
RP	Revisión de procesos
CCI	Cuestionarios de Control Interno
MR	Matriz de Riesgos
CA	Cédulas Analíticas
IG	Indicadores de Gestión
HH	Hallazgos
CLI	Convocatoria a lectura del informe
ARA	Acta registro de asistencia
IF	Informe Final
MM	Matriz de Monitoreo

MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS

€	Narrativa
β	Documentación incompleta
μ	Proceso completo
Φ	Confrontado con documento fuente

Elaborado por: L. P.

Fecha: 18/08/2015

Supervisado por: J.S

Fecha: 18/08/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Agencia del Banco Nacional de Fomento del cantón Loreto provincia de Orellana, es una agencia dependiente de la zonal Puyo, ubicada en las calles Av. Gregorio Urapari y Diego Siquihua, esta agencia fue creada el 27 de octubre del 2010 con la finalidad de satisfacer las necesidades de financiamiento de los pequeños productores del sector, a tasas de interés accesibles, siendo el propósito fundamental de la institución reactivar el sector productivo de la región,



Base Legal

El Banco Nacional de Fomento es una institución financiera de desarrollo, autónoma de derecho privado y finalidad social y pública, su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatutos, 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.

Productos y servicios financieros:

- Aperturas de cuentas de ahorros
- Cuentas de capital de integración
- Transferencias interna e interbancarias
- Reversas en caso de mal ingreso de información numérica
- Giros Nacionales (sin cuentas, retiros directos en ventanilla)
- Pago facturas (luz, teléfono)
- Préstamos agropecuarios, piscícolas, ganaderos (vacunos y porcinos)

Dentro de la otorgación de créditos para el sector productivo se consideran las siguientes categorías:

Créditos productivos dirigidos a organizaciones debidamente constituidas

Monto mínimo \$500 máximo \$3.000, asociativo \$3.000.000, si la organización mantiene convenios con el MAGAP la tasa de interés es del 5%.

Para comercio y servicios a una tasa del 10%

€ Narrativa

Elaborado por: L. P.

Supervisado por: J.S

Fecha: 19/08/2015

Fecha: 19/08/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Garantía
Quirografaria, prendaria o hipotecaria
Destino
Compra de tierras; agrícolas, pecuario, turismo, piscícola, agroartesanal
Beneficios
Plazo en función del destino de la inversión hasta 15 años
Forma de pago
Mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual, período de gracia en función del destino del crédito.
Requisitos

- Copia legible en blanco negro o a color de cédula de identidad del cliente y garante
- Copia legible en blanco negro o a color de papeleta de votación vigente del cliente y garante
- Para el caso de personas con capacidades especiales y mayores de 65 años la presentación del certificado de votación es opcional.
- Original o copia de la planilla de servicio básico (con validez de hasta 60 días) tanto para el cliente como para el garante
- Copia de RUC o RISE del solicitante para montos mayores a \$3.000
- Plan de inversión (formato entregado por el BNF para préstamos desde \$20.000 hasta \$100.000)
- Proyecto de factibilidad de la actividad productiva a desarrollar para préstamos superiores a \$100.000

Para compra de Activos Fijos:

- Proforma o cotización de los bienes a adquirir
- Copia de la declaración de impuesto a la renta del último año (si estuviera obligado a hacerlo)
- Copia de declaraciones de Impuesto al Valor Agregado IVA del último año (si estuviera obligado a hacerlo)
- En caso de poseer bienes inmuebles y/o vehículo presentar un documento que certifique la tenencia del mismo.
- Título de propiedad o contrato de arrendamiento del lugar de la inversión, cuando éste sea diferente al domicilio.

Para el caso de garantía hipotecaria

- Certificado de gravámenes del Registro de la Propiedad (con una antigüedad no mayor de 90 días)
- Copia de recibo de impuesto predial del último año
- Copia de los estados actualizados de la Asociación, copia de personería jurídica de constitución de la asociación, copia del nombramiento actualizado del representante legal de la asociación debidamente inscrito en el Ministerio a cargo, copia del RUC de la asociación, copia de la nómina de socios de la asociación del último ejercicio económico presentado al ministerio competente.

Los requisitos aplican para cualquier tipo de crédito productivo

€ Narrativa

Elaborado por: L.P

Fecha: 19/08/2015

Supervisado por: J.S

Fecha: 19/08/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Misión

Impulsar con la participación de actores locales y nacionales, la inclusión, asociatividad y control social, mediante la prestación de servicios financieros que promuevan las actividades productivas y reproductivas del territorio, para alcanzar el desarrollo rural integral.

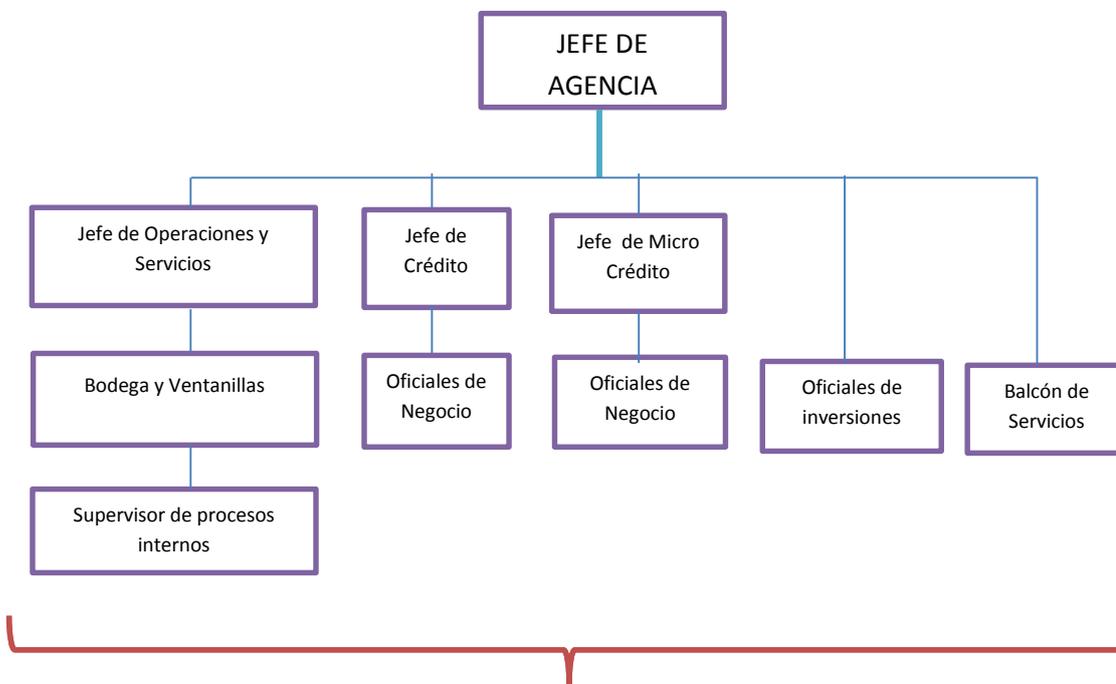
Visión

Al 2017 consolidarse como la institución articuladora del desarrollo rural, mediante la provisión de servicios financieros confiables, eficientes y eficaces, que promuevan en el espacio rural el desarrollo de las familias, comunidades y sectores productivos estratégicos para el país

Valores

- Honestidad
- Innovación
- Proactividad
- Responsabilidad
- Calidad de Servicio
- Trabajo en Equipo
- Pertenencia

Organigrama Estructural del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto



€ Narrativa

Elaborado por: L.P

Fecha: 19/08/2015

Supervisado por: J.S

Fecha: 19/08/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO					
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref/PT	Fecha	Ejecutado Por:	Supervisado por
1	Presentación de la Carta Compromiso a la institución.	CCp	24/08/2015	LP	J.S
2	Notificación sobre el inicio de la auditoría administrativa	IA	27/08/2015	LP	J.S
3	Entrevista a la máxima autoridad	Ent	28/08/2015	LP	J.S
4	Visita a las instalaciones de la agencia para tener mayor conocimiento de la institución auditada	VInst.	01/09/2015	LP	J.S
5	Elaboración de oficios de requerimiento de información	OR	04/09/2015	LP	J.S
6	Elaboración de cédulas narrativas de las áreas a examinar	CNtvs	07/09/2015	LP	J.S

Fecha elaborado: 21/08/2015

Fecha supervisado: 21/08/2015

	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
	AGENCIA LORETO
	Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
	CARTA COMPROMISO

AA-ABNFL-0001

Loreto, 24 de agosto del 2015

Ingeniera
Liveya Ushiña
Jefa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo, tengo el gusto de confirmar mi participación dentro del proceso de evaluación a través de una Auditoría Administrativa a la Agencia de Loreto perteneciente al Banco Nacional de Fomento, por el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

El desarrollo del examen estará sustentado en la aplicación de las Normas de Auditoría de General Aceptación, las Normas de Control Interno para Instituciones del Sector Público y las disposiciones, políticas y normativas institucionales.

Como parte del proceso de la auditoría solicitaré al personal inmerso en el examen proporcione la documentación e información necesaria para la evaluación, siendo entonces mi compromiso la protección y salvaguardia de los documentos proporcionados, por otra parte me comprometo a comunicar los resultados del examen los mismos que serán expresados en el informe final de auditoría, el cual será emitido con criterio profesional e independiente, para el desarrollo del examen estimo un tiempo de 45 días hábiles a partir de la fecha de aceptación de esta carta compromiso.

Sin otro particular que informar me suscribo de usted.

Atentamente.

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
AGENCIA LORETO	
	Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
INICIO DE AUDITORÍA	

AA-ABNFL-0002

Loreto, 27 de agosto del 2015

Ingeniera
Liveya Ushiña
Jefe de Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto
Presente.-

De mi consideración:

A través de la presente me permito informar el inicio de la Auditoría Administrativa del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto de la provincia de Orellana, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, debo manifestar que este trabajo corresponde a una investigación práctica como requisito previa a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad de Auditoría.

