



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo
la obtención del título de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría.

TEMA

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL
FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, SUCURSAL
BUENA FE, AÑO 2013.

AUTORA

MAYRA ESTHEFANY IBARRA FLORES

DIRECTOR

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA; M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Mayra Esthefany Ibarra Flores**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Mayra Esthefany Ibarra Flores

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, **Lcdo. Wilson Cerezo Segovia; M.Sc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Mayra Esthefany Ibarra Flores**, realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, titulado: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE, AÑO 2013”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia; M.Sc.
DIRECTOR DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

Presentado al Honorable Comité Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, CPA.

Aprobado:

ING. JANETH FRANCO CEDEÑO; M.SC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. ENRIQUE INTRIAGO ZAMORA; M.SC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ; MCA
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO - ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, ser maravilloso por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de experiencias y sobre todo de felicidad.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su trabajo diario y constante en beneficio de la educación.

Al Ing. Roque Vivas Moreira, M.Sc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su acertada administración y perseverancia para mantener a la UTEQ en la palestra de la educación superior ecuatoriana.

Al Lcdo. Edgar Pastrano Quintana; M.Sc Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su contingente en direccionar las actividades educativas en beneficio de los futuros profesionales.

Al Lcdo. Wilson Cerezo Segovia; M.Sc. Director de la tesis por su aporte valioso en el desarrollo de esta investigación; reciba mi respeto y admiración.

A los docentes, quienes con desinterés y con entrega sembraron las semillas del conocimiento universitario de nuestra profesión; gracias.

Le doy gracias a mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida; sobre todo por ser un excelente ejemplo a seguir.

A mis hermanos, por ser parte importante en mi vida y representar la unión familiar; por llenar mi vida de alegrías y amor cuando más lo necesitaba.

A mi esposo, por haberme apoyado en las buenas y las malas; sobre todo por su paciencia y cariño incondicional.

A mi hija, quién es mi motor en mi vida, a quién le dedico con todo mi amor la realización de este trabajo.

Amigos y familiares gracias por estar conmigo, por su confianza y cariño, los llevo siempre en mi mente y en mi corazón.

DEDICATORIA

A Dios, verdaderamente fuente de amor y sabiduría.

A mi padre, porque gracias a él sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi madre, cuyo vivir me ha demostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar miedos.

A mi amada hija por, ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor, a tí te dedico con amor este logro alcanzado.

A mis familiares, viejos amigos y a quienes recién se sumaron a mi vida para hacerme compañía con sus sonrisas de ánimo.

A ellos es esta dedicatoria de tesis, por el su apoyo incondicional.

Mayra Esthefany

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Titulo / title	M	Auditoría de cumplimiento y su relación con el Front Operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe, Año 2013
2	Creador / Creator	M	Mayra Esthefany Ibarra Flores, Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3	Materia/ subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales; Contabilidad y Auditoría: Auditoría de Cumplimiento
4	Descripción / Description	M	El trabajo de investigación fue realizado en el cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, el objetivo principal consistió en determinar la incidencia de la auditoría de cumplimiento con el Front Operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe, año 2013. Como objetivo específico se propuso valorar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al front operativo
5	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera Contabilidad y Auditoría; Mayra Esthefany Ibarra Flores
6	Colaborador/contributor	O	Ninguno
7	Fecha / Date	M	20-01-15
8	Tipo/ Type	M	Proyecto de Investigación
9	Formato/ Format	R	Doc. Word 2010; pdf
10	Identificador/identifier	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11	Fuente/Source	O	Investigación administrativa. Auditoría de Cumplimiento
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	Sector privado. Banco Pichincha C.A del cantón Buena Fe
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	Proyecto de investigación (Research Project)

ÍNDICE GENERAL

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vii
ESQUEMA DE CODIFICACIÓN.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
Cuadro. Pág.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
Figura Pág.	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
Anexo Pág.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	3
1.2.1. Planteamiento del Problema de Investigación	4
1.2.1.1. Diagnóstico	5
1.2.1.2. Pronóstico	5
1.2.1.3. Control de Pronóstico.....	6
1.2.2. Formulación del Problema.....	6

1.2.3. Sistematización del Problema.....	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. General	8
1.4.2. Específicos	8
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. General	8
1.5.2. Específicas	8
1.6. Variables	9
1.6.1. Independientes	9
1.6.2. Dependientes	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1.1. Auditoría.....	10
2.1.1.1. Objetivos y Alcance de la Auditoria	11
2.1.2.1. Definición y Objetivos.....	15
2.1.2.2. Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones	16
2.1.2.3. Procedimientos de Auditoría	17
2.1.2.4. Procedimientos para Incumplimiento.....	20
2.1.2.5. Informe sobre Incumplimiento	21
2.1.2.6. Procedimiento de la Auditoría de Cumplimiento.....	21
2.1.2.6.1. Planificación de la Auditoría de Cumplimiento	22
2.1.2.6.2. Ejecución de una auditoría de cumplimiento y obtención de evidencia	26
2.1.2.6.3. Elaboración de informes.....	29
2.1.3. La empresa	31

2.1.3.1. Definición.....	32
2.1.3.2. Clasificación.....	32
2.1.3.3. Empresas del sistema financiero	34
2.1.4. Cantón Buena Fe	36
2.2.1. Auditoría.....	37
2.2.2. Control Interno	37
2.2.2.1. El control Interno en las Empresas	38
2.2.2.2. Componentes	38
2.2.2.3. Papeles de Trabajo.....	42
2.2.2.4. Evidencia de Auditoría	47
2.2.2.5. Índice de Auditoría.....	47
2.2.2.6. Marcas de Auditoría	48
2.2.2.7. Hallazgos de Auditoría	48
2.3. Fundamentación Legal	49
2.3.1. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	49
CAPÍTULO III.....	58
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.1.1. Materiales	59
3.1.2. Métodos	59
3.1.2.1. Deductivo – Inductivo	59
3.1.2.2. Analítico - Sintético	60
3.2. Tipos de Investigación	60
3.2.1. Documental	60
3.2.2. De Campo	60
3.2.3. Descriptiva.....	60
3.3 Diseño de Investigación.....	61
3.4. Población y Muestra	61

3.4.1. Población	61
3.4.2. Muestra	61
3.5. Firma Auditora	62
CAPÍTULO IV	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1. Resultados	64
4.1.1. Fase I: Planificación	64
4.1.1.1. Orden de Trabajo	64
4.1.1.2. Notificación de Inicio de Acción de Control	66
4.1.1.3. Programa General para la Planificación de Auditoría	70
4.1.1.4. Entrevista a la Gerente de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha	71
4.1.1.5. Planeación Estratégica del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha	77
4.1.1.6. Evaluación del Control Interno del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha	82
4.1.1.6.1. Evaluación del Nivel de Confianza y Riesgo del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha	84
4.1.1.7. Hoja de Hallazgos	86
4.1.1.8. Informe de Control Interno	90
4.1.1.8.1. Carta de Control Interno	90
4.1.1.8.2. Informe	92
4.1.1.9. Memorando de Planificación de la Auditoría de Cumplimiento	96
4.1.2. Ejecución	102
4.1.2.1. Programa General a la medida para la Ejecución de la Auditoría	102
4.1.2.3. Reglamento Interno de Trabajo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	107
4.1.2.4. Plan Estratégico del Front Operativo	109

4.1.2.5. Clasificador de Puestos y Funciones del Front Operativo	111
Recibir y atender los requerimientos de los socios: Estados de cuentas no recibidos TC, kilómetros no acreditados Lan Pass, levante cancelación de tarjetas; orden, autorización, modificación contrato y suspensión débito automático TC	115
4.1.2.6. Protocolos del Front Operativo	120
4.1.2.7. Arqueo del subproceso políticas generales del Front Operativo	122
4.1.2.8. Arqueo del Plan de Capacitación del Front Operativo.....	127
4.1.2.9. Áreas Críticas del Front Operativo.....	128
4.1.2.10. Hallazgos del Front Operativo	130
4.1.3. Comunicación de resultados	136
4.1.3.1. Plan de auditoría para comunicación de resultados del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	137
4.1.3.1. Convocatoria lectura del Informe Final de Auditoria de Cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	138
4.1.3.2. Carta de presentación del Informe Final de Auditoria de Cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	139
4.1.3.3. Informe final de la auditoria de cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	140
4.2. Discusión.....	147
CAPÍTULO V	150
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	150
5.1. Conclusiones.....	151
5.2. Recomendaciones.....	152
6.1. Literatura Citada	154
CAPÍTULO VII.....	156
ANEXOS	156

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro.	Pág.
Cuadro 1. Materiales y metodos de la investigacion	60
Cuadro 2. Población del Front Operativo del Banco Pichincha- Sucursal Buena Fe.....	62
Cuadro 3. Nivel de confianza y riesgo de control del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha	85
Cuadro 4. Personal que labora en el Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha	100
Cuadro 5. Equipo de auditoría	101
Cuadro 6. Cronograma de la auditoría de cumplimiento	101
Cuadro 7. Distribución del trabajo de auditoría	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Pág.
Figura 1. Estructura interna del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe.....	81
Figura 2. La tesista aplicando el Cuestionario de Control Interno.....	161
Figura 3. La tesista en del desarrollo de sus actividades diarias.....	162
Figura 4. La tesista solicitando información del Front Operativo.....	162
Figura 5. La tesista entrevista a la gerenta de la entidad bancaria.....	163

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Pág.
Anexo 1. Solicitud de la investigación	158
Anexo 2. Aceptación de la empresa.....	159
Anexo 3. Certificación de la empresa.....	160
Anexo 4. La tesista en el desarrollo de actividades.. ..	161

RESUMEN EJECUTIVO

La propuesta investigativa se realizó en las instalaciones de la institución bancaria ubicada en el cantón Buena Fe, en la Avenida 7 de agosto y Vicente Rocafuerte esquina; y fue dirigida al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe contó con los siguientes objetivos: determinar la incidencia de la auditoría de cumplimiento en el área antes mencionada; valorar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad, evaluar el control interno y formular un informe con los resultados de la auditoría de cumplimiento en el Front Operativo de la entidad. En la metodología se recurrió a los métodos: deductivo-inductivo y análisis-síntesis que facilitaron la ejecución de las fases de la auditoría; además el tipo de investigación atendió al trabajo de campo, revisión documental y descripción de hallazgos. Las hipótesis planteadas son aceptadas porque facilitaron la revisión del marco legal para estimar el cumplimiento de actividades y directrices de regulación; además determinaron las debilidades que presenta el Front Operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe. Entre los resultados se encuentra la deficiente evaluación al personal del Front Operativo, razón por la cual no se toma medidas correctivas y decisiones que favorezca el desempeño de la entidad; la evaluación del control interno se realizó con pruebas sustantivas y documentos que evidenció el rendimiento operativo del área de cajas y de supervisión y facilitó el análisis comparativo de las actividades instauradas en el manual de procedimiento, registrando un riesgo de control alto. Finalizando con la emisión del informe de auditoría de cumplimiento destacando el incumplimiento de aspectos normativos aplicables en la entidad; lo que incidirá en la operatividad de los procedimientos del Front Operativo.

ABSTRACT

The research proposal was carried out on the premises of the Bank located in the canton good faith, in the Avenida 7 of August and Vicente Rocafuerte esquina; and was directed to the Operational Front of Banco Pichincha, agency good faith had the following objectives: to determine the incidence of the audit of compliance in the above area; assess the level of compliance with laws and regulations, examine the procedures applied in the development of the activities implemented in the entity, assess internal control and formulate a report with the results of the compliance audit on the Operating Front of the entity. In the methodology we used methods: such as deductive and analyses- synthesis that facilitated the implementation of phases of the audit; the type of research also attended the field work, document review and description of findings. The assumptions made are accepted because they facilitated the revision of the legal framework to estimate the compliance activities and regulation guidelines; They also determined weaknesses that presents the Operating Front of Banco Pichincha, branch good faith. Outcomes include poor assessment to the staff of the Operating Front, reason for which corrective action is not taken and decisions favouring the performance of the entity; the evaluation of internal control was carried out with substantive evidence and documents showed the operating performance of the boxes and supervision area and provided a comparative analysis of the activities introduced in the manual of procedure, registering a high control risk. Ending with the issuance of the compliance audit report highlighting the failure to comply with applicable regulatory aspects in the entity; that will affect the operation of the Front Operating procedures.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La banca mundial es el soporte de las grandes economías de los países para atraer la inversión a sus localidades, en su trayectoria ha experimentado un sinnúmero de transiciones que han vulnerado la estabilidad aún de las superpotencias financieras lo que originado la presencia de entornos económicos emergentes que necesitan confianza en política monetaria.

El sistema financiero ecuatoriano asume retos a diario para mantener su posicionamiento organizacional y busca estrategias idóneas para contrarrestar la competencia, los cambios del mercado y la globalización; por lo que sus representantes y directivos están alerta y conscientes de la vulnerabilidad de las empresas bancarias en materia económica así como de cambios permanentes del marco normativo que los regula; siendo indispensable disponer de una herramienta de control para emitir informes que demuestren que las operaciones y actividades desarrolladas por la institución están enmarcadas en el cumplimiento de leyes, normas y procedimientos acordes a la naturaleza de la entidad y que faciliten lograr los objetivos institucionales.

La banca en la provincia de Los Ríos, gracias a su actividad agrícola ha generado grandes beneficios a la economía regional y nacional; porque atiende a los sectores que necesitan financiar sus actividades y operaciones como estrategia de crecimiento. Motivo por el cual, el sector bancario debe recurrir a las auditorías de cumplimiento porque evalúa el acatamiento de disposiciones legales, reglamentarias y operativas que aseguren la razonabilidad en los aspectos económicos, laborales y fiscales; porque el incumplimiento normativo origina irregularidad que puede ser de orden administrativo o fraude.

En consecuencia, el objeto de la auditoría de cumplimiento se orienta a determinar si el marco de referencia elaborado por la entidad contiene todos los aspectos y elementos necesarios para efectuar un efectivo control interno acorde a la normativa vigente; por tal motivo es necesario la ejecución de una auditoría de cumplimiento en el Front Operativo del Banco del Pichincha, sucursal Buena

Fe; la misma que contribuirá de manera directa a la optimización de las operaciones que a diario se realiza en la institución; cabe señalar que por ser considerada una de las entidades bancarias más representativas del país, requiere mantener altos estándares de calidad operativa para el cumplimiento de planes y programas operativos.

La estructura del proyecto de investigación presenta los siguientes capítulos:

Capítulo I, compuesto por el marco contextual, identificando la introducción, problematización, objetivos e hipótesis para la ejecución de una auditoría de cumplimiento en el Front Operativo del Banco del Pichincha, sucursal Buena Fe.

Capítulo II, integra los tres componentes del marco teórico por medio de la fundamentación teórica, conceptual y legal.

Capítulo III, presenta la metodología de la investigación utilizada para el análisis del problema de la temática de estudio, por medio del empleo de métodos y técnicas para recabar información.

Capítulo IV, contiene la presentación, análisis e interpretación de los resultados de la investigación, que incluye la planificación, ejecución e informe de la auditoría de cumplimiento.

Capítulo V, propone las conclusiones y recomendaciones de la investigación de la auditoría de cumplimiento.

Capítulo VI, incluye la bibliografía básica y complementaria consultada en la investigación.

Capítulo VII, corresponde a los anexos que sustentan la investigación.

1.2. Problematización

El Banco Pichincha, sucursal Buena Fe se encuentra ubicado en la Av. 7 de Agosto y Vicente Rocafuerte esquina; tiene como principal actividad la captación de recursos monetarios a través de sus clientes; y la colocación de créditos, principal estrategia de mercado para consolidarse en el sector bancario y alcanzar rentabilidad financiera. Internamente, la entidad cuenta con auditoría periódica para controlar el desarrollo operativo en las diferentes áreas, pero no se examinan el procedimiento y cumplimiento de normas y regulaciones en el Front Operativo de la entidad.

La sucursal Buena Fe del Banco Pichincha, cuenta con planes, programas y políticas para el control efectivo de las actividades y dispone de los instrumentos necesarios para lograrlo; sin embargo está expuesta al inevitable riesgo del incumplimiento de importancia relativa de leyes y reglamentaciones; además de sufrir sanciones de carácter legal que afecten su permanencia en el mercado financiero.

Con este argumento es fundamental aplicar la auditoría de cumplimiento para dar respuesta al deficiente desarrollo de los procedimientos en el Front Operativo del Banco Pichincha, los mismos que se los realiza de manera mecánica y se incumple con la adecuada aplicación de las normas, técnicas y regulaciones lo que afecta la toma de decisiones a nivel empresarial.

1.2.1. Planteamiento del Problema de Investigación

En la perspectiva de dar solución al incumplimiento de los procedimientos de las actividades del Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buen Fe, en el año 2013, se presenta la problemática interna que atraviesa:

La sucursal del Banco Pichincha de Buena Fe, cuenta con leyes y reglamentos sobre aspectos operativos, pero no se aplica un control interno efectivo para el monitoreo del cumplimiento de los mismos; además no se da seguimiento al mejoramiento e innovación de los procedimientos ejecutados por el talento

humano; por último no se examina el desarrollo de actividades de acuerdo a las políticas y estándares establecidos al interior de la entidad.

El Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, actualmente no cuenta con procesos para registrar el incumplimiento operativo; el proyecto de investigación plantea la aplicación de una auditoría de cumplimiento que evidencie los hallazgos encontrados en un informe con la opinión del auditor sobre la razonabilidad de las operaciones desarrolladas.

1.2.1.1. Diagnóstico

El Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, presenta incumplimiento en la aplicación de planes y programas porque no utiliza un adecuado y efectivo control interno, razón por la cual las operaciones son poco confiables y no responde a los objetivos estratégicos planificados en la entidad.

Causas

- Falencias en el cumplimiento de normas, leyes y procedimientos
- Deficiente control interno
- Incumplimiento de planificación

Efectos

- Actividades desarrolladas sin fundamentos técnicos y legales
- Errónea valoración del control interno
- Deficiente aplicación de políticas

1.2.1.2. Pronóstico

- Sanciones de organismos de control
- No se detecta las áreas críticas
- Inadecuada toma de decisiones

1.2.1.3. Control de Pronóstico

- Actualización de conocimiento en el marco legal y procedimental
- Aplicación de control interno
- Evaluación de la planeación estratégica

1.2.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que guarda una auditoría de cumplimiento con el Front Operativo del Banco del Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013?

1.2.3. Sistematización del Problema

La investigación plantea la aplicación de una auditoría de cumplimiento en el Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, toma como referente el manejo de los procedimientos administrativos aplicados en el front operativo de esta entidad y propone realizar el proyecto que abarque los componentes de los procedimientos tales como: estructura organizacional, marco estratégico y financiero, controles internos y demás aspectos involucrados en el presente estudio; lo que permite el planteamiento de las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Front Operativo?
- ¿Cuáles son los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas el Front Operativo de la entidad?
- ¿Cuál es el grado de confiabilidad del control interno en el Front Operativo de la entidad?
- ¿Qué resultados reporta la aplicación de la auditoría de cumplimiento en el Front Operativo de la entidad?

1.3. Justificación

La auditoría de cumplimiento hace referencia a la aplicación de la normativa legal que regula el funcionamiento de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, tiene una importancia relevante porque analiza que los procedimientos establecidos en el Front Operativo de la institución cumpla con los requisitos reglamentarios y funcionales según lo previsto para atenuar la presencia de riesgos operativos.

Por lo tanto, el interés de desarrollar el presente estudio se justifica porque se desea dar solución a la problemática existente en la organización por medio de la aplicación de una auditoría de cumplimiento que devese en un dictamen profesional direccionada a la dirección, los hallazgos detectados y conclusiones sobre el cumplimiento de la normativa en las actividades desarrolladas en la entidad bancaria y que garantice la adopción de medidas correctivas y la toma de decisiones en el Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe. Para dar cumplimiento a lo antes citado se revisó la documentación de la entidad para comprobar si los procedimientos con los clientes internos y externos son desarrollados de manera eficiente y eficaz que garantice la legalidad de las operaciones ejecutadas.

La investigación es factible porque la sucursal Buena Fe del Banco Pichincha dispone de todos los recursos materiales y humanos para ejecutar la auditoría de cumplimiento en el Front Operativo; además la autora del proyecto ha tenido acceso a la información de la institución en materia de gestión de procedimientos y aplicación de reglamentaciones y normativa pertinente; también se resalta que la Gerente y los funcionarios consideran que es una oportunidad valiosa de optimizar y mejorar el cumplimiento de las actividades y operaciones desarrolladas en ésta área del banco.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la incidencia de la auditoría de cumplimiento con el Front Operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe, año 2013.

1.4.2. Específicos

- Valorar el nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Front Operativo.
- Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad.
- Evaluar el control interno del Front Operativo de la entidad.
- Formular un informe con los resultados de la auditoría de cumplimiento en el Front Operativo de la entidad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

La auditoría de cumplimiento determinará las debilidades que presenta el Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe.

1.5.2. Específicas

- La valoración del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias demostrará la transparencia de actividades de la entidad.
- El examen de los procedimientos aplicados en el Front Operativo revelará el desempeño administrativo de la entidad.
- La evaluación del control interno demostrará inconsistencias del cumplimiento operativo de la entidad.
- La formulación del informe mostrará los resultados de la auditoría de cumplimiento en el Front Operativo de la entidad.

1.6. Variables

1.6.1. Independientes

- Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias
- Procedimientos aplicados
- Evaluación del control interno
- Formulación del informe

1.6.2. Dependientes

- Transparencia de actividades
- Desempeño administrativo
- Cumplimiento operativo
- Resultados de la auditoría de cumplimiento

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Auditoría

Vizcarra. (2010). “Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión de la independencia”. **(Pág. 65)**

Couto (2011). “Un examen independiente y sistemático realizado para determinar si las actividades u resultados cumplen con lo establecido en el procedimiento documental y también a determinar si esos procedimientos han sido implantados eficazmente y son los adecuados para alcanzar los objetivos”. **(Pág. 8)**

De la Peña (2010). “Se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación de información de una empresa; para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre las actividades” **(Pág 5)**

2.1.1.1. Objetivos y Alcance de la Auditoría

Hurtado (2010). Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa, o si es por cumplimiento de los estatutos que mandan efectuar auditorías anualmente, en todo caso, siempre se cumple con el objetivo de informar a los socios, a la gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el efectivo, etc.) **(Pág. 156)**

De la Peña (2010). “Es la emisión de un diagnóstico sobre un sistema de información empresarial, que permita tomar decisiones sobre el mismo. Estas

decisiones pueden ser de diferentes tipos respecto al área examinada y al usuario del dictamen o diagnóstico” **(Pág. 8)**

Couto (2011). Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría. Los procedimientos requeridos para conducir una auditoría, deberán ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos de las Normas Internacionales de Auditoría. **(Pág. 10)**

2.1.1.2. Tipos de Auditorías

Couto (2011). Se pueden distinguir varios tipos de auditorías, pero en esencia se pueden clasificar en dos grandes grupos:

2.1.1.2.1. Auditorías Internas

Couto (2011). Vienen definidas porque el cliente y el auditado son la misma parte; la misma organización. Estamos ante el caso en que una organización decide por diversas razones, verificar cómo está funcionando los sistemas internos de la empresa. Para ello puede disponer de auditores propios, o bien la otra alternativa es contratar los servicios de una firma auditora. **(Pág. 14)**

De la Peña (2010). Es aquella actividad que llevan a cabo profesionales que ejercen su actividad en el seno de una empresa, normalmente en un staff, bajo la dependencia de la máxima autoridad de la misma, pudiéndose definir ésta como una función de valoración independiente establecida en el seno de una organización dirigida a examinar y evaluar sus actividades. Así como el sistema de control interno, con la finalidad de garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de la información suministrada por los distintos sistemas existentes en la misma y la eficacia de sus sistemas de gestión **(Pág. 5)**

Subia (2010). Es aquella que tiene como propósito fundamental medir los niveles de eficiencia de la auditoría interna, de conformidad a normas y principios,

valiéndose para ello de técnicas de muestreo estadístico, para evaluar el ambiente de control interno, la actividad financiera, validando las cifras que contienen los estados financieros y presentar el resultado final en un informe a la junta general de accionistas, socios o dueños de la entidad **(Pág. 89)**.

