



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:

AUDITORIA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, SUCURSAL AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA; DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014.

AUTORA:

ROSA PAULINA BEATRIZ LOPEZ MERA

AMBATO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Rosa Paulina Beatriz López Mera, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Paulina Beatriz López Mera, 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 autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 29 de septiembre de 2016

Rosa Paulina Beatriz López Mera
C.C. 180300596-4

DEDICATORIA

A mi Padre y Madre Celestial por sus bendiciones en cada minuto de mi vida, permitiendo lograr terminar esta gran meta en mi vida.

Johnny Estuardo, mi esposo, gracias por ser mi fortaleza con su apoyo incondicional y sabios consejos, dando valor y energía para cumplir un sueño en mi vida.

Mi precioso Hijo Juan Diego quien con dulces y tiernas palabras alienta cada instante de mi sendero.

Gracias por estar siempre listos a brindarme su ayuda y juntos los tres vivir un éxito en vida.

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AGRADECIMIENTO

Al culminar mi carrera profesional en Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) expresé mi gratitud imperecedera a Dios por las bendiciones que ha derramado cada instante de mi vida.

A mi Esposo, Johnny Estuardo por haber sido una luz en mi camino que con amor y paciencia me brindado el valor para culminar mi carrera.

A mi hijo Juan Diego, que con su carita de ángel me alienta a luchar para ser su ejemplo a seguir.

A las autoridades y maestros de la Institución por darnos la oportunidad de llegar ser profesionales exitosos y poder servir a la sociedad en general.

Rosa Paulina Beatriz López Mera

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Índice de Anexos	ix
Resumen Ejecutivo	x
Summary.....	xi
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO	5
2.1.1 Antecedentes Históricos	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Auditoria	8
2.2.1.1 Definición de Auditoría	8
2.2.1.2 Clasificación de las Auditorías	9
2.2.1.3 Control de calidad en auditoría	10
2.2.1.4 Importancia de la Auditoria	10
2.2.2 Papeles de Trabajo	11
2.2.3 Auditoria Operacional.....	11

2.3	IDEA A DEFENDER	23
2.4	VARIABLES	23
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		24
3.1	ENFOQUE.....	24
3.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.3.1	Técnicas	25
3.3.2	Instrumentos.....	25
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.5	PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN	26
3.6	PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	27
3.6.1	Codificación de la información.....	27
3.6.2	Tabulación de la información	27
3.6.3	Graficar los datos	27
3.6.3.1	Encuestas al personal	28
3.6.3.2	Análisis e Interpretación	38
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		39
4.1	TITULO	39
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	39
4.2.1	Archivo Permanente	40
4.2.2	Archivo Corriente	54
4.2.2.1	FASE I: Planificación Preliminar	54
4.2.2.2	FASE II: Ejecución de la auditoria operacional	62
4.2.2.3	FASE III: Comunicación de Resultados	88
CONCLUSIONES		101
RECOMENDACIONES.....		102
BIBLIOGRAFÍA		103
LINKOGRAFÍA		109
ANEXOS		110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	25
Tabla 2: Recolección de información	26
Tabla 3: Tabulación	27
Tabla 4: Aplicación de Procesos.....	28
Tabla 5: Persona que realiza la distribución de cartera	29
Tabla 6: Índices de morosidad actualizados	30
Tabla 7: Índices de morosidad mensual.....	31
Tabla 8: Registro organizado y actualizado.....	32
Tabla 9: Visita a clientes mensual	33
Tabla 10: Reglamento interno.....	34
Tabla 11: Adecuada distribución de la cartera vencida	35
Tabla 12: Recursos Adecuados.....	36
Tabla 13: Observación gerencia zonal.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Auditoria en forma gráfica	8
Gráfico 2: Auditoria en forma gráfica	22
Gráfico 3: Aplicación de Procesos.....	28
Gráfico 4: Persona que realiza la distribución de cartera	29
Gráfico 5: Índices de morosidad actualizados	30
Gráfico 6: Índices de morosidad mensual.....	31
Gráfico 7: Registro organizado y actualizado.....	32
Gráfico 8: Visita a clientes mensual	33
Gráfico 9: Reglamento interno	34
Gráfico 10: Adecuada distribución de la cartera vencida	35
Gráfico 11: Recursos adecuados.....	36
Gráfico 12: Observación gerencia zonal.....	37

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	110
Anexo 2: Fotografías	111

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación titulado Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento, Sucursal Ambato; período enero a diciembre 2014, logro que se visualice de una manera adecuada la toma de decisiones. Se utilizó los métodos: analítico, comparativo, inductivo, deductivo y descriptivo para el análisis e interpretación de información, manejando las fases de la auditoría, técnicas, programas, encuestas, entrevistas para recopilar y evaluar la información de cartera del Banco Nacional de Fomento en la Sucursal Ambato. La auditoría operacional se realizó a través de encuestas, aplicación de cuestionarios de control interno, papeles de trabajo, procesos de auditoría, para así emitir las conclusiones y recomendaciones que retroalimenten y contribuyan a la correcta toma de decisiones. Se describen los hallazgos encontrados en el proceso de cobranzas los cuales realizaban sin mantener un control adecuado y un seguimiento continuo del portafolio de cartera vencida lo que ocasiona que los indicadores de morosidad se eleven y no se puedan cumplir con las metas solicitadas por la institución. Se recomienda a los implicados implicados en el cumplimiento de recuperación de la cartera vencida considerar y aplicar las técnicas sugeridas acorde a los tiempos correctos para reducir los índices de morosidad.

Palabras Claves: AUDITORÍA OPERACIONAL, CARTERA, MOROSIDAD.

Dr. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This paper titled Operational Audit Collection department of the National Development Bank, Branch Ambato: the period January to December 2014, it achieved to manage in an appropriate way the decision making. Methods used: Analytical, comparative, inductive, deductive and descriptive for the analysis and interpretation of information, managing the phases of the audit, techniques, programs, surveys, interviews to gather and evaluate information portfolio of Banco Nacional de Fomento Branch Ambato. The operational audit was conducted through surveys, questionnaires implementation of internal control, working papers, audit processes, as well as the issue of conclusions and recommendations providing feedback and contributing to sound decision-making. The findings in the collection process are described which proper control and continuous monitoring of the portfolio of NPLs which causes indicators delinquencies to rise and can not meet the goals requested by the institution. Those involved are recommended in meeting recovery of NPLs should consider and apply the techniques suggested collection according to the correct times to reduce NPLs.

Keywords: OPERATIONAL AUDIT, PORTFOLIO, DELINQUENCIES.

INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato al ser una institución financiera que promueve el otorgamiento de créditos a los sectores productivos, comerciales y turísticos de la Provincia de Tungurahua tiene como uno de sus principales objetivos el recuperar los recursos entregados para mantener una cartera sana y seguir generando la colocación de los recursos.

Por lo que el presente Trabajo de Titulación denominado: **“AUDITORIA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, SUCURSAL AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA; DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014”** se desarrolla en base a la necesidad de bajar los índices de cartera vencida, para ello la ejecución de basa en cuatro capítulos que se detallan a continuación :

En el capítulo número uno se desarrolla el problema del tema de investigación, siendo este el alto índice de morosidad; adicionalmente sus objetivos, justificación y reseña histórica, misión y visión de la Institución.

En el segundo capítulo se trata obre el Marco Teórico que contiene fundamentos sobre Auditoria, Auditoria Operacional, Cobranzas, análisis de las variables lo que nos proporciona la base fundamental la ejecución del trabajo en estudio.

El Tercer capítulo puntualiza la metodología en que se detallan tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación permitiendo que durante el desarrollo del trabajo obtenga información confiable para un análisis correcto.

Para finalizar el cuarto capítulo consta de la propuesta en donde se elabora una Auditoria Operacional que permitirá a la Institución reducir el índice de cartera vencida en donde de plasmaran conclusiones y recomendaciones sobre la elaboración de la de la investigación realizada, sugiriendo medidas correctivas para mejorar el proceso de cobranzas.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, inicia sus actividades el 29 de julio de 1944, es una institución del sector público cuya orientación se basa en el desarrollo económico y social del país, financiando proyectos de inversión estratégicos, canalizando recursos hacia actividades y regiones prioritarias, apoyando obras públicas de alto contenido social y proporcionando asesoría técnica.

El alto índice de cartera vencida en esta institución durante el año 2014, se genera debido a que:

- Sus procesos de control de crédito no son los pertinentes
- La falta de una correcta distribución del portafolio de morosidad
- Los funcionarios no cuentan con la capacitación necesaria para el desarrollo de sus actividades
- Los protocolos de otorgamiento de créditos son inadecuados causando un efecto negativo en el área de Cobranzas de la Institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo una auditoría operacional al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato en el período enero a diciembre del año 2014 va conyugar a reducir los índices de morosidad en la cartera vencida?.

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación espacial: La investigación se realizó en El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato que se encuentra ubicada en el cantón Ambato provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal: La presente investigación se llevó a cabo en el período de enero a diciembre de 2014.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Dentro de cualquier organización sea esta industrial, comercial o de servicios existe la necesidad de implementar un departamento de cobranza, especialmente en la actualidad ya que si bien es cierto, la actividad principal de todas las empresas no es financiera estas tienen la necesidad de otorgar créditos por ventas de productos o servicios para así satisfacer una necesidad del mercado.

En el momento que una empresa trabaja otorgado financiamiento tiene que tener muy claro los parámetros con los que se está entregando este servicio, ya que de esto depende la recuperación de los valores pendientes y el éxito del negocio, dentro del sector financiero que su actividad principal es entregar dinero a crédito para satisfacer necesidades de sus clientes o socios, la gestión de hacer volver esos valores a las arcas de la institución según las condiciones y fechas acordadas se convierte en un proceso fundamental para la permanencia de estas instituciones.

El Banco Nacional de Fomento al estar enfocado a un mercado rural marginal donde sus clientes poseen una escasa educación financiera es más que necesario disponer de un área o departamento que se dedique a recuperar dividendos por créditos otorgados, sin embargo para poder saber que este departamento funcione acorde a las necesidades de la institución es necesario utilizar herramientas de seguimiento como auditorías operacionales mismas que permitirán incentivar a los funcionarios realizar sus operaciones de una manera eficiente y eficaz.

Al realizar una auditoría operacional al departamento de cobranzas del Banco Nacional de fomento ayudara a identificar fallas en los procesos internos para corregirlos y fortalecerlos, también se podrá evidenciar si los recursos disponibles son los necesarios para realizar dicha gestión beneficiando a la institución pues identificaremos si los recursos son bien invertidos, podremos brindar las herramientas adecuadas a los funcionarios quienes mejoraran su servicio ya que podrán educar a los clientes generando un buena cultura crediticia.

Para realizar esta auditoría operacional al departamento de cobranzas trabajaremos en forma conjunta con los involucrados que son los Oficiales de Crédito, el Oficial de

Recuperación y el Departamento Legal previa autorización del Gerente quienes nos facilitarían la información histórica y actual de sus clientes y el manejo en el Departamento de Cobranza.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar una Auditoría Operacional en el departamento de cobranza del Banco Nacional de Fomento en el periodo enero a diciembre del 2014, lo que permitirá reducir los índices de morosidad en la cartera vencida.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la auditoría operacional que se sustente la investigación del trabajo de titulación.
- Desarrollar una auditoría operacional aplicando el método Coso III, que permita determinar los nudos críticos de sus procesos administrativos y financieros.
- Emitir el informe de la auditoría operacional con los resultados obtenidos que contribuya al mejoramiento de la gestión operativa y toma de decisiones oportunas de los directivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Con el propósito de apoyar el trabajo investigativo se ha considerado necesario buscar distintos puntos de vista de otros autores acerca de otros trabajos investigativos de índole similar, recurriendo a tesis e internet.

TEMA: “AUDITORIA OPERATIVA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE SINIESTROS DEL BRÓKER DE SEGUROS EL SOL S.A. ENFOCADO A LA GESTIÓN DE PROCESOS”

Autoras: Espinoza Marcillo Vanessa
Lozada Haz Gilda

Fecha de Publicación: 2012 Páginas: 238 p.

Institución: Universidad Politécnica Salesiana

Categorías: Contabilidad y Auditoría.

Este trabajo investigativo está basado el desarrollo de una auditoría operacional al departamento de siniestro de la compañía el Sol S.A. en donde se analiza los procesos internos valorando su eficiencia y eficacia, encontrando falencias por lo que formulan propuestas de mejoramiento.

TEMA: “Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas Compañía SAYAGS S.A.”
Período: 1 de Enero al 30 de abril de 2008

Autor: González Garzón Edgar Patricio

Fecha de Publicación: 2009 Páginas: 186Ep.

Institución: Universidad Técnica Particular de Loja

Categorías: Contabilidad y Auditoría.

La elaboración de esta tesis busca como objetivo mejorar el funcionamiento y operación del departamento de cobranzas de la empresa SAYAGS S.A., analizando las fortalezas y debilidades de las políticas de cobranzas.

TEMA: "La Auditoría Operativa del proceso de manufactura y el uso de modelos matemáticos para generar ahorros en costo y tiempo"

Autoras: Meza Sánchez Erika Karina
Santos Mindiolaza Daniela Alexandra

Fecha de Publicación: 2012 Páginas: 277Ep.

Institución: Escuela Superior Politécnica del Litoral

Categorías: Contabilidad y Auditoría.

Esta investigación analiza un estudio para las empresas del sector industrial, ya que a través de las Auditoría operacional y el análisis cuantitativo ayuda en la toma de decisiones principalmente en el ahorro de tiempo y costos.

Historia de la Auditoria Operacional

Las Auditorias nacen con la revolución industrial, con el pasar de los años su ideología cambia y hoy se la ve como una herramienta para controlar los procesos y lineamientos de la instituciones y empresas, ya que gracias a las auditorias se puede corregir los errores a tiempo y enmendarlos para que se pueda tomar las riendas correctas, también pueden lograr la reducción de costos operacionales y así generar un ahorro significativo ayudando a los gerentes a establecer medidas correctas para lograr un buen control financiero y de gestión, es aconsejable realizar una auditoria cuando existen gatos excesivos, alta rotación de recursos, perdidas económicas, desorientación en las metas propuestas, por lo que se recomienda se realice un auditoria por lo menos una vez al año lo que permitirá a la empresa o institución se mantenga compitiendo en su mercado por largo tiempo

Dentro del Banco Nacional de Fomento es necesario aplicar la auditoria operacional misma que está enfocada en analizar los procesos e información con que se ha venido

trabajando habitualmente, identificando los puntos débiles con el fin de corregirlos y fortalecerlos.

Para Mas, J., Ramió, C. (1998): La auditoría operativa es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.(p28)

Uno de los departamentos que al momento está demostrando poca efectividad y es una preocupación latente ya que no está brindando los resultados esperados es el departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento, ya que al no poder recuperar los recursos en los tiempos establecidos ocasiona provisiones disminuyendo el capital disponible para nuevos créditos, dentro del mencionado departamento se puede observar que nunca se realizó una auditoria operacional ni se actualizo sus políticas y procedimientos desde hace años atrás siendo esta de vital importancia para un correcto funcionamiento. “Debido a la importancia que tiene la recuperación de cartera de la empresa, ya que constituye un factor determinante de su liquidez; se delinea la presente política con el objetivo de normar la actividades relacionadas con esta actividad”. (González, E. 2009)

A lo largo de nuestra vida han existido empresas que se dedican a infinidad de actividades ya sean estas conformadas por recursos públicos o privados, las mismas que tienen una razón de ser, en la mayoría de casos es la de recuperar el capital invertido y lograr en el menor tiempo posible una utilidad sostenible, para esto las empresas han tenido que evolucionar y manejarse técnicamente, para lo cual existe la necesidad de administrarla de una forma adecuada, implantando departamentos especializados en actividades que son fundamentales para el manejo y control como funciones técnicas, comerciales, financieras, contables y administrativas dentro de las cuales se trabajará con procesos que llevaran a cada una de estas actividades a tener un producto final que en la mayoría dependerá si la empresa tenga éxito o no, en base a este parámetro del éxito, las organizaciones tienen la necesidad de verificar si sus departamentos o áreas están desempeñándose de forma adecuada y es donde entra una herramienta muy útil como es la auditoria. “La actividad de la auditoría nació por la

necesidad de las organizaciones de constatar el apego a los lineamientos establecidos, verificar la confiabilidad de la información y detectar o prevenir fraudes”. (Sotomayor, A. 2008).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1 Definición de Auditoría

Para Moreno, E. (2009): La auditoría puede definirse como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso». Por otra parte la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Auditoría en forma gráfica

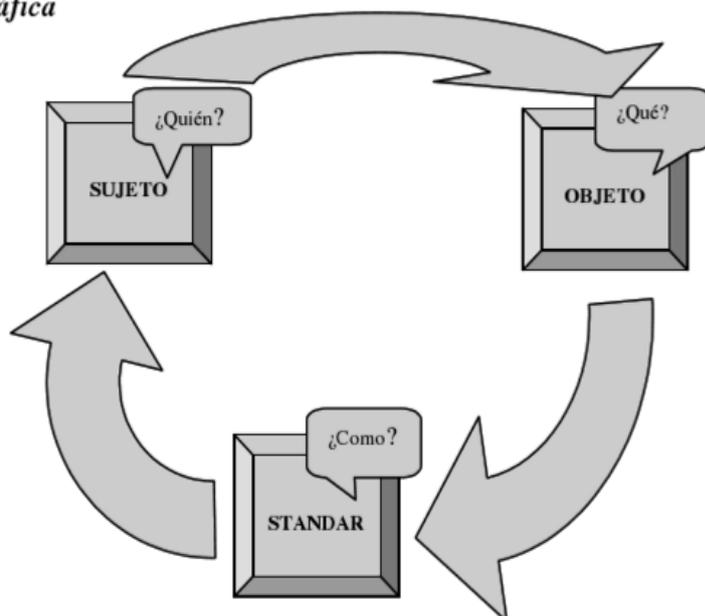


Gráfico 1: Auditoría en forma gráfica

Fuente: Vilches, R. (2005)

Si visualizamos la figura podríamos decir que la auditoría es un proceso a través del cual un sujeto (auditor) lleva a cabo la revisión de un objeto (situación auditada), con el fin de emitir una opinión acerca de su razonabilidad (o fidelidad), sobre la base de un patrón o estándar establecido.

Sujeto; es el auditor que realiza la revisión del objeto bajo examen, que puede ser una cuenta contable determinada, un departamento en forma completa, un procedimiento, etcétera.

Objeto; es la situación auditada, esta puede ser muy diversa, ya que en algunos casos se da que sea una empresa en forma completa y en otros, solo se realiza esta revisión a una situación precisa.

Estándar; es el punto de comparación que tiene el auditor, para poder evaluar si la situación bajo examen cumple o no, con un determinado patrón establecido con anterioridad a la ocurrencia de la situación. Este estándar puede ser por ejemplo, principios de contabilidad generalmente aceptados, normas de auditorías generalmente aceptadas, ley de la renta, ley de impuesto al valor agregado, manuales de procedimiento, en otras palabras cualquier documento que nos permita apoyar el dictamen final del auditor.

2.2.1.2 Clasificación de las Auditorías

Existen dos tipos de Auditoría:

Externa

Suele realizarla un Contador Público, ajeno a la Empresa y con el objetivo de emitir un juicio e informe objetivo acerca del funcionamiento de la misma.