El examen tiene por objetivo determinar el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento de los procesos administrativos de la institución financiera y a partir de los resultados alcanzados emitir criterios orientados al mejoramiento institucional.

Con la plena seguridad de que obtendré su aceptación, me suscribo de usted.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO DEL BANCO
NACIONAL DE FOMENTO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ENTREVISTA A LA JEFA DE AGENCIA

¿Cuál es su nombre y que funciones desempeña en la institución?

Me desempeño como Jefa de Agencia y mi nombre es Liveya Ushiña

¿Qué tiempo viene colaborando en la institución?

Vengo trabajando 2 años como Jefe Operativa y 4 años como Jefe de Agencia

¿En la agencia se ha dotado a los empleados de las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones?

Si se les ha proporcionado de todo cuanto se nos ha enviado.

¿Cómo es la relación entre los empleados?

Ellos se desarrollan en un ambiente cordial de respeto y trabajo en equipo

¿Cómo es su trato con los subordinados?

Igual de respeto pero con responsabilidad por las funciones que desempeñamos, puesto que estas exigen de un manejo seguro de los recursos económicos que se nos encargan, en virtud de ello mi responsabilidad es mayor y tengo que exigir eficiencia en las actividades y operaciones que ejecutamos en la institución.

¿Dentro de la agencia que está usted a cargo se ha presentado irregularidades en cuanto al manejo de recursos?

Lamentablemente si, uno de los cajeros se vio implicado en una situación de mal manejo de recursos por lo que se tuvo que ser separado de sus cargo y puesto a órdenes de las autoridades competentes.

¿Existe una unidad de auditoría interna en la agencia?

No desafortunadamente este tipo de controles solo funciona para las sucursales, siendo este uno de los motivos por que se cometió el mencionado fraude.

¿Cree usted necesaria la presencia de esta unidad en la agencia?

Desde luego, esto permitiría que las operaciones y actividades se controlen de mejor manera y no se dé oportunidad a la ocurrencia de irregularidades.

¿Sus colaboradores están apropiadamente capacitados para desempeñar los cargos asignados?

Mi equipo de trabajo tiene el conocimiento para desempeñarse en cada función asignado, esto no significa que no les haga falta actualizar sus conocimientos.

¿El personal cumple con el perfil establecido para cada cargo?

Bueno la verdad no soy yo quien recluta al personal, esa tarea la realizan en la regional siendo desde ahí donde escogen al personal y lo contratan, por lo que desconozco si este está acorde al perfil para ocupar la vacante.

¿El personal posee un instructivo de uso para cada función?

No se los instruye de manera general, en casos especiales se realizan consultas a la sucursal del Puyo para que los guíen.

£ Entrevista

Elaborado por: L.P

Fecha: 28/08/2015

Supervisado por: J.S

Fecha: 28/08/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

VISITA INSTALACIONES

El día miércoles 1 de octubre del 2015, visite las instalaciones de la Agencia de Loreto del Banco Nacional de Fomento, en donde pude observar la estructura física, constatar operaciones y actividades propias de la entidad financiera, la cual se encuentra distribuida de la siguiente manera: una oficina asignada a la Jefa de Agencia, otra a la Jefa Operativa, se posee dos espacios para ventanilla y uno adicional para atención al cliente todos equipados de acuerdo a los requerimiento de cada una de las funciones que el personal ejecuta en la institución.

La Ing. Liveya Ushiña quien se desempeña como Jefa de Agencia supo manifestar que las actividades y operaciones dentro de la institución se ejecutan de acuerdo a las disposiciones emitidas por la sucursal del Puyo, puesto que la agencia de esta localidad funciona como una extensión de esa zona.

Acudí también donde la Sra. Wilma Moncayo quien ejerce el cargo de Jefa Operativa de la Agencia quien me mostro parte del funcionamiento y actividades que a diario se realizan en las ventanillas

Como parte del proceso de reconocimiento de la institución me presentaron a las servidores que cumplen las funciones de cajeros, debido a la proporción de operaciones y clientes que al momento tiene la institución son 2 cajeros los que brindan los diferentes servicios, siendo el Sr, Daniel Cerón quien tiende la caja 1, reemplazando al anterior cajero Sr. Vander Rodríguez quien al momento se encuentra con juicio administrativo por malversación de fondos según supo manifestar la Jefa Operativa y la Srta. Maryuri Alvado quien labora en la caja 2, en el área de atención al cliente se encuentra la Srta. Joselyn Cedeño.

De esta visita se llegó a determinar la magnitud de las operaciones, la distribución orgánica funcional y las responsabilidades que cada uno de los empleados tiene de acuerdo a las funciones asignadas, según la estructura orgánica otorgada por el banco se debería respetar la distribución, pero en realidad por la cantidad de clientes que llegan a un aproximado de 1000 no se puede establecer las plazas de trabajo como se representa en el organigrama de agencias.

€ Narrativa

Elaborado por: L.P

Supervisado por: J.S

Fecha: 01/09/2015

Fecha: 01/09/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO****Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

AA-ABNFL-0003

Loreto, 4 de septiembre del 2015

Sección: Auditoría

Asunto: Requerimiento de Información

Para: Liveya Ushiña

Jefa de Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto

Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presenta expreso un cordial saludo, como es de su conocimiento me encuentro realizando un examen de auditoría administrativa en esta agencia, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos, actividades y operaciones efectuadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para lo cual solicito se me proporcione lo siguiente:

- Manuales de funciones de cada área de la agencias
- Instructivos de procesos del área
- Políticas, procesos, procedimientos y herramientas utilizadas en los programas institucionales.
- Archivo de hojas de vida del personal a su cargo
- Resoluciones para manejo de créditos
- Otros documentos de soporte de procesos del período sujeto a evaluación

Segura de que la documentación solicitada se proporcionará a la mayor brevedad me despido expresando mi gratitud por la apertura brindada.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO****Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**

AA-ABNFL-0004

Loreto, 4 de septiembre del 2015

Sección: Auditoría

Asunto: Requerimiento de Información

Para: Wilma Moncayo

Jefa Operativo del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto

Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presenta expreso un cordial saludo, como es de su conocimiento me encuentro realizando un examen de auditoría administrativa en esta agencia, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos, actividades y operaciones efectuadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para lo cual solicito se me proporcione lo siguiente:

- Instructivos de procesos del área
- Políticas y programas de trabajo del área
- Organigrama del área
- Plan operativo
- Otros documentos de soporte de procesos del período sujeto a evaluación

Segura de que la documentación solicitada se proporcionará a la mayor brevedad me despido expresando mi gratitud por la apertura brindada.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
AGENCIA LORETO	
	Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN	

AA-ABNFL-0005

Loreto, 4 de septiembre del 2015

Sección: Auditoría

Asunto: Requerimiento de Información

Para: Maryuri Alvarado

Cajera del Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto

Presente.-

De mi consideración:

Mediante la presenta expreso un cordial saludo, como es de su conocimiento me encuentro realizando un examen de auditoría administrativa en esta agencia, por tal motivo es necesaria la revisión de documentos que sustenten los procesos, actividades y operaciones efectuadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para lo cual solicito se me proporcione lo siguiente:

- Instructivos de procesos para el área
- Otros documentos de soporte de procesos del período sujeto a evaluación

Segura de que la documentación solicitada se proporcionará a la mayor brevedad me despido expresando mi gratitud por la apertura brindada.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

ARCHIVO CORRIENTE

PEF-2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO					
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			
PROGRAMA ESPECÍFICO DE LA FASE II					
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref/PT	Fecha	Ejecutado Por:	Supervisado por
1	Elaboración el Memorando de Planificación	MP	08/09/2015	LP	J.S
2	Elaboración el Plan de Auditoría	PA	10/09/2015	LP	J.S

Fecha elaborado: 21/08/2015

Fecha supervisado: 21/08/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO****Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN**

Loreto, septiembre 8 del 2015

1. Información básica de la institución**a. Antecedentes**

La Agencia del Banco Nacional de Fomento del cantón Loreto provincia de Orellana, es una agencia dependiente de la zona Puyo, ubicada en las calles Av. Gregorio Urapari y Diego Siquihua, 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 expide el Gobierno Nacional. La agencia Loreto fue creada con la finalidad de satisfacer las necesidades de financiamiento de los pequeños productores del sector, a tasas de interés accesibles, siendo el propósito fundamental de la institución reactivar el sector productivo de la región.

b. Nombre de la institución

Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto

c. Período evaluado

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

2. Objetivo del Examen

Evaluar los procesos de la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, mediante la ejecución de un examen de Auditoría Administrativa para conocer el grado de eficiencia alcanzados en los procesos realizados en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO	
--	--



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
--

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

3. Alcance de la Auditoría

La Auditoría Administrativa evaluará el grado de cumplimiento de los procesos desarrollados en el Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto con el propósito de identificar las debilidades que se encuentran disminuyendo los niveles de eficiencia en la institución financiera.

4. Enfoque de la Auditoría

Mediante la revisión de documentos, procesos, revisión de normativa interna, disposiciones, reglamentos, manuales de funciones, consulta de archivos y actividades se podrá obtener información, para enfocar las acciones correspondientes al examen de auditoría administrativa, el cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

5. Presupuesto de la Auditoría

El desarrollo de la presente Auditoría Administrativa se desarrollará con un presupuesto propio de 600 USD.

6. Duración de la Auditoría

Se ha estimado 45 días para el desarrollo de esta auditoría.