2.1.1.2.2. Auditorías Externas

Couto (2011). “El cliente y el auditado son organizaciones diferentes. El cliente puede contar con equipos propios capacitados para esta labor o puede recurrir a subcontratar a un organismo certificador que haga estos servicios” **(Pág. 14)**

De la Peña (2010). Se la considera como el examen sistemático de información de una empresa realizado por un auditor independiente, que emplea técnicas específicas para realizar la evaluación y tiene como objetivo presentar su opinión en un informe sobre el sistema y el control interno aplicado en la entidad **(Pág. 7)**

Subia (2010). Es una actividad independiente de evaluación establecida dentro de una organización, cuya funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles **(Pág. 92)**.

2.1.1.3. Fases de Auditoría

2.1.1.3.1. Planificación

Subia (2010). La planificación de la auditoría se refiere a la revisión hacia los objetivos establecidos para los cuales debe establecerse las actividades a desarrollar; la planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre los elementos, los indicadores de Gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas para los componentes, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en

calidad de equipo de trabajo que será utilizado, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente los resultados de la auditoría esperados **(Pág. 128)**

Franklin (2010). Se refiere a la determinación de los objetivos y alcance de la auditoría, el tiempo que requiere, los criterios, la metodología a aplicarse y la definición de los recursos que se consideran necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad, los sistemas y sus correspondientes controles gerenciales.

Couto (2011). El planeamiento garantiza que la auditoría satisfaga sus objetivos y tenga efectos productivos ya que promueve significativos ahorros en el presupuesto de tiempo programado **(Pág. 108)**

2.1.1.3.2. Ejecución

Subia (2010). En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen en toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada suficiente, competente y relevante, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes **(Pág. 135)**

Franklin (2010). “La fase de ejecución de la auditoría está focalizada en la obtención de evidencias, suficientes, competentes y pertinentes sobre los asuntos más importantes aprobados en el plan de la auditoría” **(Pág. 115)**

Couto (2011). “Es la fase del desarrollo de la auditoría en donde efectivamente se verifica el cumplimiento de la gestión de la calidad. La ejecución de la auditoría tanto interna como externa no siempre cumplen en el mismo orden las fases” **(Pág. 110)**

2.1.1.3.3. Comunicación de Resultados

Subia (2010). En esta etapa hacemos la exposición del informe de auditoría, este debe expresarse de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

Los informe de la auditoría, son los resultados de la Auditoría deberán quedar reflejados en un informe que la empresa auditada deberá mantener a disposición de la autoridad laboral competente y de los representantes de los trabajadores **(Pág. 140)**

Franklin (2010). “La comunicación de resultados se presenta en un informe de auditoría que es el producto final del trabajo del auditor, en el cual presenta sus observaciones, conclusiones y recomendaciones” **(Pág. 125)**

Couto (2011). “Una vez culminada la etapa de ejecución se debe presentar en un informe los resultados obtenidos, debe ser de lectura ágil, clara y concisa; además de proponer acciones correctivas, conclusiones y anexos”. **(Pág. 120)**

2.1.2. Auditoría de Cumplimiento

2.1.2.1. Definición y Objetivos

Blanco (2012). La auditoría denominada de cumplimiento se encarga de examinar los procedimientos financieros – económicos y administrativos para determinar si una organización del sector público o privado ha utilizado de manera adecuada la normativa correspondiente e inherente al giro o actividad comercial en los diferentes procesos que se cumplen en la misma. El desarrollo de la auditoría de cumplimiento abarca la documentación referente a normas, operaciones y control interno empleados para el funcionamiento de la empresa y que responda a la programación de los objetivos al corto, mediano y largo plazo. **(Pág. 189)**

Intosai (2013). “La auditoría de cumplimiento analiza bajo qué lineamientos la organización emplea adecuadamente las normas, reglamentos, manuales por ejemplo acordadas en un contrato o en un convenio de financiación”. **(Pág. 6)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Una auditoría de cumplimiento se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. Una auditoría de cumplimiento de un negocio privado puede incluir:

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía,
 - Revisar promedios de sueldos para que cumplan con la legislación laboral.
- (Pág. 14)**

2.1.2.2. Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones

Blanco (2012). La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Las responsabilidades respectivas de los encargados de la gestión y dirección pueden variar, según la entidad, así como de país a país. La dirección, con el descuido de los encargados de su gestión, debe establecer el tono adecuado, crear y mantener una cultura de honradez y una ética elevada, así como establecer controles adecuados que prevengan y detecten los fraudes y errores dentro de la entidad.

La gerencia de la empresa debe procurar que las operaciones de la misma se enmarquen bajo normas y reglas vigentes. A continuación se exponen algunas instrucciones que la dirección puede utilizar para detectar o prevenir el incumplimiento:

- Supervisar que las normas internas y externas legales y los procesos faciliten el cumplimiento que para tal efecto han sido diseñadas.

- Programar sistemas internos de control acordes a las operaciones de la empresa.
- Diseñar un manual de conducta y socializarlo al talento humano e incentivar su práctica y cumplimiento en la empresa.
- Inspeccionar que el manual de conducta contemple lineamientos claros en cuanto al comportamiento del talento humano.
- Contar con una base de datos sobre normas internas y externas legales para el funcionamiento de la empresa **(Pág. 190)**

2.1.2.3. Procedimientos de Auditoría

Blanco (2012). Una vez que el auditor ha realizado una inspección global de los aspectos a auditar, debe proponer los procedimientos de la auditoría de cumplimiento para identificar los incumplimientos voluntarios o no de la organización en lo referente a normativas, leyes, reglamentaciones y regulaciones internas y externas que conducen a que los objetivos planificados sean alcanzados en un alto nivel.

Este tipo de auditoría es propensa a la existencia del riesgo sobre el incumplimiento de normas internas y externas a pesar de estar debidamente planificada y evidenciada y que responde a los siguientes factores:

- La masiva presencia de normativas y reglamentaciones de aspectos operativos; no faculta que los sistemas de control interno y contable los canalicen internamente.
- La eficacia de la auditoría en cuanto a los procedimientos es minimizada por limitaciones de carácter contable y de control interno en lo referente a las comprobaciones de las operaciones de los mismos.

- El exceso de evidencia no garantiza su idoneidad, razón por la cual el auditor debe reconocer aquella que es aplicable a la organización.
- El incumplimiento de auditoría se traduce como un hallazgo que puede responder a omisiones voluntarias o no en cuanto al registro de las operaciones o aplicación de la normativa interna y externa **(Pág. 191)**

Blanco (2012). La relación existente entre normativa interna y externa con el alcance de la auditoría de cumplimiento establece que sea el auditor quien verifique utilizando las técnicas y procesos pertinentes si la organización acata y cumple con las disposiciones reglamentarias establecidas; siendo necesaria la preparación de las pruebas de cumplimiento del marco legal y regulador. Su incumplimiento genera inestabilidad en el desarrollo de las operaciones y actividades de la empresa, así como la permanencia en el mercado; y ser objeto de sanciones legales por los organismos respectivos

Un auditor para establecer la comprensión en cuanto a normas internas y externas y reglamentaciones que debe aplicarse a la empresa; además de conocer la actividad comercial y operatividad de la misma **(Pág. 191)**

- **Ley de Compañías**

Blanco (2012). “Verifica si la organización cumple con la normativa interna y externa en cuanto a su funcionamiento y de acuerdo al giro de la empresa; siendo fundamental examinar la legislación sobre leyes, contratos, procesos administrativos, entre otros” **(Pág. 192)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Contempla el contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades” **(Pág. 478)**

- **Ley Tributaria**

Blanco (2012). “Establece el control de la administración tributaria sobre la organización como sujeto pasivo en cuanto a la declaración de impuestos, retenciones, contribuciones y su respectivo registro en los libros de contabilidad”. **(Pág. 192)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Es el eje central del ordenamiento tributario donde se recogen sus principios esenciales y se regulan las relaciones entre la Administración tributaria y los contribuyentes”. **(Pág. 479)**

- **Ley Laboral**

Blanco (2012). “Marco legal regulador de la relación contractual entre empleador y empleado. Propicia el control laboral y evitar disputas por desacuerdos o inconformidad entre las partes” **(Pág. 192)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “El objetivo de las leyes laborales es igualar el poder de negociación entre empleadores y empleados **(Pág. 480)**

- **Ley Contable**

Blanco (2012). “Acatar disposiciones de las normas internas y externas de contabilidad, en lo referente al registro de la contabilidad y levantamiento de la información contable – financiera y verificar que la organización cumpla con dichos requisitos” **(Pág. 192)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Son normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas a nivel empresarial”. **(Pág. 481)**

- **Ley de Aduanas**

Blanco (2012). “Conocer sobre el cumplimiento del marco legal de la legislación cambiaria y valorar el efecto generado en las operaciones de la empresa e identificar aspectos de incumplimiento de la misma” **(Pág. 192)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Norma los impuestos generales de importación y exportación y las demás leyes y ordenamientos aplicables, regulan la entrada al territorio nacional y la salida del mismo de mercancías y de los medios en que se transportan o conducen, el despacho aduanero y los hechos o actos que deriven de éste o de dicha entrada o salida de mercancías. **(Pág. 482)**

2.1.2.4. Procedimientos para Incumplimiento

Blanco (2012). “Mediante la observación, el auditor puede determinar la existencia de irregularidades y calificarla de acuerdo a su experiencia y evidencia como fraude; además de relacionarlas con aquellos aspectos promulgados por la dirección”.

Los siguientes ejemplos corresponden al incumplimiento de normas y reglamentaciones: **(Pág. 194)**

- Pagos de servicios, préstamos (empresa, empleados); honorarios o comisiones por ventas que no se encuentran debidamente justificados por medio de documentos y registros apropiados.
- Compras injustificadas en cuanto al precio oficial del mercado.
- Pagos injustificados en efectivo o por cheques por bienes o servicios que no corresponden al país de origen de los mismos
- Transferencias a empresas registradas en paraísos fiscales.
- Deficiencias operativas del sistema contable que afecta el registro de las transacciones de la empresa.
- Transacciones no autorizadas o registradas erróneamente en el sistema contable.

- Incumplimiento de normativas tributarias, laborales, aduaneras y otras (**Pág. 195**)

2.1.2.5. Informe sobre Incumplimiento

Blanco (2012). Cuando el auditor se encuentra con una regularidad derivada de un fraude o supuesto fraude, o error, deberá tener presente la responsabilidad que tiene de comunicar tal información a la dirección, a aquellos encargados de la gestión y, en algunas circunstancias, a las autoridades reguladoras y a aquellas que velan por su aplicación (**Pág. 196**).

Blanco (2012). El auditor de acuerdo a su juicio profesional tiene que decidir qué aspectos informará al cliente, a continuación se recomienda que el documento contenga lo siguiente:

- Aspectos inherentes a la ética de la dirección de la organización.
- Implicación de la dirección por irregularidades significativas, omisiones involuntarias y fraudes en estados financieros.
- Irregularidades en el sistema de control interno y deficiencias detectadas en el sistema de información contable - financiero de la empresa (**Pág. 197**)

Blanco (2012). Este informe debe estar direccionado a la administración, en este caso comité de auditoría, junta de accionistas y directivos sobre aquellas debilidades o hallazgos encontrados y que corresponde al incumplimiento de aspectos normativos internos y externos. Si a juicio del auditor el incumplimiento es de importancia relativa e intencional y están involucrados integrantes de la Junta Directiva, dicho informe debe ser reportado a un nivel jerárquico superior; sino es el caso el auditor puede acceder a la asesoría legal (**Pág. 199**).

2.1.2.6. Procedimiento de la Auditoría de Cumplimiento

Intosai (2013). “La ejecución de una auditoría de cumplimiento se acoge a las siguientes directrices” (**Pág. 17**)

2.1.2.6.1. Planificación de la Auditoría de Cumplimiento

Intosai (2013). “De acuerdo a los principios de la auditoría, determina que el auditor planificará las fases y actividades bajo un marco de calidad, eficiencia, eficacia y economía pronta respuesta y se informará del marco legal regulatoria para la organización auditada” **(Pág. 17)**

- **Identificación de las partes que interviene y soporte legal**

Intosai (2013). La planeación de la auditoría de cumplimiento, deja entrever desde el inicio qué partes intervendrán y bajo qué soporte legal se realizará y verificará las irregularidades de importancia significativa que se pueda hallar en el proceso de la auditoría a la organización. También expone el cuidado en la elaboración y contenido del informe de auditoría así como de los destinatarios. Dicho informe debe apegarse a aspectos legales y técnicos reportados a las partes interesadas y acordes a la naturaleza de la empresa **(Pág. 17).**

- **Materia controlada e información acerca de la misma**

Intosai (2013). En la planificación y ejecución de la auditoría de cumplimiento se debe identificar cuál es la materia controlada y sus características cualitativas o cuantitativas. Más aún, la identificación de la misma debe responder a un criterio profesional del auditor y que facilite la recopilación de información y evidencia para emitir un informe que incluya conclusiones **(Pág. 17)**

- **Criterios**

Intosai (2013). “En la auditoría de cumplimiento, la identificación de los criterios es una parte indispensable de la planificación y pueden responder a diferentes aspectos de la normativa interna y externa de la organización” **(Pág. 18)**

Intosai (2013). Las características que deben contemplar los criterios son las siguientes:

- a) **Pertinentes:** son criterios que deben responder significativamente a las exigencias de los destinatarios de la información de auditoría.
- b) **Fiables:** son criterios que diseñan conclusiones coherentes y relacionadas con las de otro auditor que emplee los mismos en otra situación similar.
- c) **Completo:** son criterios aptos de acuerdo a los objetivos de la auditoría y no contempla la omisión de factores asociados; asimismo son significativos y prestan a los destinatarios un enfoque práctico para acceder a la información.
- d) **Objetivos:** son criterios neutrales y no responden a obcecaciones del auditor o destinatarios de la información, deben ser de naturaleza formal sobre la materia controlada y la evaluación de la misma.
- e) **Comprensibles:** son criterios claros que faciliten la comprensión de los destinatarios de la información propuesta en las conclusiones del informe.
- f) **Comparables:** son criterios vinculados a la experiencia en el ejercicio profesional del auditor con trabajos similares y que pueden ser utilizados como fuente de consulta para una organización.
- g) **Aceptables:** son criterios que admiten que la información sea conocida por usuarios externos, la ciudadanía, la organización auditada y medios de comunicación e información.
- h) **Accesibles:** criterios a los que acceden los destinatarios del informe de auditoría y comprenden la naturaleza y base sobre la cual fue ejecutado dicho trabajo **(Pág. 18-19)**

- **Conocimiento de la organización auditada y su entorno**

Intosai (2013). “El conocimiento de la organización auditada y su entorno debe estar relacionado con la planificación de programas acordes a determinar la materialidad de la materia controlada y la presencia de los riesgos y su posterior análisis” **(Pág. 21)**

- **Estrategia y programa de auditoría**

Intosai (2013). La planificación de la auditoría es un proceso integrador y continuo; además contempla cumplir con requerimientos estratégicos traducidos en programas escritos globales y específicos de acuerdo al tipo de auditoría y debidamente documentados. También se pronunciará a aspectos técnicos y normativos para la labor del auditor **(Pág. 21 -22)**

- **Comprensión del control interno de la entidad auditada**

Intosai (2013). La auditoría de cumplimiento está obligada a realizar la valoración a la dirección sobre el cumplimiento de la normativa interna y externa vigente; este conocimiento facilitará tener acceso a la materia controlada y al sistema de control interno.

El control interno evaluado estará sujeto a la naturaleza y alcance de la auditoría de cumplimiento y sus respectivas pruebas para detectar o corregir incumplimientos significativos, además determinará el nivel de confianza en el desarrollo de las operaciones de la empresa, el nivel de riesgo y los procesos idóneos aplicada a la misma **(Pag.23)**

- **Materialidad**

Intosai (2013). La importancia relativa o materialidad de la auditoría está sujeta a factores cuantitativos y cualitativos. La materialidad se determina a efectos de:

- a) Programación de la auditoría de cumplimiento
- b) Evaluación de la evidencia y su efecto los incumplimiento significativos detectados
- c) Exposición de los resultados en un informe de auditoría

En la etapa de planificación, se establecerá los procedimientos de auditoría, se tendrá acceso a la información para establecer el nivel del riesgo; la evidencia recopilada determinará la materialidad de la misma y servirá de base para la emisión de conclusiones transcritas en los informes de auditoría.

La materialidad tiene una importancia significativa, como por ejemplo:

- a) El fraude
- b) Infracción de actos ilícitos de carácter no intencionado.
- c) Exposición de información incorrecta o incompleta a la dirección de la empresa, auditor o autoridad legal.
- d) Resistencia intencionada a las peticiones de seguimiento expedidas por la dirección, organismos competentes o auditores.
- e) Actos efectuados a sabiendas de la falta de fundamento jurídico para ejecutarlos **(Pág.24)**

- **Análisis de riesgos**

Intosai (2013). Analizar los riesgos es una parte esencial de las auditorías; de acuerdo a las limitaciones presentadas en las auditorías de cumplimiento, éstas no proporcionan garantías para la identificación de los mismos. Entre las limitaciones se exponen:

- a) Prudencia de la alta dirección en la interpretación de la normativa interna y externa
- b) Delegación de fallas en lo referente al cumplimiento de actividades entre miembros de la organización
- c) Sistemas ineficaces
- d) Retención de pruebas y evasión de los controles

La presencia de los riesgos y sus causas son diferentes y responden a la materia controlada. En algunos casos se los clasifica como riesgo inherente, de control y detección; el nivel de probabilidad de que ocurran deberá considerarse al momento de evaluarlos **(Pág. 25)**

- **Procedimientos de planificación de auditoría**

Intosai (2013). Los procedimientos de auditoría aplicados deben contrarrestar los riesgos o incumplimientos significativos detectados. La naturaleza, cronograma de actividades y el alcance de los mismos son variables y responden al tipo de auditoría. No obstante, el proceso de la auditoría de cumplimiento implica una concordancia de la normativa interna y externa de la empresa y la relación que mantiene con la materia controlada **(Pág. 27)**

2.1.2.6.2. Ejecución de una auditoría de cumplimiento y obtención de evidencia

Intosai (2013). Los procedimientos de auditoría de cumplimiento obedecerán a la naturaleza de la materia controlada y al juicio profesional del auditor y se relacionarán con los riesgos detectados. En caso de existir inconsistencias, los controles se deben someter a una verificación para determinar su fiabilidad e idoneidad a través de pruebas de confirmación.

Ante la presencia de riesgos de incumplimiento significativo se accederá no sólo a pruebas analíticas, sino pruebas de confirmación e incluso pruebas de detalles **(Pág. 28)**

- **Obtención y valoración de la evidencia**

Intosai (2013). La valoración de la evidencia y obtención de la misma es necesaria para sustentar sus conclusiones. Dichas opiniones de la materia

controlada sustentadas en un informe deben apoyarse en la elaboración de pruebas razonables y veraces.

La recopilación de evidencia o de pruebas es un proceso sistemático:

- a) Procesos aptos para obtener la evidencia de la auditoría
- b) Valoración de la evidencia conseguida en términos de cantidad y calidad
- c) Riesgo de evaluación y obtención de pruebas adicionales en caso necesario.

Una técnica indispensable para detectar incumplimiento significativo en la normativa interna y externa en una auditoría de cumplimiento es el muestreo. Para acceder a la evidencia de auditoría, se propone emplear las siguientes técnicas:

- a) Observación
- b) Examen
- c) Indagación
- d) Rediseño
- e) Ratificación
- f) Procesos metódicos

Entre los procedimientos para recopilar pruebas se contemplan: Las pruebas de controles y las de confirmación **(Pág. 28)**

- **Documentación**

Intosai (2013). Entre los principios de auditoría se destaca que la evidencia recopilada debe estar debidamente documentada, detallada y completa. Sin embargo, en la auditoría de cumplimiento es necesario cumplir a cabalidad con este requisito, porque es importante contar con dichas pruebas que serán consideradas en las conclusiones del informe final **(Pág. 32)**

- **Comunicaciones**

Intosai (2013). La comunicación al interior de la organización debe ser de calidad y eficaz durante el proceso de la auditoría. Ésta se la realizará en diferentes fases:

- a) Al inicio de la fase de planificación, por ejemplo entrevistas con directivos y responsables de determinadas áreas, delineación de la estrategia de auditoría, calendario, logística y demás elementos de esta etapa.
- b) En la fase de ejecución, es necesaria solicitar al personal información que facilite la recopilación de la evidencia para tal efecto se les notificará; al responsable del proceso se le deberá notificar en caso de existir cualquier inconveniente significativo o incumplimiento; el mismo tratamiento será dado a conocer a la alta dirección de la organización por dificultades en la auditoría ya sean de incumplimiento significativo o no materiales y corregirlos para evitar su presencia en el futuro.
- c) En La fase de comunicación de resultados se elaborará el informe escrito, dirigido a los interesados de la auditoría **(Pág. 33)**

- **Consideraciones sobre la denuncia de presuntos actos ilícitos**

Intosai (2013). No es un objetivo detectar actos ilícitos o el fraude en la auditoría de cumplimiento a pesar de la presencia del factor riesgo, sin embargo, los auditores del sector público se mantendrán alerta ante la posibilidad de este tipo de evento **(Pág. 34)**

- **Consideraciones sobre valoración de evidencia y formulación de conclusiones**

Intosai (2013). “La evidencia será evaluada de acuerdo al grado de materialidad y la existencia de incumplimiento significativo al realizar la labor de auditoría sobre la materia controlad” **(Pág. 36).**

Intosai (2013). Entre los factores para establecer el grado de incumplimiento de importancia material se presentan los siguientes:

- a) Extensión de los intereses confrontados
- b) Circunstancias que originan el incumplimiento
- c) Naturaleza, causas, efectos y consecuencias que generan el incumplimiento
- d) Transparencia del programa para detectar el cumplimiento o no de auditoría
- e) Necesidades e intereses de los destinatarios del informe de auditoría de cumplimiento
- f) Alcance del incumpliendo (legal o monetario) **(Pág. 36)**

- **Exposiciones escritas de los funcionarios responsables**

Intosai (2013). La evaluación y fundamentación de la evidencia y formulación de conclusiones estarán contempladas en los resultados del informe. Para ello, es necesario establecer una concordancia entre las actividades administrativas y operativas y las normativas internas y externas que den como resultado el incumplimiento de importancia significativa durante el tiempo de la auditoría a pesar de la presencia de un sistema de control interno **(Pág. 37).**

- **Hechos posteriores**

Intosai (2013). Es importante la revisión escrita de la información por la dirección de la organización antes y durante del período auditado. El trabajo de auditoría frente a hechos posteriores será relacionado con el tiempo que se invierta entre la finalización del trabajo y la exposición del informe **(Pág. 37).**

2.1.2.6.3. Elaboración de informes

Intosai (2013). En el sector público, la elaboración de informes por escrito es una forma de fiscalización de posibles infracciones o incumplimiento de importancia significativa que pueden sugerir una corrección oportuna. También, es oportuno considerar en la elaboración de informes de auditoría los principios de objetividad, exhaustividad y cumplimiento de los plazos **(Pág. 39)**

- **Auditorías de cumplimiento: Formato y contenido**

Intosai (2013). El formato del informe escrito de auditoría, según los escenarios variarán su presentación. Siendo indispensable que tengan consistencia para que los destinatarios de los mismos entiendan el trabajo realizado, las conclusiones resultantes y detectar incumplimientos de importancia significativa.