Interna

Es realizada por personal de la empresa, con intenciones de examinar el funcionamiento de la misma y recomendar algunas mejoras.

Clasificación de las Auditorias según su motivación

Operativa

Se trata de un examen de gestión, procedimientos y sistemas internos.

Financiera

Se examina el estado financiero de la compañía.

Los motivos que dan origen a una Auditoría suelen ser: Cambios en el Marco Legislativo, Fluctuaciones del Mercado, Cambios y Reorganización de una Empresa, entre otros.

(Coyuntura Económica, 2015)

2.2.1.3 Control de calidad en auditoría

Estructura de organización, políticas y procedimientos establecidos por el auditor de cuentas con el fin de asegurarse, de forma razonable, de que los servicios profesionales que proporciona a sus clientes se realizan de acuerdo con lo requerido por las normas de auditoría. Los controles de calidad tienen por objeto mantener la independencia, integridad y objetividad del auditor, de su formación y capacidad profesional, de la adecuada supervisión y control del trabajo de auditoría, así como inspección periódica.

Galindo, M. (2008)

2.2.1.4 Importancia de la Auditoría

Aunque a simple vista parezca un proceso engorroso, la Auditoría es una técnica fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa, dado que le otorgará interesantes posibilidades de cambio y perfeccionamiento.

Beneficios de realizar una Auditoría

- ✓ Identificar los riesgos de la empresa

- ✓ Detectar sus vulnerabilidades
- ✓ Otorgar confianza a los directivos, integrantes y clientes
- ✓ Prevenir errores y fraudes
- ✓ Proporcionar una mejora continua a la Compañía

_(Coyuntura Económica, 2015)

2.2.2 Papeles de Trabajo

Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe. Propósito El objetivo general de los papeles de trabajo es ayudar al auditor a garantizar en forma adecuada que una auditoría se hizo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas. Los papeles de trabajo, dado que corresponden a la auditoría del año actual son una base para planificar la auditoría, un registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, datos para determinar el tipo adecuado de informe de auditoría, y una base de análisis para los supervisores y socios. Clasificación La clasificación de los papeles de trabajo es la siguiente: Archivo de referencia permanente Contiene información que servirá para auditorías posteriores Legajo de Auditoría Los papeles de trabajo que sustentan el resultado de la auditoría Todas las asociaciones de contadores públicos establecen un método propio para preparar, diseñar, clasificar y organizar los papeles de trabajo, y el auditor principiante adopta el método de su despacho. Los conceptos generales comunes a todos los papeles de trabajo son: Tienen como objetivo reunir los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presente auditoría. Estos archivos proporcionan una fuente conveniente de información sobre la auditoría que es de interés continuo de un año a otro. Más adelante estudiaremos más acerca del archivo permanente.

Zamarrón, B. (2009)

2.2.3 Auditoría Operacional

El término auditoría operacional se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración.

La auditoría operacional es diferente a la auditoría financiera, la auditoría financiera se centra en la medición de la posición financiera, de los resultados de las operaciones y de los flujos de efectivos de una entidad, una auditoría operacional se centra en la eficacia, la eficiencia y la economía de las operaciones. El auditor operacional evalúa los controles operativos de la administración y de los sistemas sobre actividades tan diversas como las compras, procesamiento de datos, recepción, envío, servicios de oficina, publicidad, entre otros.

Las auditorías operacionales con frecuencia son realizadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluyendo el consejo de administración. La administración de alto nivel requiere de informaciones en cuanto a que todos los componentes de la organización están trabajando para lograr las metas de la misma.

Objetivos de la Auditoria Operacional

La auditoría operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales y posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

El objetivo de la auditoria operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

La auditoría operativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva. Uno de los objetivos de la auditoria es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

La auditoría operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.

La auditoría operativa las necesidades de Compras o Gastos, que se hayan realizado durante el ejercicio. Determinar la razonabilidad de la política y normas que se dan en la empresa.

Revisar la financiación de las adquisiciones para determinar si afectan la cantidad, calidad y las clases de Compras si se hubiesen realizado.

Pasos a seguir en la auditoría Operacional

En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias significativas. Los pasos a seguir pueden enunciarse en los términos siguientes:

- 1- Definición del propósito
- 2- Familiarización
- 3- Estudio preliminar
- 4- Desarrollo de un programa
- 5- Trabajo de campo
- 6- Formulación de un informe acerca de los hallazgos
- 7- Seguimiento

1-Definición del propósito

El extenso y amplio de una auditoría operacional incluye por lo regular, la intención de valorar el desempeño de una organización, una función o un conjunto de actividades en lo particular. Este extenso enunciado, tiene que expandirse para especificar de manera precisa el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe. Los auditores tienen que determinar qué políticas y procedimientos en lo específico van a evaluarse y cómo se relacionan con los objetivos específicos de la organización.

2- Familiarización

Antes de iniciar una auditoría operacional, los auditores tienen que obtener un conocimiento integral de los objetivos, de la estructura organizacional y de las características operativas de la entidad que se está auditando. Este proceso de familiarización puede empezar por un estudio de las actas constitutivas organizacionales, de las actas constitutivas organizacionales, de los enunciados de las funciones y responsabilidades asignadas, de las políticas y lineamientos administrativos y de las políticas y procedimientos operativos.

En resumen, los auditores intentan familiarizarse con el mayor grado de detalle posible con la función que se está desempeñando, en particular desde el punto de vista de la responsabilidad y el control administrativos. El nivel de conocimiento que logre el auditor respecto a la organización, se documenta con cuestionarios, diagramas de flujo, y narraciones por escrito.

3- Estudios Preliminares

Las conclusiones preliminares de los auditores acerca de los aspectos críticos de las operaciones y áreas problemáticas potenciales se resumen como el estudio preliminar de los auditores. Este sirve de guía para el desarrollo del programa de auditoría.

4-Desarrollo del programa

El programa de la auditoría operacional se hace a la medida del compromiso particular, contiene todas las pruebas y los análisis que los auditores consideran necesarios para evaluar las operaciones de la organización. Con base en la naturaleza y el grado de dificultad del trabajo de auditoría, se asignará el personal al compromiso y se programará el trabajo.

5-Trabajo de Campo

La etapa de trabajo de campo implica ejecutar el programa de auditoría operacional. Los auditores seleccionan los rubros que se van a revisar para determinar la suficiencia de

los procedimientos y que también se siguen. El análisis es otra parte importante del trabajo de campo. El desempeño real de la organización se compara con diversos criterios como presupuestos, metas de productividad o el desempeño de unidades similares. Este análisis ofrece una base para las recomendaciones que formulan los auditores con relación al mejoramiento de la eficacia, la eficiencia y la economía.

A lo largo del trabajo de campo, los auditores documentaran la planeación, las evidencias recabadas, el análisis, la interpretación y los hallazgos en sus documentos de trabajo. Los documentos de trabajos de auditoría deben sustentarse por sí solo y respaldar el informe de los auditores.

6- Formulación de un informe acerca de los hallazgos

Al momento de la conclusión final de la auditoría, los auditores deben de resumir sus hallazgos relacionados con los propósitos fundamentales de la auditoria. El informe se incluirá mejoramientos sugeridos en las políticas y procedimientos operacionales de la entidad auditada, y una lista de las situaciones en las que el cumplimiento con las políticas y procedimiento existentes no es el adecuado.

Una vez terminado en el informe acerca de los hallazgos, se deberá hacer los arreglos necesarios para realizar una reunión final con el objetivo de revisar los hallazgos junto con todas las personas involucradas en las operaciones auditadas.

7-Seguimiento

La etapa final en el trabajo de una auditoria operacional es la acción de seguimiento a fin de asegurar cualesquiera deficiencias que se haya revelado en el informe de auditoría sea corregida. Esta responsabilidad de seguimiento puede asignársele a una organización de línea o equipo, pero a menudo se considera que es responsabilidad del equipo de auditoría.

Para la adecuada interpretación y aplicación de las normas de auditoría operacional, a continuación se definen los siguientes conceptos:

(Tu Guía Contable, 2015)

Eficacia

"Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.
Efectividad:

González, J. (2009).

Efectividad

"Cuantificación del logro de la meta". Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea".

González, J. (2009).

Eficiencia

"Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.
Eficacia: "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos. González, J. (2009).

Economía

Del griego oikonomía (de oikos, casa, hogar, y nomos, administración), el término economía se ha utilizado originariamente para referirse a la recta administración de la casa o hacienda familiar. Muchas han sido las definiciones de economía vertidas a lo largo del tiempo. (Economía 48, 2015)

Cobranzas

Cobro, recaudación, colecta, recolección. (Economía 48, 2015)

Mora

Falta de pago de una deuda a su vencimiento. Rosenberg, J. (2006).

Moroso

Persona que no paga. Rosenberg, J. (2006).

Morosidad

Retraso en el cumplimiento de una obligación. (Economía 48, 2015)

Índices de morosidad

Índice que mide el porcentaje de los créditos concedidos por los bancos y cajas de ahorro cuyo pago sufre un retraso de más de tres meses.

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

(Economía 48, 2015)

Análisis de Riesgo

En general, el análisis de riesgos es el estudio sistematizado de los riesgos, coyunturas y circunstancias que pueden afectar el desarrollo de una actividad, abordándose una clasificación de los mismos y dotándose unas provisiones para su cobertura. El estudio y análisis de riesgos resulta de obligada necesidad en los más diversos ámbitos de la actividad económico-financiera. (Economía 48, 2015)

Análisis Vertical

El análisis financiero dispone de dos herramientas para interpretar y analizar los estados financieros denominados Análisis horizontal y vertical, que consiste en determinar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado. Esto permite determinar la composición y estructura de los estados financieros. El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. (Scribd, 2015)

Análisis Horizontal

En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cuál fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo. Para determinar la variación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuenta de un estado financiero en un periodo 2 respecto a un periodo 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2 – el valor 1. La fórmula sería $P_2 - P_1$. (Scribd, 2015)

Rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio o renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

La rentabilidad de cualquier capital viene expresada de la siguiente forma:

Intereses generados

Capital invertido

Que a nivel de una empresa sería:

Beneficio generado en el periodo

Capital invertido

Sin embargo, en una empresa teniendo en cuenta la doble perspectiva de su estructura económica financiera –activo y pasivo-, cuando hablamos de capital invertido podemos considerar que el mismo es el activo –capital en funcionamiento- o bien, que el capital invertido es el importe de los fondos propios. En el primer caso estamos ante la rentabilidad económica o del activo y en el segundo ante la rentabilidad financiera o de los fondos propios.

Las dos medidas de rentabilidad más utilizadas son:

a) Rentabilidad económica.

Calculamos la rentabilidad económica utilizando el beneficio económico como medida de beneficios y el Activo Total (o Pasivo Total) como medida de recursos utilizados:

$$\mathbf{RE = BE / AT}$$

Dónde:

BE = Beneficio Económico

AT = Activo Total

b) Rentabilidad financiera.

Calculamos la rentabilidad financiera utilizando el beneficio neto como medida de beneficios y los Fondos Propios como medida de los recursos financieros utilizados:

$$RF = BN / K$$

Siendo

BN = Beneficio Neto

K = Fondos Propios = Capital + Reservas

Fernandez, A. (1990). *Introducción a la contabilidad pgc.* Obtenido de <http://www.contabilidad.tk/node/163>.

Índices financieros.

Información diaria que aparece en los medios masivos de comunicación para identificar los índices de cotizaciones accionarias, tasas de interés de instrumentos financieros, tipos de cambio índices de costos de la vida, etc. Barandiarán, R. (2008).

COSO III

Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno corporativo, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis financiera y los fraudes presentados.

Un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas

aplicables. El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control.

El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

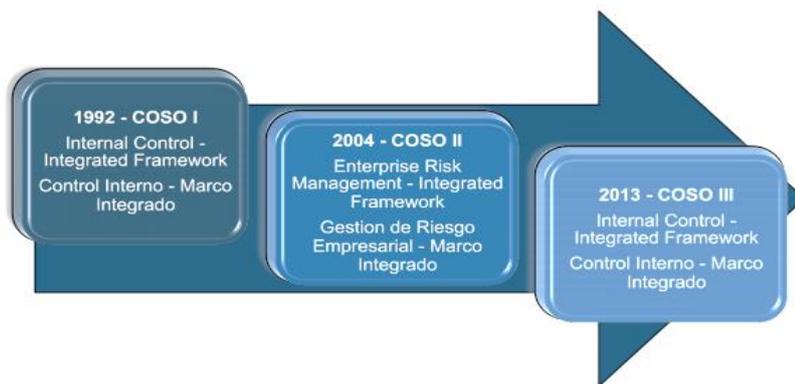
Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias



COSO 1992 Se mantiene:	COSO 2013 Cambia
Definición del concepto de Control Interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Gráfico 2: Auditoría en forma gráfica

Fuente: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso->

2.3 IDEA A DEFENDER

¿La elaboración de una auditoría operacional al Departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato de los periodos de Enero a Diciembre del 2014, examinará la forma más eficiente, económica y efectiva para bajar los índices de morosidad en la cartera vencida?

2.4 VARIABLES

Variable Independiente.- Auditoría operacional.

Variable Dependiente.- Conyugar en la reducción de los índices de morosidad en la cartera vencida.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

El presente estudio se basa al paradigma crítico positivo, dada la necesidad de realizar una investigación para buscar acciones y soluciones con el fin de mejorar los índices de cartera vencida en Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El informe realizado tendrá las siguientes modalidades de investigación:

De campo:

Se realizará un estudio sistemático del departamento de cobranzas dentro de las instalaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

Documental:

La presente investigación se fundamentará en libros, revistas, publicaciones electrónicas, revistas con el fin de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores.

Como instrumentos a utilizarse en esta investigación son cuestionarios, base de datos del sistema, reportes mensuales, análisis de gestión de cobranzas.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El estudio realizado se lo desarrolla dentro del campo financiero y económico, los resultados que se obtendrán son cuantificables con mediciones en parámetros numéricos por lo que se obtiene un análisis cuantitativo, adicionalmente al investigar ámbito financiero se utilizara un estudio cualitativo.

3.3.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaran en esta investigación son:

La entrevista.- Se realizara al Gerente de Sucursal, Oficial de cobranzas y Oficiales de crédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

Cuestionarios de control interno.- Se aplicara los cuestionarios al personal comercial y operativo de la Sucursal Ambato del Banco Nacional de Fomento.

La encuesta.- Estas serán dirigidas a todos los funcionarios y clientes del Banco Nacional de Fomento

3.3.2 Instrumentos

Como instrumentos a utilizarse en esta investigación son cuestionarios, base de datos del sistema, reportes mensuales, análisis de gestión de cobranzas.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el caso de esta investigación se va aplicar encuestas y entrevistas al gerente, jefes de área y funcionarios involucrados en este proceso.

Tabla 1: Población y muestra

POBLACIÓN	MUESTRA
Ing. Jhonny Atiencia (Gerente)	1
Ing. Johnny Falconi (Cobranzas)	1
Ing. Juan Vela (Asesor de Crédito)	1
Ing. Edison Garcés (Asesor de Crédito)	1
Ing. Javier López (Asesor de Crédito)	1

Ing. Javier Castillo (Asesor de Crédito)	1
Ing. Oscar Espín (Asesor de Crédito)	1
Ing. Verónica Palacios (Asesor de Crédito)	1

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

De igual manera se va a realizar una evaluación financiera de los indicadores obtenidos en los dos últimos semestres del año 2013 en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, por lo que todo esto se convierte en la población a investigar.

En las encuestas que se aplican a los funcionarios de la entidad, por ser la población tan pequeña ésta se convierte en la muestra objeto de la investigación y de acuerdo a lo explicado el tipo de muestra sería no probabilística de tipo decisonal ya que se elegirá a quién se va a encuestar y también de tipo casual ya que las personas a las que se van a encuestar son de fácil acceso.

3.5 PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Con el fin de optimizar los métodos elegidos, en el trabajo de estudio, se necesitara de la siguiente técnica e instrumento:

Tabla 2: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para lograr los objetivos del estudio de trabajo
2.- ¿De qué persona u objeto?	Personal Comercial Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Índices de cartera vencida
4. ¿Quién?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Enero a diciembre del 2014
6. ¿Dónde?	Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato
7. ¿Cuántas veces?	Se aplicará una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta

9. ¿Con qué?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	En un horario específico para lograr obtener información acertada.

Fuente: Banco Nacional de Fomento, Suc. Ambato

Elaborado por: Paulina López Mera

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis y proceso la información recopilada se realizara lo siguiente:

3.6.1 Codificación de la información

Para poder realizar la codificación de la información obtenida procederemos a enumeramos las preguntas del cuestionario, ayudando a que su pueda elaborar la tabulación.

3.6.2 Tabulación de la información

La interpretación la realizaremos elaborando una tabla con los resultados obtenidos en las encuestas.

Tabla 3: Tabulación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si		
No		
No se		
Tal vez		
Total		100%

Elaborado por: Paulina López Mera

3.6.3 Graficar los datos

Se elaborara un gráfico descriptivo de la información recopilada lo que nos facilitara la el análisis e interpretación de los resultados.

3.6.3.1 Encuestas al personal

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS PERSONAL COMERCIAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO.

PREGUNTA N° 1

¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, aplica los procesos para mantener un índice de morosidad adecuado a los parámetros que indica la Institución?

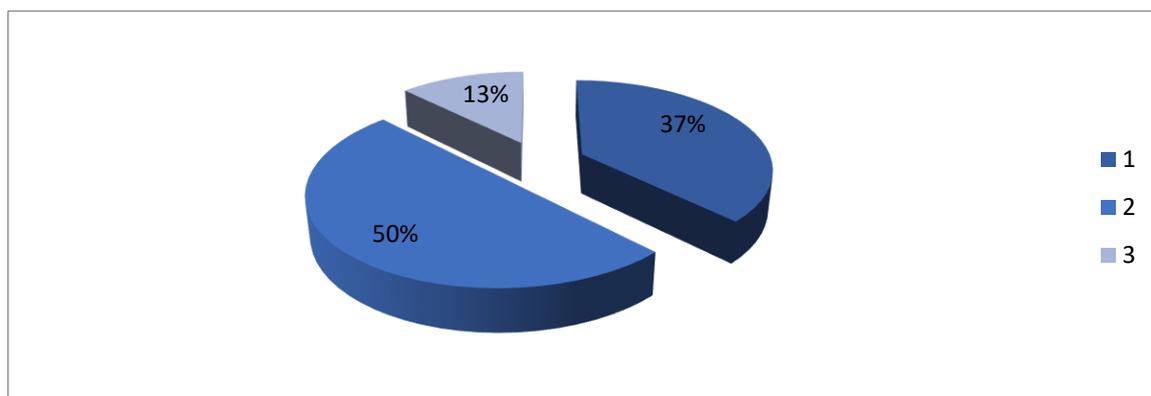
Tabla 4: Aplicación de Procesos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37%
No	4	50%
No se	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 3: Aplicación de Procesos



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Paulina López Mera

En el gráfico número uno observamos que del 100% un 37 % indica que si aplican los procesos un 13% desconocen y un 50% indica que no se están realizando los procesos, lo que nos indica que los procesos no se los está ejecutando.