7. Equipo de trabajo

Egda. Lizbeth Auditora

Ing. Jacqueline Sánchez Supervisor

Fecha elaborado: 08/09/2015

Fecha supervisado: 08/09/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo de Plan

Evaluar el Control Interno de la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales

Alcance del Control interno

- Procesos de revisión de sustentos legales
- Proceso de Control Interno, aplicación de cuestionarios
- Proceso de análisis de resultados
- Proceso de exposición de hallazgos
- Proceso de elaboración del informe

Criterios de auditoría

- Reglamentos
- Políticas
- Normativas
- Disposiciones

Procedimientos

- | | |
|---|------------|
| • Revisión de procesos y documentos institucionales | 11/09/2015 |
| • Aplicación de cuestionarios de Control interno | 14/09/2015 |
| • Determinación del nivel de confianza y riesgo | 18/09/2015 |
| • Elaboración de matriz de hallazgos | 23/09/2015 |
| • Análisis de resultados | 28/09/2015 |

Personal auditado

- Jefa de agencia
- Jefa operativa
- Cajeros (dos)

Fecha elaborado: 10/09/2015

Fecha supervisado: 10/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO PROGRAMA GENERAL DE LA FASE III:		
Identificación y selección de las áreas críticas o débiles a ser auditadas o examinadas para aplicar los cuestionarios de control interno y determinar el nivel de cumplimiento, eficiencia y eficacia de las actividades		
Tiempo total previsto:	Fecha de inicio:	
OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS	Ref.P/T	Ejec. por:
1. OBJETIVO DE LA FASE III		
Identificar las áreas débiles o críticas de la agencia, mediante la evaluación al control interno obteniendo evidencias sobre su efectividad y seleccionar las más importantes para orientar hacia ellas los esfuerzos de auditoría		LP
2. PROCEDIMIENTOS		
2.1 Análisis a los sistemas de administración para determinar las áreas de mayor importancia	RP 1/3	LP
2.2 Aplicación de cuestionarios de control interno bajo el esquema COSO y por áreas	CCICs 1/5	LP
2.3 Identificación de los controles claves y deficiencias y formule las correspondientes matrices de Riesgo y Confianza	MR 1/5	LP
2.5 Elaboración de cédulas analíticas para comprobar los nivel de eficiencia y cumplimiento de los sistemas de control interno	AP ½	LP
2.6 Elaboración de la matriz de indicadores de gestión	IG 1/5	LP
2.7 Evaluación de los resultados y determinar los correspondientes hallazgos en los sistema de control interno de la institución	HH 1/6	LP
Revisado por: J.S	Fecha: 11/09/2015	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO					
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			
		PROGRAMA ESPECÍFICO DE LA FASE III			
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref/PT	Fecha	Ejecutado Por:	Supervisado por
1	Revisión de procesos	RP	11/09/2015	LP	J.S
2	Cuestionarios de Control Interno	CCI	14/09/2015	LP	J.S
3	Matriz de Riesgos	MR	18/09/2015	LP	J.S
4	Cédulas Analíticas	CA	21/09/2015	LP	J.S
5	Indicadores de Gestión	IG	22/09/2015	LP	J.S
6	Hallazgos	HH	23/09/2015	LP	J.S

Fecha elaborado: 10/09/2015

Fecha supervisado: 10/09/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO****Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****REVISIÓN DE PROCESOS**

Procedí a la revisión de procesos administrativos realizados durante el período evaluado, llegando a observar que la presentación de informes de cumplimiento a resoluciones emitidas por la Sucursal se ha cumplido de acuerdo al cronograma establecido, dicha documentación reposa en archivos físicos y magnéticos custodiados por la Jefa de Agencia.

Como parte del proceso y de las funciones de la autoridad de la agencia se evidenció documentación relacionada con programas relacionados a la implementación de desarrollo y estrategias de servicios para optimizar la interacción con los clientes y dar a conocer el portafolio de productos que ofrece el Banco Nacional de Fomento a través de su agencia en Loreto.

Los procesos de crédito se diferencian por los montos y el destino de los recursos, dentro de la agencia se proporciona créditos orientados a la reactivación del aparato productivo, para ello la institución ha establecidos requerimientos y procesos específicos de los cuales en la revisión se confirmó el cumplimiento a la normativa establecida.

Las operaciones y actividades se encuentran bajo la supervisión de cada responsable del área, es así que los procesos de transferencias bancarias, giros, depósitos, desembolsos de créditos y otras actividades son supervisadas por la Jefa Operativa.

Cada procedimiento cumple con la fase establecida por las instancias superiores, el inconveniente radica en la falta de una unidad de control interno en la agencia, la cual oriente y supervise las actividades ejecutadas.

Fecha elaborado: 11/09/2015

Fecha supervisado: 11/09/2015

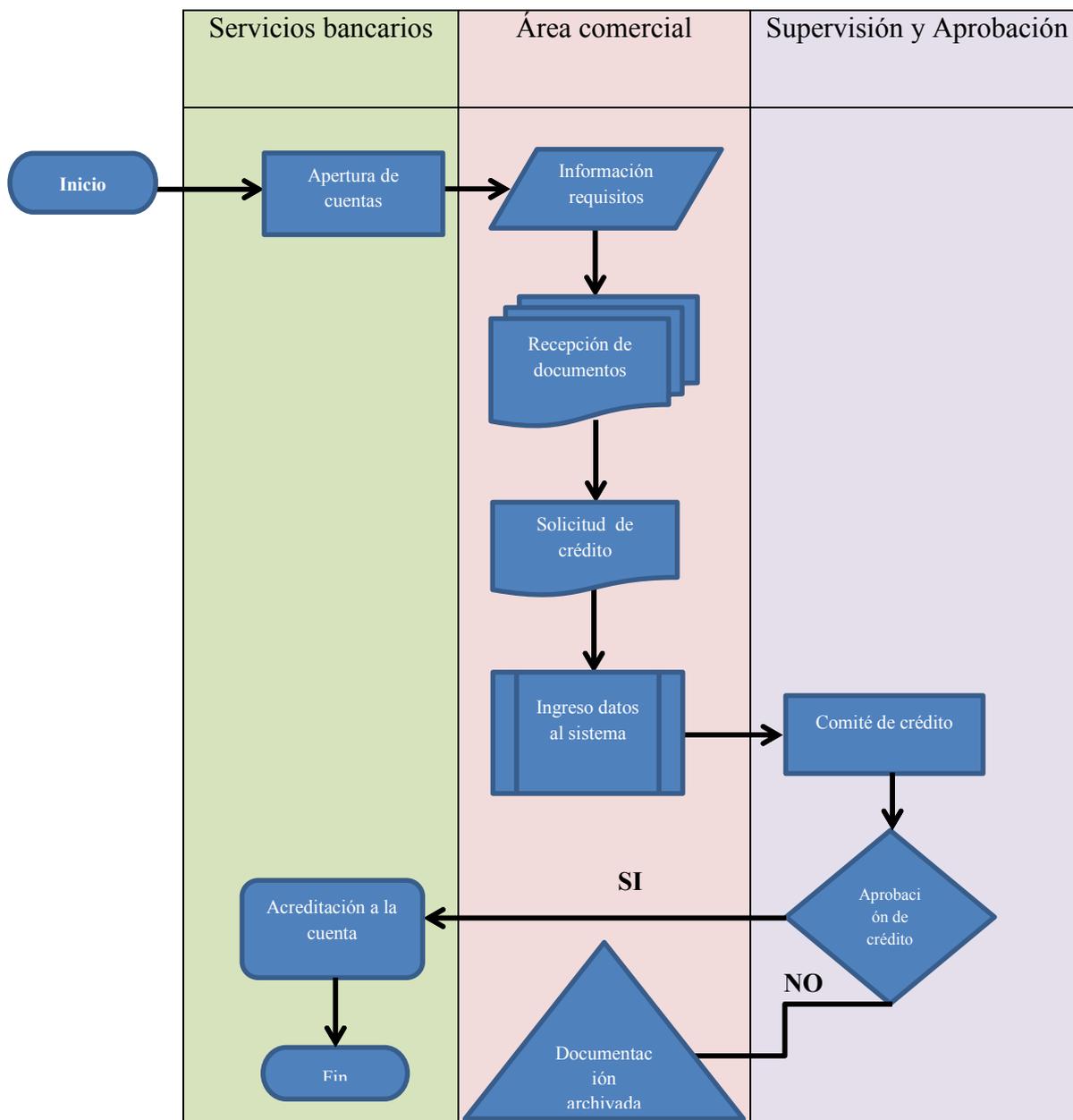
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO**



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

REVISIÓN DE PROCESOS

Flujograma de concesión de crédito en la Agencia Loreto



Fecha elaborado: 11/09/2015
Fecha supervisado: 11/09/2015

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO
AGENCIA LORETO****Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****REVISIÓN DE PROCESOS****Pruebas de recorrido**

- La oficinista bancaria de balcón de servicios es la encargada de receptar la información e ingresar al sistema los datos de los nuevos clientes
- La Jefa del área comercial es quien revisa las solicitudes de crédito con la documentación requerida e ingresa el trámite
- La Comisión de crédito es la encargada del análisis y aprobación de los créditos
- La Jefa de la Sucursal firma la documentación correspondiente y autoriza la acreditación de los valores a las cuentas respectivas

Pruebas de cumplimiento

La oficinista bancaria de balcón de servicios es la encargada de subir los datos al sistema y la parte física es entregada a la Jefa Operativa para su custodia.

Se puede apreciar que el proceso para concesión de créditos en la Agencia del Banco Nacional de Fomento de Loreto es elemental, aun así los requisitos para adquirir los recursos tiene que cumplir con ciertas características de acuerdo a lo establecido por la matriz y dependiendo del tipo de crédito.