La forma de emisión escrita de un informe de auditoría de cumplimiento son numerosas; pero pueden influir la exhaustividad, leyes internas y externas, objetivos y aspectos tratados de la auditoría; además de depender de las exigencias de los destinatarios del mismo así como al tipo de organización **(Pág. 39)**

Intosai (2013). De acuerdo a lo arriba expuesto, una Entidad Fiscalizadora Superior (EFS), puede calificar la preparación de un informe breve (condensados y se presentan en un formato armonizado) o informe extenso (informes especiales que detallan las conclusiones, consecuencias y recomendaciones de la auditoría) **(Pág. 39)**

- **Informes de auditorías de cumplimiento**

Intosai (2013). Un informe de auditoría de cumplimiento puede contener los siguientes elementos:

1. El título y el destinatario de la auditoría de cumplimiento.
2. Los objetivos, alcance y período la auditoría de cumplimiento
3. Descripción de la información acerca de la materia controlada
4. Criterios identificados.
5. Base legal e identificación de normas de auditoría aplicadas al trabajo.
6. Resumen del trabajo efectuado.
7. Conclusión y recomendación.
8. Respuestas de la entidad auditada.
9. Fecha del informe de auditoría de cumplimiento.
10. Firma del responsable de auditoría **(Pág. 40).**

- **Criterios identificados**

Intosai (2013). “En la valoración de la materia controlada se emplean algunos criterios que deben ser identificados por los destinatarios del informe de auditoría de forma clara y coherente así como las conclusiones” **(Pág. 41)**

Intosai (2013). “En caso de que los criterios no sean identificables deberán existir aclaraciones pertinentes en el informe. Cuando sean contradictorios, se especificará la contradicción, sus posibles consecuencias y debidas recomendaciones” **(Pág. 41)**

- **Conclusiones**

Intosai (2013). Dependiendo del alcance de la auditoría y el formato del informe, la redacción de la conclusión es imprescindible al momento de enviarlo a los destinatarios de la auditoría. En caso de la no identificación de sucesos de incumplimiento de importancia material, la conclusión no será acompañada de reservas **(Pág. 41)**

- **Formulación de recomendaciones constructivas**

Intosai (2013). “De acuerdo a los principios de la auditoria se recomiendan que los informes sean de corte constructivistas, esto la elaboración de conclusiones para establecer mejoras sobre la materia controlada” **(Pág. 42)**

- **Procesos de seguimiento**

Intosai (2013). Los actos de incumplimiento notificados de acuerdo a la naturaleza del mismo deben tener un seguimiento específico para que el auditor lo presente en su informe y sugerir revisiones, evaluaciones del sistema de control interno, conferencias u otros” **(Pág. 47)**

2.1.3. La empresa

2.1.3.1. Definición

Amaru (2010). Una empresa es una iniciativa que tiene como objetivo ofrecer productos y servicios para atender las necesidades de personas o mercados, y con ello obtener una utilidad. Para lograr ganancias y atender el compromiso con su prosperidad, el emprendedor necesita adquirir recursos, estructurar un sistema de operaciones y asumir un compromiso con la satisfacción del cliente **(Pág. 45)**

Sarmiento (2010). Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad” **(Pág. 1)**

Sánchez (2011). “Es una entidad económica de carácter pública o privada, que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas y puede buscar o no lucro” **(Pág. 19)**

2.1.3.2. Clasificación

Bravo (2011). Existen algunos criterios para clasificar las empresas, para efectos contables se consideran más útiles los siguientes:

- a. Por su naturaleza:** Industriales, comerciales y de servicios
- b. Por el sector al que pertenece:** Públicas, privadas y mixtas
- c. Por la integración del capital:** Unipersonales y pluripersonales **(Pág. 2)**

Amaru (2010). “La clasificación de las empresas puede ser por el origen de la inversión, objeto social, productos, tamaño, tipo de sociedad y sector económico.” **(Pág. 46)**

- a. **Por el origen de la inversión:** Empresa privada, mixta, industrial y comercial; estatal, multinacional, consorcio, asociación, nacional, extranjeras.
- b. **Objeto social:** Éstas pueden ser con fines de lucro como sociedades, mixtas y comerciales, y sin fines de lucro, entre ellas asociaciones, fundaciones, cooperativas u otras.
- c. **Productos:** Se destacan las comerciales, mixtas, de servicios, agropecuarias, silvicultura, minera, etc.
- d. **Tamaño:** De acuerdo al tamaño pueden ser grandes, medianas, pequeñas y microempresas.
- e. **Tipo de sociedad:** Se asocian como anónimas, sociedad de capital formada con un mínimo de cinco accionistas; limitadas conformada por dos socios y en comandita con la presencia de un mínimo de socios.
- f. **Sectores económicos:** Pueden pertenecer al sector real, sector financiero y sector educativo (**Pág. 46- 48**)

Sánchez (2011). De acuerdo a su tamaño, las empresas tienen las categorías siguientes:

- a. **Microempresas:** Emplean hasta 9 trabajadores, y sus tramos de ingresos son de hasta 100 mil dólares.
- b. **Pequeña industria:** Puede tener hasta 49 obreros
- c. **Mediana industria:** Alberga de 50 a 199 obreros, y el tramo de ingresos no sobrepasa los 5 millones de dólares

- d. **Grandes empresas:** Son aquellas que tienen más de 200 trabajadores y más de 5 millones de dólares en tramos de ingresos **(Pág. 22)**

2.1.3.3. Empresas del sistema financiero

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos, constituyéndose los bancos en el mayor y más importante participante del mercado con más del 90% de las operaciones del total del sistema **(Pág. 19)**

Estupiñán (2010). El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y desarrollo de la economía. La participación de los entes financieros puede contribuir a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población, promoviendo un sano desarrollo de todo el sistema financiero. Con el financiamiento obtenido a través del sistema financiero, las empresas o instituciones gubernamentales realizan inversión productiva, lo que genera un mayor número de empleos; en consecuencia, se puede alcanzar un mayor desarrollo y crecimiento económico. **(Pag. 87)**

Sánchez (2011). “Está formado por el conjunto de empresas encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya principal actividad es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes deseen realizar inversiones productivas”. **(Pág. 30)**

2.1.3.3.1 Bancos

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). “Es una institución que por un lado se encarga de cuidar el dinero que es entregado por los clientes y por el

otro utiliza parte del dinero entregado para dar préstamos cobrando una tasa de interés” (**Pag. 24**).

Estupiñán (2010). “Son instituciones que realizan labores de intermediación financiera, recibiendo dinero de agentes económicos (depósitos) para darlo en préstamo a otros agentes económicos (créditos) y generar un beneficio adicional sobre la inversión”. (**Pág. 90**)

Sánchez (2011). “Se denomina banco a una institución financiera que tiene dos funciones principales: captar, guardar y velar por el dinero de sus usuarios, y utilizar parte de los fondos captados para la entrega de créditos, cobrando intereses sobre el préstamo” (**Pág. 33**)

2.1.3.3.2 Banco Pichincha

Banco Pichincha (2010). Un 11 de abril de 1906, nace en Ecuador la compañía anónima Banco Pichincha. Constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, la entidad fijó desde sus inicios su prioridad: trabajar en el mercado de divisas. Gracias a las gestiones del entonces vicepresidente, la institución consiguió colocar fondos en el extranjero por un capital inicial de 600 mil sucres, lo que marcó el comienzo de la vida legal del Banco Pichincha y el inicio de la presencia mundial que lo caracteriza.

La primera agencia bancaria se estableció en la intersección de las calles Venezuela y Sucre, en la propiedad de Juan Francisco Freile. El primer directorio estuvo conformado por ilustres ecuatorianos. Manuel Jijón Larrea (presidente fundador), Manuel Freile Donoso e Ignacio Fernández Salvador (gerentes fundadores) fueron algunos de ellos, entre otros hombres de negocios de la época.

Reunido en sesión del 4 de junio de 1906, este directorio aprobó el primer pedido de billetes por un valor representativo de un millón de sucres.

El dinero llegó en febrero del año siguiente, y comenzó a circular inmediatamente

en virtud de las emisiones que se hacían de acuerdo a la ley y las exigencias comerciales vigentes. Junto con los billetes llegaron también títulos de acciones, cheques, letras de cambio, libretas para los estados de cuentas corrientes, útiles de escritorio, y otras herramientas necesarias para el trabajo bancario.

En los siguientes años, y debido al rápido y creciente desarrollo del país, se comenzó a pensar en un aumento de capital. Este se materializó en 1928, cuando quedó fijado en la considerable suma de 3.200.000 dólares.

Estos pasos iniciales formaron al Banco Pichincha de hoy, y le permitieron alcanzar grandes e importantes metas que lo han convertido en la primera institución bancaria de Ecuador.

Banco Pichincha Agencia Buena Fe, fue creada el 13 de Septiembre de 1996
(Pág. 4)

2.1.3.3.3 Front Operativo

Banco Pichincha (2010). Término que hace referencia a el área operativa de cajas o ventanillas, por medio de una planificación administrativa y operativa del front operativo, en función de los objetivos institucionales y los estándares establecidos; de acuerdo al modelo de atención definido para los segmentos.
(Pág. 5)

2.1.4. Cantón Buena Fe

Gobierno Autónomo Descentralizado de San Jacinto de Buena Fe (2015). En 1943, la pareja conformada por Medardo Espinoza Cabezas y Rosa Figueroa Carrillo arribaron a este territorio e instalaron una tienda denominada Buena Fe; de allí surgió su nombre como reciento. San Jacinto de Buena Fe, fue creada como parroquia rural del cantón Quevedo, el 11 de octubre de 1979, mediante decreto ejecutivo N° 174 y perteneció hasta julio de 1992.

Los inicios del proceso de cantonización de San Jacinto se Buena Fe se remonta al 18 de agosto de 1988, liderado por el diputado de la provincia Lic. Julio Zapatier Arias. El plenario de las comisiones legislativas permanentes del Honorable Congreso Nacional del Ecuador expidió el decreto de su cantonización.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Auditoría

Soy i Aumatell (2012). Su objetivo es determinar en qué medida la entidad auditada o función ha empleado las normas internas y externas de la organización; y la materia controlada propuesta en la auditoría. Lo que persigue es proveer a los destinatarios información de la valoración de acuerdo a criterios pertinentes de la materia auditada. Si se detentan algunos requisitos que no se cumplen es lo que se denomina una <no conformidad>, que debe ser eliminada mediante una acción correctiva **(Pág. 104)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” **(Pág. 4)**

Závaro (2010). La auditoría puede definirse como un proceso sistemático para obedecer 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 **(Pág. 12)**

2.2.2. Control Interno

2.2.2.1. El control Interno en las Empresas

Estupiñán y Estupiñán (2010). El entorno económico, político y social genera cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos, su implementación y evaluación no pueden ser responsabilidad aislada de la administración, el contador o la auditoría.

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la Institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programas **(Pág. 65)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos comprenden el control interno de la entidad **(Pág. 270)**

Chacón (2010). El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia **(Pág. 123)**

2.2.2.2. Componentes

Arens, Elder y Beasle (2010). El marco integrado de control interno de COSO, es el modelo de control interno más aceptado en Estados Unidos. Según éste el control interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se

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

1. Ambiente de control.
2. Evaluación del riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Monitoreo. **(Pág. 274)**

1. Ambiente de Control

Estupiñán y Estupiñán (2010). Establece el tono de una organización, influenciando en la gente la conciencia conocimiento sentido del control. Esta es la fundamentación para todos los otros componentes del control interno, suministrando disciplina y estructura. El ambiente de control incluye factores de integridad, valores éticos y competencia del personal de la entidad **(Pág. 68)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Con el propósito de entender y evaluar el ambiente de control, los auditores deben considerar las partes más importantes de los componentes del control. **(Pág. 275)**

Franklin (2010). Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control **(Pág. 67)**

2. Evaluación de Riesgos

Estupiñán y Estupiñán (2010). “Cada entidad afronta una variedad de riesgos de origen interno y externo que deben ser valorados” **(Pág. 73)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados” **(Pág. 277)**

Franklin (2010). Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. **(Pág. 73)**

3. Actividades de Control

Estupiñán y Estupiñán (2010). Se refiere a estrategias y procesos para poder desarrollar la administración. Ello contribuye a garantizar que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar el riesgo y ejecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control ocurren por toda la empresa e incluye las funciones y los niveles jerárquicos. Ello incluye un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, funciones y procedencia de los activos de la empresa **(Pág. 79)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Potencialmente existen varias actividades de control en cualquier entidad, incluyendo los controles manuales y automáticos. **(Pág. 278)**

Franklin (2010). “Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos” **(Pág. 76)**

4. Información y Comunicación

Estupiñán y Estupiñán (2010). “La información es identificada y notificada en función del período auditado y facilita a la gente cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen información operacional financiera y suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios” **(Pág. 83)**

Arens, Elder y Beasle (2010). El propósito del sistema de información y comunicación de contabilidad de la entidad es iniciar, registrar, procesar e informar de las operaciones de la entidad y mantener la responsabilidad por los activos relacionados. Una información contable y sistema de comunicación tiene varios subcomponentes, que, por lo general, están compuestos por diferentes tipos de transacciones como ventas, devoluciones de ventas, entradas de efectivo, adquisiciones **(Pág. 281)**

Franklin (2010). Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos **(Pág. 87)**

5. Supervisión y Monitoreo

Estupiñán y Estupiñán (2010). Un sistema de control interno necesita ser supervisado, o sea, implementar un proceso de evaluación de la calidad del desempeño del sistema simultáneo a su actuación. Esto es, actividades de supervisión que se desarrollan adecuadamente con evaluación separada o una

combinación de las dos. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones **(Pág. 88)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se mediquen según los cambios en las condiciones. La información que se está evaluando proviene de varias fuentes, incluyendo los estudios existentes de controles internos, informes internos del auditor, informes de excepciones sobre actividades de control, informes por parte de reguladores como pueden ser dependencias reguladoras bancarias, informes del personal operativo y quejas de los clientes por cargos de facturación **(Pág. 282)**

Franklin (2010). Corresponde a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. **(Pág. 103)**

2.2.2.3. Papeles de Trabajo

Pungitore (2010). Los papeles de trabajo constituyen el conjunto de piezas documentales o electrónicas, en los cuales esta consignada la evidencia recopilada por el auditor y los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución, también forman parte aquellas piezas documentales o electrónicas obtenidas por el auditor y que no han sido preparadas por él.

Los papeles de trabajo sirven para respaldar los hallazgos, el informe y los procesos administrativos, civiles y penales, además registra las labores de la

auditoria, sirve para sistematizar el trabajo del auditor del proceso y del informe.

Existen dos tipos: El archivo corriente representado por documentos electrónicos o documentales que sirven solo para el examen actual (elaborado por el auditor) y el archivo permanente que son documentos que sirven para el examen actual y exámenes futuros (base normativa, legal, financiera, dado generalmente por la entidad.) **(Pág. 87)**

Guerrero (2010). “Son los archivos o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan su trabajo efectuado durante la auditoria estos archivos se dividen en Permanentes y Corrientes” **(Pág. 67)**

Arens, Elder y Beasle (2010). La documentación de la auditoría es una parte esencial de todas las auditorías para su planeación adecuada. Proporciona un registro de la evidencia acumulada y los resultados de las pruebas, decide el tipo adecuado de auditoría y es un medio para revisar el trabajo de los asistentes. Los despachos de contadores públicos establecen sus propias políticas y métodos para la preparación de la documentación a fin de asegurar que estos objetivos se cumplan. Los despachos de contadores públicos de gran calidad se aseguran de que los documentos se preparen apropiadamente y que sean idóneos para las circunstancias de la auditoría. **(Pág. 219)**

2.2.2.3.1 Característica de los Papeles de Trabajo

Arens, Elder y Beasle (2010). Se caracterizan por:

- Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.

- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría **(Pág. 230)**

Pungitore (2010). Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características:

- Deben ser preparados en forma nítida, clara, concisa y precisa; es decir utilizando una ortografía correcta, lenguaje entendible, limitación en abreviaturas, referencias lógicas, mínimo número de marcas y explicación de las mismas.
- Su preparación deberá efectuarse con la mayor puntualidad posible y se pondrá en su elaboración el mayor cuidado para incluir en ellos tan solo los datos exigidos por el buen criterio del auditor.
- Debe elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible sin que se detecte la enmendadura y asegure la permanencia de la información contenida en ellos.
- Son de propiedad de la firma auditora, la cual adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad.
- Deben ser completos, para lo cual se evitarán preguntas, comentarios que ameriten o requieran respuesta o seguimiento posterior **(Pág. 90)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Entre las características se destacan:

- Deben ser completos y exactos: Con el objeto de que permitan sustentar debidamente los hallazgos, opiniones y conclusiones y demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado.
- Deben ser lo suficientemente claros, comprensibles y detallados: Para que de su lectura un auditor experimentado, que no haya mantenido una

relación directa con la auditoría, esté en capacidad de fundamentar las conclusiones y recomendaciones sin requerir explicaciones adicionales.

- Deben ser legibles y ordenados: Para demostrar su valor como evidencia.
- Deben contener información relevante: Esto es, limitarse a los asuntos que sean pertinentes e importantes para cumplir los objetivos del trabajo encomendado **(Pág. 329)**

2.2.2.3.2 Propósito de los Papeles de Trabajo

Pungitore (2010). En forma general los papeles de trabajo sirven para evidenciar en forma competente y suficiente el trabajo realizado; y respaldar el dictamen, y las conclusiones y recomendaciones del informe; Sin embargo ampliando estos dos propósitos generales podemos señalar, que los papeles de trabajo servirán, entre otros aspectos para:

- a. Redactar y sustentar el informe de auditoría
- b. Ayudar a la planificación
- c. Facilitar el examen de auditoría
- d. Sentar las pruebas para el control de calidad de la auditoría
- e. Defender las demandas, los juicios y otros procedimientos jurídicos
- f. Demostrar el cumplimiento de las normas de auditoría
- g. Documentar las deficiencias encontradas
- h. Poner en evidencia la idoneidad profesional del personal de auditoría.
- i. Registrar la información reunida en la auditoría **(Pág. 95)**

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Las pruebas pueden ser de tres tipos:

1. Pruebas de Control

Pungitore (2010). “Relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante”. **(Pág. 95)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Procedimientos de auditoría para comprobar la eficacia de la operación de los controles en apoyo al riesgo de control evaluado reducido” (Pág. 337)

De la Peña (2010). Son el instrumento mediante el cual el auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar:

- La existencia del control interno
- La eficacia de los mismos
- Su continuidad durante todo el período (Pág. 59)

2. Pruebas Analíticas

Pungitore (2010). “Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento” (Pág. 95)

Arens, Elder y Beasle (2010). “Son aquellas desarrolladas por el propio auditor a través de cálculos, estimaciones, comparaciones, estudios de índices y tendencias, investigación de variaciones y operaciones no habituales” (Pág. 357).

De la Peña (2010). “Se definen como Evaluaciones de información financiera que se hacen mediante un estudio de las relaciones entre datos financieros y no financieros que implican comparaciones de montos registrados con expectativas que desarrolla el auditor” (Pág. 62)

3. Pruebas Sustantivas

Pungitore (2010). “Son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias” (Pág. 95)

Arens, Elder y Beasle (2010). “Son procedimientos de auditoría diseñados para hacer pruebas de los errores de dólares (monetarios) de los saldos de los estados financieros” **(Pág. 434)**

De la Peña (2010). “Tiene como objetivo comprobar la validez de los saldos que presentan las cuentas incluidas en los estados financieros. Se las puede dividir en: Pruebas sobre las transacciones y pruebas sobre los saldos finales” **(Pág. 60)**

2.2.2.4. Evidencia de Auditoría

García y Casanueva (2011). “Es la información cualitativa o cuantitativa recopilada por la firma auditora. La evidencia puede ser: Física, documental, testimonial y analítica” **(Pág. 121)**

Arens, Elder y Beasle (2010). Cualquier datos que use el auditor para determinar si la información que se audita se elaboró de acuerdo con el criterio establecido. La información varía muchísimo en la medida que persuade el auditor si los estados financieros se presentan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. La evidencia incluye información que es sumamente convincente, como el recuento del auditor de los valores comerciales e información menos convincente como las respuestas de los empleados del cliente. **(Pág. 197)**

Rodriguez (2013). “Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido” **(Pág. 156)**

2.2.2.5. Índice de Auditoría

García y Casanueva (2011). “El hecho de asignar índices o claves de identificación que permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra una cédula dentro del expediente o archivo de referencia permanente

y el legado de auditoría. Los índices son anotados con lápiz rojo en la parte superior derecha de la cédula de auditoría” **(Pág. 134)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Los índices son claves convencionales de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico, que permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta” **(Pág. 275)**

Pungitore (2010). Es el código asignado a cada papel de trabajo y por tanto lo identifica en forma exclusiva del resto de papeles, cada papel de trabajo tiene su propio índice, el que se compone de una parte literal y de una parte numérica. El índice tiene la finalidad de facilitar el acceso a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores y otros usuarios. **(Pág. 102)**

2.2.2.6. Marcas de Auditoría

García y Casanueva (2011). Son los símbolos o signos empleados por el auditor para indicar las acciones o procedimientos de auditoría efectuados, dichos símbolos se registran en cada uno de los documentos, comprobantes, registros contables examinados y demás papeles de trabajo elaborados, para resaltar algo muy significativo y dejar evidencia del tipo de revisión y prueba realizados por el auditor **(Pág. 167)**

Arens, Elder y Beasle (2010). “Símbolos utilizados en un calendario de auditoría que proporcionan información adicional o detalles de los procedimientos de auditoría realizados” **(Pág. 219)**

Guerrero (2010). “Las marcas deben ser distintivas de una a otra para dar mayor facilidad al auditor, además es importante que se mantengan uniformidad en el uso de éstos símbolos” **(Pág. 20)**

2.2.2.7. Hallazgos de Auditoría

García y Casanueva (2011). “Es la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas por el auditor como producto de la aplicación de pruebas selectivas con empleo de procedimiento o técnicas de auditoría” **(Pág. 175)**

Arens, Elder y Beasle (2010). El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (debe ser). Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos **(Pág. 314).**

Niño, (2011). “Se considera que los hallazgos en auditoria son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia” **(Pág. 90)**

2.3. Fundamentación Legal

En el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó la normativa dispuesta por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; la misma que regula y garantiza el adecuado desarrollo de las actividades de las instituciones bancarias y destaca la importancia del empleo de auditorías al interior de las entidades con la finalidad de emitir una opinión razonable de los hallazgos obtenidos.