PREGUNTA N° 2

¿Existe una persona dentro de la Institución que realice la distribución de la carteta vencida para gestionar la recuperación?

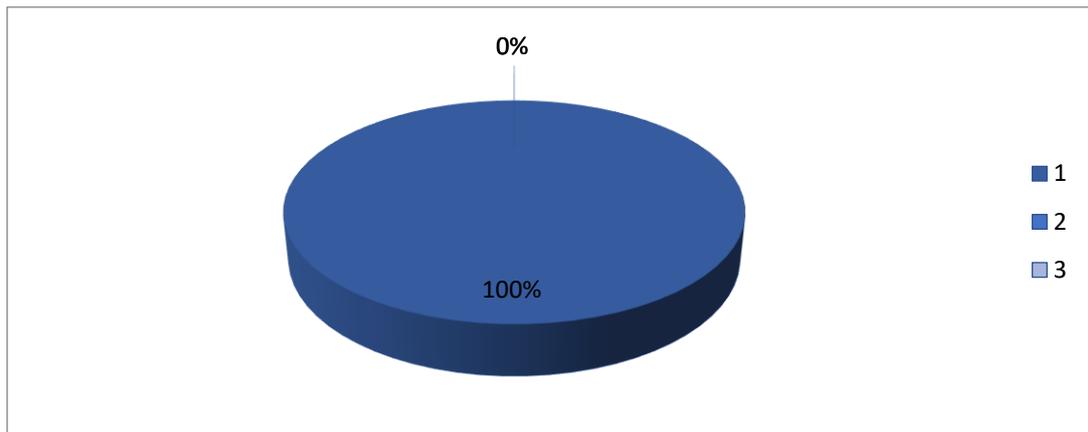
Tabla 5: Persona que realiza la distribución de cartera

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
No se	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 4: Persona que realiza la distribución de cartera



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Paulina López Mera

De acuerdo al gráfico número podemos visualizar que el 100% indica que si existe una persona que realiza la distribución de la cartera.

PREGUNTA N° 3

¿Posee el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato un sistema de registro que permite determinar los índices de morosidad actualizados?

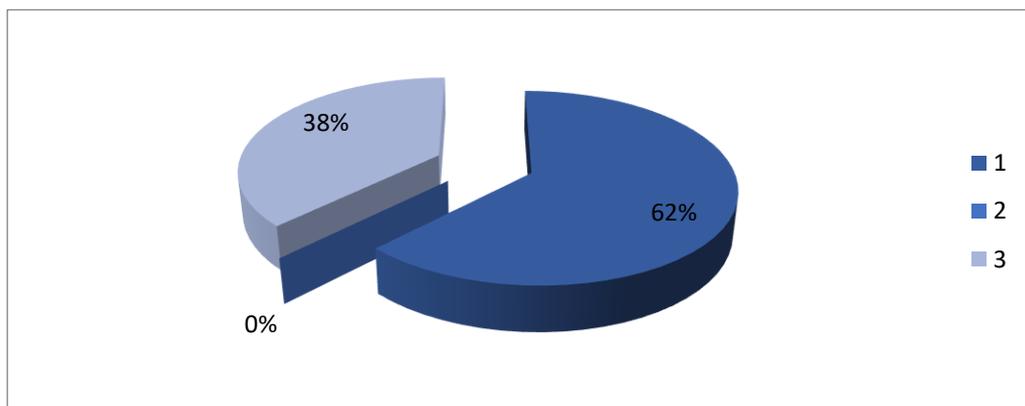
Tabla 6: Índices de morosidad actualizados

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63%
No	0	0%
No se	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 5: Índices de morosidad actualizados



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Paulina López Mera

El gráfico número tres nos indica que del 100% un 38 % indica que no existe un sistema de registro actualizado y mientras que el 62% indica que si lo que nos demuestra que si existe un registro en donde se puede determinar los índices de morosidad actualizados.

PREGUNTA N° 4

¿Los oficiales de crédito llevan los índices de morosidad un seguimiento periódico mensual?

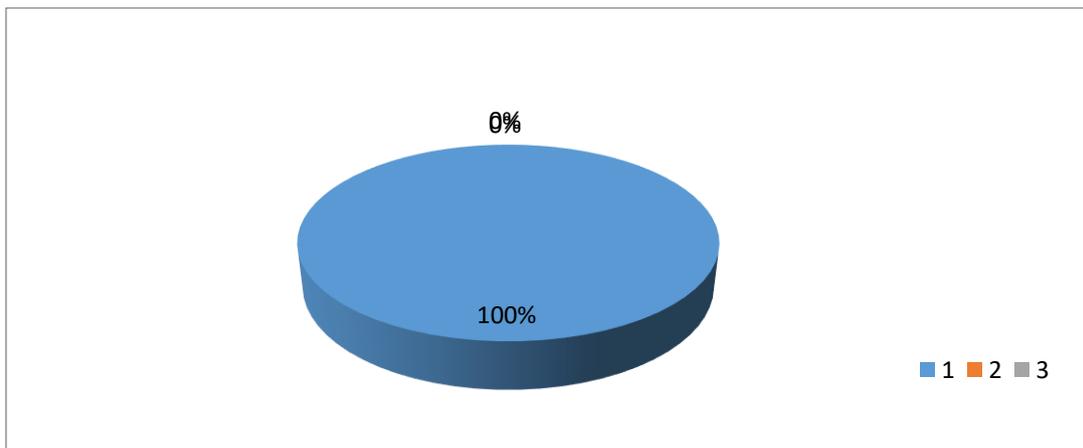
Tabla 7: Índices de morosidad mensual

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
No se	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 6: Índices de morosidad mensual



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Paulina López Mera

Según el gráfico número cuatro podemos visualizar que el 100% de los oficiales de crédito llevan los índices de morosidad un seguimiento periódico mensual.

PREGUNTA N° 5

¿Los responsables de la recuperación de la cartera vencida mantienen su portafolio organizado y actualizado?

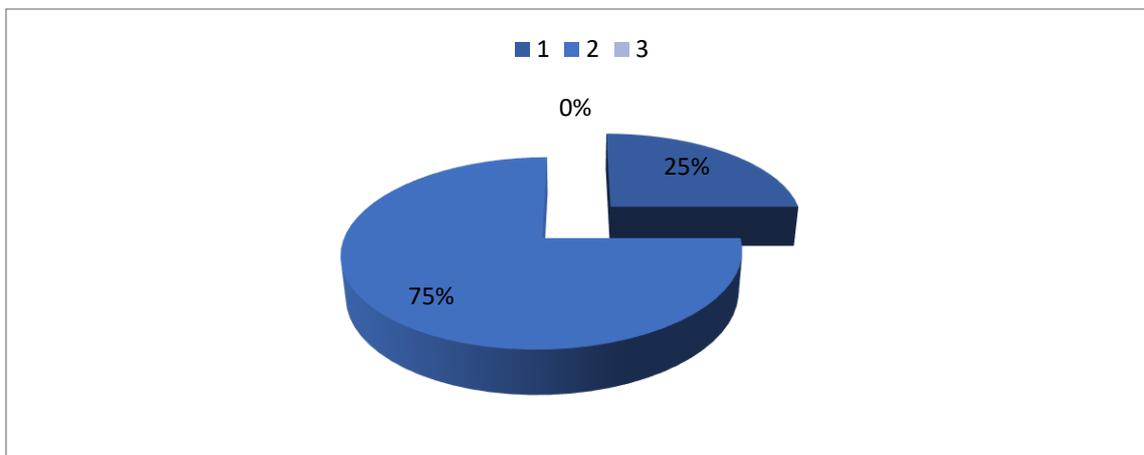
Tabla 8: Registro organizado y actualizado

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
No se	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 7: Registro organizado y actualizado



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Paulina López Mera

Mediante el gráfico número cinco podemos analizar que del 100% un 25% únicamente mantiene sus portafolios organizados y actualizados, mientras que el 75% no lo posee.

PREGUNTA N° 6

¿Se realiza visitas a los clientes que mantienen deuda por lo menos una vez al mes?

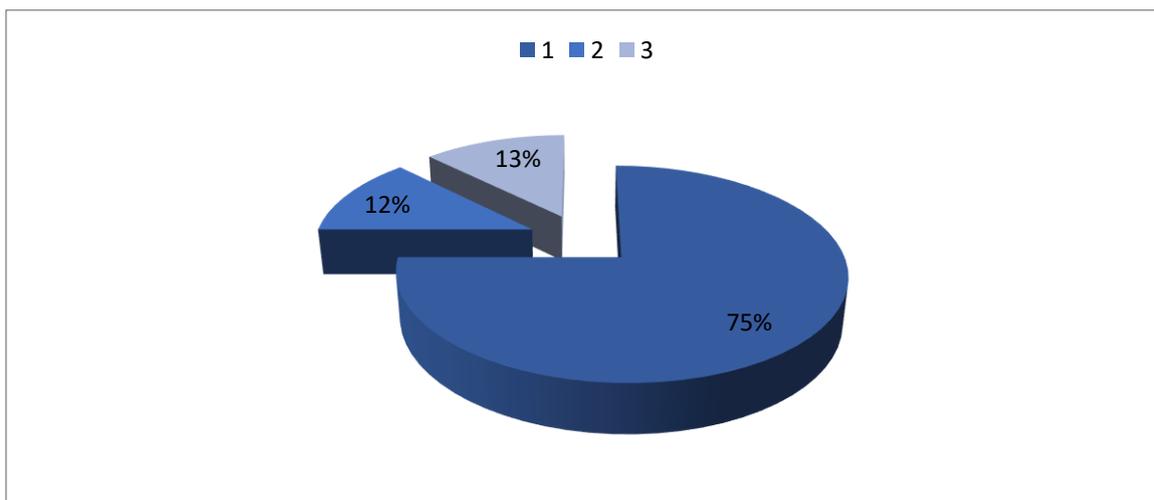
Tabla 9: Visita a cliente mensual

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	1	13%
No se	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 8: Visita a clientes mensual



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Paulina López Mera

En el gráfico número seis encontramos que un 75% del 100% realiza visitas mensuales a sus clientes mientras que el 12% desconoce y el 13% no lo realiza por lo que analizaríamos que si se están realizando las visitas mensuales.

PREGUNTA N° 7

¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato dispone de un reglamento interno concerniente al cumplimiento de índices de morosidad?

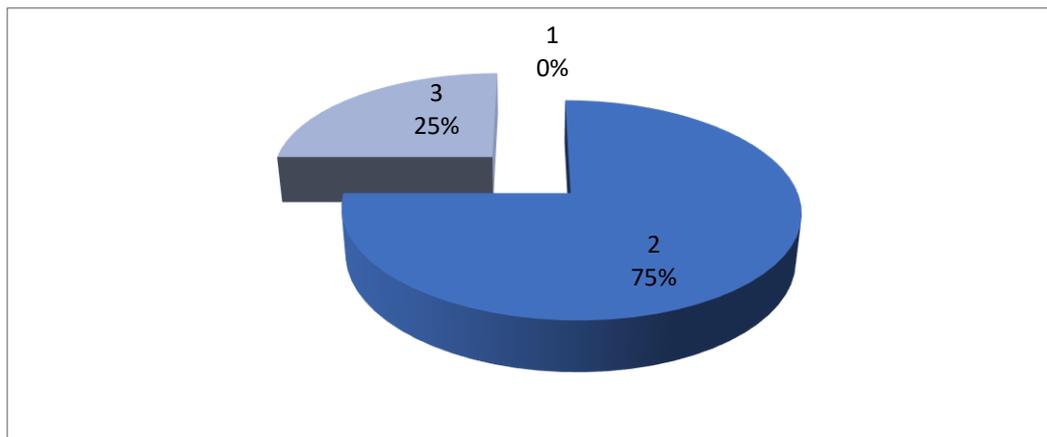
Tabla 10: Reglamento interno

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	75%
No se	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 9: Reglamento interno



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Paulina López Mera

Mediante el gráfico número siete visualizamos que un 75% indica que no posee un reglamento interno y el 25% lo desconoce por lo consideramos que no poseen un reglamento interno concerniente al cumplimiento de índices de morosidad.

PREGUNTA N° 8

¿Existe una adecuada distribución al personal involucrado de la cartera a recuperarse?

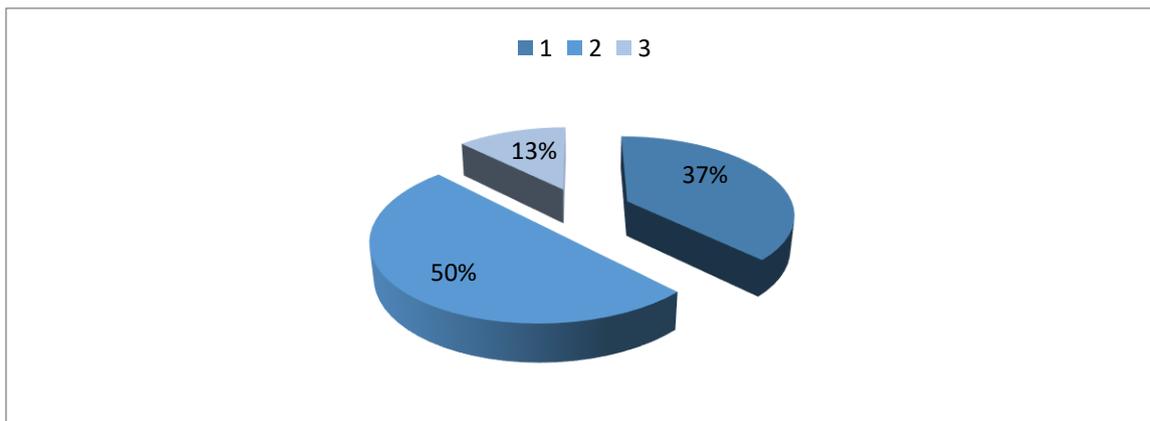
Tabla 11: Adecuada distribución de la cartera vencida

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37%
No	4	50%
No se	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 10: Adecuada distribución de la cartera vencida



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Paulina López Mera

De acuerdo al gráfico número ocho encontramos que un 50% indica que no existe una correcta distribución un 37% indica que si mientras que 13% lo desconoce por lo entenderíamos que no existe una adecuada distribución de la cartera vencida.

PREGUNTA N° 9

¿Para que el personal del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato realice la gestión de cobranzas consta con los recursos necesarios?

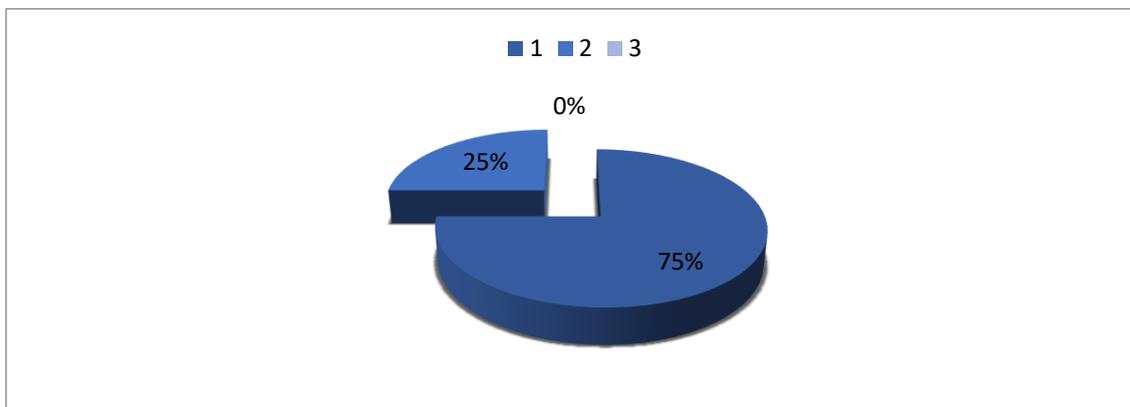
Tabla 12: Recursos Adecuados

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	2	25%
No se	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 11: Recursos adecuados



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Paulina López Mera

El gráfico número nueve observamos que un 75% indica que si existen los recursos adecuados y el 25% indica que no por lo consideráramos el personal si cuenta con los recursos necesarios para realizar la gestión de cobranzas.

PREGUNTA N° 10

¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato en los últimos meses ha sido observado por incumplimiento de índices de morosidad por parte de la Gerencia Zonal?

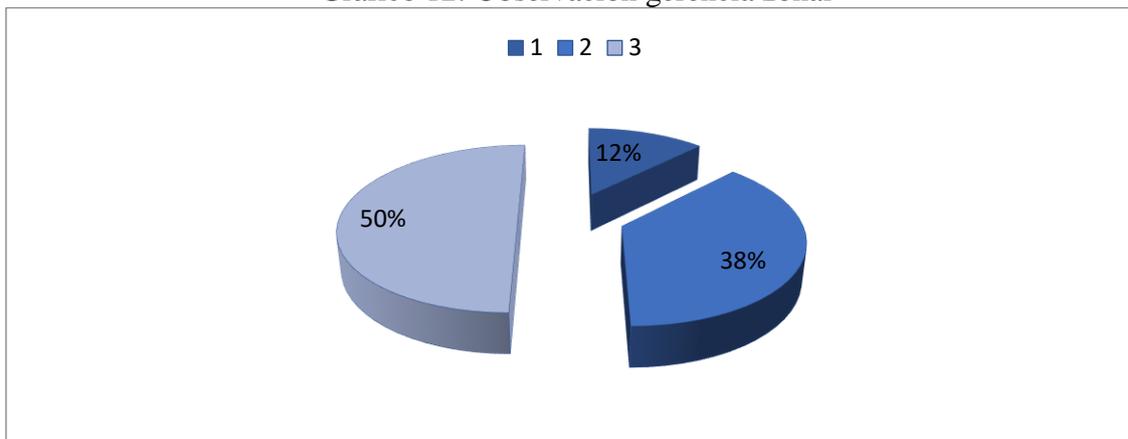
Tabla 13: Observación gerencia zonal

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12%
No	3	38%
No se	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Paulina López Mera

Gráfico 12: Observación gerencia zonal



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Paulina López Mera

Según el gráfico número diez validamos que el 12% del 100% indica si haber sido observados por la Gerencia Zonal mientras que el 38% india que no y el 50% lo desconoce por lo consideraríamos que no se ha generado observaciones por parte de la gerencia zonal.

3.6.3.2 Análisis e Interpretación

Con la ayuda del análisis e interpretación de los gráficos analizados podemos observar que los funcionarios de la Institución cuentan con las herramientas necesarias para elaborar sus funciones como son, un sistema que proporciona la información necesaria, movilización para poder gestionar su portafolio de cartera vencida, sus falencias son no llevar una correcta distribución de la cartera vencida en forma ordenada y actualizada por lo que se sugiere se genere un control más profundo en este proceso.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

AUDITORIA OPERACIONAL AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO, SUCURSAL AMBATO, PROVINCIA DEL TUNGURAHUA; DEL PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2014

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

CLIENTE:	Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato
DIRECCIÓN:	Bolívar s/n Mera
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.
PERÍODO:	2014.