De la revisión a los procesos no se pudo evidenciar documentación que muestre un seguimiento del crédito, considerando la finalidad que la institución persigue no existe un programa que se encargue de monitorear el uso de los recursos, por lo que luego de su concesión el destino del crédito abarca otras situaciones diferentes a las inicialmente planteadas, ocasionando un nivel elevado de morosidad.

Fecha elaborado: 11/09/2015

Fecha supervisado: 11/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
				
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 14/09/2015				
Objetivo: Se evaluará el desempeño de funciones realizadas por el personal de la agencia para determinar su grado de efectividad.				
1. AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
1.1	¿Existen documentos que describan las funciones asignadas a los empleados?	2	2	
1.2	¿La institución cuenta con un código de ética y honestidad?	4	0	
1.3	¿Se respeta la estructura organizativa de la institución?	4	0	
1.4	¿Se proporciona las condiciones y el ambiente adecuado al personal en el desempeño de sus funciones?	2	2	
1.5	¿Se han establecido controles apropiados de los empleados en sus lugares de trabajo?	4	0	
1.6	¿Se han tomado las medidas correctivas en el caso de incumplimiento a normativas y leyes?	3	1	
1.7	¿Se dan a conocer claramente las operaciones y actividades de la entidad?	4	0	
1.8	¿Existe una adecuada asignación de autoridad y responsabilidad?	4	0	
1.9	¿Los requisitos de conocimientos y destrezas se ajustan realmente a las necesidades de la organización y de los principales cargos o posiciones funcionales?	3	1	
1.10	¿Considera eficaces las políticas de recursos humanos para mantener motivado al personal competente y confiable?	0	4	En realidad el personal no se encuentra motivado HH1
TOTAL		27	15	

Fecha elaborado: 14/09/2015

Fecha supervisado: 14/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 14/09/2015				
2. EVALUACIÓN DEL RIESGO				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
2.1	¿Cuenta la institución con programas para mitigar los riesgos en las operaciones?	1	3	No existe un programa para mitigación de riesgos HH2
2.2	¿Están claramente identificados los mecanismos usados para identificar riesgos que surjan de fuentes externas (disponibilidad de recursos, competencia legal, tecnología a emplear, reglamentos o normativas nuevas)?	1	3	
2.3	¿Existe sistemas de alarmas en caso de inconvenientes?	4	0	
2.4	¿Se toman acciones inmediatas al obtener respuestas al riesgo que interfieran en el cumplimiento de los objetivos?	3	1	
2.5	¿Existe una adecuada planeación de la administración de los riesgos, que reduzca la eventualidad de la ocurrencia y del afecto negativo para alertar a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios?	1	3	Se desconoce la existencia de estos programas
2.6	¿Se obtiene la suficiente información acerca de las situaciones de riesgos para estimar su probabilidad de su ocurrencia?	1	3	No se conoce la información
2.7	¿La máxima autoridad estableció mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la entidad para logro de los objetivos?	1	3	Son temas tratados en la matriz y ahí donde se adoptas las medidas
TOTAL		12	16	

Fecha elaborado: 14/09/2015

Fecha supervisado: 14/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 14/09/2015				
3. ACTIVIDADES DE CONTROL				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
3.1	¿La documentación se encuentra debidamente organizada?	4	0	
3.2	¿Los procesos mantienen un instructivo de uso?	1	3	No se han proporcionado por lo que se desconoce su existencia HH 3
3.3	¿Existe una adecuada segregación de funciones de los empleados de la institución?	4	0	
3.4	¿Se selecciona al personal de acuerdo con su capacidad técnica y profesional?	1	3	Ese proceso lo realizan en la sucursal, la agencia no tiene competencia en el tema
3.5	¿Se cuenta con un adecuado programa de capacitación y entrenamiento para el personal?	1	3	El proceso lo realizan en la sucursal
3.6	¿Se lleva un adecuado control del manejo de los recursos de la institución	2	2	
3.7	¿Se separaron funciones o responsabilidades incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	2	2	
3.8	¿Existen controles que garanticen que las autorizaciones y aprobaciones sean realizadas por el funcionario competente?	4	0	
3.9	¿Se observa que los ingresos y egresos de efectivo están debidamente justificados y comprobados con los documentos respectivos?	4	0	
3.10	¿Se evalúa los controles internos y revisa los niveles de autorización de las transacciones?	4	0	
TOTAL		27	13	

Fecha elaborado: 14/09/2015

Fecha supervisado: 14/09/2015

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 14/09/2015				
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
4.1	¿Existe un flujo adecuado de información entre Jefes y subordinados	4	0	
4.2	¿Se comunica las responsabilidades y consecuencias de los incumplimientos de los empleados?	4	0	
4.3	¿Se informa a los empleados oportunamente sobre las disposiciones de último momento?	4	0	
4.4	¿Existe un sistema apropiado de información al que pueda tener acceso el personal autorizado?	4	0	
4.5	¿Se establecieron controles adecuados en los sistemas de información para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información?	4	0	
4.6	¿El sistema de información y comunicación de la institución está constituido por métodos formalmente definidos que permitan registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras?	4	0	
4.7	¿Se establecieron canales de comunicación abiertos que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios?	4	0	
TOTAL		28	0	

Fecha elaborado: 14/09/2015

Fecha supervisado: 14/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 14/09/2015				
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
5.1	¿Se documenta las actividades de seguimiento como evaluaciones en cada área de operación?	2	2	
5.2	¿Las actividades de seguimiento son eficaces y se informa sobre estas?	1	3	No se han generado seguimiento meno se ha informado el particular
5.3	¿La administración es participativa y apoya la autoevaluación del control interno?	1	3	No existen controles eficientes HH4
5.4	¿Se realizó un seguimiento constante del ambiente interno y externo que le permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades realizadas por el área?	1	3	No existen disposiciones para aplicar medidas.
5.5	¿El seguimiento se lo realiza en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales?	1	3	No se ha propiciado un seguimiento a las operaciones
5.6	¿Se realiza un seguimiento permanente para establecer si el control interno funciona adecuadamente?	1	3	No existe un control eficiente de hecho se comenten errores
TOTAL		7	17	

Fecha elaborado: 14/09/2015

Fecha supervisado: 14/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
				
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS				
Personal encuestado: Jefa Agencia BNF Loreto			Liveya Ushiña	
Realizado por:			Lizbeth Parreño	
Supervisado por:			Jacqueline Sánchez	
Fecha: 15/09/2015				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
1	¿Elabora directrices para el personal con la finalidad de que este alcance los objetivos institucionales?		X	La sucursal envía las actividades a ejecutar
2	¿Supervisa las labores de los funcionarios bajo criterios institucionales?	X		
3	¿Elabora informes mensuales sobre las actividades realizadas en la agencia?	X		
4	¿Está autorizada a sancionar al personal en caso del cometimiento de errores operativos?	X		
5	¿La agencia cuenta con las herramientas necesarias para efectuar un eficiente control interno?		X	No existe unidad de auditoría interna en la agencia
6	¿Los responsables de áreas presentan informes sobre las operaciones de manera oportuna?	X		
8	¿Se ofrece capacitación constante al personal a su cargo?		X	No se da capacitación al personal de la agencia HH 5
9	¿La comunicación con su equipo de trabajo es apropiada?	X		
10	¿Mantiene archivos actualizados sobre las hojas de vida del personal que labora en la agencia?	X		Solo en la sucursal donde se firman los contratos
TOTAL				

Fecha elaborado: 15/09/2015

Fecha supervisado: 15/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 CCIA 2/3		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS				
Personal encuestado: Jefa Operativa BNF Loreto		Wilma Moncayo		
Realizado por:		Lizbeth Parreño		
Supervisado por:		Jacqueline Sánchez		
Fecha: 16/09/2015				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
1	¿Cuenta con los debidos instructivos para desarrollar las operaciones, actividades y procesos en su área?		X	Solo manuales generales HH6
2	¿El personal a su cargo tiene la debida capacitación?		X	No, en ocasiones se tiene que solicitar ayuda a la sucursal
3	¿Efectúa usted controles internos sorpresivos al personal?	X		
4	¿Todas las operaciones ejecutadas en la agencia se respaldan con documentos soportes?	X		
5	¿Se realizan arqueos de caja con frecuencia?	X		
6	¿Los sistemas y programas mantienen claves de acceso?	X		
8	¿Existe la posibilidad de que el personal evada ciertos controles?		X	De hecho se dio un hecho lamentable
9	¿Evalúa al personal a su cargo?		X	Lo realiza la matriz
10	¿Verifica la información proporcionada por el personal a su cargo?	X		
TOTAL				

Fecha elaborado: 16/09/2015

Fecha supervisado: 16/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO				
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 CCIA 1/3		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR ÁREAS				
Personal encuestado: Cajeros BNF Loreto			Maryuri Alvarado	
Realizado por:			Lizbeth Parreño	
Supervisado por:			Jacqueline Sánchez	
Fecha: 16/09/2015				
Nº	Preguntas	Si	No	Comentario
1	¿Se le proporciona las condiciones necesarias para efectuar sus funciones?	X		
2	¿Posee clave personal para el acceso al sistema institucional?	X		
3	¿Presenta reportes de las operaciones diarias realizadas en su puesto de trabajo?	X		
4	¿Su inmediato superior supervisa a diario las transacciones efectuadas?	X		
5	¿Posee respaldos de la documentación generada en su puesto de trabajo?	X		A diario se firma el reporte de saldos
6	¿Conoce en su totalidad el manejo de las actividades asignadas a su cargo?		X	No se brinda la suficiente capacitación
7	¿Es capacitado/a de acuerdo al cargo que desempeña?		X	
8	¿Ha sido evaluado/a en su área?	X		
9	¿Considera que en la institución existe un eficiente sistema de control interno?		X	No solo lo hacen en las sucursales.
TOTAL				

Fecha elaborado: 16/09/2015

Fecha supervisado: 16/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MATRIZ DE RIESGO (Ambiente de Control)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{27}{42} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 64$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 64 = 36$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %
76 - 95 %		15 - 50 %
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

El nivel de confianza dentro de este componente se posicionada dentro de la tabla de ponderación en un nivel MODERADO, mientras que el riesgo se ubica en un nivel BAJO siendo esto un referente de que el ambiente de control en la agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto es óptimo. La mayoría de los elementos expuestos en el cuestionario de control interno muestran un procedimiento adecuado.