2.3.1. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero tiene el carácter de orgánica, disposición constante en su artículo 221, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 659 de 12 de marzo del 2012, que textualmente expresa: “La presente Ley tendrá el carácter de orgánica”

TÍTULO I

DEL ÁMBITO DE LA LEY

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). **ARTÍCULO 1.-** Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retrogarantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: transporte de especies monetarias y de valores, servicios de cobranza, cajeros automáticos, servicios contables y de computación, fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficinas de una sociedad controladora o institución financiera; y, otras que fuesen calificadas por la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio del control que corresponde a la Superintendencia de Compañías, serán vigiladas por la Superintendencia de Bancos y ésta dictará normas de carácter general aplicables a este tipo de instituciones.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). La sociedad controladora y las instituciones financieras integrantes de un grupo financiero serán controladas por la Superintendencia de Bancos. Formarán parte de un grupo financiero únicamente las instituciones financieras privadas, incluyendo las subsidiarias o afiliadas del exterior, las de servicios financieros, de servicios auxiliares del sistema financiero que regula esta Ley.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). La sociedad controladora de un grupo financiero y las instituciones financieras se someterán al cumplimiento de las normas de la Ley de Mercado de Valores, en lo referente al registro y a la oferta pública de valores, pero su control y supervisión será ejercido exclusivamente por la Superintendencia de Bancos.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas son las únicas autorizadas por esta Ley para actuar como fiduciarias en procesos de titularización que efectúen en el cumplimiento de sus fines. Estas corporaciones tendrán como fin básico, en el cumplimiento de su objeto social relativo al ámbito hipotecario, el desarrollo de mecanismos tendientes a movilizar recursos en favor del sector de vivienda e infraestructura relacionada.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas podrán emprender en procesos de titularización tanto de cartera hipotecaria propia como de cartera hipotecaria de terceros, actuando para ello en ambos casos con la triple calidad de originador, fiduciario y colocador a través de intermediarios de valores autorizados. Al efecto, le corresponde a la Superintendencia de Bancos emitir las correspondientes normas que regulen los procesos en referencia. Estos procesos se sujetarán a las normas de la Ley de Mercado de Valores en lo que les fueren aplicables; y, los valores producto de los mismos serán objeto de oferta pública.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 2.- Para los propósitos de esta Ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

TÍTULO II

DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

CAPÍTULO I

INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO NACIONAL

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 3.- La Superintendencia autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado. Estas instituciones se constituirán bajo la forma de una compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para

la vivienda.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 4.- La Superintendencia autorizará a las instituciones del sistema financiero privado, sujetas a esta Ley, la adopción y registro de cualquier denominación que crean conveniente, con tal que no pertenezca a otra institución y que no se preste a confusiones.

En su denominación las instituciones del sistema financiero harán constar su calidad de "banco" o "sociedad financiera" o "corporaciones de inversión y desarrollo"

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 5.- Las acciones de las instituciones del sistema financiero privado deberán ser nominativas. En el contrato social podrá estipularse que el capital se divide en varias clases de acciones, con derechos especiales para cada clase, sin que pueda excluirse a ningún accionista de la participación en las utilidades.

En el Estatuto Social se determinará el valor nominal de las acciones que podrá ser de cien o múltiplo de cien.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 6.- Las instituciones del sistema financiero privado pueden constituirse en un sólo acto, por convenio entre los que otorguen la escritura, o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Al momento de constituirse deberá establecerse en el Estatuto Social el capital autorizado, hasta cuyo monto podrá la institución del sistema financiero privado aceptar suscripciones y emitir acciones. El capital suscrito, al tiempo de la constitución, no podrá ser menor del cincuenta por ciento (50%) del capital autorizado y por lo menos la mitad del capital suscrito deberá pagarse antes del inicio de las operaciones.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Los aportes de capital

deberán pagarse totalmente en dinero efectivo, salvo que la Superintendencia autorice que se capitalicen obligaciones por compensación de créditos. La cuenta de integración de capital deberá acreditarse mediante el comprobante de depósito de la suma correspondiente en cualquier banco del sistema financiero del país. Este depósito se hará bajo una modalidad que devengue intereses.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Los suscriptores del capital deben comprometerse a entregar los aportes no pagados en dinero efectivo, en el plazo máximo de un año contado desde la fecha de suscripción, o en cualquier tiempo en el que sea necesario subsanar cualquier deficiencia de patrimonio técnico de la institución, ya sea en virtud de llamamiento que hagan los directores o bien por requerimientos de la Superintendencia

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 7.- Las instituciones del sistema financiero no podrán otorgar ni emitir acciones o bonos para remunerar servicios.

CAPÍTULO II AUDITORÍAS

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 84.- Toda institución del sistema financiero, tendrá un auditor interno y un auditor externo, calificados en cuanto a su idoneidad y experiencia por la Superintendencia.

Respecto del segundo, la Superintendencia llevará el registro correspondiente. Los auditores internos y externos serán nombrados en cualquier tiempo por la Junta General de Accionistas. En caso de ausencia definitiva, comprobada, la Junta General de Accionistas procederá a designar su reemplazo, dentro del plazo de treinta días de producida ésta.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). El auditor interno será removido en cualquier tiempo por la Junta General de Accionistas. El auditor externo, para ser removido, tiene que ponerse en conocimiento del

Superintendente de Bancos, quien escuchando al Auditor y documentadamente, resolverá lo pertinente en 20 días.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 85.- La Superintendencia, respecto de las auditorías que se realicen, tendrá plenas facultades fiscalizadoras sobre ellas y podrá exigir requisitos mínimos que deban cumplirse.

Tanto auditor interno como externo, presentarán al directorio y a la Superintendencia, con la periodicidad que estos lo determinen, cualquier información que se les solicite y aquellas que los auditores consideren necesaria.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 86.- El auditor interno velará, al menos, porque las operaciones y procedimientos de la institución se ajusten a la Ley, al Estatuto, a los reglamentos internos, a la técnica bancaria y a los principios contables aceptados por la Superintendencia.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Además son responsabilidades propias del auditor interno vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Junta General de Accionistas, del directorio y de la Superintendencia; y, suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general. Si el auditor interno se negase a firmar los estados financieros, deberá sustentar su negativa, por escrito, ante la institución financiera y a la Superintendencia de Bancos.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). ARTÍCULO 87.- El auditor externo, persona natural o jurídica, hará las veces de comisario de la institución en los términos establecidos en la Ley de Compañías y además tendrá las funciones que se determinan en esta Ley y en las leyes de carácter tributario, así como en las disposiciones que dicte la Superintendencia.

El auditor externo será designado para períodos de un año y podrá ser designado

sucesivamente. Además de lo dispuesto en otras leyes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia, el auditor externo tendrá las siguientes obligaciones y funciones:

- a) Opinar o abstenerse explícita y motivadamente de hacerlo sobre la veracidad o exactitud de los estados financieros, los sistemas de contabilidad y sus comprobantes y soportes;
- b) Opinar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos de la institución auditada y evaluarlos;
- c) Opinar si las operaciones y procedimientos se ajustan a las disposiciones legales, estatutarias, reglamentos internos y a las instrucciones que al efecto imparta la Superintendencia; por tanto, deberá opinar si los estados financieros examinados presentan razonablemente la situación patrimonial de la institución al 31 de diciembre y los resultados de sus operaciones durante el ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia y los principios de contabilidad generalmente aceptados, en lo que estos no se contrapongan a los anteriores, así como sobre su aplicación uniforme;
- d) Opinar si los estados financieros concuerdan con las anotaciones efectuadas en los registros contables de la institución y si estos se han llevado de conformidad con las disposiciones legales vigentes;
- e) Proporcionar la información pormenorizada de las inversiones en acciones que la institución financiera mantenga en otras empresas, tanto en el país como en el exterior.

Cuando se trate de inversiones en subsidiarias o afiliadas de bancos o de sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, deberá comentar sobre la naturaleza y monto de las operaciones entre el inversionista y la receptora de la inversión, sus relaciones existentes y los efectos que ejerce la consolidación sobre el patrimonio de la institución auditada;

- f) Pronunciarse o abstenerse explícita y motivadamente de hacerlo sobre otros aspectos que requiera la Superintendencia o la institución auditada;
- g) Opinar sobre el cumplimiento de las medidas correctivas que hubiesen sido

recomendadas en el informe anterior sobre los aspectos indicados en los literales anteriores; y,

- h) Efectuar revisiones trimestrales o semestrales de la institución financiera correspondiente, cuando así lo requiera la Superintendencia.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2014). Las funciones del auditor externo son incompatibles con la prestación de cualquier otro servicio o colaboración a la institución auditada, excepto los servicios de selección de personal. El auditor externo no podrá, dentro del año siguiente a la terminación de sus funciones, prestar otra clase de servicios a la institución auditada.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Para el desarrollo de la temática de investigación se emplearon los siguientes materiales de oficina y equipos tecnológicos:

Cuadro 1. Materiales de la investigación

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
Computadora	1	700.00	700.00
Impresora	1	270.00	270.00
CD's	7	1.00	7.00
Pendrive	1	16.00	16.00
Hojas A4	2 resmas	4.00	8.00
Tinta	6	10.00	60.00
Empastados	2	25.00	50.00
Fotocopias	1000	0.03	30.00
Total			USD 1141.00

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: La autora

3.1.2. Métodos

Los métodos científicos que se utilizaron en la investigación se detallan a continuación:

3.1.2.1. Deductivo – Inductivo

Mediante la entrevista y la observación científica, el talento humano del Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe respondieron los cuestionarios para evaluar la eficiencia del control interno, con la intención de

generalizar los resultados en la discusión y presentar conclusiones y recomendaciones.

3.1.2.2. Analítico - Sintético

Sirvió para la tabulación de los resultados obtenidos durante la aplicación de la auditoría de cumplimiento en el front operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe y que fueron expuestos en el capítulo IV del proyecto de investigación.

3.2. Tipos de Investigación

Los tipos de investigación empleadas fueron las que se presentan a continuación:

3.2.1. Documental

Por medio del análisis, interpretación y confrontación de la información que se recopiló en el Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe fue posible detectar falencias y emitir un informe de auditoría de cumplimiento con los resultados obtenidos.

3.2.2. De Campo

Se analizó el nivel de cumplimiento de normas, leyes, disposiciones legales en el año 2013 en el Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, mediante cuestionarios y la observación científica de las variables de la investigación.

3.2.3. Descriptiva

Describió cada procedimiento que se desarrolla actualmente en el Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, para identificar las causas de las falencias en los procesos y las consecuencias que generan en los resultados operativos.

3.3 Diseño de Investigación

El proyecto de investigación se enmarcó en un diseño no experimental basado en la observación y análisis del contexto del problema y que se apoyó en la modalidad cuali- cuantitativa, porque permitió la determinación de las características de los hallazgos y áreas críticas del Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, también facilitó la cuantificar la información obtenida en la investigación.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población considerada para esta investigación, estuvo distribuida de la siguiente manera:

Cuadro 2. Población del Front Operativo del Banco Pichincha- Sucursal Buena Fe

Cargo	N° de empleados
Supervisor operativo	1
Ejecutivo de servicios	1
Cajeras	6
Total	8

Fuente: Banco Pichincha- Sucursal Buena Fe

Elaboración: La autora

3.4.2. Muestra

En lo referente al cálculo del tamaño de la muestra se tomó a todos los integrantes del Front Operativo, es decir los ocho empleados. De los cuales se aplicó la entrevista al supervisor operativo de la sucursal bancaria, y los cuestionarios fueron aplicados a todos los integrantes del departamento.

3.5. Firma Auditora

Con el propósito de cumplimiento académico se diseñó la firma de auditoría: Ibarra - Flores Auditores y Consultores que empleó las fases de planificación, ejecución y comunicación de resultados en el desarrollo de la auditoría de cumplimiento al Banco de Pichincha, sucursal Buena Fe; a continuación se expone el detalle de la empresa auditora:



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Fase I: Planificación

4.1.1.1. Orden de Trabajo

Oficio: N° 001- A - 2014

Sección: Auditoría

Asunto: Orden de trabajo para actividad de control planificado

Quevedo, 1 de septiembre de 2014

Señorita:

Mayra Esthefany Ibarra Flores

Jefe de auditoría

Presente.-

De conformidad con lo que establece el artículo 84 de la Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, aprobado por la Junta General de Accionistas, dispongo a usted, para que en calidad de Jefe de Equipo, realice la auditoría de cumplimiento al front operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013.

Los objetivos del examen de cumplimiento son:

- Ejecutar una auditoría de cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013.

- Establecer la legalidad, veracidad y propiedad de la documentación que sustentan las afirmaciones contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias.
- Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad.
- Evaluar la normativa o reglamentos que afectan las operaciones de la entidad

El equipo de trabajo estará integrado por un jefe de equipo Mayra Esthefany Ibarra Flores; el tiempo estimado para este examen de cumplimiento es de 40 días laborables, en dicho tiempo se incluye la elaboración del dictamen e informe de auditoría.

Atentamente,

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia; M.Sc.

Director de tesis

4.1.1.2. Notificación de Inicio de Acción de Control

Oficio: N° 002- A - 2014

Sección: Auditoría

Asunto: Orden de trabajo para actividad de control planificado

Quevedo, 2 de septiembre de 2014

Ingeniera

Lorena Ávila Aspiazu

Jefe de Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

Presente.-

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, notifico a usted, que la Auditoría de Cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe por el período 2013.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Ejecutar una auditoría de cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013.
- Establecer la legalidad, veracidad y propiedad de la documentación que sustentan las afirmaciones contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias.
- Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad.

- Evaluar la normativa o reglamentos que afectan las operaciones de la entidad

Para esta acción de auditoría el equipo de auditores estará integrado por un jefe de equipo Mayra Esthefany Ibarra Flores; por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en el Campus Central Ing. Manuel Agustín Haz Álvarez de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, MSc.

Director de tesis

Oficio: N° 003- A - 2014
Sección: Auditoría
Asunto: Orden de trabajo para actividad de control planificado

Quevedo, 3 de septiembre de 2014

Señorita

Hilda Cabrera Vera

Supervisora operativa de Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

Presente.-

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, notifico a usted, que la Auditoría de Cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe por el período 2013.

Los objetivos generales de la acción de control son:

- Ejecutar una auditoría de cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013.
- Establecer la legalidad, veracidad y propiedad de la documentación que sustentan las afirmaciones contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias.
- Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad.
- Evaluar la normativa o reglamentos que afectan las operaciones de la entidad

Para esta acción de auditoría el equipo de auditores estará integrado por un jefe de equipo Mayra Esthefany Ibarra Flores; por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Agradeceré enviar respuesta a nuestra oficina ubicada en el Campus Central Ing. Manuel Agustín Haz Álvarez de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, señalando sus nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria completa, nombre y dirección de su lugar de trabajo, números de teléfono del domicilio, trabajo y celular, cargo y periodo de gestión y copia legible de su cédula de ciudadanía.

Atentamente,

Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores
Jefe de equipo de auditoría
Ibarra - Flores Auditores y Consultores

4.1.1.3. Programa General para la Planificación de Auditoría

1 BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S		PA 1/1	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA		ELABORADO POR M.I.F	04/09/2014
		REVISADO POR: W.C.S	05/09/2014
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO POR
1	Elabore el programa de auditoría	A.C	M.I.F
2	Programe y confirme entrevistas con la titular de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, jefe del equipo de auditoría y la Supervisora operativa de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha para comunicarles sobre la ejecución de la auditoría de cumplimiento e identificar datos, operaciones e información relevante para el examen.	A.C	
3	Elabore la planeación estratégica de la entidad	A.C	
4	Prepare cuestionarios de control interno para aplicarlos al personal del front operativo	C.C.I	
5	Realice la evaluación de control interno al personal del front operativo de la entidad		
6	Califique el riesgo de la entidad		
7	Elabore la hoja de hallazgos	H.H	
8	Emita y entregue el informe de control interno con las observaciones de la evaluación del mismo	I.C.C	
9	Elabore el memorando de planificación de la auditoría de cumplimiento	MP	

4.1.1.4. Entrevista a la Gerente de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 1/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO POR M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
1.1.	ESTRATÉGICOS				
1.1.1.	¿Usted conoce los objetivos estratégicos señalados en el Plan Estratégico de la entidad bancaria?	Sí los conozco, porque como responsable de la Agencia participo en la elaboración	Intranet Documento impreso y digital	El plan estratégico facilita el desarrollo empresarial porque enfoca el futuro y presente de los principios de la misión y visión	4
1.1.2.	¿En las sesiones de trabajo se incluye en la agenda temas relacionados a la correcta atención de los servicios de acuerdo a la normativa administrativa y operativa; asimismo, al plan estratégico,	Sí, son incluidos los temas. Cada día se realiza una reunión y se agenda la atención al cliente y el plan estratégico	Agenda Plan estratégico Programa de inducción del front operativo	La atención al cliente es la carta de presentación de una institución, el trato de calidad brindado al usuario genera la fidelización de clientes	4

	valores institucionales y protocolo de atención al cliente? Evidenciar				
--	--	--	--	--	--

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 2/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
1.1.3.	¿Solicita al jefe zonal los requerimientos administrativos y logísticos para una eficiente gestión en la Agencia de Buena Fe?	Sí, el jefe zonal solicita las especificaciones administrativas y logísticas	Correo electrónico	La supervisión empresarial facilita una eficaz gestión administrativa en la institución	3
SUBTOTAL					3.66
1.2.	COMERCIAL				
1.2.1.	¿La Agencia Buena Fe, promueve la oferta de productos y servicios de acuerdo al plan de ventas?, ¿qué mecanismo realiza? ¿Están vinculados al plan de gestión comercial?	Sí, cumple con lo ofertado tanto en productos y servicios bancarios	Flyer de campañas y promociones	Se realizan campañas para promocionar a clientes nuevos y retener a la clientela del banco	3
1.2.2.	¿El segmento front operativo cuenta con los recursos necesarios para difundir los servicios que oferta?	Sí, incluimos los temas en la reunión diaria y se agenda la atención al cliente y el plan estratégico	TV Radio Prensa Internet	La comunicación formal e informal se emplea para la difusión de los servicios bancarios	4

1.2.3.	¿El responsable del balcón de servicios cumple con las funciones del cargo? Evidenciar	Sí, los cumple	Control interno Manual de funciones	Revisa firmas con cédula el sistema para entrega de habilitantes	4
① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 3/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
1.2.4.	¿Se verifica el cumplimiento del manual de procedimientos por los empleados del front operativo?	Sí, se verifica mensualmente	Control interno Evaluación mensual del manual de procedimientos	Los empleados del front operativo deben revisar con frecuencia la normativa para brindar un servicio eficiente y de calidad	4
1.2.5.	¿Se remite informes mensuales al jefe zonal sobre la gestión comercial del front operativo? Evidenciar	Sí, es un requisito para monitorear el desempeño del personal del front operativo	Informe de productividad y cumplimiento de metas	El control de la gestión comercial es prioritario para la eficiencia del front	3
	SUBTOTAL				3.6
1.3.	SUPERVISIÓN				
1.3.1.	¿El jefe zonal remite informe sobre las visitas realizadas a la Agencia Buena Fe?	Sí, remite el informe	Archivo o copia de informe	La información debe ser entregada oportunamente a los usuarios de la institución	3
1.3.2.	¿Usted acoge e implementa las recomendaciones señaladas en el informe de visita?	Sí, se consideran las recomendaciones para la buena	Documentación interna	Se recomienda la mejora de las deficiencias internas operativas	3

		marcha de la Agencia bancaria		y administrativas de la institución	
--	--	----------------------------------	--	--	--

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 4/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
1.3.3.	¿Ha realizado algún requerimiento administrativo u operativo para mejorar la gestión de la Agencia Buena Fe?	Sí, se solicitó la remodelación del balcón de servicios	Diseño	La generación de propuestas optimizan el desarrollo institucional	1
1.3.4.	¿Cumple con la implementación de medidas correctivas recibidas por el jefe zonal?	Sí, se cumple	Archivo medidas correctivas	Se realiza un plan de acción para corregir y en caso de incumplimiento se sanciona al ejecutivo	3
SUBTOTAL					2.5
2.	CALIDAD DEL SERVICIO				
2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				
2.1.1.	¿Los clientes de la Agencia Buena Fe reciben una buena atención? Evidenciar	Sí, reciben una buena atención al cliente	Protocolo de atención al cliente	Una atención al cliente óptima genera estabilidad empresarial	3
2.2.2.	¿Los cajeros cumplen con el protocolo de atención al cliente?	Sí, cumplen con los protocolos	Control interno Programa de inducción	El cumplimiento de las funciones de acuerdo al puesto es importante para	3

				un bien desarrollo operativo de la empresa	
--	--	--	--	--	--

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 5/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
2.2.3	¿Los clientes de la Agencia Buena Fe acceden a los servicios on line?	Sí, utilizan el recurso tecnológico	Página web	La diversificación en materia de marketing incrementa la demanda de usuarios	3
2.2.4.	¿Las quejas o sugerencias de los clientes son registradas? Evidenciar	Sí, se registra la quejas de los clientes	Call center 022999999	La atención de requerimientos del cliente corrige deficiencias operativas	3
2.2.5.	¿Se dan solución a los reclamos de los clientes?	Sí, se da solución a los reclamos del cliente	Registro del Call center	Innovar y solucionar la problemática de los clientes es prioritario en la agencia	3
SUBTOTAL					3.0
3.	COMUNICACIÓN CORPORATIVA				
3.1.	Imagen interna				
3.1.1.	La Agencia Buena Fe ha sido objeto de denuncia en algún medio de comunicación?	No		La claridad de los procesos garantiza la estabilidad en el mercado bancario	1
3.1.2.	¿Los clientes acceden a un	Sí	Afiches Folletos	Un cliente informado	2

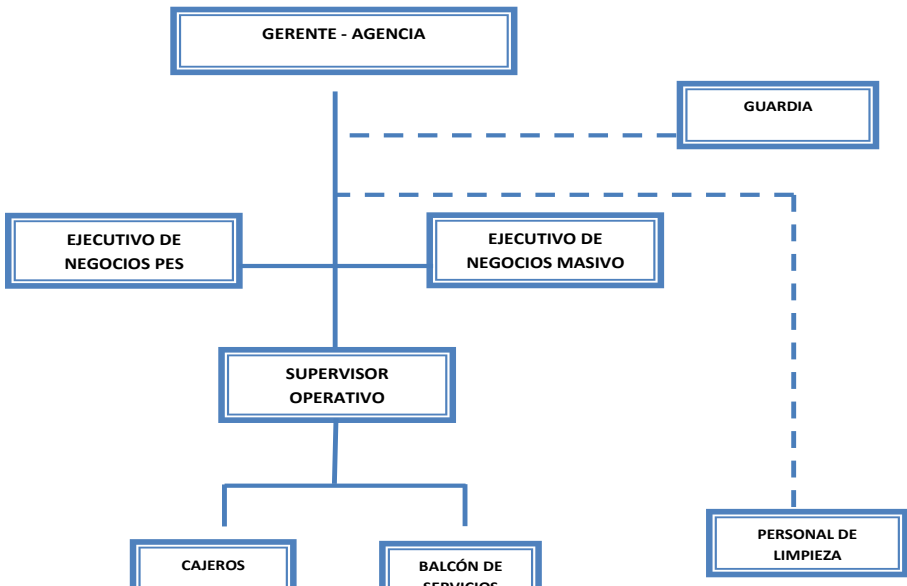
	eficiente sistema de información sobre promociones?		Página web	oportunamente accede a otros servicios	
① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				EG 6/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA DE AUDITORÍA				ELABORADO M.I.F	05/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S	06/09/2014
N°	PROCESOS	RESPUESTA	EVIDENCIA	COMENTARIOS	CALIFICACIÓN 1=Inexistente 2= Inicial 3= En proceso 4= Implementado 5=Óptimo
3.1.3.	¿El responsable del balcón de servicios proporciona a los clientes información oportuna y veraz?	Sí, informa al cliente	Protocolo de seguridad	La información es especial económica debe veraz y oportuna	3
3.1.4.	¿La Agencia de Buena Fe participa en actividades sociales, culturales, etc? Evidenciar	Sí, se vincula con la comunidad	Capacitaciones Cresfe Emprendimiento	La relación con la comunidad es necesaria para captar nuevos clientes	3
	SUBTOTAL				2.25
	TOTAL				3.002