FASES DEL EXAMEN ESPECIAL	
FASE I:	Planificación Preliminar
FASE II:	Ejecución del trabajo
FASE III:	Comunicación de resultados

4.2.1 Archivo Permanente

CONOCIMIENTO PRELIMINAR	
Recopilación de información	RI
Propuesta de servicios profesionales	PSP
Orden de trabajo	OT
Carta de aceptación	CA
Contrato de trabajo	CT
Información general	IG
Notificación de inicio del examen especial	CIE

**AUDITORIA
OPERACIONAL
PLM**

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
AMBATO**

Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas
del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

PA 1/5

Período 2014

Objetivo: Realizar la auditoría operacional al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento verificando los procesos administrativos financieros para determinar la eficiencia y eficacia de la gestión de recuperación de cartera

N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Recopile de Información general	IG 1/6	PLM	05/05/2016	
2	Realice la propuesta de Servicios Profesionales	PSP			
3	Elabore la orden de trabajo N°001	OT		07/05/2016	
4	Genere la carta de aceptación del examen	CA		10/05/2016	
5	Presente el contrato de servicios profesionales	C 1/3		12/05/2016	
6	Inicie la auditoría al departamento de cobranzas	NIA		20/05/2016	

ELABORADO POR: Paulina López Mera **FECHA: 15-06-2016**

REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino **FECHA: 16-06-2016**

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1/6 -I.G

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

RUC	(Registro Único de Contribuyentes)
Número de RUC:	1760002790001
Razón social:	BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Representante Legal:	Jhonny Bernao Atiencia Larrea
Actividad económica:	Servicios Financieros
Domicilio:	Bolívar y Mera, Ambato- Tungurahua
Teléfonos:	(03) 2828112 /2828036
Página Web:	www.bnf.fin.ec
Fecha de Inicio de Actividades:	24-11-1964
Fecha de Actualización:	17-05-2016

CONSTITUCIÓN Y DENOMINACIÓN:

La codificación de la “Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento”, es un instrumento jurídico aplicable en el territorio nacional, con el cual podrá realizar todos sus actos y contratos.

NACIONALIDAD Y DOMICILIO:

El Banco Nacional de Fomento tiene nacionalidad ecuatoriana, y su domicilio principal las calles Bolívar y Mera cantón Ambato, provincia de Tungurahua y se podrá establecer agencias o sucursales dentro del territorio ecuatoriano de ser necesario, previa autorización del Directorio, puede dedicarse a toda clase actividades financieras, con sujeción a la Ley orgánica y más leyes de la Republica.

HISTORIA:

2/6 – I.G

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con esta Ley, el Banco Nacional de Fomento se constituyó una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Hasta el año 1999, el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez. Esto determinó que la Administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol importante de intermediación financiera.

DIRECTORIO

En el Decreto Ejecutivo N° 1390 de 20 de diciembre de 2012, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado, se sustituye el Art.1 del Decreto Ejecutivo N°696, publicado en el Registro Oficial N°414 de 28 de marzo de 2011, por el siguiente:

Art. 1.- El Directorio del Banco Nacional de Fomento estará integrado por los siguientes vocales:

1. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca o su delegado; quien lo presidirá;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
4. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.

El BNF tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial del Ejecutivo en las reformas a la Ley de esta institución financiera.

En las reformas también se establece que el crédito se ampliará a los sectores acuicultor, minero, forestal, pesquero y turístico. De igual manera se definieron los tipos de crédito que se otorgarán para el fomento y desarrollo, comercial, de consumo y micro crédito.

La nueva Ley exige al Estado que implemente los seguros como mecanismo de protección contra riesgos y contingencias que puedan afectar el pago de los créditos al Banco. Este seguro deberá estar cubierto con el aporte del Estado y el beneficiario del crédito.

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
- Pro actividad
- Responsabilidad
- Calidad de Servicio
- Trabajo en Equipo
- Pertenencia

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5/6 – I.G

La estructura organizacional del Banco Nacional de Fomento cuenta con autoridades distribuidas por Casa Matriz, Gerentes Zonales, Gerentes de Sucursales, y Jefes de Agencia

AUTORIDADES DE CASA MATRIZ

CARGO	NOMBRE
Presidente del Directorio	Javier Ponce Cevallos
Gerente General*	Lourdes Rodríguez Jaramillo
Subgerente General*	Eduardo Pereira Mantilla
Director de Unidad de Cumplimiento	Antonieta Guadalupe Cabezas
Gerente Financiero	Andrés Urbina
Gerente de Fomento y Desarrollo	Patricia del Roció Álvarez
Gerente de Riesgos	Francisco José Corral Álvarez
Gerente de Operaciones Centrales*	Santiago Pintado
Gerente de Planificación y Proyectos*	Carlos Ponce Gómez
Gerente de Operaciones Red de Oficinas	Deisy Tatiana Llerena Sánchez
Gerente Administrativo	Nelson Oswaldo López
Gerente de Tecnología y Sistemas de Información	Nelly Lucia Villacís
Gerente de Investigación y Desarrollo	Verónica Montenegro Echeverría
Gerente de Talento Humano*	Virginia Cabrera Avilés
Gerente de Auditoría Interna Gubernamental*	Rafael Gutiérrez Pazmiño
Gerente de Auditoría Interna Bancaria	Raúl Fernando Delgado Torres
Secretario General	Héctor Mauricio Pazmiño Estévez
Gerente de Asesoría Jurídica*	Fabián Zapata

SUCURSAL AMBATO

6/6 – I.G



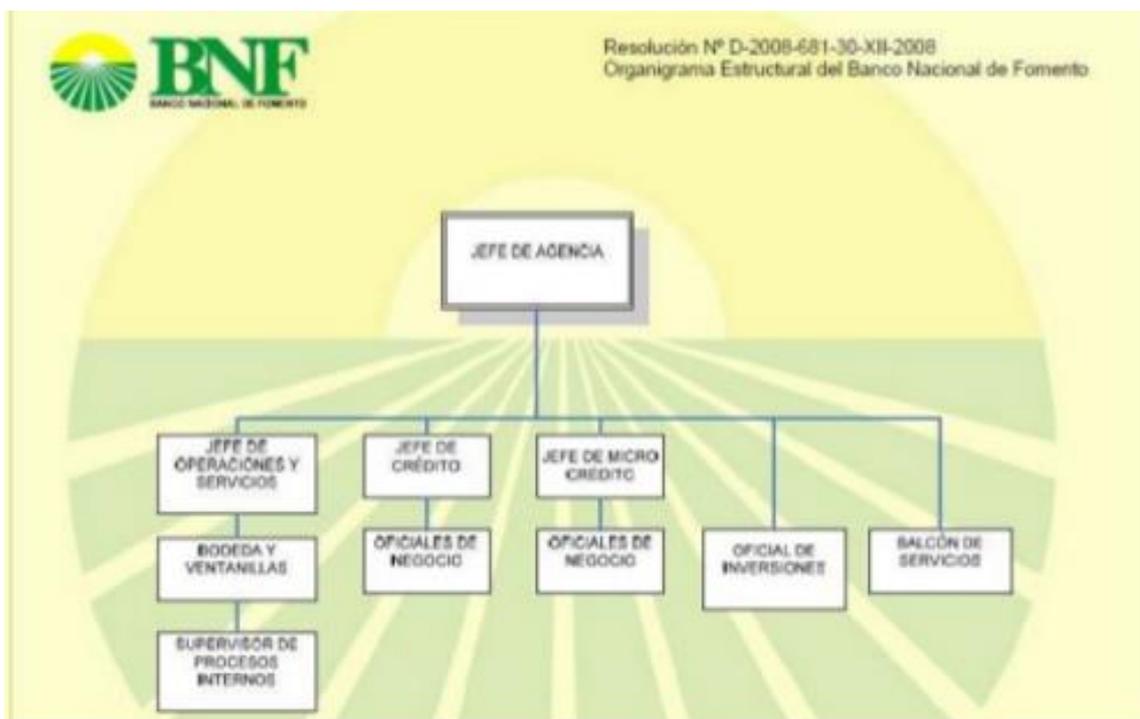
Ambato es una Sucursal, dependiente de la zonal Riobamba. Abierta al público desde el 29 de julio de 1944, y su fiesta local se celebra el 13 de abril.

Contamos con un total de 23 servidores para atender al público. Físicamente tiene una superficie de 354,48 m². y cuenta con cajero automático, su atención al público es de lunes a viernes de 09h00 a 17h00 y los sábados en horario diferido de 09h00 a 14h00.

Esta gerenciada por el Ing. Jhonny Bernao Atiencia Larrea.

Organigrama estructural

Banco Nacional de Fomento - Sucursal Ambato



Ambato, 15 de Mayo del 2016

Señora

Rosa Paulina Beatriz López Mera

**EGRESADA DE LA ESCUELA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO**

CENTRO DE APOYO AMBATO.

Presente.

De mi consideración:

De acuerdo al cumplimiento del trabajo de titulación aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas, Unidad de educación a Distancia. Centro de apoyo Ambato especialidad Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado, se procede a dar el correspondiente aval para efectuar la auditoría al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, período 2014.

Autorizo a la señora Rosa Paulina Beatriz López Mera, para que efectué en calidad auditor la elaboración de la auditoría al departamento de cobranzas. De acuerdo a la naturaleza del trabajo a realizarse, los resultados se detallaran en un informe el mismo que contendrán conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Dr. Patricio Alberto Robalino
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

CARTA DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

CA

Ambato, 15 de mayo del 2016

Señora

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Presente.-

De mi consideración:

En relación a su orden de trabajo N° 001 del 15 de junio del presente año, a través de la cual nos facilita el trabajo de titulación y da la autorización necesaria para la elaboración de la auditoría al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, periodo 2014"; me complace comunicarle que el departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, se comprometa a dar apertura y entregar toda la información requerida para el desempeño de sus funciones.

Anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ing. Jhonny Bernao Atiencia Larrea

GERENTE

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

SUCURSAL AMBATO

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

C 1/3

En la ciudad de Ambato, a los 20 días del mes de mayo del año dos mil dieciséis, de forma libre y voluntaria, comparecen por una parte: el señor Atencia Larrea Jhonny Bernao, en calidad de GERENTE DE SUCURSAL: y por tanto Representante Legal del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato con CI. 1802312289; que en adelante se denominará "CLIENTE", y por otra la Señora López Mera Rosa Paulina Beatriz con CI.1803005964, Egresada de la ESPOCH – FADE - CENTRO DE APOYO AMBATO en la Especialidad de Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado que en adelante se llamará "AUDITOR", quienes convienen en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA. ANTECEDENTES.- De conformidad con la propuesta de servicios profesionales y la necesidad auditar al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, periodo 2014, resuelve contratar los servicios para la auditoría correspondiente.

SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del presente contrato es la auditoría al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, periodo 2014. La auditoría a realizarse y sus resultados se concluirán con la presentación del Informe, considerando las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes en los períodos examinados.

TERCERA. EL PLAZO.- El Plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 180 días, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

CUARTA. VALOR DEL CONTRATO. - No se va a establecer ningún valor del contrato debido a que el trabajo respecto al examen especial a desarrollarse es con el propósito de cumplir el requisito para mi titulación de Lic. En Contabilidad y Auditoría de la Escuela de Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado en la FADE-ESPOCH.

QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.- La información proporcionada por parte de la institución auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia de los auditores no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo dicha condición no se aplicará a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público.

SEXTA. PAPELES DE TRABAJO.- Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente trabajo de auditoría administrativa y por ningún concepto serán de propiedad de la institución auditada.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR.- Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo de auditoría serán las siguientes:

- a) Aplicar la auditoría operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, periodo 2014.
- b) Entrega de avances de la auditoría operacional a gerencia.
- c) Presentar informes de la auditoría operacional.
- d) Elaboración y presentación del informe final de la auditoría operacional a los funcionarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO.- Para la realización del presente Contrato, el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, se compromete:

- a) Que durante el desarrollo de la auditoría operacional se tendrán acceso directo a toda la documentación, para realizar el trabajo, lo cual incluye documentos y copias.
- b) El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados serán informados de los trabajos realizados por el auditor.

- c) El Banco Nacional de Fomento Sucursal Amabto, conviene en brindar todas las facilidades para el normal desempeño de sus labores como: Espacio físico, equipo básico de oficina, papelería y útiles de oficina.

NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.- Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Ambato, renunciando expresamente su domicilio anterior cualquiera que este fuera. Las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario de la cámara de Comercio de la ciudad de Ambato.

DÉCIMA ACEPTACIÓN.- Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato los suscriben con su firma y rúbrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

En la ciudad Ambato, a los diecisiete días del mes de diciembre de 2015.

Ing. Jhonny Bernao Atiencia Larrea
GERENTE SUCURSAL AMBATO
BANCO NACIONAL DE FOMENTO

Dr. Alberto Patricio Robalino
SUPERVISOR
FADE - ESPOCH

NOTIFICACIÓN DEL INICIO DEL INICIO DE LA AUDITORIA

PL/NIA

Ambato, 10 de junio de 2016

Sr.

Jhonny Atiencia Larrea

GERENTE SUCURSAL AMBATO

BANCO NACIONAL DE FOMENTO

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo con lo dispuesto en el contrato de trabajo celebrado de fecha 20 de mayo del año en curso, pongo en su conocimiento que el autor del presente trabajo de titulación iniciará la auditoría operacional al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, por el período 2014.

Por lo que solicito muy gentilmente el apoyo necesario de los funcionarios y la entrega de toda la información y documentación para la elaboración del trabajo.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN.

FADE- ESPOCH

4.2.2 Archivo Corriente

4.2.2.1 FASE I: Planificación Preliminar

FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Programa de auditoría	PA
Encuesta al personal	EP
Hoja de marcas de auditoría	HM
Hoja de índices de auditoría	HI
Planificación preliminar	PP
Programa de auditoría	PA

Elaborado por: Paulina López Mera

Programa de auditoría

OBJETIVO	Reducir los índices de morosidad en la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato				
N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Entrevista al personal	EP	Paulina López Mera	17/06/2016	
2	Elabore Hoja de Marcas	HM	Paulina López Mera	17/06/2016	
3	Elabore Hoja de Índices	HI	Paulina López Mera	17/06/2016	
4	Elabore la Planificación Preliminar	PP	Paulina López Mera	18/06/2016	

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 15-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 16-06-2016

Hoja de Marcas

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Verificado
X	No autorizado
Σ	Sumatoria Parcial.
T	Sumatoria Total.
≠	Diferencias Detectadas.
©	Confrontado correcto
Ø	Punto por aclarar o revisar
®	Inspeccionado
CR	Corrección realizada
®	Confrontado contra registro.
&	Tamaño de la muestra
N/A	No aplica

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 15-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 16-06-2016

Hoja de Índices

DESCRIPCION	TIPO DE CÉDULA	INDICE
Balance General Activo	Hoja de Trabajo	BG/1
Balance General Pasivo	Hoja de Trabajo	BG/2
Balance General Patrimonio	Hoja de Trabajo	BG/3
Estado de Resultados Ingresos	Hoja de Trabajo	PyG/1
Estado de Resultados Egresos	Hoja de Trabajo	PyG/2
Estado de Resultados Costo de Ventas	Hoja de Trabajo	PyG/3
Estado de Resultados Auditado.	Hoja de Trabajo	PyG/a
DEUDORES	Sumaria	C
CLIENTES	Analítica	C1
Cliente A	Sub-analítica	C1/1
Cliente B	Sub-analítica	C1/2
Planificación y Programación de Auditoría.	Hoja de Trabajo	PA
Cuestionario de Control Interno.	Hoja de Trabajo	CI
Archivo Corriente.	Hoja de Trabajo	AC
Archivo Permanente.	Hoja de Trabajo	AP
Programa.	Hoja de Trabajo	Pr
Estado de Situación Financiera.	Hoja de Trabajo	ES
Estado de Situación Financiera Auditado.	Hoja de Trabajo	ESA
Nota de Débito.	Hoja de Trabajo	N/D
Nota de Crédito.	Hoja de Trabajo	N/C
Ajuste y reclasificación.	Hoja de Trabajo	A/R
Información Financiera	Hoja de Trabajo	IF
Anexos	Hoja de Trabajo	AX
Hoja de Índices	Hoja de Trabajo	HI
Hoja de Marcas	Hoja de Trabajo	HM
Hoja de Hallazgos.	Hoja de Trabajo	HH
Confirmación de Hallazgos	Hoja de Trabajo	H
Comunicación de Resultados	Hoja de Trabajo	CR

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 15-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 16-06-2016

Planificación Preliminar

La revisión operacional al Departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato es importante ya que esto ayudara a evitar el incremento en el montón de la cartera vencida y conllevara a mejorar la recuperación de los valores vencidos.

1. Razón de la Auditoría

La vasta experiencia, producto de los cuatro años de preparación académica en la **ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**, me ha permitido formarme como verdadero profesional, teniendo los conocimientos necesarios para realizar la auditoría operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional del Fomento, Sucursal Ambato; Provincia de Tungurahua.

Este proyecto favorecerá al Banco Nacional de Fomento, departamento de Cobranzas, porque disminuirá la cartera vencida evitando provisionar valores

2. Objetivo de la Auditoría.

- Analizar el método de control mediante la aplicación de cuestionarios de control interno para prevenir el vencimiento de los dividendos que ocasiona el incremento en el monto de la cartera vencida
- Evaluar los recursos disponibles en el departamento de cobranzas mediante la aplicación de encuestas para que la realización de sus funciones sean las adecuadas.
- Evidenciar la existencia de un adecuado seguimiento de las operaciones vigentes mediante la revisión de archivos para que los portafolios de los Gestores de Crédito se encuentren actualizados.

3. Alcance de la auditoria.

La auditoría operacional al departamento de cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato comprende el período del 1 de enero al 31 diciembre del 2014.

4. Conocimiento de la entidad y su base legal.

Según la Ley Orgánica BNF 2009.

Nacional de Fomento es una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida; por ello, el Gobierno de la República garantiza la autonomía del Banco en los aspectos económico, financiero, técnico y administrativo.

Su funcionamiento se norma por las disposiciones de esta Ley, su 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.

Constitución, Objeto, Domicilio y Jurisdicción

Art. 1.- El Banco Nacional de Fomento es una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

Art. 3.- El objetivo fundamental del Banco es estimular y acelerar el desarrollo socio-económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia.

Art. 4.- El Banco tendrá su domicilio principal en la ciudad de Quito, en donde funcionará su Casa Matriz, la que tendrá jurisdicción nacional. Mantendrá sucursales en cada una de las capitales de provincia y agencias en cada una de las cabeceras cantonales del país. El Directorio del Banco autorizará el establecimiento de otras sucursales, agencias u oficinas, dentro y fuera del territorio nacional, en donde estimare conveniente.

Art. 5.- La vida legal del Banco será ilimitada

Capital, Ejercicio y Estados Financieros

Art. 6.- El monto del capital autorizado del Banco será determinado por el directorio de la entidad.

Nota: Artículo sustituido por Art. 126 de Ley No. 000, publicada en Registro Oficial Suplemento 144 de 18 de Agosto del 2000.

Art. 7.- El capital pagado estará constituido por:

- a) El capital y reservas que tiene el Banco Nacional de Fomento a la fecha de publicación de esta Ley;
- b) Los recursos asignados en el artículo 13 de la Ley No. 49, publicada en el Registro Oficial No. 227 de 2 de enero de 1998;
- c) El monto de las utilidades y excedentes generados como resultado de cada ejercicio económico;
- d) Las partidas que consten en el Presupuesto General del Estado; y,
- e) Los demás que se le han asignado o asignaren.