Fecha elaborado: 18/09/2015

Fecha supervisado: 18/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MATRIZ DE RIESGO (Evaluación del Riesgo)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{12}{28} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 43$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 43 = 57$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %
76 - 95 %		15 - 50 %
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Dentro de la evaluación del riesgo se ha obtenido un porcentaje de confianza del 43% y un riesgo del 57%, situación que genera preocupación debido a que la institución maneja recursos económicos destinados a la reactivación de la producción, y este resultado refleja una gestión inapropiada en la institución.

Fecha elaborado: 18/09/2015

Fecha supervisado: 18/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MATRIZ DE RIESGO (Actividades de Control)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{27}{40} = 68\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 68$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 68 = 32$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %
76 - 95 %		15 - 50 %
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Dentro de las actividades de control se ha llegado a determinar que estas alcanzan un porcentaje del 68% posicionándose dentro de la tabla de ponderación en un nivel MODERADO y el riesgo alcanzó el 32% si bien este porcentaje es bajo no deja de ser preocupante la ocurrencia de ciertos acontecimiento que se encuentran restando eficiencia en la agencia de Loreto.

Fecha elaborado: 18/09/2015

Fecha supervisado: 18/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MATRIZ DE RIESGO (Información y Comunicación)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{28}{28} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 100 = 0$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %
76 - 95 %		15 - 50 %
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

En el componente de información y comunicación la agencia alcanzó un porcentaje del 100% lo que significa un ALTO nivel de confianza, se conoció a través de los cuestionarios de control interno que la institución posee sistemas de comunicación efectivos, los cuales mantienen informados a su personal de todas las disposiciones emitidas por la instancia superior.

Fecha elaborado: 18/09/2015

Fecha supervisado: 18/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

MATRIZ DE RIESGO (Monitoreo y Supervisión)

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{7}{24} = 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 29\%$$

$$\text{Riesgo} = 100\% - 29 = 71\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %
76 - 95 %		15 - 50 %
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

De acuerdo a la información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios de control interno al personal inmerso en el examen de auditoría de gestión a la agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto se llegó a determinar que las actividades consideradas dentro del componente de monitoreo y supervisión alcanzaron un 29% considerado como BAJO mientras el nivel de riesgo se incrementó en un 71% colocándose dentro de la tabla de ponderación en un nivel MODERADO.

Fecha elaborado: 18/09/2015

Fecha supervisado: 18/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO						
						
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014						
SUSTANTIVA DE PROCESOS						
Nº	Procesos	% Documentos habilitados	% Documentos inhabilitados	Área Responsable	Marcas	Comentarios
1	Apertura de cuentas de ahorros	95%	5%	Servicios Bancarios	f documentación incompleta	De las 300 cuentas aperturadas en el período evaluado se verificó que 15 de ellos no presentan los requisitos establecidos por la institución, lo que supone la pérdida de la documentación.
2	Transferencias internas e interbancarias	98%	2%	Servicios Bancarios	f documentación incompleta	Se analizó la documentos de 1047 transferencias internas e interbancarias correspondientes a los cuatro meses de mayor movimiento, de los cuales 21 procesos de transferencia no descargan documentación de sustento
3	Desembolso de créditos BDH	100%		Servicios Bancarios	μ proceso completo	Se comprobó que la documentación cumplía con los parámetros establecidos por la institución
4	Desembolso créditos otorgados por la institución financiera	100%		Servicios Bancarios	μ proceso completo	Documentación de acuerdo a la normativa
5	Giros nacionales	100%		Cajas	μ proceso completo	Se evidenció los comprobantes ordenados de acuerdo a la secuencia numérica.
6	Cobro facturas	100%		Servicios Bancarios	μ proceso completo	La documentación presenta una secuencia normal

Fecha elaborado: 21/09/2015

Fecha supervisado: 21/09/2015

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO						
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014						
SUSTANTIVA DE PROCESOS						
Procesos	Incidencia en el proceso	Ocurrencia		Área responsable	Marca	Comentario
		%	#			
Regularización de cuentas contables	Frecuente	19%	199	Área operativa	φ Confrontado con documento fuente	Se evidenció que la documentación que sustenta esta operación contiene errores contables que afectan los saldos
Reversas por mal ingreso de información numérica	Frecuente	11%	115	Área operativa	φ Confrontado con documento fuente	Se revisó los respaldos que originaron este mal registro en el proceso determinando que el inconveniente se da casi siempre por un inapropiado ingreso de valores numéricos.

Fecha elaborado: 21/09/2015

Fecha supervisado: 21/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



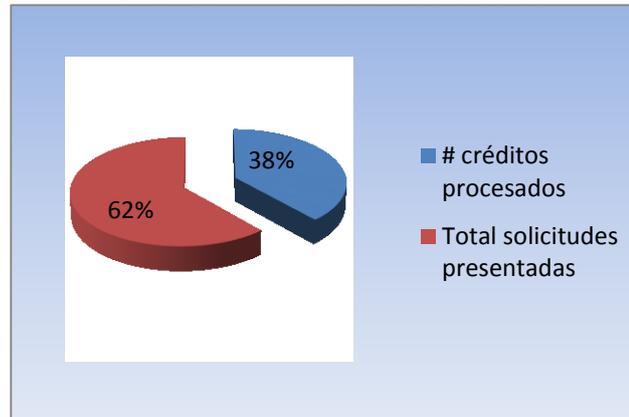
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INDICADORES DE GESTIÓN

Efectividad

$$\text{Estudio de crédito} = \frac{\text{Número de créditos procesados}}{\text{Total de solicitudes presentadas}} = \frac{478}{764} = 63\%$$

Gráfico N°1: Estudio de crédito



Elaborado por: Lizbeth Parreño

Este indicador muestra que la agencia ha obtenido un desempeño en lo que hay concesión de créditos se refiere del 63%, el porcentaje restante se debe a que no en todas las solicitudes se cumple los requisitos establecidos por la entidad financiera.

Fecha elaborado: 22/09/2015

Fecha supervisado: 22/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



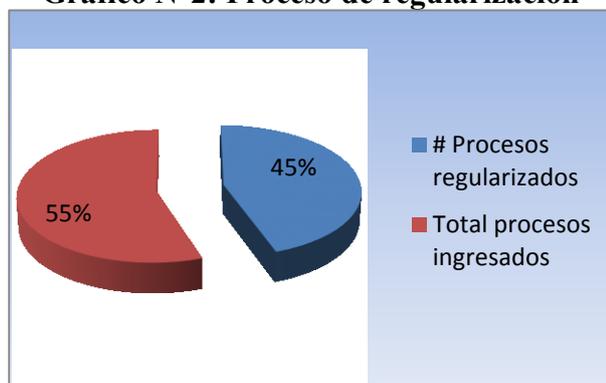
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INDICADORES DE GESTIÓN

Eficiencia

$$\text{Procesos de regularización} = \frac{\text{Número de procesos regularizados}}{\text{Total procesos ingresados}} = \frac{96}{119} = 81\%$$

Gráfico N°2: Proceso de regularización



Elaborado por: Lizbeth Parreño

Los procesos de regularización de cuentas contables requieren de un estricto control debido a la influencia que estos presentan en los saldos de la diferentes cuentas un porcentaje del 19% es representativo considerando que el nivel de errores debe ser del 0,5% según lo establece la normativa institucional.

Fecha elaborado: 22/09/2015

Fecha supervisado: 22/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



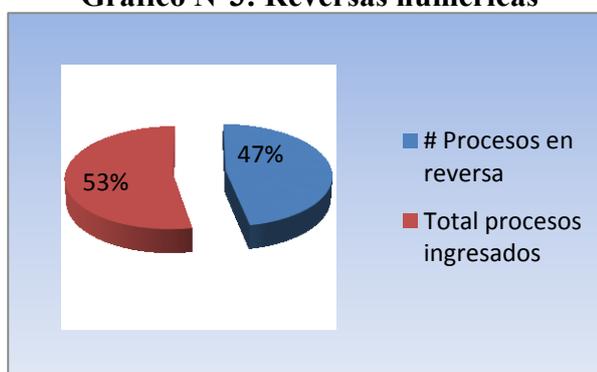
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INDICADORES DE GESTIÓN

Eficiencia

$$\text{Reversas numéricas} = \frac{\text{Número de procesos en reversa}}{\text{Total procesos ingresados}} = \frac{102}{115} = 89\%$$

Gráfico N°3: Reversas numéricas



Elaborado por: Lizbeth Parreño

El indicador muestra que el 11% de las operaciones ingresadas posee errores de tipo numérico cuando la normativa institucional expresa que las operaciones deben ser ejecutadas con el más alto grado de eficiencia para evitar irregularidades en el sistema.