4.1.1.5. Planeación Estratégica del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	P.E 1/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR M.I.F	06/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	07/09/2014
FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, AGENCIA BUENA FE 1. Misión Ser el centro de operaciones bancarias reconocido por la excelencia en la calidad de sus servicios, con personal integro, comprometido con el éxito de sus clientes internos y contribuyendo directamente con el desarrollo y liderazgo de Banco Pichincha. 2. Visión Procesar los productos y servicios generados por los diferentes segmentos, optimizando los recursos disponibles en la cadena de producción, cumpliendo los acuerdos establecidos e impulsando la calidad en la entrega del servicio enmarcados en la legislación vigente y en las políticas del Banco. De acuerdo a: Las directrices y estándares del modelo de gestión establecido por marketing para los diferentes segmentos; y la normativa legal vigente. Con el fin de alcanzar: Alcanzar como organización bancaria una posición destacada y reconocida en el mercado financiero por su nivel de servicio y productividad, satisfaciendo las expectativas de los clientes, contando para ello con un recurso humano, motivado, íntegro y comprometido con los principios del Banco.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001	P.E 2/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR M.I.F	06/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	07/09/2014
3. Responsabilidades de la unidad 3.1. Planificación del Front Operativo Realizar la planificación administrativa, presupuestaria, operativa y de servicio del Front Operativo a nivel nacional, en función de los objetivos institucionales y de los estándares; de acuerdo al modelo de atención definido para los segmentos. Con el fin de: - Satisfacer las necesidades del cliente. 3.2. Administración del recursos humano del Front Operativo Administrar el recurso humano del Front Operativo, horarios de atención en los puntos de atención y coordinar con marketing y recursos humanos, el número de personas y perfiles requeridos en cada una de las posiciones. Con el fin de: - Contar con personal idóneo y apropiado - Garantizar el óptimo desarrollo y coordinación del equipo a su cargo aplicando los diferentes sistemas de administración del personal provisto por recursos humanos - Elevar los niveles de productividad 3.3. Administración de productividad Examinar que el talento humano del área de cajas y balcones de servicios de la institución bancaria reporten índices óptimos de rendimiento, eficacia en la atención al cliente y procesos previamente establecidos; acordes con		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	P.E 3/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR M.I.F	06/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	07/09/2014
La planificación estratégica del marketing y su relación con los procedimientos y segmentos bancarios. Con el fin de: • Minimizar costos • Brindar atención en horarios definidos para satisfacer las necesidades de los clientes dentro de los puntos de atención. 3.4. Gestión administrativa Administra los gastos y costos del Front Operativo, identifica potenciales ahorros y mejoras de la productividad. Con el fin de: • Optimizar los recursos del Front Operativo 3.5. Coordinación con otros canales de servicios al cliente: Sinergias Coordinar con el departamento de marketing y los otros segmentos bancarios el establecimiento de la estrategia multicanal en lo referente a la atención al cliente. Con el fin de: Garantizar de esta forma la oferta de valor en los productos y servicios ofrecidos de los clientes en los diferentes canales. 3.6. Mejora continua Diseñar una reingeniería innovadora de procesos bancarios que responda al estudio interno de los mismos y que compense los efectos de la competitividad bancaria para atender los requerimientos de los clientes.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	P.E 4/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR M.I.F	06/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	07/09/2014
Con el fin de:		
Mejorar el desempeño y los resultados del Front Operativo		
3.7. Estándares de calidad		
Definir, implantar y hacer cumplir los estándares aprobados de servicios del Front Operativo		
Con el fin de:		
Ejecutar y tomar las acciones necesarias en caso de desviaciones		
4. Organización Interna del Front Operativo del Banco Pichincha, Sucursal Buena Fe		
4.1. Estructura interna		
 <pre> graph TD Gerente[GERENTE - AGENCIA] --- EjecPes[EJECUTIVO DE NEGOCIOS PES] Gerente --- EjecMas[EJECUTIVO DE NEGOCIOS MASIVO] EjecMas -.- Limpieza[PERSONAL DE LIMPIEZA] EjecPes --- Supervisor[SUPERVISOR OPERATIVO] EjecMas --- Supervisor Supervisor --- Cajeros[CAJEROS] Supervisor --- Balcon[BALCÓN DE SERVICIOS] </pre>		
Fig. 1. Estructura interna del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	P.E 5/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR M.I.F	06/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	07/09/2014
4.2. Funcionamiento El Front Operativo está organizado para garantizar la calidad, eficiencia y agilidad en el servicio con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes; bajo las siguientes perspectivas: 4.2.1. Perspectiva de eficiencia En el plano estratégico, el Front Operativo, trabaja en estrecha relación con el marketing en la definición de los modelos de atención para los clientes, bajo los lineamientos de la Dirección del banco. En el plano táctico es responsable de dirigir, ejecutar y controlar las estrategias de servicios del Front Operativo; con el fin de obtener, mantener y mejorar altos índices de eficiencia que impacten en costos, definiendo y administrando adecuadamente sus recursos. 4.2.2. Perspectiva de gestión El Front Operativo mantiene una estructura organizativa que comprende posiciones de atención y servicio al cliente, y por ende de soporte directo a los segmentos, y puntos de coordinación con los diferentes centros de servicios. Bajo esta concepción, el Front Operativo trabajará con un claro direccionamiento hacia los procedimientos involucrados; en especial a incrementar el índice de eficiencia, eficacia y economía en cuanto a la atención al cliente brindada por el talento humano del Front Operativo.		

4.1.1.6. Evaluación del Control Interno del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				C.C.I 1/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO				ELABORADO POR M.I.F		07/09/2014
				REVISADO POR: W.C.S		08/09/2014
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO
		SÍ	NO	CALI	POND	
RETIROS Y DEPÓSITOS						
1	¿Los cajeros cumplen con el procedimiento para el depósito de las cuentas de ahorros y depósitos a plazo?	x		5	5	
2	¿Los cajeros cumplen con el procedimiento para el retiro de las cuentas de ahorros, así como para el pago de remuneraciones y pensiones?	x		5	5	
3	¿Se cumple con el procedimiento establecido, para el cobro de las operaciones con autorización del titular. Se comprueba la autenticidad de las firmas de los involucrados?	x		5	5	
4	¿Se ha identificado autorizaciones con indicios de adulteración o falsedad? ¿Qué acciones se adoptaron de ser el caso?	x		5	5	No se asigna los valores Se envía comunicación al titular
5	Se deja evidencia de la autorización en las operaciones de retiros de cuentas de ahorros, según los límites establecidos?	x		5	5	
6	¿Se cumple con los procedimientos de depósitos en cuentas corrientes?	x		5	5	
7	¿Se verifica si los depósitos se realizan en el formato autorizado, indicándose la modalidad; efectivo, cheques del mismo Banco y cheques otros Banco?	x		5	5	
8	¿Se examina el cumplimiento de los procedimientos de pago de cheques, teniendo en cuenta los límites de autorización?	x		5	5	Se hace diario
9	¿Se cumple con los procedimientos de transferencia de cuentas corrientes, se deja evidencia de la verificación de las cuentas del beneficiario?	x		5	5	

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001						C.C.I 2/2	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO					ELABORADO POR M.I.F		07/09/2014
					REVISADO POR: W.C.S		08/09/2014
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PORCENTAJE		COMENTARIO	
		SÍ	NO	CALI	POND		
11	¿La supervisión realiza arqueos sorprendidos de los habilitantes del Front Operativo?		X	0	5		
12	¿El personal del Front Operativo emplea material de seguridad?		X	0	5	Fiusser, lupa, lámpara ultravioleta	
13	¿Se controla rigurosamente los protocolos de atención al cliente, productividad del área de cajas del Front Operativo?		X	0	5	Evaluación del manual de protocolos	
CAJERO AUTOMÁTICO							
14	¿Se cumple con los procedimientos para el abastecimiento oportuno de los cajeros automáticos?	X		5	5	Diario	
15	¿Se cumple con realizar oportunamente el cambio de clave del cajero automático, al ausentarse los responsables?	X		5	5		
16	¿Es óptimo el funcionamiento de los cajeros automáticos (Ubicación, seguridad, desperfecto, inoperativo, otros)?		X	0	5		
GIROS							
17	¿Se cumple con el procedimiento de envío de remesas?	X		5	5		
18	¿Se cumple con el procedimiento de verificación e identificación del beneficiario, previa a la recepción de la remesa? Con qué documento?	X		5	5	Documento	
19	¿Se cumple con los procedimientos de emisión y pago así como pagos con poder de giros?	X		3	3		
SERVICIOS A TERCEROS							
20	¿Se ha suscrito convenios con las entidades privadas de la localidad para brindar el servicio de terceros?	X		3	3		
21	Se cumple con los procedimientos para el cobro de las obligaciones tributarias u otros?	X		4	4		
TOTAL				75	100		

4.1.1.6.1. Evaluación del Nivel de Confianza y Riesgo del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

 ① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	<b style="color: red;">C.C.I 1/2				
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">ELABORADO POR: M.I.F</td> <td style="width: 40%;">08/09/2014</td> </tr> <tr> <td>REVISADO POR: W.C.S</td> <td>09/09/2014</td> </tr> </table>	ELABORADO POR: M.I.F	08/09/2014	REVISADO POR: W.C.S	09/09/2014
ELABORADO POR: M.I.F	08/09/2014				
REVISADO POR: W.C.S	09/09/2014				

1. Cálculo del nivel de confianza del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

Cuadro 3. Nivel de Confianza y Riesgo de Control del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

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

Fuente: Aplicación Cuestionarios de Control Interno
Elaboración: La autora

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{75}{100}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 75\%$$

2. Cálculo del Nivel de Riesgo del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	C.C.I 2/2	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	ELABORADO POR: M.I.F	08/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	09/09/2014
Comentario La evaluación del nivel de confianza en el Front Operativo de la Agencia del Banco Pichincha en el cantón Buena Fe se registró en un 75% considerado moderado; mientras que el porcentaje referente al nivel de riesgo se ubicó en un 25% también calificado como alto. Dichos porcentajes se presentaron debido a las deficiencias siguientes: • El personal operativo del Front Operativo considera que el lugar donde se encuentra el cajero automático no es seguro. • El sistema para acceder a internet presenta falencias de conectividad. • Presencia de siniestros ajenos a la entidad bancaria. • No cuenta con un plan de contingencia para la reubicación del cajero. • El responsable del Front Operativo no realiza evaluaciones permanentes del funcionamiento operativo del mismo. • No todos los empleados utilizan de manera permanente el material de seguridad para el desarrollo de las actividades diarias. • Los protocolos de atención al cliente no son controlados permanentemente en el Front Operativo.		

4.1.1.7. Hoja de Hallazgos

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">H.H 1/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HOJA DE HALLAZGOS	ELABORADO POR M.I.F	09/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	10/09/2014
Condición: Arqueos de control permanente de los habilitantes en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: De acuerdo a las políticas de la institución bancaria basadas en el control interno se deben realizar mensualmente dos arqueos en el Front Operativo Causa: El jefe del Front Operativo tiene a su cargo varias actividades y no se planifica en el cronograma de actividades los tiempos para realizar los arqueos de los habilitantes. Efecto: Información confidencial del cliente expuesta; extravió de documentación, procesos erróneos en la entrega y activación de habilitantes; generando pérdidas y estafas económicas. Conclusión: Las deficiencias en el apartado de habilitantes del Front Operativo son notorias y el jefe operativo no dispone de una planificación efectiva para cumplir con su labor. Recomendación: Delimitar las funciones de los responsables para el control del Front Operativo del área de cajas y servicios.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 2/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HOJA DE HALLAZGOS	ELABORADO POR M.I.F	09/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	10/09/2014
Condición: Empleo del material de seguridad por el personal del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: En materia de seguridad sobre los valores recibidos, la institución tiene establecido los protocolos y material a utilizar por el personal que labora en el Front Operativo Causa: Los cajeros no emplean todos los materiales para la seguridad de valores recaudados en depósitos y entregados. Efecto: El empleo deficiente del material de seguridad genera el depósito de billetes falsos y cobro de cheques falsos o con micro borrado y otros tipos de alteraciones, lo que perjudica al responsable de caja. Conclusión: El personal del Front Operativo asume que tiene la suficiente pericia y experiencia en recibir valores en billete o documentos y no considera conveniente el empleo de los materiales de seguridad para mantener la productividad de su puesto de trabajo. Recomendación: En las reuniones del Front Operativo insistir en el uso de los materiales de seguridad y las consecuencias y riesgos derivados del no empleo de los mismos. El jefe operativo supervise el manejo del material de seguridad.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	H.H 3/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HOJA DE HALLAZGOS	ELABORADO POR M.I.F	09/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	10/09/2014
Condición: Protocolos de atención al cliente en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: Los protocolos de atención al cliente estan reglamentados y socializados al personal que desempeña las funciones de cajeros/as en el Front Operativo Causa: Los cajeros/as no cumplen con los requerimientos establecidos en los protocolos de atención al cliente. Efecto: Quejas del cliente por el trato recibido, lentitud en el desarrollo de los procesos de depósitos o retiros; respuestas ilógicas en consultas efectuadas por el usuario, registro y asignación inadecuado de transacciones en el área de caja. Conclusión: El personal del Front Operativo no es evaluado continuamente en protocolos de servicios lo que índice en la calidad de la atención al cliente. Recomendación: Generar espacios para evaluar el comportamiento y desempeño en la atención al cliente y tomar medidas correctivas con la intención de mantener la eficiencia y productividad del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 4/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HOJA DE HALLAZGOS	ELABORADO POR M.I.F	09/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	10/09/2014
Condición: Funcionamiento de los cajeros automáticos en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: Los cajeros automáticos son funcionales y facilitan el retiro de efectivo a través de una tarjeta de débito de forma rápida, fácil y segura en cada una de las instituciones bancarias. Causa: Los cajeros automáticos no son funcionales presentan dificultades operativas, algunos están inhabilitados, el sitio asignado para el cajero no cumple con todos los requerimientos de seguridad para el cliente. Efecto: Pérdida de tiempo, quejas del cliente por la demora en el servicio o porque no funcionan y la inseguridad al momento de retirar valores en efectivo. Conclusión: El funcionamiento de los cajeros automáticos es deficiente por razones operativas, técnicas, humanas y ubicación incidiendo significativamente en el servicio proporcionado al usuario. Recomendación: Diseñar una reingeniería de gestión operativa para garantizar un excelente servicio en los cajeros automáticos de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha.		

4.1.1.8. Informe de Control Interno

4.1.1.8.1. Carta de Control Interno

Oficio: N° 004- A - 2014
Sección: Auditoría
Asunto: Carta de control interno

Quevedo, 10 de septiembre de 2014

Señorita

Hilda Cabrera Vera

Supervisora Operativa de Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

Presente.-

Como parte de la Auditoría de cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe período 2013, se consideró la estructura del Sistema de Control Interno, relacionado con el presente examen, para determinar los procedimientos de Auditoría, en la extensión requerida por las Normas Ecuatorianas de Auditoría. De acuerdo a la normativa antes expuesta; la evaluación consideró medir el proceso interno del control y definir el índice del nivel de confianza del mismo.

El examen al sistema de control interno, reflejó en qué medida el procedimiento de auditoría de cumplimiento comprobó la veracidad, legalidad, eficiencia efectuados en las afirmaciones contenidas en los cuestionarios, y no en la finalidad de revelar inconsistencias de dicho control, para su ejecución fue necesario el empleo de pruebas acordes al tipo de auditoría y los respectivos documentos de soporte. Dicha valoración expuso la presencia de hallazgos que comprometen el desarrollo de las actividades de los cajeros. Entre éstos hallazgos, que por su importancia ameritan puntualizarlas, se detallan en el informe que para el efecto se adjunta, las mismas que se encuentran descritas en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Una inmediata y adecuada implantación de las recomendaciones sugeridas en este informe, permitirá mejorar las actividades operativas y contribuirán a fortalecer el sistema de control interno de la agencia bancaria.

Atentamente,

Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores
Jefe de equipo de auditoría
Ibarra - Flores Auditores y Consultores

4.1.1.8.2. Informe

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	<b style="color: red;">I.C.I 1/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE CONTROL INTERNO	ELABORADO POR: M.I.F	12/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	13/09/2014
• Arqueos de Control Permanente de los Habilitantes en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha El control de los habilitantes en el Front Operativo durante el período 2013 está tipificado como una función importante de la Supervisora Operativa de la Agencia Bancaria. Inobservando lo dispuesto en el manual de funciones y procedimientos, previo a las obligaciones que debe desarrollar la persona que asuma la supervisión del Front Operativo: Garantizar el cumplimiento de políticas, procedimientos y estándares definidos por el banco. Su incumplimiento genera desinformación y falta de documentación que respalde la veracidad de las mismas. Conclusión No se realiza el análisis de la documentación habilitante necesaria para la operatividad y desembolso de créditos. Recomendación A jefe de agencia y supervisora operativa de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha 1. Aplicar arqueos de la documentación habilitante de forma rutinaria 2. Evaluar a los responsables del manejo de documentos habilitantes para crédito sobre la normativa establecida. 3. Firma del acta de entrega definitiva de documentación habilitante.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">I.C.I 2/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE CONTROL INTERNO	ELABORADO POR: M.I.F	12/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	13/09/2014
• Empleo del Material de Seguridad por el Personal del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha La utilización de instrumentos de seguridad en materia de precautelar las captaciones de depósitos tanto en cuentas de ahorro como cuentas corrientes es necesaria porque evita desvío de efectivo y facilita el trabajo del personal del Front Operativo al momento de hacer efectiva la asignación de los valores recibidos. Incumplimiento de lo dispuesto en el manual de procedimientos, previo a los protocolos de seguridad que adopta un cajero al momento de registrarse una transacción de depósito. Su cumplimiento origina el registro de información real, además controla de forma eficaz la estafa de la que pueden ser objeto los empleados de la institución bancaria. Conclusión La deficiente aplicación del material de seguridad produce fraude del efectivo en el área del Front Operativo Recomendación A la supervisora operativa de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha 1. Aplicar arqueos del material de seguridad utilizado por el personal que labora en el Front Operativo 2. Programar charlas para evitar estafas en la entrega de dinero o documentos al momento de registrar depósitos.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	I.C.I 3/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE CONTROL INTERNO	ELABORADO POR M.I.F	12/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	13/09/2014
• Protocolos de Atención al Cliente en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha El correcto desarrollo de protocolos de atención al cliente por parte del personal del Front Operativo es un estándar de eficiencia y eficacia, además de fidelizar a la clientela de la institución bancaria, la misma que se beneficia de los servicios y productos ofertados por la Agencia Buena Fe. Inobservancia de lo dispuesto en el manual de procedimientos, previo a los protocolos de atención al cliente. Su incumplimiento origina inconformidad en el usuario, retraso en los procesos de depósitos o retiros y una actitud en ocasiones descortés en el personal del Front Operativo. Conclusión La operatividad y eficiencia en el desarrollo de las actividades ejecutadas por el personal del Front Operativo se ve comprometido porque no todo el personal que labora en el mismo, aplica de manera responsable los protocolos para atender al cliente con calidad. Recomendación A la supervisora operativa de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha 1. Aplicar evaluaciones periódicas sobre los protocolos de atención al cliente en el Front Operativo 2. Atender y dar solución a las quejas presentadas por los clientes de la Agencia Buena Fe.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">I.C.I 4/4	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE CONTROL INTERNO	ELABORADO POR M.I.F	12/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	13/09/2014
• Funcionamiento de los Cajeros Automáticos en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha El servicio proporcionado por el cajero automático durante el período 2013 registra un sin número de anomalías reportadas en las quejas de los usuarios al momento de provisionarse de efectivo en la Agencia Buena Fe. Incumplimiento a lo dispuesto en el manual de procedimientos, previo a los cajeros automáticos. Generando insatisfacción en el usuario porque no se da un buen soporte técnico sobre el funcionamiento del mismo. Conclusión El deficiente servicio proporcionado en los cajeros automáticos es de carácter operativo, técnico, humano afectando la eficiencia de la atención al cliente. Recomendación A jefe de agencia y supervisora operativa de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha 1. Verificar y sustentar en base a pruebas las dificultades reportadas en el cajero automático. 2. Diseñar reingeniería de proceso para dar solución a las deficiencias del cajero automático. Atentamente, Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores Jefe de equipo de auditoría Ibarra - Flores Auditores y Consultores		

4.1.1.9. Memorando de Planificación de la Auditoría de Cumplimiento

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001	M.P. 1/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN		ELABORADO POR M.I.F
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014
Período: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 Área a examinar: Front Operativo 1. Antecedentes La unidad de control interno del Banco Pichincha no realizó la auditoría de cumplimiento a la Agencia del Banco Pichincha de Buena Fe, en el período 2013. 2. Motivo de la auditoría de cumplimiento La auditoría de cumplimiento se realizará en la Agencia del Banco Pichincha de Buena Fe, en acatamiento a la orden de trabajo 002-A-2014 del 2 de septiembre de 2014, suscrito por el Director de Tesis, con cargo a la actividad de control planificada. 3. Objetivos de la auditoría de cumplimiento • Ejecutar una auditoría de cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013. • Establecer la legalidad, veracidad y propiedad de la documentación que sustentan las afirmaciones contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias. • Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad. • Evaluar la normativa o reglamentos que afectan las operaciones de la entidad.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	M.P. 2/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	ELABORADO POR: M.I.F	13/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014
4. Alcance de la Auditoría de Cumplimiento La auditoría de cumplimiento cubrirá el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 5. Conocimiento de la Entidad y su Base Legal 5.1. Base Legal El Banco de Pichincha nació un 11 de abril de 1906 como compañía anónima. 5.2. Ubicación Cantón Buena Fe, en la Av. 7 de agosto y Vicente Rocafuerte esquina. 5.3. Principales Disposiciones Legales Constitución de la República del Ecuador Ley de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador Estatutos del Banco Pichincha Reglamentos Interno de Trabajo Manual de Políticas Internas 5.4. Estructura Orgánica Nivel Directivo: Jefe de Agencia Nivel Ejecutivo: Ejecutivo de Negocios Pes Ejecutivo de Negocios Masivos Nivel Operativo: Supervisor Operativo Cajeros Balcón de Servicios		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001	M.P. 3/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	ELABORADO POR M.I.F	13/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014
5.5. Objetivos de la Institución • Expandir el nicho de mercado bancario con la presencia de actuales y potenciales clientes interesados por los servicios y productos. • Implantar como ventaja de competitividad en cuanto a calidad y productividad servicios y productos con rapidez, economía para enfrentar la competencia. • Alcanzar resultados financieros de rentabilidad enfrentando con solvencia la presencia de los riesgos. 5.6. Estrategias del Banco Pichincha • Diseñar un estudio de mercado para conocer los niveles de insatisfacción, servicios y productos al que el cliente desea tener acceso. • Fidelización de clientes y aperturar nuevos nichos de mercado para captar mayor clientela. • Mayor cobertura de los canales establecidos y alternativos; además del direccionamiento en el uso de los mismos. • Empoderamiento de las cadenas de valor de acuerdo a la actividad empresarial. • Implementación de un modelo de productividad y calidad en la atención brindada al cliente interno y externo. • Optimizar el desempeño del talento humano y la ejecución de procedimientos para lograr la eficiencia y eficacia operativa en las diferentes áreas de la empresa. • Insertar como política la administración por objetivos, un programa de salarios e incentivos variables.		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	M.P. 4/6														
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	ELABORADO POR M.I.F	13/09/2014													
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014													
Fomentar la programación global del riesgo operativo, financiero y organizacional para el cuidado de los activos del banco que disminuya las pérdidas. Consolidación de los índices de capital, liquidez y eficiencia de acuerdo al CAMEL 1 y empresas calificadoras de riesgo para ubicarse en los primeros sitios de instituciones bancarias a nivel nacional.															
5.7. Grado de Confiabilidad de la Información El Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha está conformada por:															
Cuadro 4. Personal que labora en el Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha															
<table><tr><th>CARGO</th><th>NÓMINA</th></tr><tr><td>Supervisor Operativo</td><td>Srta. Hilda Cabrera Vera</td></tr><tr><td>Balcón de Servicios</td><td>Srta. Nori Tobar Mercado</td></tr><tr><td rowspan="6">Cajeras</td><td>Srta. Dora Carriel Sabando</td></tr><tr><td>Srta. Mayra Alvarado Barrera</td></tr><tr><td>Sr. Darlin Mendoza Vélez</td></tr><tr><td>Srta. Esther Andrade Genovezzi</td></tr><tr><td>Srta. Ingrid Rengifo Bajaña</td></tr><tr><td>Srta. Mayra Ibarra Flores</td></tr></table>			CARGO	NÓMINA	Supervisor Operativo	Srta. Hilda Cabrera Vera	Balcón de Servicios	Srta. Nori Tobar Mercado	Cajeras	Srta. Dora Carriel Sabando	Srta. Mayra Alvarado Barrera	Sr. Darlin Mendoza Vélez	Srta. Esther Andrade Genovezzi	Srta. Ingrid Rengifo Bajaña	Srta. Mayra Ibarra Flores
CARGO	NÓMINA														
Supervisor Operativo	Srta. Hilda Cabrera Vera														
Balcón de Servicios	Srta. Nori Tobar Mercado														
Cajeras	Srta. Dora Carriel Sabando														
	Srta. Mayra Alvarado Barrera														
	Sr. Darlin Mendoza Vélez														
	Srta. Esther Andrade Genovezzi														
	Srta. Ingrid Rengifo Bajaña														
	Srta. Mayra Ibarra Flores														
5.8. Puntos de interés para la Auditoría de Cumplimiento Productividad Administración del talento humano Gestión administrativa, sinergia con otros servicios															

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">M.P. 5/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	ELABORADO POR M.I.F	13/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014

5.9. Identificación de los principales componentes a examinarse

- **Estratégicos:** Administración de servicios, calidad del servicio, comunicación corporativa
- **Operativos:** Administración de fondos, servicios, préstamos
- **Soporte:** Administración de personal, riesgos, archivo, contratos

5.10. Recursos humanos y distribución del trabajo

El equipo está conformado de la siguiente forma:

Cuadro 5. Equipo de auditoría

CARGO	NÓMINA
Supervisor	Lic. Wilson Cerezo Segovia, MSc
Jefe de equipo de auditoría	Mayra Esthefany Ibarra Flores

Elaboración: La autora

5.11. Tiempo estimado de la auditoría

El tiempo estimado para cumplir con las fases propuestas en la auditoría de cumplimiento corresponde a:

Cuadro 6. Cronograma de la auditoría de cumplimiento

N°	FASES	TIEMPO
I	Planificación	12
II	Ejecución	20
III	Comunicación de resultados	8
	Total	40 días

Elaboración: La autora

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	M.P. 6/6	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN	ELABORADO POR M.I.F	13/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	14/09/2014

5.12. Recursos materiales y económicos

5.12.1. Materiales

Se empelará los útiles de oficina que a criterio del equipo fueran necesarios.