Art. 8.- El ejercicio financiero del Banco se cerrará el 31 de diciembre de cada año. Al término de cada ejercicio, se formularán los correspondientes estados financieros y económicos.

Art. 9.- El Directorio del Banco, una vez establecido el resultado económico, resolverá las cantidades que deberán incrementarse o disminuirse de las reservas generales y especiales.

Art. 10.- Los Balances del Banco se presentarán con sujeción a las normas que determine la Superintendencia de Bancos.

Dirección, Administración y Control

Art. 11.- La dirección y administración del Banco se ejercerán a través del directorio y la gerencia general.

Del Directorio

Art. 12.- El Directorio de la Entidad, estará integrado por los siguientes vocales:

- a) El Presidente de la República o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, o su delegado;
- c) El Ministro de Economía y Finanzas o su delegado;
- d) El Ministro de Turismo o su delegado;
- e) El Ministro de Industrias y Competitividad o su delegado;
- f) Un representante de la Federación de Cámaras de Agricultura;
- g) Un representante del sector artesanal;
- h) Un representante de la Federación Nacional de Cámaras de la Pequeña Industria del Ecuador; e,
- i) Un representante de la Federación de Ganaderos del Ecuador.

La representación del sector artesanal será ejercida por un vocal principal y otro suplente, la cual se alternará cada año entre la Federación Nacional de Artesanos Profesionales del Ecuador y la Federación Nacional de Cámaras Artesanales del Ecuador.

El Directorio tendrá quórum con la concurrencia de, por lo menos, cinco vocales. Los vocales designarán de entre sus miembros al vicepresidente, quien ejercerá esas funciones mientras mantenga la calidad de vocal. Los representantes corporativos durarán dos años en sus funciones.

5. Principales Actividades

- Otorgamiento de Créditos
- Recuperación de Cartera vencida
- Depósitos monetarios, de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro.
- Emisión de Valores Fiduciarios

6. Identificación de los componentes importantes a examinar en la planificación específica

- Cuentas por Cobrar
- Cuentas incobrables

7. Tiempo en el cual se desarrollará

La auditoría operacional se realizara en un lapso de 60 días

8. Resultados

Realizar efectivo proceso del control de crédito, distribuir correctamente el portafolio de morosidad, mediante la una capacitación adecuada a los funcionarios para el desarrollo de sus actividades.

9. Firmas de responsabilidad de las personas que preparan y aprueban

Preparado Por:

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AUDITOR

Aprobado Por:

Dr. Alberto Patricio Robalino

SUPERVISOR DE AUDITORIA

4.2.2.2 FASE II: Ejecución de la auditoría operacional

FASE II: EJECUCION DE LA AUDITORIA OPERACIONAL	
Programa de auditoría	PA
Evaluación de Control Interno	CI
Cuadros Resumen	X – Y
Hoja de hallazgo	HH

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

Programa de auditoría

OBJETIVO					
Reducir los índices de morosidad en la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato					
N°	PROCEDIMIENTO	REF . PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
1	Elabore la matriz de ponderación de riesgo y confianza	MC	Paulina López Mera	17/06/2016	
2	Evalúe el control interno	CI	Paulina López Mera	17/06/2016	
3	Informe de control interno.	ICI	Paulina López Mera	17/06/2016	

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

Matriz de ponderación de riesgo y confianza

AUDITORIA OPERACIONAL PLM	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Período 2014	MC
--	--	-----------

MATRIZ DE PODENDERACION DE RIESGOS Y CONFIANZA

La fórmula de nivel de riesgo y confianza que se utilizó para la aplicación de cuestionarios a los funcionarios es:

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

$$NR = 100 - NC$$

Para lo cual :

- NC= Nivel de confianza
- CT= Confianza total
- CP= Confianza prevista
- NR= Nivel de riesgo

La matriz utilizada en la ponderación de los cuestionarios de control interno es:

Nivel de confianza		
Bajo	Moderad	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5 %
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

FUENTE: Manual Contraloría General del Estado

**AUDITORIA
OPERACIONAL
PLM**

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

**AUDITORIA
OPERACIONAL
PLM**

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
AMBATO

Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas
del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

Período 2014

CI 1/4

MATRIZ DE PODERACION DE RIESGOS Y CONFIANZA

OBJETIVO:

Percibir las falencias de control establecidos por el departamento de cobranzas mediante la aplicación de la auditoría para gestionar una mejor recuperación de cartera vencida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Validación de controles existentes
- Considerar el seguimiento y ejecución de la auditoría

Cuenta:

CUENTAS POR COBRAR

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBS ERV .
		SI	NO	N/ A	
1	¿Depende la función de cobranzas de un nivel jerárquico adecuado?	7	1		
2	¿Están las operaciones de cobranzas debidamente separadas de las otras funciones?	5	3		
3	¿Existen manuales o procedimientos para realizar la gestión de cobro?	8			
4	¿Se realizan la gestión de cobro base de un formato establecido?		8		
5	¿Los valores recuperados son los requeridos por la Institución?		8		
6	¿Se provee de forma adecuada los recursos a los funcionarios para la gestión de cobranzas?	4	4		
7	¿Se mantiene información actualizada y estadística de los índices de morosidad?		8		
8	¿Se solicitan informes periódicos de la gestión de cartera?	8			
9	¿Se utilizan medios adecuados de transporte para realizar la gestión de cobro?	4	4		
10	¿Existe una política de seguro de desgravamen en el otorgamiento de crédito?	8			
	TOTAL	44	36		80

Elaborado por: Paulina López Mera

Fuente: Banco Nacional de Fomento

Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

CI 2/4

Período 2014

MATRIZ DE PODERACION DE RIESGOS Y CONFIANZA

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Valoración

Confianza total: 44
 Confianza prevista: 80
 Nivel de confianza: $NC=CT/CP*100$ 55 %
 Nivel de riesgo: $NR=100\% - NC$ 45 %

Evaluación de la confianza y riesgo

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5 %
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

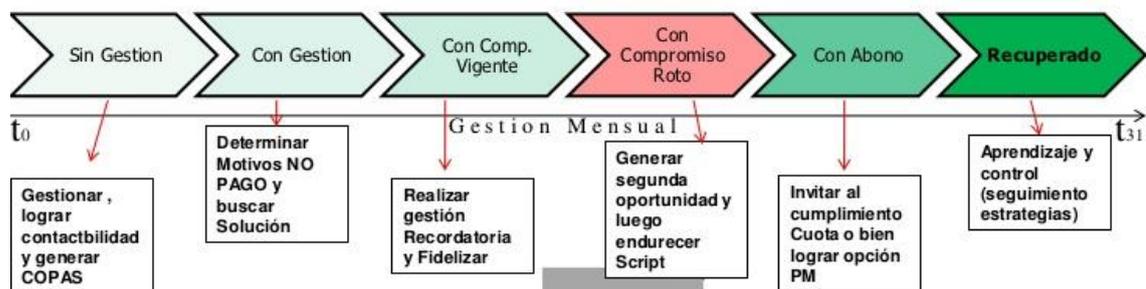
Conclusión:

Observamos que el nivel de confianza es moderado, ya que tenemos un porcentaje 55% debido al cumplimiento de algunos de los procesos de control como son: Depende la función de cobranzas de un nivel jerárquico adecuado, Existen manuales o procedimientos para realizar la gestión de cobro, Se solicitan informes periódicos de la gestión de cartera, Existe una política de seguro de desgravamen en el otorgamiento de crédito, lo que demuestra que el riesgo es moderado.

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 15-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 16-06-2016

FORTALEZAS 2 – TABLON GESTION COBRANZAS

- Estructura resumen de gestión que almacena las variaciones diarias sobre cartera asignada
- Acumula pagos y recuperos diarios
- Controla el cumplimiento de COPAS
- Información demográfica y resumen de los clientes
- Maneja Estados resultantes de gestión enfocados en cumplimiento del principal objetivo: RECUPERO



Elaborado por: Paulina López Mera

Fuente: Banco Nacional de Fomento

**AUDITORIA
OPERACIONAL
PLM**

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL
AMBATO**

Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas
del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

CI 3/4

Período 2014

MATRIZ DE PODERACION DE RIESGOS Y CONFIANZA

OBJETIVO:

Percibir las falencias de control establecidos por el departamento de cobranzas mediante la aplicación de la auditoria para gestionar una mejor recuperación de cartera vencida.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Validación de controles existentes
- Considerar el seguimiento y ejecución de la auditoría

Cuenta:

CUENTAS POR COBRAR

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBS ERV .
		SI	NO	N / A	
1	¿Se preparan órdenes para salida de vehículos en todas las visitas de clientes de recuperación de cartera?	8			
2	¿Las visitas a clientes en mora están autorizadas por la gerencia?	8			
3	¿Se controla numéricamente las órdenes de salida de vehículos para gestión de recuperación?		8		
4	¿Se dan seguimiento a las visitas de los clientes en mora?	8			
5	¿Se detalla en el informe el nombre del asesor que gestiona la visita?	8			
6	¿Se detalla nombres, direcciones y fecha de promesa de pago en el informe?	8			
7	¿Se da seguimiento a las fechas de promesas de pago?	4	4		
8	¿Se solicitan informes periódicos del cliente visitado?	8			
9	¿Se cumplen las fechas de promesa de pago indicado por el cliente?	2	6		
10	¿Existe una política de en caso de incumplimiento de pago?	8			
	TOTAL	62	18		80

AUDITORIA OPERACIONAL PLM	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO	CI 4/4
	Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Período 2014	
MATRIZ DE PODERACION DE RIESGOS Y CONFIANZA		

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Valoración

Confianza total:	62
Confianza prevista:	80
Nivel de confianza: $NC=CT/CP*100$	77.50 %
Nivel de riesgo: $NR=100\% - NC$	22.50 %

Evaluación de la confianza y riesgo

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5 %
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Conclusión:

Observamos que el nivel de confianza es alto, ya que tenemos un porcentaje 77.50% debido al cumplimiento de la mayoría de procesos de control lo que demuestra que el riesgo es bajo.

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 15-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 16-06-2016

AUDITORIA OPERACIONAL PLM

Flujos y narrativa

Cuadros Resumen

BANCO NACIONAL DE FOMENTO											
SUCURSAL AMBATO											
COMPORTAMIENTO DE INDICES DE CARTERA DICIEMBRE 2014											
CUADRO COMPARATIVO DICIEMBRE DEL 2013 / DICIEMBRE DEL 2014											
	27-dic-13	31-jul-14	29-ago-14	30-sep-14	31-oct-14	28-nov-14	31-dic-14	Variación	Deficit/ Superavit	%	DIFERENCIA POA
CARTERA CAS	\$ 320,507.	\$ 346,004.	\$ 349,914.	\$ 353,534.	\$ 348,7	\$ 348,194.	\$ 341,250	-\$ 20,743.24	DEFICIT	9.18%	
CARTERA VEN	\$ 460,566.	\$ 478,131.	\$ 484,415.	\$ 461,470.	\$ 453,0	\$ 459,106.	\$ 444,718	\$ 15,847.76	SUPERAVIT	5.18%	
CARTERA N.D	\$ 782,677.	\$ 1,243,946.	\$ 1,275,147.	\$ 1,100,709.	\$ 1,133,0	\$ 1,005,284.	\$ 1,040,836	-\$ 258,159.26	DEFICIT	62.92%	
CARTERA VIG	\$ 24,038,602.	\$ 22,879,900.	\$ 22,645,660.	\$ 22,907,840.	\$ 23,040,2	\$ 22,969,538.	\$ 22,982,428	-\$ 1,056,174.33	DEFICIT	-5.79%	
TOTAL CTA 14	\$ 24,171,467.	\$ 22,940,017.	\$ 22,718,708.	\$ 22,818,626.	\$ 22,950,5	\$ 22,723,831.	\$ 22,791,479.53				
CARTERA IMP	\$ 1,243,243.	\$ 1,722,077.	\$ 1,759,562.	\$ 1,562,180.	\$ 1,586,0	\$ 1,464,390.	\$ 1,485,555	-\$ 242,311.50	DEFICIT	41.53%	
PROVISIONES	\$ 1,110,379.	\$ 1,661,961.	\$ 1,686,514.	\$ 1,651,393.	\$ 1,675,8	\$ 1,710,097.	\$ 1,676,504	-\$ 566,124.89	DEFICIT	51.89%	
CARTERA TOT	\$ 25,281,846.	\$ 24,601,978.	\$ 24,405,222.	\$ 24,470,020.	\$ 24,626,3	\$ 24,433,928.	\$ 24,467,983	-\$ 813,862.83	DEFICIT	-3.47%	28.47%
MOROSIDAD	1.82%	1.94%	1.98%	1.89%	1.84%	1.88%	1.82%	0.00%	SUPERAVIT	0.16%	
MOROSIDAD	4.92%	7.00%	7.21%	6.38%	6.44%	5.99%	6.07%	-1.15%	DEFICIT	2.29%	-1.44%

Elaborado por:	Paulina López Mera
Fuente	Banco Nacional de Fomento

	VARIACION MES ANTERIOR				
	28-nov-2014	31-dic-2014	Variación	Deficit/ Superavit	% VAR.
CARTERA CASTIGADA	\$ 348,194.30	\$ 341,250.73	\$ 6,943.57	SUPERAVIT	1.99%
CARTERA VENCIDA	\$ 459,106.61	\$ 444,718.65	\$ 14,387.96	SUPERAVIT	3.13%
CARTERA N.D.I.	\$ 1,005,284.18	\$ 1,040,836.71	-\$ 35,552.53	DEFICIT	-3.54%
CARTERA VIGENTE	\$ 22,969,538.10	\$ 22,982,428.37	\$ 12,890.27	SUPERAVIT	-0.06%
TOTAL CTA 14 ACTIVO	\$ 22,723,831.09	\$ 22,791,479.53			
CARTERA IMPRODUCTIVA	\$ 1,464,390.79	\$ 1,485,555.36	-\$ 21,164.57	DEFICIT	-1.45%
PROVISIONES	\$ 1,710,097.80	\$ 1,676,504.20	\$ 33,593.60	SUPERAVIT	1.96%
CARTERA TOTAL	\$ 24,433,928.89	\$ 24,467,983.73	\$ 34,054.84	SUPERAVIT	-0.14%
MOROSIDAD SIMPLE	1.88%	1.82%	0.06%	SUPERAVIT	0.06%
MOROSIDAD AMPLIADA	5.99%	6.07%	-0.08%	DEFICIT	-0.08%
UTILIDAD/PERDIDA			\$ -	UTILIDAD	

Elaborado por: Paulina López Mera
Fuente: Banco Nacional de Fomento

	VARIACION SEMANA ANTERIOR						Deficit/ Superavit	%	Seguimient o semanal
	10-nov-2014	14-nov-2014	28-nov-2014	12-dic-2014	31-dic-2014	Variación			
CARTERA CASTIGADA	\$ 350,075.52	\$ 350,723.62	\$ 348,194.30	\$ 343,347.05	\$ 341,250.73	\$ 2,096.32	SUPERAVI T	0.61%	
CARTERA VENCIDA	\$ 441,246.87	\$ 431,725.57	\$ 459,106.61	\$ 440,236.99	\$ 444,718.65	-\$ 4,481.66	DEFICIT	- 1.02%	
CARTERA N.D.I.	\$ 1,004,262.05	\$ 941,441.44	\$ 1,005,284.18	\$ 993,236.21	\$ 1,040,836.71	-\$ 47,600.50	DEFICIT	- 4.79%	
CARTERA VIGENTE	\$ 22,816,628.53	\$ 22,726,131.50	\$ 22,969,538.10	\$ 22,710,753.31	\$ 22,982,428.37	\$ 271,675.06	SUPERAVI T	- 1.20%	
TOTAL CTA 14 ACTIVO	\$ 22,573,466.65	\$ 22,411,366.42	\$ 22,723,831.09	\$ 22,434,128.71	\$ 22,791,479.53				
CARTERA IMPRODUCTIVA	\$ 1,445,508.92	\$ 1,373,167.01	\$ 1,464,390.79	\$ 1,433,473.20	\$ 1,485,555.36	-\$ 52,082.16	DEFICIT	- 3.63%	
PROVISIONES	\$ 1,688,670.80	\$ 1,687,932.09	\$ 1,710,097.80	\$ 1,710,097.80	\$ 1,676,504.20	\$ 33,593.60	SUPERAVI T	1.96%	
CARTERA TOTAL	\$ 24,262,137.45	\$ 24,099,298.51	\$ 24,433,928.89	\$ 24,144,226.51	\$ 24,467,983.73	\$ 323,757.22	SUPERAVI T	1.34%	
MOROSIDAD SIMPLE	1.82%	1.79%	1.88%	1.82%	1.82%	0.01%	SUPERAVI T	0.01%	
MOROSIDAD AMPLIADA	5.96%	5.70%	5.99%	5.94%	6.07%	-0.13%	DEFICIT	- 0.13%	
UTILIDAD/PERDIDA						\$ -	UTILIDAD		

Elaborado por:	Paulina López Mera
Fuente	Banco Nacional de Fomento

MOROSIDAD POR ETAPAS DE RECUPERACION SUCURSAL AMBATO

NOMBRE_OFICIAL	SALDO VENCIDO	VALOR NDI	SALDO VIGENTE	SALDO CASTIGADO	CARTERA IMPRODUCTIVA	CARTERA TOTAL	MOROSIDAD SIMPLE	MOROSIDAD AMPLIADA
CASTILLO PEÑAFIEL JAVIER OLDEM	7656.43	118570.16	93722.33	0.00	126226.59	1059434.79	0.72%	11.91%
ESPIN CAMINO OSCAR VINICIO	32581.78	362724.73	250512.68	0.00	395306.51	4481723.66	0.73%	8.82%
GARCES VILLACIS EDISSON LUIS	16394.52	182229.30	136699.84	0.00	198623.82	2284222.19	0.72%	8.70%
GARCIA ERAZO JUAN CARLOS	19232.54	107161.39	59864.62	0.00	126393.93	2187906.84	0.88%	5.78%
LOPEZ URVINA SIGFRIDO JAVIER	0.00	0.00	269296.45	0.00	0.00	1794572.30	0.00%	0.00%
OJEDA MORALES MARCO ANTONIO	56308.69	220001.39	217311.77	0.00	276310.08	2544957.17	2.21%	10.86%
PALACIOS HIDALGO FANNY VERONIC	9446.11	73411.57	61929.07	0.00	82857.68	942830.72	1.00%	8.79%
RUEDA ZAMBRANO JOSE VICENTE	9649.96	89791.96	34668.62	0.00	99441.92	1264563.27	0.76%	7.86%
SANCHEZ MIÑO CARLOS LUIS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1113539.05	0.00%	0.00%
SANCHEZ VILLAFUERTE RONAL FABR	24576.10	193137.60	109371.76	0.00	217713.70	2432948.84	1.01%	8.95%
VELA ESCALANTE JUAN GABRIEL	24496.87	281536.00	218373.78	0.00	306032.87	1948602.68	1.26%	15.71%
	200343.00	1628564.10	1451750.92	0.00	1828907.10	22055301.51	0.91%	8.29%

Elaborado por:	Paulina López Mera
Fuente	Banco Nacional de Fomento

HOJA DE HALLAZGOS

AUDITORIA OPERACIONAL PLM	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Período 2014	HH 1/3
--	---	---------------

HOJA DE HALLAZGOS	
TÍTULO:	Colocación de operaciones crediticias sin considerar una adecuada capacidad de pago
CONDICIÓN:	En esta institución financiera se otorgan los créditos con una capacidad de pago inadecuada sin considerar un acertado endeudamiento actual, ocasionado a futuro créditos vencidos.
CRITERIO:	Se debe considerar el principio de contro interno Servidores hábiles y capacitados , para cual los funcionarios deberian realizar un examen profundo de la capacidad der pago de los clientes, para evitar a futuro operaciones vencidas.
CAUSA:	Capacitación inadecuada a los colaboradores Falta de un analisis correcto al generar el estudio del perfil crediticio
EFEECTO:	Al otorgar créditos inadecuados se genera el incremento de la cartera vencida
CONCLUSIÓN:	Los créditos se otorgan sin considerar una adecuada política en cuanto a la capacidad de pago del cliente generando un operaciones vencidas que incrementan los volúmenes de cartera vencida.
RECOMENDACIÓN:	
A GERENCIA:	Los funcionarios deben estar en la capacidad de realizar un análisis correcto en cuanto se refiera a capacidad de pago tomando en cuenta el endeudamiento existente para evitar créditos en mora.