Fecha elaborado: 22/09/2015

Fecha supervisado: 22/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO

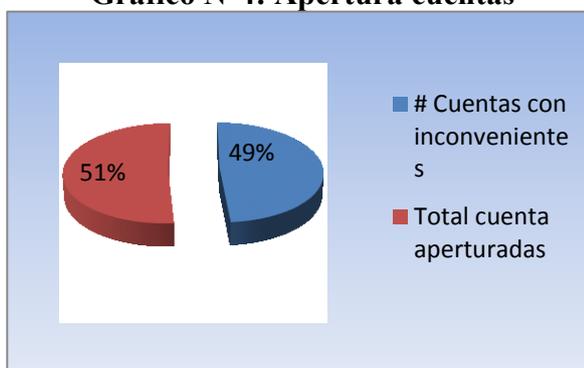


Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INDICADORES DE GESTIÓN

$$\text{Apertura Cuentas} = \frac{\text{Número de cuentas con inconvenientes}}{\text{Total de cuentas aperturas}} = \frac{286}{300} = 95\%$$

Gráfico N°4: Apertura cuentas



Elaborado por: Lizbeth Parreño

Aun cuando el porcentaje de cuentas de ahorros con documentación incompleta es bajo no se puede evadir la normativa interna y dar cumplimiento estricto a lo establecido por la institución.

Fecha elaborado: 22/09/2015

Fecha supervisado: 22/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



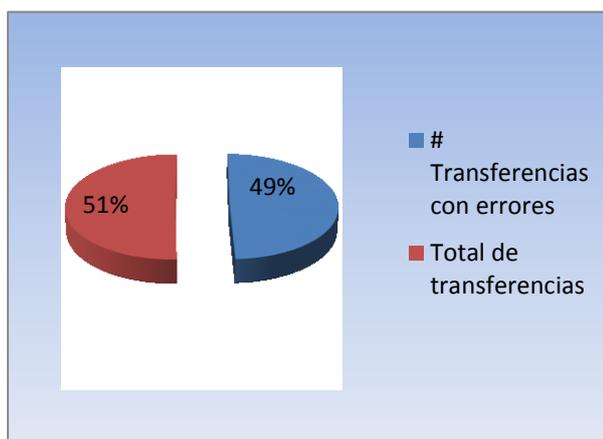
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

INDICADORES DE GESTIÓN

Eficacia

$$\begin{array}{rcccl} \text{Transferencias} & & \text{Número de transferencias con errores} & & 1026 \\ \text{internas e} & = & \hline & = & & = 88\% \\ \text{interbancarias} & & \text{Total de transferencias} & & 1047 \end{array}$$

Gráfico N°5: Transferencias internas e interbancarias



Elaborado por: Lizbeth Parreño

El 2% de las transferencias efectuadas no presentan la correspondiente documentación que soporte que los procesos efectuados

Fecha elaborado: 22/09/2015

Fecha supervisado: 22/09/2015

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014						
HOJA DE HALLAZGOS						
HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No se ha proporcionado manuales de funciones al personal	Los funcionario de la Agencia Loreto desconocen la existencia de manuales, sus funciones son ejecutadas de acuerdo a las disposiciones de la zonal, sucursal y casa matriz.	La agencia no ha proporcionado los correspondientes manuales de funciones para el personal en el desempeño de sus funciones, por lo que se desconoce si las funciones están siendo ejecutadas en el ámbito de su competencia, corresponde a la unidad de administración de talento humano Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano, literal <i>b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión.</i>	Las autoridades no han proporcionado los correspondientes manuales de funciones a sus empleados por lo que desconocen el alcance de sus funciones y responsabilidades.	Se evade responsabilidades en el desempeño de funciones por cuanto se desconoce las actividades que a cada funcionario le competen.	No se puede arriesgar la efectividad de las operaciones y actividades en la institución se debe buscar alternativas para dar a conocer las responsabilidades que cada funcionario debe desempeñar en su área	A la Jefa de Agencia: Solicite a las instancias superiores la entrega de estos instrumentos para asegurar el cumplimiento de actividades y la responsabilidad de quien ejecuta esa función.
CCI-AC – 1/5 p.54						
Fecha elaborado: 23/09/2015						
Fecha supervisado: 23/09/2015						


AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Falta de motivación al Talento Humano CCI-ER- 2/5 p.55	La institución no posee mecanismos orientados hacia la motivación del personal que labora en la agencia.	Se incumple con la Norma 200-08 Adhesión a las políticas institucionales: <i>Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados.</i>	La institución no incluye políticas y prácticas que garanticen la satisfacción laboral.	Un talento Humano desmotivado debido a la falta de programas que fomenten un ambiente laboral estable.	Administrar al Talento Humano constituye una parte importante del ambiente de control, por lo tanto no se puede desvincular el fortalecimiento y la satisfacción de los empleados si se exige una labor eficiente.	A la Jefa de Agencia, procure crear las herramientas necesarias para que las actividades que desarrolla su equipo de trabajo no sean vistas como rutinarias, los ambientes laborales si bien deben cumplir con la normativa y marco legal establecido pueden generar satisfacción creando valor agregado a la institución.

Fecha elaborado: 23/09/2015

Fecha supervisado: 23/09/2015

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014						
HH 3/6						
HOJA DE HALLAZGOS						
HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>La agencia no posee programas de mitigación de riesgos</p> <p>CCI- ACtr-3/5 p.56</p>	<p>Las actividades que se ejecutan dentro de la agencia se encuentran expuestas a situaciones de alto riesgo</p>	<p>No se da importancia a lo establecido en la Norma 300-01 Identificación de riesgos: <i>Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.</i></p>	<p>La falta de programas enfocados a generar estrategias de planificación para mitigar de riesgos ocasiona peligro en el cumplimiento de objetivos institucionales.</p>	<p>Operaciones y actividades con alta ocurrencia de riesgo y bajo nivel de eficiencia.</p>	<p>La institución financiera no puede exponer el cumplimiento de sus objetivos puesto que estos se encuentran orientados a la reactivación del aparato productivo del país, en tal virtud los procesos deben generar un alto grado de seguridad.</p>	<p>A la Jefe de Agencia: siguiera a las instancias superiores la elaboración de un plan de mitigación de riesgos bajo una estrategia clara que permita identificar las actividades y operaciones riesgosas, que puedan impactar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>
Fecha elaborado: 23/09/2015						
Fecha supervisado: 23/09/2015						


AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
La agencia no cuenta con los debidos instrumentos para consulta de operaciones y actividades	La ejecución de operaciones y actividades dentro de la Agencia Loreto del BNF no cuenta con los instrumentos necesarios que guíen el accionar de las mismas.	De acuerdo con la política institucional <i>se debe proveer de los instrumentos necesarios al personal para que sus funciones sean ejecutadas con altos niveles de efectividad, por lo que el instructivo para uso de operaciones específicas debe ser una prioridad en todas las dependencias. Al no contar con estos instrumentos so se está dando cumplimiento a la política establecida por la institución de dotación de los recursos e instrumentos necesarios.</i>	No se ha socializado el documento que sustenta el desarrollo de procesos operativos, por lo que se expone al personal al cometimiento de constantes errores.	Las operaciones no presentan un adecuado nivel de confiabilidad debido al desconocimiento que tienen los empleados en cuanto a los procesos que deben efectuar.	La falta de coordinación de las instancias superiores en la agencia genera debilidades que pueden ser evitadas si se gestiona la entrega de instrumentos necesarios para el desempeño de las funciones asignadas a cada área de la institución	A la Jefa de Agencia, gestione la entrega de estas herramientas y socialice las mismas con su equipo de trabajo para alcanzar el máximo nivel de eficiencia, garantizando de esta manera la efectividad de las operaciones y servicios ofrecidos.

**CCI- SM- 5/5
p.58**

Fecha elaborado: 23/09/2015

Fecha supervisado: 23/09/2015


AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014
HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
No se proporciona capacitación continua al personal de la agencia.	El personal de la agencia de Loreto no ha recibido capacitación constante, lo que interfiere en el desarrollo eficiente de sus funciones.	La institución no da cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público Art. 71.- <i>Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.</i>	La institución no se preocupa por actualizar los conocimientos de su personal, siendo este un derecho constituido en la Ley Orgánica del Servicio Público.	El desarrollo de actividades y operaciones en la agencia de Loreto no garantizan al máximo el cumplimiento de los parámetros exigidos para cada proceso, debido al desconocimiento que presenta el personal.	La capacitación continua del personal es una inversión que otorga un rendimiento administrativo a largo plazo, la eficiencia es parte de este componente, por lo que el BNF debe considerar invertir en su capital humano	A la Jefa de Agencia, sugiera a las instancias superiores la implementación de programas de capacitación para el personal de la agencia con la finalidad de alcanzar mejores niveles de rendimiento laboral.

**CCIA- 2/3
p.61**

Fecha elaborado: 23/09/2015

Fecha supervisado: 23/09/2015

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO PROGRAMA GENERAL DE LA FASE IV Comunicación de resultados de la aplicación del examen de auditoría a la agencia del Banco Nacional de Fomento de Loreto		
Tiempo total previsto:	Fecha de inicio:	
OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Ejec. por:
1. OBJETIVO DE LA FASE IV		
Comunicar los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación a la agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto		LP
2. PROCEDIMIENTOS		
2.1 Elaborar el circulante de lectura del informe final respecto del examen de auditoría efectuado a la agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto	CLI 1/1	LP
2.2 Como parte de la convocatoria adjunte el acta de registro de asistencia de los implicados en el examen	ARA 1/1	LP
2.3 Proceder a la lectura del Informe Final	LIF 1/6	LP
Revisado por: J.S	Fecha: 28/09/2015	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO					
Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					PP1 1/1
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref/PT	Fecha	Ejecutado Por:	Supervisado por
1	Convocatoria a lectura del informe	CLI	01/10/2015	LP	J.S
2	Acta registro de asistencia	ARA	01/10/2015	LP	J.S
3	Lectura del Informe Final	LIF	16/10/2015	LP	J.S
Revisado por: J.S			Fecha: 28/09/2015		

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO**Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014****CONVOCATORIA A LECTURA DE INFORME**

OFICIO 005-AG-PCESPOCH-2015

Loreto, 1 de octubre del 2015

Ingeniera
Liveya Ushiña
Jefe Agencia Banco Nacional de Fomento Loreto
Presente.-

El equipo de auditoría expresa un cordial saludo.