5.12.2. Económicos

Por el servicio de la Auditoría de Cumplimiento se cancelará a la firma Ibarra - Flores Auditores y Consultores la cantidad de USD 8575.00 incluye IVA:

- 60 % a la firma del contrato de Auditoría de Cumplimiento.
- 20% a los 30 días hábiles del trabajo de auditoría.
- 20% a la presentación del borrador del informe

5.13. Distribución del trabajo

El trabajo establecido de acuerdo a las fases de la Auditoría de Cumplimiento se distribuirá de la siguiente manera:

Cuadro 7. Distribución del trabajo de auditoría

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Supervisor	- Revisión de avance de trabajo - Comprobación de cumplimiento de fases de Auditoría de Cumplimiento
Jefe de equipo de auditoría	- Planificación - Análisis de información - Dictamen - Redacción del borrador de informe

Elaboración: La autora

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, MSc

Supervisor

Mayra Esthefany Ibarra Flores

Jefe de equipo de auditoría

4.1.2. Ejecución

4.1.2.1. Programa General a la medida para la Ejecución de la Auditoría

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001		PA 1/1	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA		ELABORADO POR: M.I.F	15/09/2014
		REVISADO POR: W.C.S	16/09/2014
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELABORADO
1	Solicite y elabore matriz de objetivos y metas del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	M.O.M	M.I.F
2	Analice el reglamento interno de trabajo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	R.I.T	
3	Revise el cumplimiento del plan estratégico del Front Operativo		
4	Solicite documentación del clasificador de puestos y funciones del Front Operativo de la entidad	P.E.F.O	
5	Elabore protocolos del Front Operativo	C.P.F	
6	Presente arqueo del subproceso políticas generales del Front Operativo	P.G.F.O	
7	Verifique el plan de capacitación del personal que labora en el Front Operativo	I.C.C	
8	Determine las áreas críticas de auditoría	A.C.A	
9	Desarrolle los hallazgos de auditoría	H.H	

4.1.2.2. Matriz de Objetivos y Metas

1 BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S					M.O.M 1/4							
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO					ELABORADO M.I.F			17/09/2014				
					REVISADO W.C.S			18/09/2014				
FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA BUENA FE SECCION CAJAS												
OBJETIVO	META	INDICADOR	PESO OBJETIVO	PESO META	1	2	3	MINIMO	SATISFACCIÓN	EXCELENTE	CUMPLE	
					NORMAL	NIQUEL	CENTRO DISTRIB.				SI	NO
MEJORAR LA EFICIENCIA Y EL NIVEL DE SERVICIO EN LOS PUNTOS DE ATENCION	INCREMENTAR EL INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CALIDAD DE ATENCION	INDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE Y CALIDAD DE ATENCION	30	10	10	10	10	85%	90%	95%	✓	
	CUMPLIR LOS NIVELES DE PRODUCTIVIDAD TRANSACCIONAL DEFINIDO POR LA INSTITUCION	% PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL		10	10	10	20	1-95% 2-56% 3-56%	1-96% 2-58% 3-58%	1-97% 2-60% 3-60%	✓	
	DISMINUIR LAS QUEJAS ACTITUDINALES	N° DE QUEJAS ANUALES		10	10	10	0	1	0	0	✓	
MIGRAR TRANSACCIONES A CANALES ALTERNATIVOS Y AUMENTAR LA COLOCACION DE HABILITANTES	CUMPLIMIENTO DE CAMPAÑAS	% CUMPLIMIENTO	20	0	20	20	0	96%	98%	100%	✓	
	INCREMENTAR ACTUALIZACIONES DE DATOS	% INCREMENTO EN ACTUALIZACIONES DE DATOS		3			0	96%	98%	100%	✓	
	INCREMENTAR AFILIACIONES DE DEBITO AUTOMATICO: TARJETAS DE CREDITO, OTROS PAGOS	% INCREMENTO EN AFILIACIONES DE DEBITO AUTOMATICO: TARJETAS DE CREDITO, OTROS PAGOS		4			0	96%	98%	100%	✓	
CUMPLIR CON LAS NORMAS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO Y EXPOSICION DE PERDIDAS.	DISMINUIR EL NUMERO DE TRANSACCIONES DE REVERSOS	N° REVERSOS	50	10	10	10	10	9	6	3	✓	
	DISMINUIR EL NUMERO DE TRANSACCIONES DE FALTANTES	N° FALTANTES y \$ Monto		0	10	10	30	9	6	3	✓	
	DISMINUIR INCONSISTENCIA EN ENVIO DE LOTES	N° INCONSISTENCIAS ENVIO DE LOTES		0	5	5	5	9	6	3	✓	
	DISMINUIR ERRORES EN DIGITACION DE CHEQUES Y DEPOSITOS	N° ERRORES DE DIGITACION		0	5	5	5	9	6	3	✓	
	MEDICIÓN TEST CIRCULARES	PROMEDIO CALIFICACIONES TEST CIRCULARES		5	20	20	20	17	18	19	✓	
Sumatoria Pesos Totales			100	52	100	100	100					

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S					M.O.M 2/4							
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO					ELABORADO M.I.F		17/09/2014					
					REVISADO W.C.S		18/09/2014					
FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA BUENA FE SECCION SUPERVISORES												
OBJETIVO	META	INDICADOR	PESO OBJETIVO	PESO META	1 NORMAL	2 NIQUEL	3 CENTRO DISTRIB.	MINIMO	SATISFACCIÓN	EXCELENTE	CUMPLE SI NO	
MEJORAR LA EFICIENCIA Y EL NIVEL DE SERVICIO EN LOS PUNTOS DE ATENCION	INCREMENTAR EL INDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CALIDAD	INDICE DE SATISFACCION DE CLIENTE Y CALIDAD DE ATENCION	40	10	10	20	10	85%	90%	95%	✓	
	DISMINUIR EL NUMERO DE RECLAMOS VENCIDOS, ANULADOS Y DEVUELTOS	# DE RECLAMOS VENCIDOS, ANULADOS Y DEVUELTOS		5	0	10	5	9	6	3		✓
	DISMINUIR EL NUMERO DE INCONSISTENCIAS Y FALTANTES EN DESEMBOLSOS (Pagarés y contratos)	# DE INCONSISTENCIAS EN DESEMBOLSOS		10	0	5	5	2	1	0	✓	
	DISMINUIR EL NUMERO REPROCESOS EN CREDITO	# DE INCONSISTENCIAS EN REPROCESOS			0	0	0	8%	5%	2%		✓
	INCREMENTAR EL PORCENTAJE DE CONTROL DE LA DISPERSION DE LA	% PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL			10	0	5	80%	90%	100%		✓
	INCREMENTAR EL PROMEDIO MENSUAL DE NIVELES DE SERVICIOS DE LOS ATMS (OLAS - PRIORIDADES)	CUMPLIMIENTO DE OLAS DE ATM's DE LA OFICINA			10	0	5	94%	95%	96%		✓
	DISMINUIR LAS QUEJAS ACTITUDINALES	# DE QUEJAS ANUALES		10	10	5	5	2	1	0	✓	
MIGRAR TRANSACCIONES A CANALES ALTERNATIVOS Y AUMENTAR LA COLOCACION DE HABILITANTES	CUMPLIMIENTO DE CAMPAÑAS	% CUMPLIMIENTO	25		25	25	25	96%	98%	100%		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				S				M.O.M 3/4						
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO							ELABORADO M.I.F			17/09/2014				
							REVISADO W.C.S			18/09/2014				
OBJETIVO	META	INDICADOR	PESO OBJETIVO	OBJETIVO META	NORMAL	NIQUEL	CENTRO DISTRIB.	MINIMO	SATISFACCIÓN	EXCELENTE	SI	NO		
CUMPLIR CON LAS NORMAS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO Y EXPOSICION DE PERDIDAS.	INCREMENTAR LA COLOCACION DE XPERTA	% COLOCACION TARJETAS XPERTAS	35	10				96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE EKEY	% COLOCACION TARJETAS E- KEY		8				96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR LA COLOCACIÓN DE PICHINCHA CELULAR	% AFILIACION PICHINCHA CELULAR		2				96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR TRANSACCIONES DE DEPOSITOS EN CHEQUES Y EFECTIVO	% DE INCREMENTO DE TRANSACCIONES DE DEPOSITARIOS						96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVES DE KIOSKOS	% DE INCREMENTO DE TRANSACCIONES DE KIOSKOS						96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR ACTUALIZACIONES DE DATOS	% INCREMENTO EN ACTUALIZACIONES DE DATOS						96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR AFILIACIONES SMS TARJETAS DE CREDITO	% INCREMENTO DE AFILIACIONES SMS TARJETAS DE CREDITO		4				96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR AFILIACIONES DE E- MAILING TARJETAS DE CREDITO	% INCREMENTO DE AFILIACIONES DE E- MAILING TARJETAS DE CREDITO		1				96%	98%	100%	✓			
	INCREMENTAR ACTUALIZACIONES DE DATOS TARJETAS DE CREDITO	% INCREMENTO EN ACTUALIZACIONES DE DATOS TARJETAS DE CREDITO		3				96%	98%	100%				
	INCREMENTAR AFILIACIONES DE DEBITO AUTOMATICO TARJETAS DE CREDITO	% INCREMENTO EN AFILIACIONES DE DEBITO AUTOMATICO TARJETAS DE CREDITO		4				96%	98%	100%	✓			
								96%	98%	100%				
	INCREMENTAR AFILIACIONES ESTADOS DE CUENTA ON-LINE TARJETAS DE CREDITO	% INCREMENTO EN AFILIACIONES ESTADOS DE CUENTA ON-LINE TARJETAS DE CREDITO		4				96%	98%	100%	✓			

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001					M.O.M 4/4							
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO					ELABORADO M.I.F			17/09/2014				
					REVISADO W.C.S			18/09/2014				
OBJETIVO	META	INDICADOR	PESO OBJETIVO	OBJETIVO META	NORMAL	NIQUEL	CENTRO DISTRIB.	MINIMO	SATISFACTORIO	EXCELENTE	SI	NO
CUMPLIR CON LAS NORMAS, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO Y EXPOSICION DE PERDIDAS.	DISMINUIR EL MONTO Y NUMERO DE PARTIDAS PENDIENTES DE REGULARIZAR EN CUENTAS CONTABLES DE RESPONSABILIDAD DE	% DE REDUCCION EN # Y \$ DE PARTIDAS DE CUENTAS 1690 Y 1990	35		5	5	5	50%	70%	90%	✓	
	DISMINUIR FALTANTES PROPIOS DEL SUPERVISOR	# FALTANTES Y \$ MONTO			5	0	5	6 \$60	4 \$40	2 \$20		
	DISMINUIR INCONSISTENCIA EN ENVIO DE LOTES	# INCONSISTENCIAS ENVIO DE LOTES			5	0	5	9	6	3		
	DISMINUIR INCONSISTENCIAS EN CARTOLAS DE FIRMAS	# DE INCONSISTENCIAS Y FALTANTES EN CARTOLAS DE FIRMAS (NO CONSIDERAR PROSPECTOS)		5	0	5	5	9	6	3		✓
	INCREMENTAR INDICE DE GESTIÓN PROACTIVA DE CONTROL	% DE INFORMES GESTION FRONT			0	0	0	<70%	71% y 90%	>90%		✓
	CUMPLIMIENTO DE CONTROL DE CIERRE DE OFICINAS (ARQUEOS)	% EVALUACION/CALIFICACION			5	5	5	85%	90%	95%		
	INCREMENTAR INDICE DE INFORMES DE AUDITORIA	% DE INFORMES DE AUDITORIA EN SATISFACTORIO Y MUY SATISFACTORIO			10	15	10	90%	95%	100%	✓	
	MEDICIÓN TEST CIRCULARES PERSONAL Y DE LA AGENCIA	PROMEDIO CALIFICACIONES TEST CIRCULARES		5	5	5	5	17	18	19		✓
Sumatoria Pesos Totales			135	81	100	100	100					

4.1.2.3. Reglamento Interno de Trabajo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				R.I.T 1/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO				ELABORADO M.I.F 19/09/2014		
				REVISADO W.C.S 22/09/2014		
PUESTO	NÓMINA	FIN	DE ACUERDO A	CUMPLE		OBSERVACIÓN
				SÍ	NO	
CAJEROS	Dora Carriel	Ofertar un nivel óptimo del servicio transaccional para los clientes en el área de cajas, promoviendo agilidad en la atención al usuario, eficiencia y trato cortés, generando un valor agregado en el segmento y productividad.	Políticas y procedimientos operativos y normas de seguridad vigente	✓		Art. 37. Obligaciones de los empleados a) Cumplir con rapidez y eficacia las actividades del área de trabajo de acuerdo con la normativa interna. b) Acogerse a la normativa y disposiciones de la alta gerencia c) Mantener un clima laboral de equidad y respeto en el trato.
	Mayra Alvarado Barrera			✓		
	Darlin Mendoza Vélez			✓		
	Esther Andrade Genovezzi			✓		
	Ingrid Rengifo Bajaña			✓		
	Mayra Ibarra Flores			✓		
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Nori Tobar Mercado		Lineamiento del Front Operativo y estrategias del marketing	✓		Reglamento Interno de Trabajo Art. 37. Obligaciones de los empleados SANCIONES Primera falta, amonestación escrita Segunda falta, multa Tercera falta, visto bueno en el MRL Art. 38. Prohibiciones de los empleados o) Generar pugnas entre empleados o clientes del Banco. q) Incumplir las disposiciones de un superior SANCIONES Primera falta, visto bueno MRL

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001				R.I.T 2/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - FRONT OPERATIVO				ELABORADO M.I.F 19/09/2014		
				REVISADO W.C.S 22/09/2014		
PUESTO	NÓMINA	FIN	DE ACUERDO A	CUMPLE		OBSERVACIÓN
				SÍ	NO	
SUPERVISOR	Hilda Cabrera Vera	Controlar y asegurar la correcta operatividad y nivel de servicio de los procesos de balcones y ventanillas	Normas y procedimientos operativos, contables y de seguridad	✓		Reglamento Interno de Trabajo Art. 37. Obligaciones de los empleados SANCIONES Primera falta, amonestación escrita Segunda falta, multa Tercera falta, visto bueno MRL Art. 38. Prohibiciones de los empleados SANCIONES Primera falta, visto bueno del MRL.

4.1.2.4. Plan Estratégico del Front Operativo

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S		P.E.F.O 1/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLAN ESTRATÉGICO FRONT OPERATIVO		ELABORADO M.I.F	22/09/2014	
		REVISADO W.C.S	23/09/2014	
PUESTO	OBJETIVOS 2013	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
CAJEROS	Los cajeros deben practicar diariamente el protocolo con todos los clientes		✓	Informe anual Banco Pichincha 2013
	Cumplimiento de productividad 110% (según los días solo abren los cajeros que se necesita) y se le brinda servicio rápido a los clientes		✓	
	Evitar quejas actitudinales con clientes (excelente trato al cliente)	✓		
	Cumplimiento de campañas	✓		
	Disminuir errores, los reversos o faltantes	✓		
	Aprobar los test de circulares con el mayor puntaje posible	✓		
EJECUTIVO DE SERVICIOS	En balcón de servicios, el ejecutivo practicar el protocolo al entregar un habilitante le indique al cliente el tips de seguridad (entregar Flyer con los Tips Marketing.)	✓		
	Capacitación por parte del área de reclamos y requerimientos por cada tipo y subtipo así se evita devoluciones y anulaciones(nombres de solucionadores)	✓		
	Revisión de cartolas de firmas y enviar al siguiente día lo que no está conforme devolver al asesor con un correo y copia al gerente		✓	
	Revisión de documentos de crédito antes del desembolso para que al enviar a custodia no falte nada	✓		
	Revisión de firma en la entrega de habilitantes	✓		
	Aprobar los test de circulares con el mayor puntaje posible	✓		

I ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001		S P.E.F.O 2/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLAN ESTRATÉGICO FRONT OPERATIVO		ELABORADO M.I.F	22/09/2014	
		REVISADO W.C.S	23/09/2014	
PUESTO	OBJETIVOS 2013	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SÍ	NO	
SUERVISOR	Cierre de requerimientos Atm´s a tiempo (los cajeros pueden ayudar en la solución de tickets)	✓		Informe anual Banco Pichincha 2013
	Control de cumplimiento diario productividad de cajeros (tiempo de espera en fila)		✓	
	Control de aplicación de protocolo de servicios en caja y balcón de servicios	✓		
	Revisión de guía de envío de documentos a custodia (evitar faltantes e inconsistencia de documentos) BALCON envía el mail con copia al supervisor	✓		
	Revisión de cuentas contables y regularizar de haber diferencias	✓		
	Aprobar los test de circulares	✓		
	Retroalimentación de procedimientos	✓		
	Mantener en orden los documentos y entregar de inmediato cuando lo solicite el zonal, control operativo o auditoria (ingresos egresos, planillas, bitácoras de áreas sensibles, soportes de entrega de habilitantes) CIERRE DIARIO	✓		

4.1.2.5. Clasificador de Puestos y Funciones del Front Operativo

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			C.P.F. 1/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
CAJEROS	Atención al cliente	Depósitos de cheques y efectivo de cuentas de ahorros y corrientes	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.7. Cajero Págs. 32, 33, 34
		Depósitos del Sector Público	✓		
		Pagos y retiros de cuenta de ahorros y gana dólar	✓		
		Pago de cheques	✓		
		Pagos de servicios: Diners, Visa, MasterCard, Colegios, Universidades, matriculación de vehículos, cobranzas empresas, 1% traspaso de vehículos, impuestos fiscales, servicios públicos	✓		
		Pagos por multas y protestos de cheques	✓		
		Pago y depósitos de cheques: Panamá - Miami		✓	
		Pago de giros del exterior	✓		
		Recibir recaps de tarjetas de crédito	✓		
		Certificación de cheques	✓		
		Realizar cambio y actualización de libretas	✓		
		Detectar billetes falsificados y reportarlos al Supervisor	✓		
		Ingresar e imprimir del sistema el reporte de los billetes de denominación de 100	✓		
		Solicitar el formulario transaccional de efectivo si el valor es igual o mayor a 5.000 en efectivo	✓		
		Cumplir con el protocolo de servicios	✓		
		Demás servicios que el Banco implemente	✓		

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			C.P.F. 2/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE			REVISADO W.C.S		24/09/2014
CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO					
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
CAJEROS	Gestión operativa, de cuadro y de control	Cuadrar caja, efectivo y documentos	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.7. Cajero Págs. 32, 33, 34
		Ordenar el efectivo en níquel y billetes	✓		
		Autorización de cheques efectivizados y pagados	✓		
		Ajustar y hacer cimas del efectivo	✓		
		Depósitos de níquel según la política establecida en cada oficina bancaria	✓		
		Realizar lotes en los horarios designados	✓		
		Requerir al supervisor operativo el efectivo	✓		
		Entregar al supervisor operativo el efectivo excedente del cupo asignado de cajas y procedimientos operativos normales de seguridad	✓		
		Cumplir la normativa y procedimientos operativos en el área de cajas	✓		
		Entregar al cajero principal o supervisor operativo la caja cuadrada	✓		
		Revisar diariamente la información escrita, electrónica y de reuniones enviada por la supervisión; para estar actualizado en políticas y procedimientos bancarios		✓	
Realizar otras actividades y funciones inherentes a su cargo solicitadas por la supervisión	✓				
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Funciones de visado	Cumplir el proceso de visado, en concordancia al check list vigente para cada producto y segmento; enviar al centro de operaciones en los plazos establecidos cuando sea solicitado	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.5. Ejecutivo de servicios Págs. 24, 25, 26, 27
		Realizar de acuerdo a las políticas y procedimientos implantados el proceso de desembolso	✓		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			C.P.F. 3/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Atención al cliente	Entregar documentos y habilitantes y activación en el sistema de cheques devueltos locales e internacionales	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.5. Ejecutivo de servicios Págs. 24, 25, 26, 27
		Entrega efectiva de documentos y habilitantes de estados de cuenta y libretines gana dólar o tarjetas – Experta, E-Key, Supermaxi y pagarés cancelados	✓		
		Emisión de cheques de gerencia o Miami		✓	
		Atender requerimientos de clientes: Referencias bancarias, información sobre productos y servicios	✓		
		Atender requerimientos de clientes: Actualización de datos, firmas, consultas información de tarifarios, efectivo Exprés	✓		
		Realizar transferencias con débito de la cuenta del cliente entre: Cuentas del Banco Pichincha o transferencias interbancarias, interfiliales, del sector público o giros al exterior	✓		
		Receptar solicitudes y requerimientos del cliente: entrega de copias de papeletas de depósitos, retiros en efectivo, cheques, recaudaciones, emisión de Tarjeta Experta, renovación y cancelación del servicio de casilleros de seguridad, activación de Telenexo y Todo 1 en la Agencia bancaria, sucursales o matriz	✓		
		Ingresar revocatorias/ prohibiciones: Revocatoria de cheques, anulación de chequeras, levantamiento de revocatorias de cheques, prohibición de libretas de ahorros; anulación de cheques de gerencia y Miami, cancelación de servicios electrónicos	✓		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			C.P.F. 4/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Atención al cliente	Atender consultas de: Transferencias del / al exterior, receptar requerimientos y reclamos de clientes; entrega de solución de reclamos y requerimientos a los clientes.	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.5. Ejecutivo de servicios Págs. 24, 25, 26, 27
		Funciones CrediFe: Para Agencias/ puntos de ventas en las cuales opere CrediFe, es responsabilidad del ejecutivo de servicios cumplir con las responsabilidades asignadas a esta función entre ellas visado, apertura de cuentas de ahorros y corrientes, desembolsos	✓		
		Atender TC como MasterCard, Diners, Visa y los requerimientos de los socios como abono o precancelación de diferidos de TC		✓	
		Recibir y atender los requerimientos de los socios: Afiliación seguro tarjeta protegida, anulación de consumos autorizados por establecimiento, anulación de seguro tarjeta protegida, aumento de cupo, cambio forma de pago tarjeta total o mínimo.	✓		
		Recibir y atender los requerimientos de los socios: Cobro emisión de certificados de tarjeta de crédito, consumos duplicados o no realizados a nivel nacional o internacional; conversión de tarjetas, copias de estados de cuenta (más de cuatro meses), devolución saldo a favor, documentos no recibidos, pago de servicios con TC, eliminación de garante de la TC	✓		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			C.P.F. 5/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Atención al cliente	Recibir y atender los requerimientos de los socios: Estados de cuentas no recibidos TC, kilómetros no acreditados Lan Pass, levante cancelación de tarjetas; orden, autorización, modificación contrato y suspensión débito automático TC	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.7. Cajero Págs. 32, 33, 34
		Recibir y atender los requerimientos de los socios: Orden de fabricación tarjetas de crédito, pago de servicios tarjetahabientes, pagos duplicados o no registrados en las tarjetas, reclamos por Atm's tarjetas, refinanciación TC; reverso de intereses y costos operativos TC; solicitud tarjeta adicional, tarjeta no activa, no recibida, unificación kilómetros Lan Pass	✓		
		Ingresar y actualizar los datos de socios, entre ellos dirección de envío de correspondencia y teléfonos, la información proporcionada tiene que ser verificada por el socio principal.	✓		
		Promover e incentivar el uso corriente de canales alternativos actuales y futuros como Todo 1, Telenexo, Atm's, cabinas telefónicas, SMS, entre otros.	✓		
	Gestión operativa, cuadro y control	Cumplir la normativa y procedimientos operativos y registros contables de los balcones de servicios	✓		
		Cuadrar los documentos habilitantes como chequeras y cheques protestados y tarjetas revocadas	✓		
		Salvaguardar y registrar los documentos habilitantes	✓		