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Período 2014	HH 2/3
---	---------------

HOJA DE HALLAZGOS

TÍTULO:	Falta de gestion de recuperación de cartera vencida
CONDICIÓN:	Los asesores de negocios no realizan una gestión adecuada para recuperar los créditos se encuentran en mora dejando pasar el tiempo y así elevando los niveles de morosidad.
CRITERIO:	Se debe aplicar el principio de control interno Responsabilidad delimitada: Fijando con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad de el manejo de la cartera vencida de cada uno de sus portafolios.
CAUSA:	<p>No poseen una planificación a corde a sus activandades en donde se destine el tiempo necesario para la gestión de cobro.</p> <p>Incorrecta ejecución de funciones entre el funcionarios y lineas de supervisión,</p> <p>No se realiza un control permanente de la gestion de cobranzas realizada,</p>
EFECTO:	Al termino del mes la cartera se encuentra con indice elevado de cartera vencida ya que no se distino el tiempo necesario para elaboracion de esta función.
CONCLUSIÓN:	Se deberia planificar a inicio de mes los mecanizos a utilizarse para una correcta recuperación y realizar el segimiento semana a semana.
RECOMENDACIÓN:	
A GERENCIA:	Realizar un cronograma semanal en donde se reporte la gestion de cobranzas de cada uno de los asesores de negocio y las estrategias que se estan realizando.

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

**AUDITORIA
OPERACIONAL
PLM**

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Período 2014	HH 3/3
---	---------------

HOJA DE HALLAZGOS

TÍTULO:	Desviación de fondos otorgados
CONDICIÓN:	Los funcionarios un vez otorgados los créditos a los clientes no realizan las visita oportunas para validar que el dinero desembolsado se este utilizando en el destino solicitado
CRITERIO:	Se debe aplicar el principio de control interno Aplicación de pruebas continuas de exactitud , se debe realiza verificaciones periodicas y sorpresivas a los clientes para confirmar que los fondos destinados se utilicen de acuerdo a los solicitado, generando una correcta fuente de pago
CAUSA:	No se efectua verificación a los clientes para constatar que los fondos entregados se utilicen en lo solciitado y asía segurar el retor no del capital Incorrecta utilización de los créditos otorgados por parte de los clientes.
EFECTO:	Al vencimiento de la cuota los clientes no poseen los fondos para el pago de sus obligaciones ya los fondos se destinan para otras causas que no son productivas sin lograr recuperar sus inversiones
CONCLUSIÓN:	
	Se debería realziar un control continuo y adecuado para verificar la utilización de los fondos entregados
RECOMENDACIÓN:	
A GERENCIA:	
	Realizar visitas periódicas a los clietnes validan que el dinero otorgado se invirtio en el destino correcto para que sea productivo tanto al la cliente generando la ganancia requerida como a la institución con el retorno de los fondos

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

SINIESTROS DE CARTERA



LA CALIDAD DE LA CARTERA ES RESPONSABILIDAD COMPARTIDA DE LA FUERZA DE VENTAS Y LOS AGENTES DE CREDITO CARTERA Y COBRANZA

Matriz de procesos

Narrativa

Recuperación de Cartera

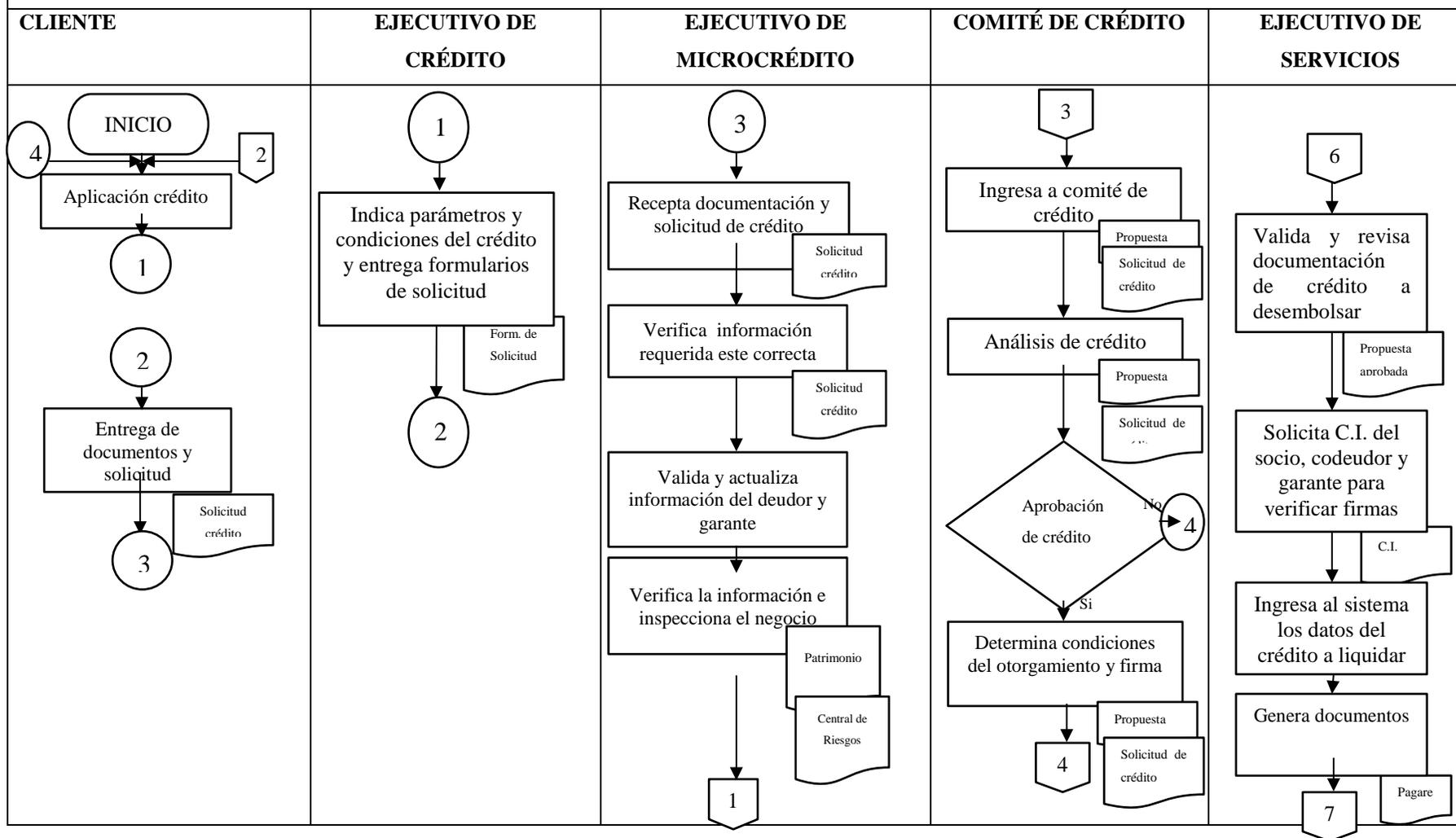
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Entrega de portafolio de vencidos a ejecutivo de negocios	Ejecutivo de Cobranzas	4 horas
Contacto con el cliente para informar operación vencida	Ejecutivo de Negocios	8 horas
Visita de Clientes	Ejecutivo de Negocios	8 horas
Visita de Clientes créditos altos	Ejecutivo de Cobranzas	8horas
Solicitar fecha de pago	Ejecutivo de Negocios/Cobranzas	2 horas
Generar refinanciamiento o proceder a demanda	Ejecutivo de Negocios	8 horas
Revisión de Cartera Vencida	Gerente	4 horas
Análisis de portafolios	Gerente	4 horas
Refinanciamiento o Demanda	Gerente	2 horas
Determina condiciones del otorgamiento y firma	Gerente	2 horas
Valida y revisa documentación de crédito otorgado	Abogado	2 horas
Embargo y/o secuestro de bienes	Abogado	8 horas
Ingresa al sistema los datos	Abogado	2 horas

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO
FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Elaborado por :PLM
Revisado por : PR

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



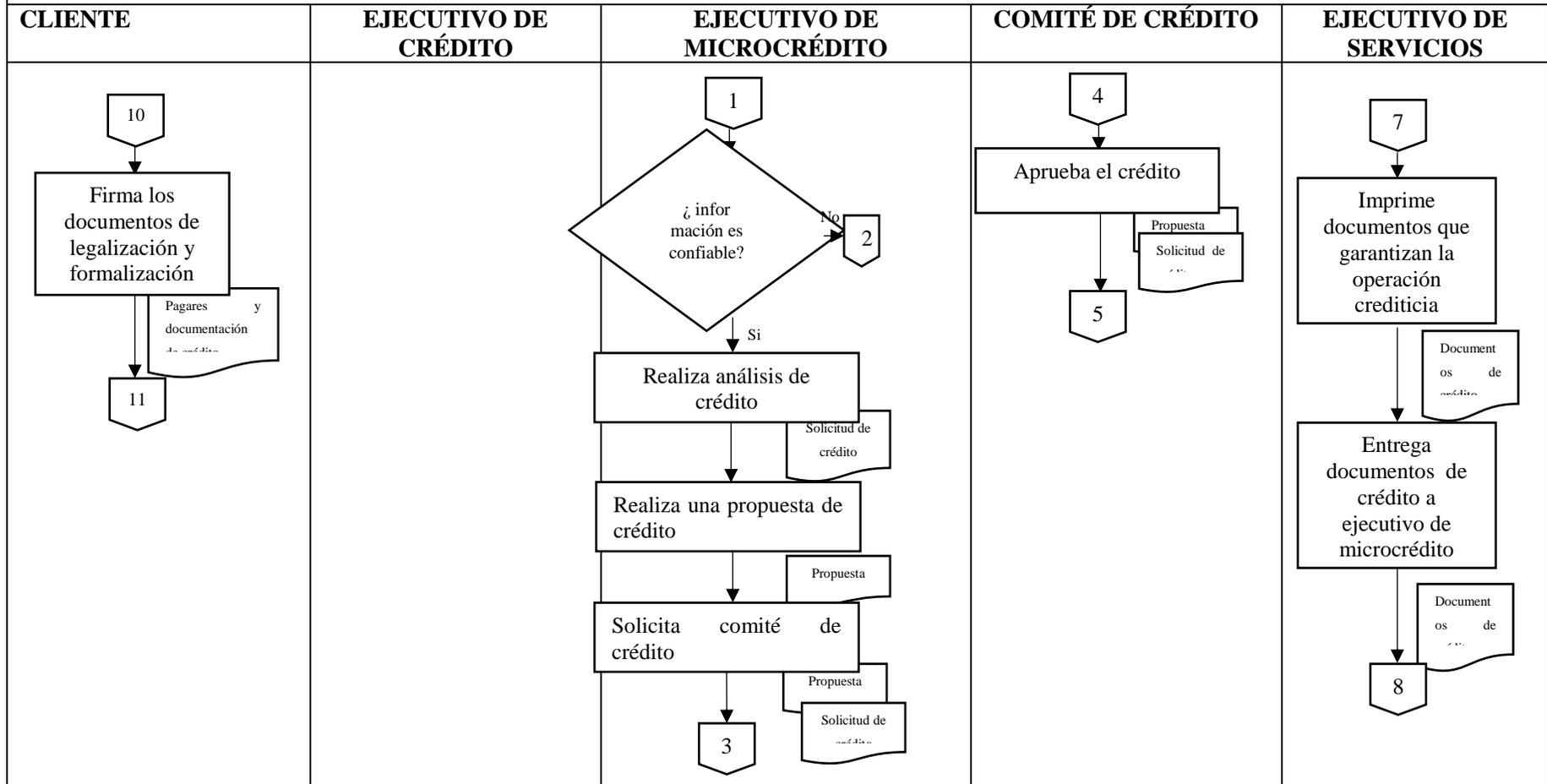
BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO

FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Elaborado por :PLM

Revisado por : PR

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



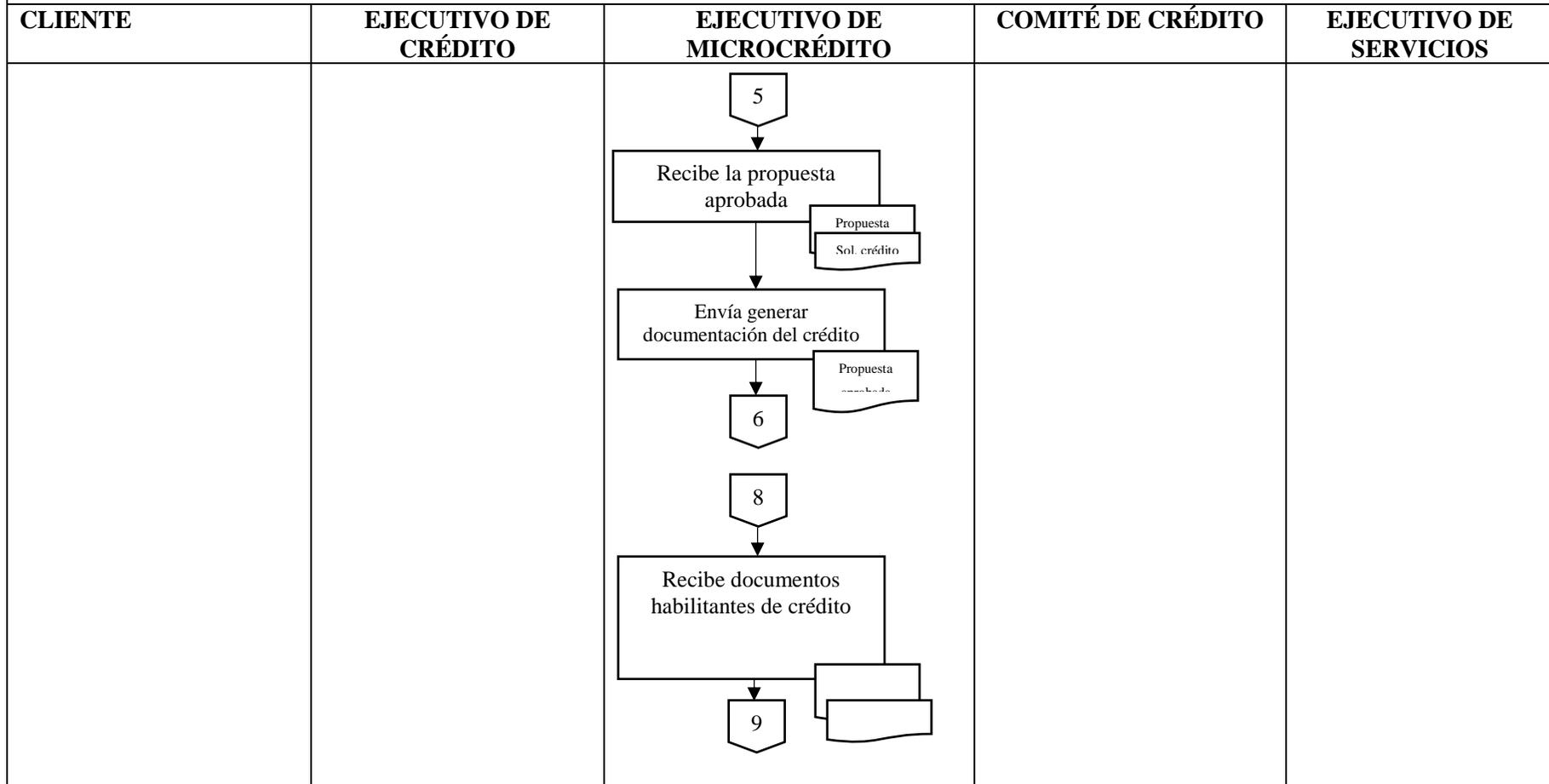
BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO

**FLUJOGRAMA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

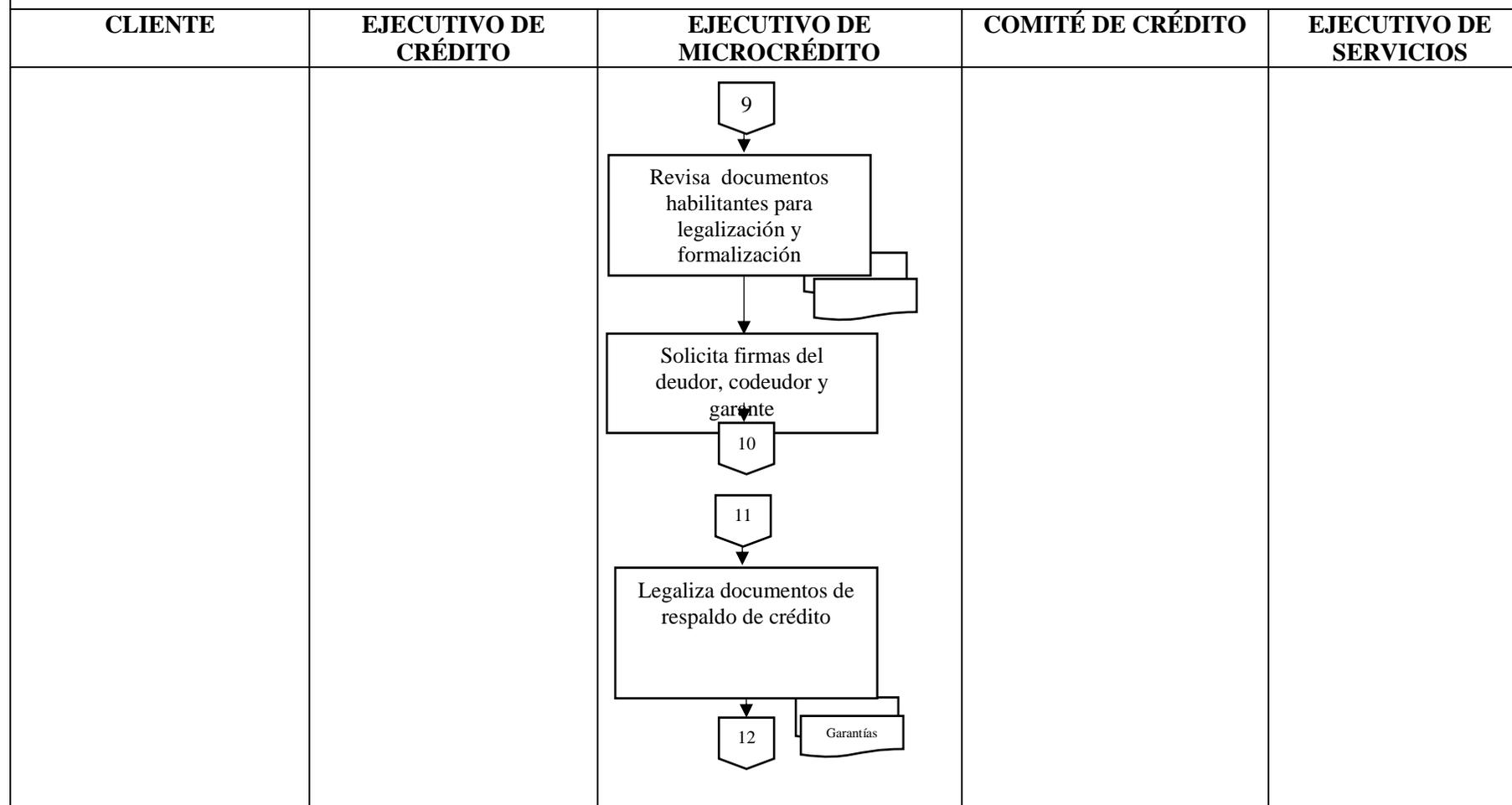
Elaborado por :PLM

Revisado por : PR

OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS

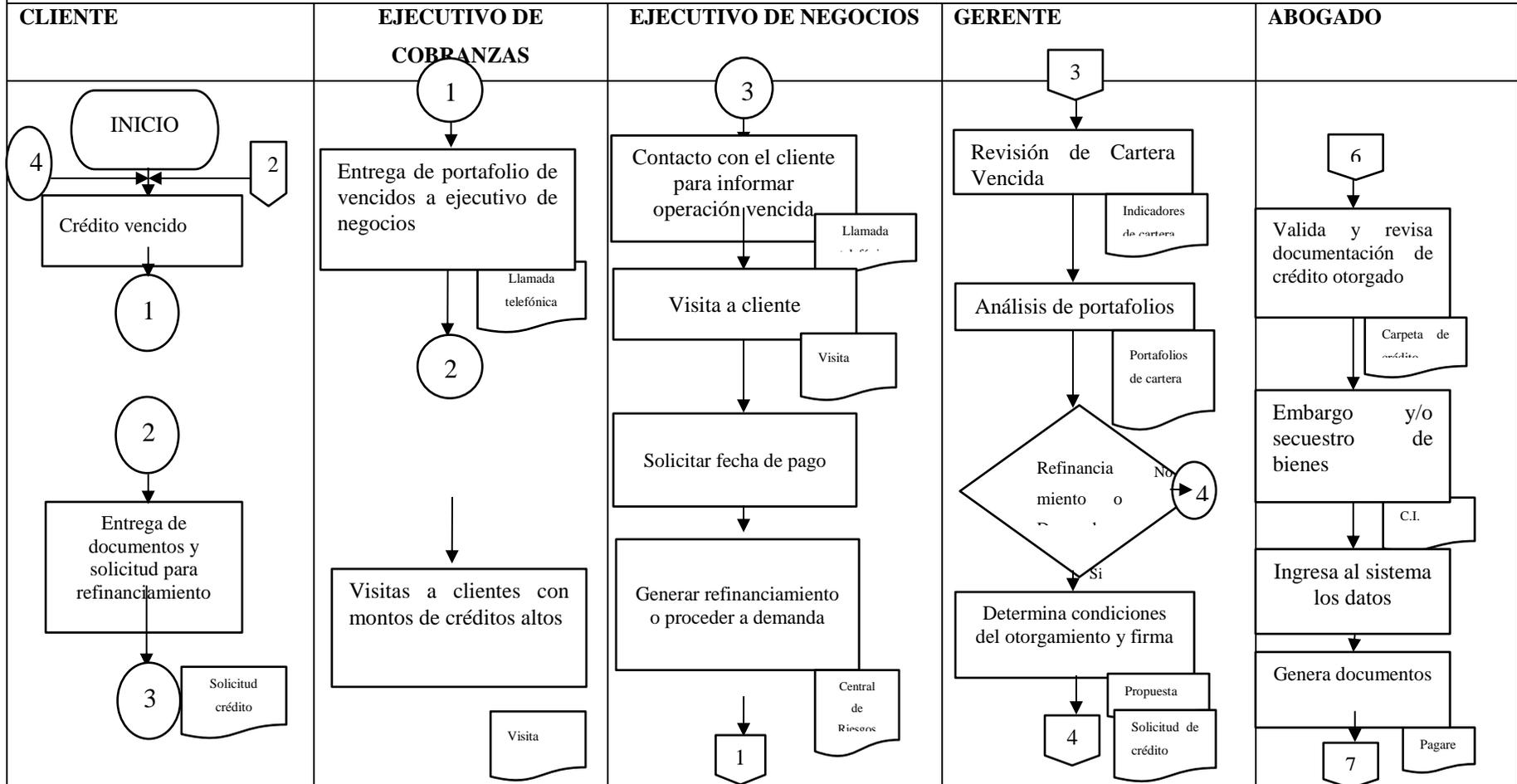


OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITOS



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014				Elaborado por :PLM Revisado por : PR
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS				
CLIENTE	EJECUTIVO DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE MICROCRÉDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE SERVICIOS
		<pre> graph TD Start([12]) --> A[Realiza el desembolso del crédito] A --> B[Genera carpeta de crédito del cliente] B --> C([FIN]) B -- Expediente --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>		

Gestión de Cobranzas



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO FLUJOGRAMA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014				Elaborado por :PLM Revisado por : PR
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS				
CLIENTE	EJECUTIVO DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE MICROCRÉDITO	COMITÉ DE CRÉDITO	EJECUTIVO DE SERVICIOS
		<pre> graph TD Start([12]) --> A[Realiza el desembolso del crédito] A --> B[Genera carpeta de crédito del cliente] B --> C([FIN]) B -- Expediente --> D[] style D fill:none,stroke:none </pre>		

INFORME DE CONTROL INTERNO

Ambato, 19 de Junio de 2016.

Ingeniero
Johnny Atiencia Larrea
GERENTE
BANCO NACIONAL DE FOMENTO
Presente.-

En relación a la auditoria operacional realizada al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato; del período del de enero a diciembre del 2014, de acuerdo a los procedimientos, reglamentos y control interno podemos determinar las siguientes falencias y su respectiva recomendación:

OPERACIONES CREDITICIAS SIN UNA DECUADA CAPACIDAD DE PAGO

CONCLUSIÓN

Los créditos otorgados son analizados superficialmente sin considerar el endeudamiento total del cliente y falta de capacidad de pago a futuro ocasionado se dé un elevado volumen de cartera vencida.

RECOMENDACIÓN

Gerencia

Previa al desembolso de la operación el analista de crédito debería realizar un comité de crédito más profundo con el asesor para constatar el conocimiento del cliente su situación real de capacidad de crédito frente a la operación futura para evitar retrasos de pago e incremento de cartera vencida.

FALTA DE GESTION DE RECUPERACION

CONCLUSIÓN

Existe falta de compromiso por parte de los funcionarios al cumplir con sus obligaciones, la gestión de recuperación de crédito se la realiza muy a la ligera sin establecer tiempos oportunos de recuperación y un seguimiento continuo para lograr el compromiso de pago de los clientes.

RECOMENDACIÓN

Gerencia:

Se deberá realizar una planificación semanal en donde se reporte la gestión realizada y monto recuperado de la cartera vencida analizando profundamente a los clientes con mayor morosidad que afecte significativamente a la mora de la oficina.

DESVIACIÓN DE FONDOS

CONCLUSIÓN:

No existe un correcto control luego del desembolso de los créditos por lo que se existe una desviación de fondos, es decir los recursos económicos entregados a los clientes son utilizados con otros fines lo que genera que el dinero no sea productivo y se pierda la inversión.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia:

Deberá existir una visita de control continuo y sorpresivo a los clientes para verificar que los recursos entregados sean utilizados según los fines solicitados ya de acuerdo al destino propuesto se analiza el tiempo de retorno del capital y si es o no factible el otorgamiento del crédito.

Atentamente,

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AUDITORA

4.2.2.3 FASE III: Comunicación de Resultados

FASE III: COMUNICACION DE RESULTADOS	
Programa de auditoría	PA
Notificación de lectura de borrador del informe.	NLB
Acta de lectura del borrador del informe.	ABI
Informe de conclusiones y recomendaciones de la auditoría	IA

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

Programa de auditoría

FASE III

OBJETIVO	Elaborar las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.					
	N°	PROCEDIMIENTO	REF.PT	REALIZADO POR:	FECHA	OBSERV.
	1	Notificación de lectura de borrador del informe.	NLB	Paulina López Mera	21/06/2016	
	2	Acta de lectura del borrador del informe.	ALB	Paulina López Mera	29/06/2016	
	3	Informe de la auditoría	IA	Paulina López Mera	04/07/2016	

ELABORADO POR: Paulina López Mera	FECHA: 16-06-2016
REVISADO POR: Dr. Patricio Robalino	FECHA: 17-06-2016

NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR

NLB

PARA:	Ing. Johnny Atiencia Larrea Gerente Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato
DE:	Sra. Rosa Paulina Beatriz López Mera Auditoria
ASUNTO:	Lectura de borrador del informe
FECHA:	Ambato, 21 de junio de 2016

Según lo dispuesto en el contrato de trabajo, me permito convocar a la conferencia de lectura del borrador del informe de la Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento, período 2014, que se llevara a cabo el día miércoles 29 de junio del año en curso a las 16H00 en las instalaciones de su prestigiosa Institución.

Segura de contar con su apoyo,

Atentamente,

Rosa Paulina Beatriz

AUTOR TRABAJO DE TITULACIÓN

ACTA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME

En la ciudad de Ambato, en la oficina de la gerencia del Banco Nacional de Fomento de la Sucursal Ambato, ubicada en las calles Bolívar s/n y Mera del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, a los veinte y nueve días del mes de junio del dos mil dieciséis, a las 16H00 y de conformidad a lo dispuesto en el Contrato de trabajo celebrado, nos reunimos por una parte Rosa Paulina Beatriz López Mera, auditor externo y por otra la gerencia y funcionarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, con el propósito de dar lectura al borrador de la Auditoria operacional al departamento de cobranzas, período 2014.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el equipo auditor y los representantes de las distintas direcciones.

Ing. Jhonny Atiencia	GERENTE
Ing. Johnny Falconi	COBRANZAS
Ing. Juan Vela	ASESOR DE CREDITO
Ing. Edison Garcés	ASESOR DE CREDITO
Ing. Javier López	ASESOR DE CREDITO
Ing. Javier Castillo	ASESOR DE CREDITO
Ing. Oscar Espín	ASESOR DE CREDITO
Ing. Verónica Palacios	ASESOR DE CREDITO

Atentamente,
SECRETARIA

INFORME DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

IA

Ambato, 04 de Julio de 2016

Ingeniero

Jhonny Atiencia Larrea

GERENTE

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO

Presente

De mi consideración:

Auditoría Integral PLM, realizó la Auditoria Operativa al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2014.

La auditoría se elaboró según las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y con los procedimientos necesarios, para apoyar la gestión realizada en la Institución. La ejecución de la auditoría operacional requiere que sea planificada y ejecutado correctamente para obtener información confiable.

De acuerdo a la naturaleza del trabajo realizado, los resultados obtenidos se encuentran detallados en el informe mediante conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

AUDITORIA OPERACIONAL PLM

INFORME FINAL

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

La Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del **Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato**, período 2014 ha sido elaborada por la firma **Auditoría Integral PLM**, con el objetivo de evaluar los procesos de recuperación de la cartera vencida.

Motivo del examen

La elaboración de mi trabajo de titulación se realiza para dar cumplimiento al requisito indispensable para graduarme como Licenciada solicitado por la F.A.D.E.

Objetivo de la Auditoría

Realizar una Auditoría Operacional al departamento de Cobranzas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar el grado de eficiencia y eficacia con que se realiza la recuperación de la cartera vencida.

Alcance del examen

El período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.

Base legal

Su funcionamiento se norma por las disposiciones de esta Ley, su 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.

- El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca o su delegado; quien lo presidirá;
- 2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
- 3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
- 4. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.

El BNF tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial del Ejecutivo en las reformas a la Ley de esta institución financiera.

Adicionalmente se encuentran regidos por:

LOSEP

Este Reglamento fue expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 710, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 418, de 1 de Abril del 2011, y ha sido reformado por: (i) Decreto Ejecutivo No. 737, publicado en Registro Oficial no. 441, de 5 de Mayo del 2011; (ii) Decreto Ejecutivo No. 813, publicado en el Registro Oficial No. 489, de 12 de julio de 2011; (iii) Decreto Ejecutivo No. 1266, publicado en el Registro Oficial No. 774, de 24 de agosto de 2012; (iv) Decreto Ejecutivo No. 1305, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 807, de 10 de Octubre del 2012; (v) Decreto Ejecutivo No. 99, publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 79, de 12 de Septiembre del 2013; (vi) Decreto Ejecutivo No. 95, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 83 de 18 de Septiembre del 2013; (vii) Decreto Ejecutivo No. 106, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 91, de 30 de Septiembre del 2013; (viii) Decreto Ejecutivo No. 174, publicado en el Suplemento Registro Oficial No. 147 de 19 de Diciembre del 2013; (ix) Decreto Ejecutivo No. 449, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 343, de 29 de septiembre de 2014; (x) Decreto

Ejecutivo No. 470, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 367, de 4 de noviembre de 2014; (xi) Decreto Ejecutivo No. 542, publicado en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 422, de 22 de enero de 2015; (xii) Decreto Ejecutivo No. 860, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 666, de 11 de enero de 2016; (xiii) Decreto Ejecutivo No. 870, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 676, de 25 de enero de 2016; (xiv) Decreto Ejecutivo No. 1046, publicado en el Registro Oficial No. 788, de 1 de julio de 2016.

<http://educaciondecualidad.ec/ley-de-servicio-p%C3%BAblilco-losep/reglamento-general-a-la-ley-org%C3%A1nica-del-servicio-p%C3%BAblico.html>

CODIGO MONETARIO

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el Proyecto de CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO. En sesión de 2 de septiembre de 2014, el Pleno de la Asamblea Nacional conoció y se pronunció sobre la objeción parcial presentada por el señor Presidente Constitucional de la República. Por lo expuesto; y, tal como lo dispone el artículo 138 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, acompañó el texto del CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO, para que se sirva publicarlo en el Registro Oficial.

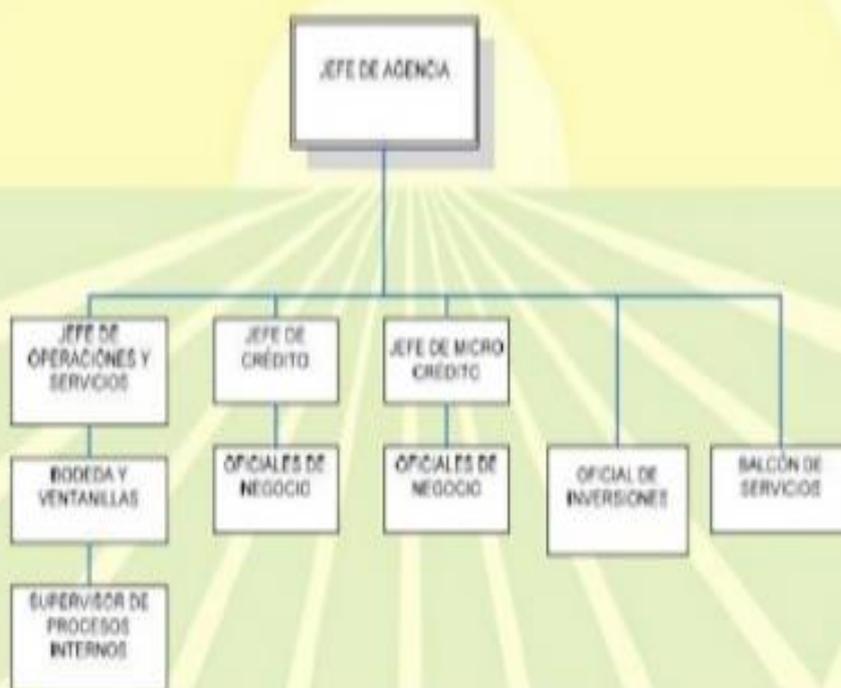
http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ro_codigo_organico_monetario_y_financiero.pdf

Actividades

- Otorgamiento de Créditos
- Recuperación de Cartera vencida
- Depósitos monetarios, de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro.
- Emisión de Valores Fiduciarios

Directorio

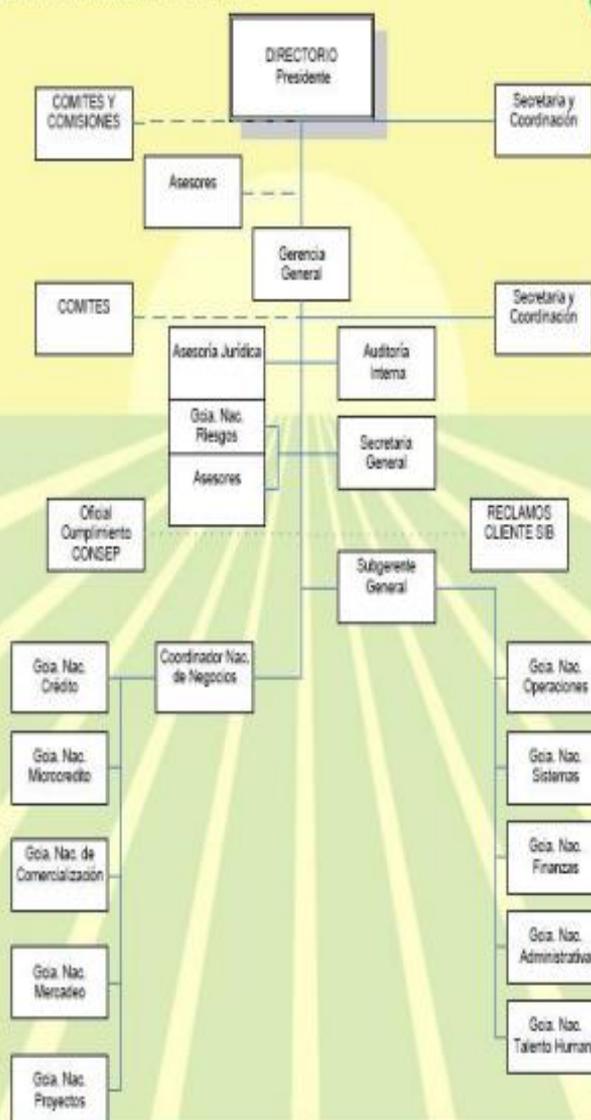
CARGO	NOMBRE
Presidente del Directorio	Javier Ponce Cevallos
Gerente General*	Lourdes Rodríguez Jaramillo
Subgerente General*	Eduardo Pereira Mantilla
Director de Unidad de Cumplimiento	Antonieta Guadalupe Cabezas
Gerente Financiero	Andrés Urbina
Gerente de Fomento y Desarrollo	Patricia del Rocío Álvarez
Gerente de Riesgos	Francisco José Corral Álvarez
Gerente de Operaciones Centrales*	Santiago Pintado
Gerente de Planificación y Proyectos*	Carlos Ponce Gómez
Gerente de Operaciones Red de Oficinas	Deisy Tatiana Llerena Sánchez
Gerente Administrativo	Nelson Oswaldo López
Gerente de Tecnología y Sistemas de Información	Nelly Lucia Villacís
Gerente de Investigación y Desarrollo	Verónica Montenegro Echeverría
Gerente de Talento Humano*	Virginia Cabrera Avilés
Gerente de Auditoría Interna Gubernamental*	Rafael Gutiérrez Pazmiño
Gerente de Auditoría Interna Bancaria	Raúl Fernando Delgado Torres
Secretario General	Héctor Mauricio Pazmiño Estévez
Gerente de Asesoría Jurídica*	Fabián Zapata



Fuente: Banco Nacional de Fomento, Organigrama del BNF, 2008, <http://intranet.bnf.fin.ec>



BNF
MATRIZ



Fuente: Banco Nacional de Fomento, Organigrama del BNF, 2008,
<http://intranet.bnf.fin.ec>

RESULTADO DE LA AUDITORIA

OPERACIONES CREDITICIAS SIN UNA DECUADA CAPACIDAD DE PAGO

CONCLUSIÓN

Los créditos otorgados son analizados superficialmente sin considerar el endeudamiento total del cliente y falta de capacidad de pago a futuro ocasionado se dé un elevado volumen de cartera vencida.