De acuerdo al OFICIO AA-ABNFL-0001 del 27 de agosto del 2015, he culminado la Auditoría Administrativa a la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, la ejecución del examen de auditoría la realicé en apego a las Normas de Auditoría de General Aceptación NAGAS, Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público, y técnicas y procedimientos que la auditoría exige.

Emití recomendaciones, las mismas que manifiesto un criterio independiente y profesional sobre las debilidades encontradas en la revisión a los procesos ejecutados en cada una de las áreas de la agencia. La presentación y lectura del informe final de auditoría se realizará el día 16 de octubre del 2015 a las 17H00 en las instalaciones de la agencia Loreto ubicada en las calles Av. Gregorio Urapari y Diego Siquihua.

Sin otro particular que informar, y con la seguridad de que tendremos el honor de contar con su presencia nos suscribimos.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO



Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ACTA REGISTRO DE ASISTENCIA

Loreto, 28 de julio de 2015

Señores
Banco Nacional de Fomento Agencia Loreto.
 Presente.-

Para constancia de que la circular ha sido socializada al personal inmerso en el examen de Auditoría Administrativa a la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, sírvase confirmar su asistencia al acto de lectura del informe final, registrando firma y hora del recibido.

Cargo	Firma	Hora
Ing. Liveya Ushiña - Jefa Agencia	_____	_____
Ing. Wilma Moncayo - Jefa Operativa	_____	_____
Sra. Maryuri Alvarado - Cajera	_____	_____
Sr. Vander Rodríguez - Cajero	_____	_____

Sin otro particular que informar, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
 Auditora Jefe.



INFORME FINAL

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES DE LA AGENCIA

La Agencia del Banco Nacional de Fomento del cantón Loreto provincia de Orellana, es una agencia dependiente de la zona Puyo, ubicada en las calles Av.Gregorio Urapari y Diego Siquihua, 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 expide el Gobierno Nacional. La agencia Loreto fue creada con la finalidad de satisfacer las necesidades de financiamiento de los pequeños productores del sector, a tasas de interés accesibles, siendo el propósito fundamental de la institución reactivar el sector productivo de la región.

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Mediante la revisión de documentos, procesos, revisión de normativa interna, disposiciones, reglamentos, manuales de funciones, consulta de archivos y actividades se podrá obtener información, para enfocar las acciones correspondientes al examen de auditoría administrativa, el cual a través de la aplicación de cuestionarios de control interno, y otros procedimientos contribuirá en la determinación de hallazgos.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar los procesos de la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, mediante la ejecución de un examen de Auditoría Administrativa para conocer el grado de eficiencia alcanzados en los procesos realizados en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Administrativa evaluará el grado de cumplimiento de los procesos desarrollados en la agencia del Banco Nacional de Fomento de Loreto con el propósito de identificar las debilidades que se encuentran disminuyendo los niveles de eficiencia en la institución financiera.

PERSONAL INVOLUCRADO EN EL EXAMEN

Ing. Liveya Ushiña	Jefa de Agencia
Ing. Wilma Moncayo	Jefa Operativa
Sra. Maryuri Alvarado	Cajera
Sr. Vander Rdríguez	Cajero

EQUIPO DE TRABAJO

Ing. Jacqueline Sánchez	Supervisor
Egda. Lizbeth Parreño	Auditora

CAPÍTULO II RESULTADOS DEL EXAMEN

1. FALTA DE MOTIVACIÓN AL TALENTO HUMANO

La institución no posee mecanismos orientados hacia la motivación del personal que labora en la agencia, la institución no incluye políticas y prácticas que garanticen la satisfacción laboral ante esta situación se incumple con la Norma 200-08 Adhesión a las políticas institucionales: *Los niveles de dirección y jefatura se asegurarán de la adhesión a las políticas institucionales, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados.* Un personal desmotivado no es un recurso que fomente un ambiente laboral estable.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia, procure crear las herramientas necesarias para que las actividades que desarrolla su equipo de trabajo no sean vistas como rutinarias, los ambientes laborales si bien deben cumplir con la normativa y marco legal establecido pueden generar satisfacción creando valor agregado a la institución.

2. LA AGENCIA NO POSEE PROGRAMAS DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

Las actividades que se ejecutan dentro de la agencia se encuentran expuestas a situaciones de alto riesgo, La falta de programas enfocados a generar estrategias de planificación para mitigar de riesgos ocasiona peligro en el cumplimiento de objetivos institucionales. La institución no debida importancia a lo establecido en la Norma 300-01 Identificación de riesgos: *Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.* La institución financiera no puede exponer el cumplimiento de sus objetivos puesto que estos se encuentran orientados a la reactivación del aparato productivo del país, en tal virtud los procesos deben generar un alto grado de seguridad.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia: sugiera a las instancias superiores la elaboración de un plan de mitigación de riesgos bajo una estrategia clara que permita identificar las actividades y operaciones riesgosas, que puedan impactar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. LA AGENCIA NO CUENTA CON LOS DEBIDOS INSTRUMENTOS PARA CONSULTA DE OPERACIONES Y ACTIVIDADES

La ejecución de operaciones y actividades dentro de la Agencia Loreto del BNF no cuentan con los instrumentos necesarios que guíen el accionar de las mismas. Situación que genera inconvenientes en el desarrollo de procesos, incumpliendo con las políticas institucionales establecidas en la que se manifiesta que *de acuerdo con la política institucional se debe proveer de los instrumentos necesarios al personal para que sus funciones sean ejecutadas con altos niveles de efectividad, por lo que el instructivo para uso de operaciones específicas debe ser una prioridad en todas las dependencias.* Sin las herramientas necesarias las operaciones no presentan un adecuado nivel de confiabilidad.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia, gestione la entrega de estas herramientas y socialice las mismas con su equipo de trabajo para alcanzar el máximo nivel de eficiencia, garantizando de esta manera la efectividad de las operaciones y servicios ofrecidos.

4. DEFICIENTES CONTROLES INTERNOS EN LA AGENCIA

No existen sistemas de prevención en la agencia, por tal razón no se logra mantener un eficiente control interno, permitiendo la ocurrencia de irregularidades. Incumpliendo con lo dispuesto por la Norma 200-09 Unidad de Auditoría Interna: *La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría... agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima*

autoridad y demás servidoras y servidores, se realiza con apego a las normas vigente,
El deficiente control ocasiona el cometimiento de continuos errores que restan eficacia a los procesos en la institución financiera.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia, sugiera medidas apropiadas para mejorar los sistemas de control interno que garanticen el buen recaudo de los recursos de la institución y el desarrollo efectivo de procesos.

5. NO SE PROPORCIONA CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL DE LA AGENCIA.

El personal de la agencia de Loreto no ha recibido capacitación constante, lo que interfiere en el desarrollo eficiente de sus funciones. La institución no da cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica del Servicio Público Art. 71.- *Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.* La capacitación continua del personal es una inversión que otorga un rendimiento administrativo a largo plazo, la eficiencia es parte de este componente, por lo que el BNF debe considerar invertir en su capital humano.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia, sugiera a las instancias superiores la implementación de programas de capacitación para el personal de la agencia con la finalidad de alcanzar mejores niveles de rendimiento laboral.

6. NO SE HA PROPORCIONADO MANUALES DE FUNCIONES AL PERSONAL

Los funcionario de la Agencia Loreto desconocen la existencia de manuales, sus funciones son ejecutadas de acuerdo a la enseñanza de los antiguos y criterios de la jefa de agencia, se desconoce si las funciones están siendo ejecutadas en el ámbito de su competencia, corresponde a la unidad de administración de talento humano Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano, literal *b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión.* No se puede arriesgar la efectividad de las operaciones y actividades en la institución se debe buscar alternativas para dar a conocer las responsabilidades que cada funcionario debe desempeñar en su área.

RECOMENDACIÓN

A la Jefa de Agencia: Solicite a las instancias superiores la entrega de estos instrumentos para asegurar el cumplimiento de actividades y la responsabilidad de quien ejecuta esa función.

Las expresiones dentro del informe final de Auditoría Administrativa a la Agencia del Banco Nacional de Fomento Loreto, se hallan sustentadas en el principio de independencia, por lo que han sido emitidas en base a la determinación de hallazgos detectados durante el desarrollo del examen.