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			C.P.F. 6/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F 23/09/2014		
			REVISADO W.C.S 24/09/2014		
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Gestión operativa, cuadro y control	Recibir, registrar, devolver y ordenar la emisión de chequeras, estados de cuenta, tarjetas y cheques devueltos enviados desde las empresas	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.7. Cajero Págs. 32, 33, 34
		Depurar, entregar y elaborar reporte de acuerdo a las políticas establecidas por el Front Operativo de chequeras, cheques devueltos, estados de cuenta, tarjeta Experta,	✓		
		Realizar informes para el envío al centro de operaciones de tarjetas de crédito retenidas	✓		
		Elaborar las actas de destrucción de documentos (tarjetas, sobres de campañas, chequeras, cuentas cerradas y canceladas)	✓		
		Manipular el archivo general de la oficina bancaria	✓		
		Realizar otras actividades y funciones inherentes a su cargo solicitadas por la supervisión	✓		
SUPERVISOR	Gestión de visado	Cumplir y garantizar las políticas de riesgos en los créditos visados y otros productos	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.4. Supervisor operativo Págs. 21, 22, 23
		Garantizar el envío o digitalización diaria de documentos de visado y desembolsos en los horarios establecidos	✓		
		Certificar que la documentación de visado sea remitida al centro de operaciones TATA, en cumplimiento con los plazos y procedimientos determinados por la agencia bancaria	✓		
		Avalar la revisión de la documentación habilitante necesaria para la operatividad y desembolso de créditos.	✓		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			C.P.F. 7/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
SUPERVISOR	Gestión de servicio	Gestionar y garantizar los estándares de calidad y servicio establecidos por el Banco, ofrecidos a los clientes en áreas de cajas y balcones	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.4. Supervisor operativo Págs. 21, 22, 23
		Autorizar transacciones de cajas o balcones de acuerdo a la matriz de firmas autorizadas	✓		
		Brindar asesoramiento y soporte en el manejo de problemas o consultas de cajas y balcones	✓		
		En los casos en que el Jefe zonal establezca deberá atender las siguientes actividades: Atención de ventanilla, balcones, servicios, labores de bóvedas y Atm's	✓		
		Coordinar con el área de negocios y Jefe Zonal las necesidades de atención al cliente bajo las políticas y procedimientos contemplados en la Ley y establecidos por el banco	✓		
	Gestión de personas	Evaluar al equipo de trabajo a su cargo conjuntamente con el jefe zonal.	✓		
		Verificar y registrar la asistencia oportuna del personal de cajas/ balcones y que cuenten con las herramientas necesarias para realizar su trabajo	✓		
		Notificar al personal y jefe zonal las faltas al reglamento interno, incumplimientos a los estándares de servicio y calidad implementados por el Banco	✓		
		Informar al personal del Front Operativo garantizando el cumplimiento de nuevos procesos, políticas y procedimientos	✓		
		Asegurar un buen manejo del personal garantizando un favorable clima laboral	✓		

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			C.P.F. 8/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
SUPERVISOR	Gestión operativa y de control	Cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos operativos y PONS de seguridad definidos por el Banco	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.4. Supervisor operativo Págs. 21, 22, 23
		Cumplir las normas y procedimientos operativos contables en cajas y balcones	✓		
		Realizar la entrega y recepción de caja y habilitantes a cajeros o balcones	✓		
		Atender pro activamente los requerimiento de cajas / balcones	✓		
		Realizar arqueos sorpresivos en cajas / balcones de acuerdo a las políticas vigentes y en caso de existir reclamos de clientes	✓		
		Dar cumplimiento a los cupos de efectivo asignados en ventanillas, Atm's y bóveda (General, pulmón, buzón) definidos por el Front Operativo	✓		
		Realizar el cuadro, revisión, control y envió de los lotes de los depositarios		✓	
	Gestión operativa y de control	Cumplir en los horarios establecidos con el envío de lotes y demás documentación	✓		
		Preparar y enviar las remesas a los centros de distribución del Banco Central	✓		
		Administrar las claves de bóveda de la oficina; solicitud, entrega y custodia de claves. Incluye la revisión y cambio de claves para apertura de bóveda.	✓		
		Cuadrar, custodiar y realizar el manejo operativo de Bóveda General y Atm's	✓		
		Aplicar en forma inmediata y sin excepción el plan de contingencias en ventanillas, en caso de existir problemas en los aplicativos utilizados en la Agencia	✓		

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			C.P.F. 9/9		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE CLASIFICADOR PUESTOS FUNCIONES FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		23/09/2014
			REVISADO W.C.S		24/09/2014
PUESTO	PROCESO	FUNCIONES	CUMPLE		OBSERVACIÓN
			SÍ	NO	
SUPERVISOR	Gestión operativa y de control	Coordinar con su línea de supervisión la administración de efectivo en los días y horarios que sea requerido	✓		Manual de Organización: Operación sucursales 3. Roles de la Unidad 3.4. Supervisor operativo Págs. 21, 22, 23
		Controlar diariamente los monitores de cajas, efectivo, Atm's para garantizar una adecuada administración y supervisión de la agencia	✓		
		Proporcionar la información solicitada por entidades de control interno, externo, líneas de supervisión y otras por ejemplo Auditoría, Control Interno, Unidades de cumplimiento, etc.	✓		
		Notificar a los niveles jerárquicos correspondientes sobre transacciones inusuales detectadas en la operatividad de las áreas del banco.	✓		
		Garantizar que la destrucción de habilitantes se realicen de acuerdo a las políticas y periodicidad emitidas por el responsable de operaciones sucursales	✓		
		Garantizar el correcto manejo de la documentación y archivo operativo	✓		
	Gestión de seguridad	Coordinar la apertura y cierre de las oficinas a su cargo en forma dual y en los horarios establecidos por el Banco	✓		
	Gestión administrativa	Gestionar la aprobación de temas administrativos propios de las Agencias tales como: imagen, limpieza, seguridad, mantenimiento periódico (equipos de comunicación, computadoras, Atm's, kioscos y autoservicios) proveeduría y aspectos logísticos administrativos en coordinación con la línea de supervisión.	✓		
		Realizar funciones inherentes a su cargo solicitadas por la supervisión	✓		

4.1.2.6. Protocolos del Front Operativo

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			P.F.O 1/2			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROTOCOLOS DEL FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F 24/09/2014		REVISADO W.C.S 25/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	CUMPLE SÍ NO		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
CAJEROS	Saludo cordial y despedida	Saludo: nombrar siempre buenos días, buenas tardes o noches. Despedida: que tenga un excelente día, un placer servirle, hasta pronto, etc.	✓		30%	Lo observa y evalúa el supervisor de servicios y jefe zonal
	Contacto Visual	Conservar contacto visual al dirigirse oralmente al usuario	✓		20%	
	Gestión Operativa	Confirmar la transacción por depósito o pago. Mencionar el nombre y apellido del cliente cuando exista documento de identificación en la transacción	✓		45%	
	Atención Inmediata	Evitar distracciones durante la transacción, pedir disculpas al cliente	✓		5%	
	Efecto WOW	Imagen personal, actitud de servicio y vocalización	✓		5% comodin	
SUPERVISOR	Saludo cordial y despedida	Saludo: nombrar siempre buenos días, buenas tardes o noches. Despedida: que tenga un excelente día, un placer servirle, hasta pronto, etc.	✓		30%	
	Contacto Visual	Conservar contacto visual al dirigirse oralmente al usuario	✓		20%	
	Gestión Operativa	Confirmar la transacción Mencionar el nombre y apellido del cliente por lo menos en una ocasión Informar al cliente que lo que se está haciendo	✓		40%	

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			P.F.O 2/2			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROTOCOLOS DEL FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		24/09/2014	
			REVISADO W.C.S		25/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DECRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
			SÍ	NO		
SUPERVISOR	Atención Inmediata	Evitar distracciones durante la transacción si se tiene que hacer, pedir disculpas al cliente	✓		5%	Lo observa y evalúa el supervisor de servicios y jefe zonal
	Informativo	Mencionar atributos priorizados por la organización (seguridad en canales)	✓		5%	
	Efecto WOW	Imagen personal, actitud de servicio, vocalización	✓		5% comodin	
EJECUTIVO DE SERVICIOS	Saludo cordial y despedida	Saludo: nombrar siempre buenos días, buenas tardes o noches. Despedida: que tenga un excelente día, un placer servirle, hasta pronto, etc.	✓		30%	
	Contacto Visual	Conservar contacto visual al dirigirse oralmente al usuario	✓		20%	
	Gestión Operativa	Confirmar la transacción. Mencionar el nombre y apellido del cliente por lo menos en una ocasión. Informar al cliente que lo que se está haciendo	✓		40%	
	Atención Inmediata	Evitar distracciones durante la transacción si se tiene que hacer, pedir disculpas al cliente	✓		5%	
	Informativo	Mencionar atributos priorizados por la organización (seguridad en canales)	✓		5%	
	Efecto WOW	Imagen personal, actitud de servicio, vocalización	✓		5% comodin	

4.1.2.7. Arqueo del subproceso políticas generales del Front Operativo

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			S		P.G.F.O 1/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROCESO CAJAS FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		25/09/2014	
			REVISADO W.C.S		26/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
CAJAS	Seguridad bancaria	1. Identificación de firmas	✓		80	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 15
		2. Identificación de divisas: Elementos de seguridad (billetes por años de emisión)		✓	30	
		Identificación de monedas 1 dólar, 50 centavos	✓		70	
		Identificación de euros: Monedas, billetes		✓	40	
		3. Procedimiento de seguridad	✓		80	
		3.1. Procedimientos específicos de cajas	✓		70	
		3.2. PONDOS asaltos	✓		80	
	Políticas generales de caja	Instructivo de depósitos 1. Objetivo	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 24
		2. Políticas	✓		70	
		3. Políticas para depósitos cheques a cheque	✓		60	
		4. Políticas para depósitos de travelers checks		✓	30	
		5. Contenido del instructivo 5.1. Depósitos con libreta	✓		50	
		5.2. Depósitos sin libreta	✓		80	
		5.3. Depósitos en cheques	✓		40	
		5.4. Depósitos cheque a cheque (en línea)	✓		60	
		5.5. Depósitos en níquel		✓	30	
		6. Documentos	✓		50	
		7. Anexos: Bitácora de confirmación de cheques		✓	20	

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			S		P.G.F.O 2/5		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROCESO CAJAS FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F 25/09/2014		REVISADO W.C.S 26/09/2014		
PUESTO	PROCESO	DECRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN	
			SÍ	NO			
Cajas	Retiro de ahorros	Instructivo de retiros	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 10	
		1. Objetivo	✓		70		
		2. Alcance	✓		70		
		3. Participantes: Cajero, supervisor, gerente	✓		70		
		4. Políticas	✓		80		
		5. Contenido del instructivo			80		
		5.1. Cuenta electrónica, ganadolar, ahorro futuro, euro y tradicional	✓				
		5.2. Cuenta virtual		✓	30		
Administración del Pasivo	Pago de cheques y protestos	1. Objetivo	✓		60	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 22	
		2. Alcance					
		3. Participantes: Cajero, ejecutivo servicios, supervisor	✓		70		
		4. Políticas	✓		60		
		4.1. Pago de cheques					
		4.2. Protestos de cheques en ventanillas		✓	30		
		5. Contenido del instructivo	✓		60		
		5.1. Pago de cheques					
		5.2. Protesto de cheques por ventanilla		✓	30		
		6. Documentos: Ley de cheques	✓		60		
		7. Anexos	✓		50		
		7.1. Formulario de cheque					
		7.2. Elementos de seguridad de un cheque		✓	40		
7.3. Características a tomar en cuenta en un cheque	✓		30				
7.4. Clases de cheques: Certificado, gerencia	✓		70				

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			S		P.G.F.O 3/5	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROCESO CAJAS FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		25/09/2014	
			REVISADO W.C.S		26/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DECRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
Administración del Pasivo	Cheques certificados	1. Objetivo	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 10
		2. Alcance	✓		70	
		3. Participantes: Cajero, supervisor	✓		60	
		4. Políticas	✓		80	
		4.1. Certificación de cheque		✓	20	
		4.2. Anulación o reverso de la certificación de cheques		✓	20	
		5. Contenido del instructivo	✓		70	
	5.1. Certificación de cheques					
	6. Documentos: Cheque certificado	✓		70		
	Cobros de pagos de servicios	1. Objetivos	✓		80	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 32
		2. Alcance	✓		80	
		3. Participantes: Cajero, supervisor	✓		70	
		4. Políticas			60	
		4.1. Tarjetas de crédito Diners, Visa, MasterCard	✓			
		4.2. Cuentas del sector público	✓		50	
		4.3. Matriculación de vehículos y transferencias de dominio	✓		50	
		4.4. Impuestos fiscales	✓		60	
		5. Contenido del instructivo	✓		70	
		6. Comprobante de pagos	✓		70	
	Proceso fin del día y cierre de la estación de trabajo	1. Objetivos	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 19
		2. Alcance	✓		60	
		3. Participantes: Cajero, supervisor	✓		70	
		4. Políticas	✓		70	

1 BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S			P.G.F. O 4/5			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROCESO CAJAS FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		25/09/2014	
			REVISADO W.C.S		26/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DESCRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
			SÍ	NO		
Administración del Pasivo	Proceso fin del día y cierre de la estación de trabajo	5. Contenido del instructivo		✓	30	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 19
		5.1. Contabilidad automática de sobrantes y faltantes en efectivo en caja				
		5.2. Impresión y validación cruzada de cheques efectivizados, envío de papeletas y cheques pagados	✓		70	
		5.3. Reimpresiones		✓	20	
		5.4. Proceso de cierre de la estación de trabajo	✓		80	
	Administración de cartolas en Agencias	1. Objetivos	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 8
		2. Alcance	✓		70	
		3. Participantes: Cajero, supervisor, ejecutivo negocio	✓		80	
		4. Políticas			70	
		4.1. Políticas generales	✓			
		4.2. Políticas específicas				
		5. Contenido del instructivo	✓		50	
		5.1. Actualización de cartolas				
		5.2. Cambio de libretas prohibidas	✓		50	
	Reversos	1. Objetivos	✓		60	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 7
		2. Alcance	✓		60	
		3. Participantes: Cajero, supervisor	✓		60	
		4. Políticas	✓		60	
		5. Contenido del instructivo			70	
		5.1. Reversos	✓			
		5.2. Reverso cheque certificado		✓	20	
		6. Anexos: Formularios reversos de transición en ventanilla	✓		70	

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001			P.G.F. O 5/5			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROCESO CAJAS FRONT OPERATIVO			ELABORADO M.I.F		25/09/2014	
			REVISADO W.C.S		26/09/2014	
PUESTO	PROCESO	DECRIPCIÓN	CUMPLE		PORCENTAJE	OBSERVACIÓN
Administración del Pasivo	Retención billetes y monedas falsas	1. Objetivos	✓		70	Manual de cajas 24/julio/2012 Pág. 1 - 5
		2. Alcance	✓		60	
		3. Participantes: Cajero, supervisor	✓		60	
		4. Políticas	✓		60	
		5. Contenido del instructivo	✓		70	
	Control y custodia de sellos de caucho	1. Objetivos	✓		70	
		2. Alcance	✓		60	
		3. Participantes: Cajero, supervisor, ejecutivo de servicios, jefe zonal	✓		60	
		4. Políticas	✓		60	

4.1.2.8. Arqueo del Plan de Capacitación del Front Operativo

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001					S P.C.F. O 1/1			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PLAN CAPACITACIÓN DEL FRONT OPERATIVO						ELABORADO M.I.F 26/09/2014		
						REVISADO W.C.S 29/09/2014		
N°	FECHA	CAPACITACIÓN	ÁREA	EMPRESA CONTRATADA	LUGAR CAPACITACIÓN	CUMPLE		OBSERVACIÓN
						SÍ	NO	
1	16-01-2013	Grafología y características generales de la cedula	Front Operativo	Banco Pichincha	Agencia Banco Pichincha	✓		Capacitación interna continua
2	25-01-2013	Emisión , pago y anulación de cheques de gerencia				✓		
3	22-02-2013	Recepción, cuadre y envío de recaps				✓		
4	04-04-2013	Alerta en operaciones de Money Gram y tips de cobro de remesas				✓		
5	28-04-2013	Instructivo de sobrante en ventanillas				✓		
6	12-07-2013	Validación de huella digital en afiliación y desafiliación banca celular				✓		
7	25-09-2013	Uso de Fiusser				✓		
8	03-10-2013	Papeletas para efectivización de cheques				✓		
9	12-11-2013	Plan de contingencia en ventanillas Wed Teller of line				✓		

4.1.2.9. Áreas Críticas del Front Operativo

① BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S				A.C.F. O 1/2		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE ÁREAS CRÍTICAS DEL FRONT OPERATIVO				ELABORADO M.I.F		29/09/2014
				REVISADO W.C.S		30/09/2014
ÁREA CRÍTICA	PROCESOS	SUBPROCESOS	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN ACTUAL	REF. P/T	RIESGO	VALORACION CUMPLIMIENTO
CAJA	Plan estratégico	Objetivos y metas	Protocolo Cumplimiento productividad 110%	P.E.F.O 1/4	Riesgo Inherente	52%
	Gestión operativa, de cuadro y de control	Funciones	Inspeccionar diariamente información remitida por su unidad de control;	C.P.F. 3/11		50%
	Caja	Seguridad bancaria	Identificación de euros: Monedas, billetes Identificación de divisas: Elementos de seguridad (billetes por años de emisión	P.G.O.F. 1/6		40%
						30%
		Políticas generales de caja	Políticas para depósitos de travelers Depósitos en níquel Anexos: Bitácora de confirmación de cheques	P.G.O.F. 1/6		30%
						20%
			Depósitos en níquel	P.G.O.F. 2/6		30%

1 BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S				A.C.F. O 2/2			
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE ÁREAS CRÍTICAS DEL FRONT OPERATIVO				ELABORADO M.I.F	29/09/2014		
				REVISADO W.C.S	30/09/2014		
ÁREA CRÍTICA	PROCESOS	SUBPROCESOS	DESCRIPCIÓN SITUACIÓN ACTUAL	REF. P/T	RIESGO	VALORACION CUMPLIMIENTO	
CAJA	Caja	Retiro de ahorros	Cuenta virtual	P.G.O.F. 2/6	Riesgo Inherente	30%	
	Administración del Pasivo	Pago de cheques y protestos	Protestos de cheques en ventanillas	P.G.O.F. 2/6		30%	
			Elementos de seguridad de un cheque	P.G.O.F. 3/6		40%	
		Cheques certificados	Anulación o reverso de la certificación de cheques	P.G.O.F. 3/6		20%	
		Proceso fin del día y cierre de la estación de trabajo	Contenido del instructivo 5.1. Contabilidad automática de sobrantes y faltantes en efectivo en caja Reimpresiones	P.G.O.F. 4/6		30%	
		Reversos	Reversos cheques certificados	P.G.O.F. 5/6		20%	
		EJECUTIVO DE SERVICIOS	Plan estratégico	Objetivos y metas		Cartolas de firmas	P.E.F.O 2/4
	SUPERVISOR	Plan estratégico	Objetivos y metas	Control de cumplimiento diario productividad de cajeros (tiempo de espera en fila)		P.E.F.O 3/4	30%
Gestión operativa y de control		Funciones	Realizar el cuadro, revisión, control y envío de los lotes de los depositarios	C.P.F. 9/11	30%		