RECOMENDACIÓN

Gerencia

Previa al desembolso de la operación el analista de crédito debería realizar un comité de crédito más profundo con el asesor para constatar el conocimiento del cliente su situación real de capacidad de crédito frente a la operación futura para evitar retrasos de pago e incremento de cartera vencida.

Se debe aplicar el principio de control interno **Servidores hábiles y capacitados:**

Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores

FALTA DE GESTION DE RECUPERACION

CONCLUSIÓN

Existe falta de compromiso por parte de los funcionarios al cumplir con sus obligaciones, la gestión de recuperación de crédito se la realiza muy a la ligera sin establecer tiempos oportunos de recuperación y un seguimiento continuo para lograr el compromiso de pago de los clientes.

RECOMENDACIÓN

Gerencia:

Se deberá realizar una planificación semanal en donde se reporte la gestión realizada y monto recuperado de la cartera vencida analizando profundamente a los clientes con mayor morosidad que afecte significativamente a la mora de la oficina; basándonos en el principio de control interno:

Responsabilidad delimitada:

Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados.

DESVIACIÓN DE FONDOS

CONCLUSIÓN:

No existe un correcto control luego del desembolso de los créditos por lo que se existe una desviación de fondos, es decir los recursos económicos entregados a los clientes son utilizados con otros fines lo que genera que el dinero no sea productivo y se pierda la inversión.

RECOMENDACIÓN:

Gerencia:

Deberá existir una visita de control continuo y sorpresivo a los clientes para verificar que los recursos entregados sean utilizados según los fines solicitados ya de acuerdo al destino propuesto se analiza el tiempo de retorno del capital y si es o no factible el otorgamiento del crédito, considerando el principio:

Aplicación de pruebas continuas de exactitud:

Consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones.

Atentamente,

Rosa Paulina Beatriz López Mera

AUDITORA

CONCLUSIONES

- Se determinó que los un porcentaje considerable de los créditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, son mal analizados ya que no se considera correctamente la capacidad de pago.
- En el proceso de evaluación del control interno se identificó que los funcionarios no distribuyen correctamente los tiempos establecidos para la gestión de recuperación realizándola de forma superficial.
- Se evidencia que en un alto porcentaje de créditos otorgados son destinados a actividades diferentes de lo indicado por el cliente, desviando los fondos a destinos que no son productivos ocasionando desequilibrios económicos.
- El informe elaborado con los principales hallazgo, conclusiones y recomendaciones van a contribuir para una retroalimentación para la gerencia y funcionarios de la institución.

RECOMENDACIONES

- Analizar minuciosamente el endeudamiento actual del cliente mediante tablas de amortización de las Instituciones a las cuales adeuda de esta forma se obtendrá información actual del nivel de endeudamiento.
- Se deben ejecutar revisiones semanales del manejo del portafolio de la cartera vencida, de esta forma los funcionarios se verán en la obligación de realizar una gestión real y satisfactoria de la recuperación de los montos crediticios que se encuentran en mora.
- Al otorgar un crédito el asesor responsable de la operación crediticia desembolsada deberá realizar inspecciones sorpresivas y continuas a los clientes para constar que el uso del recurso económico entregado se esté utilizando correctamente.
- Aprovechar las recomendaciones indicadas en el informe, para retroalimentar a los funcionarios, generando mejores herramientas de trabajo y así evitar que exista un margen elevado de cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- ADALBERTO, C. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw - Hill.
- ALLES, M. A. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. BUENOS AIRES : GRANICA .
- ALLES, M. A. (2008). *DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS*. BUENOS AIRES : Granica S.A. .
- ALVAREZ, B. (2006). *CITAS Y REFERENCIAS*. NUEVA YORK: CONTOSO PRESS.
- Alvarez, M. (2006). *Manual para la elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos*. México, D.F.: Panorama Editorial, S.A.
- Aranda, J. C. (Abril de 2009). *blogspot.com*. Recuperado el 2016, de *blogspot.com*: <http://controlinternopublico.blogspot.com/2009/05/actividades-de-control-gerencial.html>
- Baena, D. (2010). *Análisis Financiero* (primera edición ed.). Bogotá: Xpress Estudio Gráfico y digital S.A.
- Banco Central del Ecuador, Internet. (26 de Mayo de 2014). *La Economía Ecuatoriana tubo un crecimiento anual de 4.5% en 2013: Banco central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador Web site: <http://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/623-la-econom%C3%ADa-ecuatoriana-tuvo-un-crecimiento-anual-de-45-en-2013>
- Banco de México, Internet. (s.f.). Obtenido de Índice de morosidad: <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2001). *Competitividad: El motor del crecimiento*. Washington, DC: IDB Bookstore.
- Bastidas, E. (2010). *Administración de inventarios*. Obtenido de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/>
- Bernstein, L. (1995). *Análisis a los estados financieros*.
- Bernstein, L. (1995). *Análisis a los estados financieros*.

blogspot.com, B. A. (2011). *blogspot.com*. Recuperado el 2016, de *blogspot.com*:
<http://codi-deco-abn.blogspot.com/2011/12/definicion.html>

Brenda, A. (12 de 2011). *Codi-deco*. Recuperado el 2016, de *blogspot.com*: <http://codi-deco-abn.blogspot.com/2011/12/definicion.html>

Briseño.H. (2006). *Indicadores Financieros facimente de explicar*. Mexico: Umbral editorial,S.A.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Internet. (s.f.). Obtenido de B-6 Cartera de crédito-Felaban: http://www.felaban.com/archivos_siri/56_anexo07_mex.pdf

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. Madrid: Días de Santos.

Coopers, L. (1997). *LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO*. Madrid: Días de Santos, S.A.

De la Peña Gutierrez, A. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico* (1 edicion, 3 reimpression ed.). Madrid, España: ediciones Paraninfo,S.A. Recuperado el 11 de Abril de 2015

de la Peña, A. (2009). *Auditoria Un enfoque práctico* (1 edicion, 3 reimpression, 2009 ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 11 de Abril de 2015

DEFINICION ABC, 2.-2. (2007 - 2016). *definicionabc.com*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de *definicionabc.com*:
<http://www.definicionabc.com/tecnologia/codificacion.php>

Definicion codificacion. (s.f.). Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://www.definicion.org/codificacion>

Definicion codificacion. (2016). Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://www.definicionabc.com/tecnologia/codificacion.php>

Definicion.de, C. ©.-2. (2008-2016). *Definicion.de* . Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de *Definicion.de* : <http://definicion.de/sistema-contable/>

definicion.org. (s.f.). *definicion.org*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de *definicion.org*: <http://www.definicion.org/codificacion>

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009 Larousse Editorial, S. (2009). <http://es.thefreedictionary.com>. Recuperado el 24 de febrero de 2016, de <http://es.thefreedictionary.com/registro>

Dictionary. (2009). Recuperado el 24 de febrero de 2016, de <http://es.thefreedictionary.com/registro>

- Escribano, G. (2008). *Gestión Financiera*. Madrid: S.A Ediciones Paraninfo.
- Escribano, G. (2008). *GestióN Financiera*. Madrid: S.A Ediciones paraninfo.
- ESPAÑOLA, R. A. (OCTUBRE de 2014). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Recuperado el 22 de febrero de 2016, de DLE: <http://dle.rae.es/?id=Vj40asb>
- Estado, C. G. (Octubre de 2006). *contraloria.gob.ec*. Recuperado el 2016, de [www.contraloria.gob.ec: www.contraloria.gob.ec/.../Acuerdo025Bienes%20SP%20](http://www.contraloria.gob.ec/.../Acuerdo025Bienes%20SP%20)
- FEDERICO, T. (2007). *PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACION CIENTIFICA* . Mc. Graw Hill.
- Fernandez, A. (1990). *Introducción a la contabilidad pgc*. Obtenido de <http://www.contabilidad.tk/node/163>
- GALICIA, A. (1980). *Administracion de Recursos Humanos* . Trillas .
- Garcia, M. (2006). *Control Financiero*. CHICAGO: PUBLICACIONES RAIMAN.
- gerencie.com, C. J. (07 de 09 de 2008). *gerencie.com*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de [gerencie.com: http://www.gerencie.com/sistema-contable.html](http://www.gerencie.com/sistema-contable.html)
- Gitman, J. (2003). *Principios de la Administración Financiera* (Decima edición ed.). Neucalpa de Juárez: Pearson.
- HEINZ, K. H. (1994). *ADMINISTRACION* . MEXICO: Mc. Graw Hill .
- Icart, Fuentelsaz, & Pulpón. (2006). *Elaboración y presentación de un Proyecto de Investigación y una tesisna*. Barcelona: Gráficas Rey, S.L.
- IDALBERTO, C. (2001). *Administracion del Talento Humano* . Mcgraw - Hill.
- Inventario*. (07 de 10 de 2015). Obtenido de <http://www.contadoresbc.org/publicaciones/noticias/item/8-conteof%C3%ADsico-inventario>
- Irvetagoyena, S. (2010). *Gestión Financiera*. Bogota: Mcgrawwh.
- James, Horne, v., & Wachowicz. (2002). *Fundamentos de la Administración Financiera* (Undécima ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Janes, E. D. (2007). *El Diccionario Enciclopédico Plaza & Janes*. México: Hispano America.
- JEFF RUSSELL, L. R. (2013). *EVALUACIONES DE DESEMPEÑO SIN MIEDO* . McClelland & Stewart.
- Jiménez, Y. (Junio de 2008). *gestiopolis.com*. Recuperado el 2016, de [gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/administracion-inventarios/](http://www.gestiopolis.com/administracion-inventarios/)
- Josar, C. (07 de 09 de 2008). *Sistema contable*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://www.gerencie.com/sistema-contable.html>

- KOONTZ, H. y. (1994). *Administración: Una Perspectiva Global* . Mexico: Mc. Graw Hill.
- Llopis, R. (2004). *Grupos de Discusión*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- López, A. (2005). *crear una publicacion formal* . boston: proseware.
- López, B. S. (2012). *ingenieriaindustrialonline.com*. Recuperado el 2016, de *ingenieriaindustrialonline.com*:
<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/>
- Loyola, C. (19 de 03 de 2013). *Reglamento procedimiento*. Obtenido de http://www.unemi.edu.ec/unemi/unemi_opciones/REGLAMENTOS/PROCEDI MIENTO%20baja%20de%20bienes%20por%20obsolescencia.pdf
- M., A. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedi mientos*. México, D.F: Panorama Editorial, S.A.
- MARC EFFRON, M. O. (2010). *RECURSOS HUMANOS* . Harvard Business School Press.
- Marin, S., & Martinez, F. (2003). *Contabilidad Bancaria: Finaciera, de Gestión y Auditoría*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Márquez, E. (2011). *Indicadores Financieros*. México: Umbral editorial S.A.
- Melkin, J. &. (2006). organizacion y servucios. En D. y. Melkin, *bases para la administracion financiera* (pág. 172). argentina: alfagrama.
- Méndez, & Astudillo. (2008). *La Investigación en la era de la Información*. México, D.F.: Trillas, S.A. de C.V.
- mianacru, internet. (12 de Agosto de 2011). Obtenido de Gestión Administrativa - Slideshare: <http://www.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327>
- Micursodecontabilidad.com, C. ©.-2. (2012 - 2015). *Micursodecontabilidad.com* . Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de *Micursodecontabilidad.com* : <http://micursodecontabilidad.com/blogs/sistema-contable/>
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en ecpora de crisis*. México, D.F.: ISEF.
- Mondello, L. (1993). *Crédito y Cobranza: Tecnicas para mejorar su flujo de efectivo*. Mexixo, D.F.: Iberoamerica, S.A. De C.V.
- Morris. d. & Borja, J. (1994). Gestión. En *indices financieros* (págs. 30-38). Bogota: mcgrawh.w.

- Muñoz, & Benassini. (1998). *Cómo Elaborara y Asesorar una Investigación de Tesis* (Primera edición ed.). Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Navarro, D. (2003). *Temas de: Administración Financiera*. Manizales: Centro de publicaciones Universidad Nacional de Colombia.
- Ortega, A. (2008). *Rentabilidad*. NUEVA YORK: CONTOSO PRESS.
- Osorio, C. (2006). *Diccionario de Comercio Internacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- OTROS, S. J. (1996). *ADMINISTRACION*. PEARSON EDUCACION .
- Perdomo, A. (2010). *Gestión Empresarial*. Madrid: Manuel Moderno.
- Real Academia Española*. (10 de 2014). Recuperado el 22 de febrero de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=Vj40asb>
- Registro contable*. (2014). Obtenido de <http://servicort-com-ec68.webnode.es/news/registro-contable/>
- Reglamento general de bienes del sector publico*. (17 de 10 de 2006). Obtenido de <http://es.slideshare.net/AmericaCuamacas/reglamento-generaldebienesdelsectorpublico>
- Robbins, P. (2010). *Adminidtración: Teoría y Practica*. México, D.F.: Pearson.
- Robert, A. (1994). *La contabilidad en la administración de empresas*. MÉXICO: Hispano -Americana.
- Rodriguez, M. (1999). *Gestión Empresarial para el agronegocio*. madrid: Manuel moderno.
- Rodríguez, R. (2016). *Contabilidad*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://micursodecontabilidad.com/blogs/sistema-contable/>
- Rodríguez, R. (2016). *Curso de contabilidad*. Recuperado el 24 de Febrero de 2016, de <http://micursodecontabilidad.com/blogs/sistema-contable/>
- Rubí, L. V. (2015). *contadoresbc.org*. Recuperado el 2016, de [contadoresbc.org: http://www.contadoresbc.org/publicaciones/noticias/item/8-conteo-f%C3%ADsico-inventario](http://www.contadoresbc.org/publicaciones/noticias/item/8-conteo-f%C3%ADsico-inventario)
- Ruiz, I. F. (2009). *Seringenieria*. Recuperado el 2016, de [seringenieria: http://www.seringenieria.com/activos_fijos.html](http://www.seringenieria.com/activos_fijos.html)
- Sanchez, Á. (2009). *La Gestión Financiera*. Madrid: S.A Ediciones Paraninfo.
- Serna, H. (1994). *Planeación y Gestión Estratégica*. bogotá: Legis Editores S.A.

- Sotomayor, A. (2008). En A. A. Sotomayor, *Auditoria Administrativa procesos y Aplicación* (pág. 35). Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES,S.A de C.V.
- Tamayo, M. (1997). *Proceso de la Investigación Científica*. México, D.F.: Limusa.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México, D.F.: LIMUSA.
- Tinajero, F. (2016). *Activos fijos*. Obtenido de http://www.seringeneria.com/activos_fijos.html
- Tipos de inventario*. (30 de 10 de 2013). Obtenido de <http://www.soyconta.mx/definicion-y-tipos-de-inventario/>
- Vernadillo, A. &. (2006). *Gestión Financiera*. España: Manuel Moderno.
- Wild, J. (2007). *Análisis a los Estados Financieros*. México: Hispano - Americana.

LINKOGRAFÍA

- ✓ <http://www.gerencie.com/analisis-horizontal.html>
- ✓ www.gestiopolis.com/como-se-clasifican-los-bancos/
- ✓ www.bnf.fin.ec
- ✓ Whittington, O., Pany, K.(2012) *Principios de Auditoría*
- ✓ www.tuguiacountable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html
- ✓ Via Definicion.mx: <http://definicion.mx/cobranza/>
- ✓ <http://es.scribd.com/doc/2941779/Analisis-Vertical-y-Analisis-Horizontal-Administracion-Contabilidad#scribd>
- ✓ Fernandez, A. (1990). *Introducción a la contabilidad pgc*. Obtenido de <http://www.contabilidad.tk/node/163>
- ✓ <http://www.infoderechopenal.es/2014/03/factores-exogenos-comision-delitos.html>
- ✓ Salamanca, M. (2012) <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- ✓ <http://www.economia48.com/spa/d/banco/banco.htm>
- ✓ http://www.academia.edu/10317420/CLASIFICACION_DE_LA_AUDITORIA
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/importancia-auditoria>
- ✓ <http://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso>
- ✓ <http://coyunturaeconomica.com/empresas/resumen-de-la-auditoria>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

PREGUNTA	SI	NO	NO SE
 <p style="text-align: center;">ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS</p> <p>Encuesta dirigida, a los funcionarios del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.</p> <p>OBJETIVO: Determinar la adecuada aplicación de los procesos para un correcto índice de cartera vencida.</p> <p>Instrucciones: Sírvase elegir una alternativa marcando con una X la que considere más acertada. La información aquí recopilada es confidencial y de absoluta reserva únicamente para uso de la investigación</p>			
1. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, aplica los procesos para mantener un índice de morosidad adecuado a los parámetros que indica la Institución?			
2. ¿Existe una persona dentro de la Institución que realice la distribución de la carteta vencida para gestionar la recuperación?			
3. ¿Posee el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato un sistema de registro que permita determinar los índices de morosidad actualizados?			
4. ¿Los oficiales de crédito llevan los índices de morosidad un seguimiento periódico mensual?			
5. ¿Los responsables de la recuperación de la cartera vencida mantienen su portafolio organizado y actualizado?			
6. ¿Se realiza visitas a los clientes que mantienen deuda por lo menos una vez al mes?			
7. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato dispone de un reglamento interno concerniente al cumplimiento de índices de morosidad?			
8. ¿Existe una adecuada distribución al personal involucrado de la cartera a recuperarse?			
9. ¿Para que el personal del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato realice la gestión de cobranzas consta con los recursos necesarios?			
10. ¿El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato en los			

últimos meses ha sido observado por incumplimiento de índices de morosidad por parte de la Gerencia Zonal?			
--	--	--	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
Fecha.....

Anexo 2: Fotografías