Atentamente,

Egda. Lizbeth Parreño
Auditora

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA BANCO NACIONAL DE FOMENTO LORETO  Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 PROGRAMA GENERAL DE LA FASE V		
Monitoreo y supervisión de la ejecución de recomendaciones emitidas en el informe final		
Tiempo total previsto:	Fecha de inicio:	
OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Ejec. por:
1. OBJETIVO DE LA FASE V		
<p>Monitorear el desarrollo de las recomendaciones sugeridas en el informe final de auditoría para alcanzar mejores niveles de eficiencia, efectividad y cumplimiento en los proceso ejecutados dentro de la agencia del Banco Nacional de Fomento de Loreto</p>		LP
2. PROCEDIMIENTOS		
<p>2.1 Elaborar una matriz de monitoreo con tiempos estimados para la ejecución de cada recomendación y el personal responsable de estas.</p>	MM	LP
Revisado por: J.S	Fecha: 17/10/2015	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA BANCO NACIONAL DE FOMENTO AGENCIA LORETO					
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014			
FASE V: SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref/PT	Fecha	Ejecutado Por:	Supervisado por
1	Matriz de Monitoreo	MM	21/10/2015	LP	J.S
Revisado por: J.S				Fecha: 17/10/2015	

 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AGENCIA LORETO BANCO NACIONAL DE FOMENTO Período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014 MATRIZ DE MONITOREO						
N°	Estrategias	Programas	Acciones inmediatas	Recursos necesarios	Tiempo para la implementación	Responsable
1	Implementar programas de motivación laboral	Desarrollo de programas para motivar al personal de la agencia.	Socialización del programa, Informar sobre las actividades consideradas para incentivar al personal.	Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos	1 mes	Jefa de agencia
2	Elaborar un plan de mitigación de riesgos	identificar los posibles riesgos a nivel interno y externo	Información por parte del personal para consensuar las acciones a ejecutar	Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos	1 mes	Jefa Operativa
3	Solicitar la documentación correspondiente a los procesos operativos a la zonal Puyo	Enviar solicitud de petición de los documentos vía Quipux	Diálogo con el Gerente de la Sucursal, para exponer la petición	Humanos, Tecnológicos	15 días	Jefa de agencia
4	Implementar sistemas de control interno apropiados	Analizar los parámetros apropiados para la implementación de un programa de control interno	Solicitar información al personal relativa a la vulnerabilidad de los procesos para fortalecer los filtros de control	Humanos, Tecnológicos	3 meses	Todo el personal
5	Implementación de programas de capacitación a todo el personal de la agencia	Analizar la temática con mayor conflicto en cada área	Capacitar al personal en temas relacionados con el desempeño de su trabajo	Humanos, económicos, tecnológicos	1 mes	Jefa de agencia
6	Solicitar manuales de funciones a la zonal Puyo	Solicitar mediante medios de comunicación interna la entrega de manuales	Entrega de herramientas (manuales) para uso interno	Humano, tecnológico	15 días	Jefa de agencia

CONCLUSIONES

Efectuada la Auditoría Administrativa del banco Nacional de Fomento Agencia Loreto de la provincia de Orellana, período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La ejecución de la Auditoría Administrativa se ha convertido en una herramienta importante dentro de la Agencia de Loreto del Banco Nacional de Fomento, ya que a través de ella se ha podido establecer la situación real de la agencia, sus debilidades y aspectos en los que se requiere aplicar medidas correctivas.
- Aun cuando la Agencia de Loreto es una entidad perteneciente al sector público y su normativa se encuentra previamente establecida, esta no es socializada a todo el personal para alcanzar eficientes niveles de servicios y la ejecución de actividades y operaciones con un alto grado de cumplimiento.
- Considerando que el recurso humano es el motor dentro de toda institución, no se ha proporcionado los instrumentos necesarios para que su desarrollo laboral sea el más óptimo.
- El aporte teórico ha sido una guía indispensable en la ejecución del examen de auditoría, mediante el uso del mismo, se ha ido desarrollando cada procedimiento hasta llegar a determinar las debilidades y poder emitir un criterio profesional e independiente.
- El desarrollo de la presente auditoría permitió alcanzar los objetivos planteados por el equipo auditor, siendo un referente para la presentación del informe final.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones emitidas se recomienda:

- Se recomienda el empleo de instrumentos de evaluación como es el caso de la auditoría, su aplicación contribuye en la determinación de aspectos que a simple vista no pueden ser identificados y los cuales restan eficiencia a los procesos institucionales.
- Es conveniente proporcionar los instructivos, normativa, reglamentos y demás documentos que sirva al recurso humano de la institución como fuente de consulta, pero sobre todo instruya adecuadamente los procesos a seguir en determinados casos en los que se desconoce el procedimiento.
- Es recomendable la capacitación continua del personal en todas las áreas, la actualización de conocimientos es un referente de eficiencia, por tal razón no se puede descuidar este aspecto importante.
- La revisión de fuentes de consulta sin duda aporta el desarrollo práctico del examen, por tal razón es conveniente su revisión continua, el conocimiento sobre el tema permitirá tener un mayor alcance sobre los aspectos a examinar en futuras evaluaciones al Control Interno.
- Siempre será conveniente alcanzar las metas y objetivos propuestos, esto denota el trabajo comprometido por parte del equipo, entonces su coordinación es un elemento decisorio al momento de empezar una tarea establecida.

BIBLIOGRAFÍA

Arens, et al (2007). *Auditoría un enfoque integral, 11a ed.* México: Pearson Educación

Blanco, L. Y. (2010). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Diccionario Económico. (2006). *Recursos económicos.* México: McGraw-Hill.

Estupiñan, G. R. (2006). *Control Interno y Fraudes.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio.* México: Pearson Educación.

Gómez, R. F. (2004). *Auditoría administrativa y calidad total, 3a ed.* Caracas: Frigor.

Norma Internacional de Auditoría. (2006). *Evaluación del riesgo y control interno.*

Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión, 3a ed.* Quito: Abya Yola

Mantilla, S. (2004). *Auditoría .* México: Pearson Educación.

Meigs, W. y. (2006). *Principios de Auditoría, 2a ed.* México: Diana.

Rodriguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación .* Villahermosa: Quintra .

Leonar, W. (2004). *Evaluación de los métodos y eficiencia administrativa, 2a ed.* Barcelona: Pearson Educación.

Webgrafía

Alonso, J. (22 de 11 de 2012). *Técnicas, pruebas, hallazgos y evidencias en auditoría.* Recuperado el 26 de 08 de 2015.
es.slideshare.net/jorgealbertoanayacabeza/tecnicas-de-auditoria-15303862

Bello, M. y. (18 de 04 de 2008). *Manual de auditoría admiministrativa.* Recuperado el 26 de 08 de 2015: <http://brd.unid.edu.mx/manual-de-auditoria-administrativa/>

Hernández, M. E. (24 de 06 de 2006). *Auditoría.* Recuperado el 24 de 08 de 2015:
<http://www.monografias.com/trabajos39/riesgos-en-auditoria/riesgos-en-auditoria.shtml#ixzz3jt91jvva>

Marín de Guerrero, M. A. (28 de 11 de 2006). *Nuevos conceptos de Control Interno.* Recuperado el 25 de 08 de 2015, de Informe COSO:
<http://www.monografias.com/trabajos64/auditoria-interna-papel-control-interno/auditoria-interna-papel-control-interno2.shtml#ixzz3jsxGPiox>

Murrillo, V. (18 de 05 de 2012). *Capítulo I Auditoría de Gestión*. Recuperado el 24 de 08 de 2015, de Marcas de Auditoría:
dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf

Sánchez, G. Y. (17 de 06 de 2010). *Auditoría Administrativa*. Recuperado el 22 de 08 de 2015, de Campo de acción de la auditoría administrativa:
<http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#ixzz3jnRZXU6v>

ANEXOS

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS ESTRUCTURA DEL CÓDIGO

El código de las Normas de Control Interno tendrá cinco caracteres numéricos: Los tres primeros, conforman el primer campo y representan el grupo y subgrupo, así “200 AMBIENTE DE CONTROL” Los dos últimos caracteres, constituyen el segundo campo y señalan el título de la norma: “200-01 Integridad y valores éticos.” **100 NORMAS GENERALES 100-01 Control Interno El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.** El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. **100-02 Objetivos del control interno El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:**

Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.

Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

200 AMBIENTE DE CONTROL El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados. El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas,

valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno. Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales. La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente.

200-01 Integridad y valores éticos **La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.** La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.

200-02 Administración estratégica **Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.** Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de

planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos. La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno. Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente. El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad. Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico. La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

200-04 Estructura organizativa La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las

labores y la aplicación de los controles pertinentes. La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. **300-01 Identificación de riesgos** Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos. La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. Algo fundamental para la evaluación de riesgos es la existencia de un proceso permanente para identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Los perfiles de riesgo y controles relacionados serán continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido, que las respuestas al riesgo son apropiadamente escogidas y proporcionadas, y que los controles para mitigarlos sigan siendo efectivos en la medida en que los riesgos cambien con el tiempo. **300-02 Plan de mitigación de riesgos** Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. En el plan de mitigación de riesgos se desarrollará una

estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo lineamientos para el monitoreo y definiendo los reportes, documentos y las comunicaciones necesarias.

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de éstos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios.

300-03 Valoración de los riesgos La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados. La metodología para analizar riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico. Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del personal, el establecimiento de nuevos servicios, sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia.

300-04 Respuesta al riesgo Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar. Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la

probabilidad o el impacto. Como parte de la administración de riesgos, los directivos considerarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuestas. A partir de la selección de una respuesta, se volverá a medir el riesgo sobre su base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones propias de cada actividad.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. Para ser efectivas, las actividades de control deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período y estar relacionadas directamente con los objetivos de la entidad. La implantación de cualquier actividad o procedimiento de control debe ser precedido por un análisis de costo/beneficio para determinar su viabilidad, conveniencia y contribución en relación con el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.

401 Generales

401-01 Separación de funciones y rotación de labores La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no se asignará a un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público. Los niveles de dirección y jefatura, contemplarán la conveniencia de rotar sistemáticamente las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines, siempre y cuando la naturaleza de tales labores permita efectuar tal medida. La rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control, es un mecanismo eficaz para evitar actos reñidos con el código de ética de la entidad u organismo.

401-02 Autorización y aprobación de transacciones y operaciones La máxima autoridad, establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos,

procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades. El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable. El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño. La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente. La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos. El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz. **500-01 Controles sobre sistemas de información Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.** En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información. La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad. Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad. Las servidoras y servidores a cuyo cargo se encuentre la administración de los sistemas de información, establecerán los controles pertinentes para que garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación,

500-02 Canales de comunicación abiertos Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución. La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

600 SEGUIMIENTO La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud. El seguimiento se efectúa en forma continua durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad y a través de evaluaciones periódicas para enfocar directamente la efectividad de los controles en un tiempo determinado, también puede efectuarse mediante la combinación de las dos modalidades.

600-01 Seguimiento continuo o en operación La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos. El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente. Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.