4.1.2.10. Hallazgos del Front Operativo

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001	H.H 1/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Incumplimiento del plan estratégico en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Criterio: Los objetivos propuestos en el plan estratégico institucional se encuentran socializados al personal que desempeña las funciones de cajeros/as, supervisor y ejecutivo de servicios en el Front Operativo y cuentan con una memoria digital del documento. Causa: Los cajeros/as, supervisor y ejecutivo de servicios no cumplen con los objetivos planteados en este documento. Efecto: Incumplimiento de los cajeros del protocolo de atención a los clientes y la productividad no alcanza la meta propuesta del 110%; generando una operatividad deficiente por factores asociados como la desmotivación laboral. En lo referente al supervisor no controla el cumplimiento diario de la productividad de los cajeros; mientras que los ejecutivos de servicios no revisan las firmas de las cartolas Conclusión: El personal del Front Operativo no es motivado para que cumpla con las metas y objetivos propuestos en la institución bancaria. Recomendación: Retroalimentar el Plan Estratégico y demostrar la medición de los objetivos por a través de una evaluación de desempeño a cada miembro del área de caja, supervisor y ejecutivo de servicios del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 2/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Deficiencias en la aplicación de la seguridad bancaria en caja del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: Inobservancia hacia la política de seguridad bancaria en caja: Identificación de euros: monedas, billetes e identificación de divisas: elementos de seguridad (billetes por años de emisión) en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Causa: El incumplimiento de la política en cuanto al manejo, cuidado y normas de seguridad al momento de recibir dividas en caja. Efecto: Déficit al momento de cuadrar la caja, sanciones a los cajeros y fraude a la institución bancaria. Conclusión: La infracción del proceso de seguridad bancaria por parte de los cajeros debe ser socializado en sesiones de trabajo para afianzar el protocolo de manejo de divisas en billete y moneda. Recomendación: Monitorear exhaustivamente que los cajeros apliquen de manera correcta el protocolo para el manejo de divisas para su ello manejar hoja de registro por cajero para minimizar el riesgo inherente en el área de caja del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	H.H 3/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Incumplimiento de las políticas generales de caja en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Criterio: Las políticas generales de caja contempla: Políticas para depósitos de travelers checks, depósitos en níquel y anexos: Bitácora de confirmación de cheques, están justificadas en el manual de cajas y existe una memoria digital del documento. Causa: Los cajeros/as no cumplen con las políticas generales contempladas para la correcta aplicación de los procesos en el área de caja. Efecto: Incumplimiento de los cajeros en el manejo de cheques viajeros y de la confirmación de los mismos ocasionando corrección y reprocesos. Conclusión: Inadecuado control de las políticas que deben desarrollar los cajeros debido a que no se ha creado un registro de cumplimiento diario para los cajeros para el desempeño eficiente de sus funciones en el puesto de trabajo asignado. Recomendación: Proponer una evaluación de las políticas de caja a los empleados y establecer líneas claras de retroalimentación de procesos y asignación de sanciones por responsabilidades en el mismo.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 4/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Incumplimiento en la gestión operativa, de cuadre y de control en caja del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Criterio: Las funciones se encuentran documentadas en el manual de funciones y manual de organización para la operación de sucursales; también se ha entregado una copia a cada empleado del área de cajas para que tenga conocimiento. Causa: Las funciones encomendadas en este subproceso del área de cajas no son acatadas por los cajeros, quienes con frecuencia incumplen las actividades que deben desarrollar en su trabajo. El supervisor no supervisa el envío de lotes de los depositarios. Efecto: Deficiencias detectadas en la revisión diaria de la información enviada por su línea de supervisión; porque los cajeros no realizan este procedimiento de forma continua, generando inconvenientes en el control de cajas; irresponsabilidad del supervisor con el control del lote de los depositarios. Conclusión: El incumplimiento del proceso de revisión de la información de la línea de supervisión no ha sido retroalimentado por el supervisor, generando desinformación entre el personal de esta área. Recomendación: Programar una sesión de retroalimentación de las funciones desarrolladas por los cajeros y supervisor en el área de caja del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	H.H 5/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Deficiencias de retiros de ahorros en cajas del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Criterio: Se inobserva la política de retiro de ahorros en cuentas virtuales. Causa: No existe seguimiento al número de clientes que utilizan el servicio en línea y de las dificultades que tienen los clientes. Efecto: Desconfianza del cliente por desconocimiento total de los beneficios de realizar sus transacciones on line; además del reporte de las deficiencias detectadas e inconformidad del servicio por parte del usuario. Conclusión: El desconocimiento del manejo del proceso por todos los cajeros genera este inconveniente, además el cliente en ocasiones no maneja el sistema informático y comete errores en el proceso y responsabiliza a la institución. Recomendación: Realizar un seguimiento sobre el proceso para retiro de ahorros on line que facilite el cuadro de caja y reportar oportunamente inconvenientes y reestructurar el sistema en caso de inconvenientes como un bloqueo preventivo de la cuenta.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 6/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Deficiencias reportadas en la administración del pasivo en el área de cajas del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Criterio: Se inobserva el pago, protesto, certificación y reversos de cheques Causa: No existe el cumplimiento de las medidas establecidas para el manejo de la cuenta cheques. Efecto: Sanciones a cajeros por no cumplir con los procesos establecidos, insatisfacción del cliente. Conclusión: Deficiente control de las funciones que desarrolla el cajero en su puesto de trabajo por el carente registro de cumplimiento de responsabilidades diarias por parte del supervisor. Recomendación: Emitir informe a jefe de agencia para que tome medidas correctivas de acuerdo al reglamento interno de trabajo sobre el incumplimiento por el cajero en el manejo inadecuado de pago, protesto, certificación y reversos de cheques que se receptan en la institución bancaria.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	H.H 7/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	30/09/2014
	REVISADO POR: W.C.S	01/10/2014
Condición: Deficiencias reportadas en la administración del pasivo en el área de cajas del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Criterio: Se incumple con el proceso fin del día y cierre de la estación de trabajo Causa: Incumplimiento del proceso para cerrar la agencia de acuerdo a lo estipulado en el instructivo de la entidad bancaria. Efecto: Deficiencias en el proceso de contabilidad automática y registro de faltante de efectivo en caja y reimpresiones generando dificultades para cerrar y cuadrar caja. Conclusión: Descuido y falta de concentración del responsable de caja para realizar de forma adecuada el proceso de cierre y cuadre de caja. Recomendación: Monitoreo permanente de cada proceso del responsable de caja y realizar evaluación de desempeño con la intención de que optimice y realice de la mejor manera los procedimientos establecidos en las funciones otorgadas en su puesto de trabajo.		

4.1.3. Comunicación de resultados

4.1.3.1. Plan de auditoría para comunicación de resultados del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe

①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001		PA 1/1	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA		ELABORADO POR: M.I.F	01/10/2014
		REVISADO POR: W.C.S	02/10/2014
N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	HECHO POR
1	Presente esquema de informe final de auditoría de cumplimiento del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	A.C	M.I.F
2	Convoque a directivos para la lectura del borrador del informe final y dejar constancia de los resultados	A.C	
3	Elabore carta de presentación para el informe final de auditoría de cumplimiento	A.C	
4	Presente el informe final de auditoría de cumplimiento del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe	I.F. A.C	

4.1.3.1. Convocatoria lectura del Informe Final de Auditoria de Cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe

Oficio: N° 004- A - 2014

Sección: Auditoría

Asunto: Lectura borrador del informe final de actividad de control planificada

Quevedo, 3 de octubre de 2014

Ingeniera

Lorena Ávila Aspiazu

Jefe de Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

En su despacho.-

Por medio de la presente le comunico a usted la realización de la conferencia de comunicación de resultados, mediante la lectura del borrador del Informe Final de la Auditoría de Cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe, durante el año 2013, el mismo que fue realizado por la firma Ibarra - Flores Auditores y Consultores mediante orden de trabajo N° 003- A – 2014 del 3 de septiembre de 2014.

La reunión de lectura del borrador del informe final se realizará en la Gerencia de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, ubicada en las calles 7 de agosto y Vicente Rocafuerte, el día 15 de octubre de 2014 a partir de las 17:00. En caso de delegación de otro directivo, solicito se notifique por escrito dicho particular.

Atentamente,

Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores

Jefe de equipo de auditoría

Ibarra - Flores Auditores y Consultores

4.1.3.2. Carta de presentación del Informe Final de Auditoría de Cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe

Oficio: N° 005- A - 2014

Sección: Auditoría

Asunto: Lectura del informe final de actividad de control planificada

Quevedo, 4 de octubre de 2014

Ingeniera

Lorena Ávila Aspiazu

Jefe de Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

En su despacho.-

Por medio de la presente le comunico a usted la realización de la conferencia final de comunicación de resultados, mediante la lectura del Informe Final de la Auditoría de Cumplimiento al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe, durante el año 2013, el mismo que fue realizado por la firma Ibarra - Flores Auditores y Consultores mediante orden de trabajo N° 003- A – 2014 del 3 de septiembre de 2014.

La reunión de lectura del borrador del informe final se realizará en la Gerencia de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, ubicada en las calles 7 de agosto y Vicente Rocafuerte, el día 20 de octubre de 2014 a partir de las 17:00. En caso de delegación de otro directivo, solicito se notifique por escrito dicho particular.

Atentamente,

Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores

Jefe de equipo de auditoría

Ibarra - Flores Auditores y Consultores

4.1.3.3. Informe final de la auditoria de cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001	IA 1/7		
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA		ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
		REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Capítulo I: Información general 1.1. Motivo de la auditoría La auditoría de cumplimiento se realizará en la Agencia del Banco Pichincha de Buena Fe, en acatamiento a la orden de trabajo 002-A-2014 del 2 de septiembre de 2014, suscrito por el Director de Tesis, con cargo a la actividad de control planificada. 1.2. Objetivos • Ejecutar una auditoría de cumplimiento al front operativo del Banco Pichincha, sucursal Buena Fe, año 2013. • Establecer la legalidad, veracidad y propiedad de la documentación que sustentan las afirmaciones contenidas en las disposiciones legales y reglamentarias. • Examinar los procedimientos aplicados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en la entidad. • Evaluar la normativa o reglamentos que afectan las operaciones de la entidad. 1.3. Alcance La auditoría cubre el período desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.			

 IBARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">IA 2/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Párrafo Introdutivo Se ejecutó la Auditoría de Cumplimiento del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe correspondiente al año 2013. La normativa interna es propiedad de la institución. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre la misma en base, a la auditoría realizada. Párrafo explicativo El informe de cumplimiento adjunto del año 2013, contiene las explicaciones que la firma auditora considera oportuna sobre la situación del Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe. En representación de la firma de auditoría Ibarra - Flores Auditores y Consultores, y debido al acatamiento del contrato pactado para la realización de una auditoría, referente a la evaluación del cumplimiento de las actividades realizadas en el Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe, me permito presentar a usted el presente informe el cual cumple con todos los acuerdos contenidos en el contrato firmado anteriormente. De acuerdo a la auditoría de cumplimiento realizada al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Buena Fe, conforme a las etapas plateadas inicialmente se emite una opinión razonable en cuanto al cumplimiento de la normativa, así como la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución bancaria.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	IA 3/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
El análisis fue realizado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas de Control Interno. Estas normas requieren de una planificación y ejecución de la evaluación del sistema de control interno de manera que se pueda obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control es la adecuada. Al momento de realizar la respectiva evaluación se concluyó que el riesgo se encuentra en un nivel alto representado mayor peligro para la institución bancaria. Prueba realizada en papel de trabajo C.C.I, de cumplimiento para tal efecto se utilizaron manuales de procedimientos y funciones de la institución se observó y verificó los artículos de acuerdo a los hallazgos; también se empleó como prueba sustantiva, los cuestionarios de Control Interno, mismos que fueron elaborados de acuerdo a los componentes del COSO I. Capítulo II: Resultados sobre incumplimientos Incumplimiento del plan estratégico en el Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha La planificación estratégica institucional presenta incumplimiento porque el personal del Front Operativo no acata los objetivos establecidos. En el caso del área de caja no logran alcanzar las metas establecidas; generando una operatividad deficiente por factores asociados como la deficiencia mostrada en el proceso de funciones asignadas. Además el supervisor no controla el desempeño diario de la productividad de los cajeros; y los ejecutivos de servicios no revisan las firmas de las cartillas bancarias.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">IA 4/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Conclusión: El personal del Front Operativo no es motivado para que cumpla con las metas y objetivos propuestos en la institución bancaria. Recomendación: Retroalimentar el plan estratégico y demostrar la medición de los objetivos por a través de una evaluación de desempeño a cada miembro del área de caja, supervisor y ejecutivo de servicios del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha Deficiencias en la aplicación de la seguridad bancaria en caja del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Inobservancia hacia la política de seguridad bancaria en caja en cuanto al cumplimiento de: Identificación de euros: monedas, billetes e identificación de divisas: elementos de seguridad (billetes por años de emisión) en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha; provocando déficit al cuadrar o cerrar caja y futuras sanciones a los cajeros. Conclusión: La infracción del proceso de seguridad bancaria por parte de los cajeros debe ser socializado en sesiones de trabajo para afianzar el protocolo de manejo de divisas en billete y moneda. Recomendación: Monitorear exhaustivamente que los cajeros apliquen de manera correcta el protocolo para el manejo de divisas para su ello manejar hoja de registro por cajero para minimizar el riesgo inherente en el área de caja del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 S	<b style="color: red;">IA 5/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Incumplimiento de las políticas generales de caja en la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Entre las políticas generales o procedimiento que están normadas en el manual de cajas contempla: políticas para depósitos de travelers checks, depósitos en níquel y anexos: Bitácora de confirmación de cheques; desafortunadamente los cajeros incumplen esta política; provocando corrección y reprocesos para continuar con el desarrollo de las actividades. Conclusión: Inadecuado control de las políticas que deben desarrollar los cajeros debido a que no se ha creado un registro de cumplimiento diario para los cajeros para el desempeño eficiente de sus funciones en el puesto de trabajo asignado. Recomendación: Proponer una evaluación de las políticas de caja a los empleados y establecer líneas claras de retroalimentación de procesos y asignación de sanciones por responsabilidades en el mismo Incumplimiento en la gestión operativa, de cuadre y de control en caja del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Inobservancia de las funciones del subproceso del área de cajas, éstas no son acatadas por los cajeros, quienes incumplen las actividades que deben desarrollar en su trabajo; no existe un adecuado control por parte del supervisor en lo referente al envío de lotes de los depositarios. Conclusión: El incumplimiento del proceso de revisión de la información de la línea de supervisión no ha sido retroalimentado por el supervisor,		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	IA 6/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Generando desinformación entre el personal de esta área. Recomendación: Programar una sesión de retroalimentación de las funciones desarrolladas por los cajeros y supervisor en el área de caja del Front Operativo de la Agencia de Buena Fe del Banco Pichincha. Deficiencias de retiros de ahorros en cajas del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha. Se inobserva la política de retiro de ahorros en cuentas virtuales, tampoco se dispone de un riguroso control para determinar el total de clientes que acceden al servicio; y además no se da a conocer los beneficios de emplear este canal de transferencia. Provocando que la operatividad del sistema sea vista con total desconfianza porque no se realiza una campaña promocional, no se asigna un responsable del monitoreo de esta actividad. Conclusión: El desconocimiento del manejo del proceso por todos los cajeros genera este inconveniente, además el cliente en ocasiones no maneja el sistema informático y comete errores en el proceso y responsabiliza a la institución. Recomendación: Realizar un seguimiento sobre el proceso para retiro de ahorros on line que facilite el cuadro de caja y reportar oportunamente inconvenientes y reestructurar el sistema en caso de inconvenientes como un bloqueo preventivo de la cuenta.		

 ①BARRA - FLORE AUDITORES Y CONSULTORES RUC. 1205406869-001 	IA 7/7	
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO CLIENTE: BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE INFORME DE AUDITORÍA	ELABORADO POR: M.I.F	05/10/2014
	REVISADO POR: W.C.S	06/10/2014
Deficiencias reportadas en la administración del pasivo en el área de cajas del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha Se inobserva el cumplimiento de las medidas establecidas para el manejo de la cuenta cheques en cuanto al pago, protesto, certificación y reversos de los mismos. A esto se suma el deficiente proceso al cierre de la estación de trabajo reportando deficiencias en el proceso de contabilidad automática y registro de faltante de efectivo en caja y reimpresiones Conclusión: Deficiente control de las funciones que desarrolla el cajero en su puesto de trabajo por el carente registro de cumplimiento de responsabilidades diarias por parte del supervisor. Recomendación: Emitir informe a jefe de agencia para que tome medidas correctivas de acuerdo al reglamento interno de trabajo sobre el incumplimiento por el cajero en el manejo inadecuado de pago, protesto, certificación y reversos de cheques que se receptan en la institución bancaria.		

4.2. Discusión

La auditoría de cumplimiento tiene como objetivo detectar el acatamiento de leyes, regulaciones, normativa, reglamentos, manuales y otros para el ejercicio de las actividades en una organización; concordando con **Blanco (2012)**, la auditoría de cumplimiento incluye la documentación referente a normas, operaciones y control interno empleados para el funcionamiento de la empresa respondiendo a la programación de los objetivos al corto, mediano y largo plazo; razón por la cual el desempeño del Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha necesita ser óptimo para aportar información financiera fidedigna que minimice el riesgo en las operaciones y proceso de ésta área.

Los niveles de cumplimiento sobre la materia controlada, en este caso el Front Operativo son latentes, y deben regularse, caso contrario existirán sanciones por no desarrollar las funciones de acuerdo a la documentación existente en la agencia bancaria, comparando lo citado por el **Intosai (2013)** que expresa que en la planificación y ejecución de la auditoría de cumplimiento se identificarán cuál es la materia controlada y sus características cualitativas o cuantitativas y la identificación de la misma responderá al criterio profesional del auditor que facilite la recopilación de información y evidencia para emitir un informe.

La evaluación aplicada reportó como resultado que el área del Front Operativo incumple los procesos y subprocesos tanto en lo operativo como en las funciones asignadas; lo que se encuentra relacionado con **Intosai (2013)**, la auditoría de cumplimiento está obligada a realizar la valoración a la dirección sobre el cumplimiento de la normativa interna y externa vigente; este conocimiento facilitará tener acceso a la materia controlada y al sistema de control interno por tal motivo queda aceptada la hipótesis 1 “La valoración del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias demostrará la transparencia de actividades de la entidad”

Los manuales de procedimiento evidencian los procesos y sus correspondientes subprocesos para la optimización de los recursos de la entidad, relacionándolo con **Blanco (2012)** es mediante la observación, que el auditor puede determinar la existencia de irregularidades y calificarla de acuerdo a su experiencia y evidencia como fraude; además de relacionarlas con aquellos aspectos promulgados por la dirección; sin embargo se evidencia que el personal de cajas, ejecutivo y supervisor omiten procedimientos significativos para el buen funcionamiento de la materia controlada; la hipótesis 2 es aceptada porque reveló incumplimiento en la ejecución administrativa.

El control interno fue realizado a través de los cuestionarios para detectar las áreas críticas del Front Operativo de los segmentos de caja y supervisión y revelaron la presencia del riesgo inherente por el incumplimiento de procedimientos; siendo aceptada la hipótesis 3 que demostró debilidades en el cumplimiento operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, validando lo expresado por **Arens, Elder y Beasle (2010)**, que manifiestan que el control interno evaluado estará sujeto a la naturaleza y alcance de la auditoría de cumplimiento y sus respectivas pruebas para detectar o corregir incumplimientos significativos, además determinará el nivel de confianza en el desarrollo de las operaciones de la empresa, los procesos idóneos aplicadas a la misma; determinado un nivel de riesgo del 25% en la Agencia bancaria del cantón Buena Fe.

De acuerdo a los resultados se emitió el informe de control interno que incluye los hallazgos por el incumplimiento de la normativa interna y externa, además expone la responsabilidad del auditor sobre el o los incumplimientos significativos detectados que afectan a las decisiones tomadas por los representantes de la institución bancaria ya sean de carácter cualitativos; por ende la hipótesis 4 queda aceptada porque el informe presentado mostró los resultados de la auditoría de cumplimiento en el front operativo de la entidad; concordando con **García y Casanueva (2011)**, los hallazgos son la descripción lógica, completa, ordenada y descriptiva de las desviaciones establecidas por el

auditor como producto de la aplicación de pruebas selectivas con empleo de procedimiento o técnicas de auditoría.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La auditoría de cumplimiento aplicada al Front Operativo de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha, año 2013 tuvo como fin determinar la consecución de las disposiciones legales de normas y reglamentaciones; siendo necesario el empleo de información veraz y oportuna para cumplir con la programación establecida y llegar a las siguientes conclusiones:

- La evaluación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias institucionales demuestra que el Front Operativo, dispone de la referida documentación; la misma que es entregada a los usuarios internos de la Agencia bancaria con la finalidad de que sea aplicada de forma eficiente en los procesos, subproceso y operaciones de la entidad solicitados en la atención al cliente externo .
- El examen de control interno aplicado al área del Front Operativo ratificó el cumplimiento y efectividad de las actividades realizadas por el personal de ésta área, además facilitó el análisis comparativo de las actividades instauradas en el manual de procedimiento y protocolos de atención al cliente; registrando un riesgo de control alto del 25% porque los procesos ejecutados por el personal de cajas, supervisores y personal de servicios descuidan los procedimientos específicos que afectan las operaciones diarias de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha.
- El análisis de los hallazgos detectados evidenciaron las áreas críticas del examen; lo que permitió la emisión de las opiniones del auditor plasmadas en el informe de auditoría de cumplimiento; demostrando que existe indicios de incumplimientos de aspectos normativos aplicables en la entidad; lo que incidirá en la operatividad de los procedimientos del Front Operativo.

5.2. Recomendaciones

A la jefa de Agencia del Banco Pichincha del cantón Buena Fe, analizar los hallazgos detectados y suscritos en el informe de auditoría con la intención de que se tomen decisiones acordes a la problemática de la institución bancaria:

- Reportar diariamente el cumplimiento de los procedimientos empleados en el Front Operativo de acuerdo a la normativa actual, reglamentos y manuales internos, y evaluar el desempeño del talento humano que presta sus servicios con la intención de medir la atención al usuario en términos de eficacia y eficiencia y economía en las operaciones realizadas. a través de las normas, reglamentos y manuales esto lo deberá realizar el supervisor de caja de la Agencia bancaria.
- Diseñar papeles de trabajo para evidenciar la aplicabilidad del control interno en el Front Operativo; por parte del supervisor y adoptar estrategias administrativas y planes de contingencia en caso de incurrir en incumplimiento de las funciones, operaciones y procesos.
- Considerar los resultados emitidos en el informe de la auditoría de cumplimiento para que la jefa de la Agencia del Banco Pichincha del cantón Buena Fe, los emplee como herramienta de gestión administrativa que contribuya a detectar falencias en los procedimientos y operaciones que se realizan en el área del Front Operativo de la institución bancaria.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

- Alvin, A., Randal , E., Beasley Mark, & Jenkins, G. (2010).** *Auditoria un enfoque integral* . Mexico: Pearson Educación.
- Amaru, A. (2010).** *Administración para emprendedores* (Primera ed.). México, México: Pearson Educación.
- Banco Pichincha. (2010).** *Manual de organización. Operaciones de sucursales. División de recursos humanos – Administrativos.* Quito.
- Blanco, Y. (2012).** *Auditoría integral. Normas y procedimientos* (Segunda ed.). Colombia: ECOE.
- Bravo, M. (2011).** *Contabilidad general* (Décima ed.) Quito
- Couto, L. (2011).** *Auditoría del Sistema APPCC.* Madrid: Díaz de Santos S.A.
- De la Peña, A. (2010).** *Auditoría: Un enfoque practico* (Primera ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2010).** *Análisis financiero y de gestión* (Segunda ed.). Colombia: ECOE.
- Franklin, B. 2010.** *Auditoría Administrativa* (Primera ed.). Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. México. Pp. 50 -120. Capítulo III
- García, J., & Casanueva, C. (2011).** *Práctica de la gestión empresarial.* Editora Pirámide S.A.
- Guerrero, J. (2010).** *Auditoría III.* Soluciones Gráficas SAC Jr. Perú

Pungitore, J. (2010). *Sistemas administrativos y control interno*. Club de Estudio.

Sánchez, G. (2011). *Administración de empresas*. Editorial Pirámide. España.

Sarmiento, R. (2010). *Contabilidad general* (Décima ed.) PublinGraf. Quito

Soy i Aumatell, C. (2012). *Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones* (Primera ed.). Barcelona: UOC.

Subía, J. (2010). Enfoque de auditoría. Universidad Técnica Particular de Loja. Pág. 128 – 140

Vizcarra, M. (2010). *Auditoría financiera* .

Závaro, L. (2010). *Auditoría de gestión a la dirección*. Revista Joven Club.

6.2. Lincografía

Gobierno Autónomo Descentralizado de San Jacinto de Buena Fe. (20 de Enero de 2015). *GAD Municipal de Buena Fe*. Recuperado el 1 de Mayo de 2015, de <http://www.buenafe.gob.ec/>

INTOSAI. (14 de Mayo de 2013). *Directrices para las auditorías de cumplimiento realizadas separadamente de los Estados Financieros*. Recuperado el 13 de Septiembre de 2014, de http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros. (22 de 05 de 2014). *Ley General de Instituciones del Sector Financiero*. Recuperado el 14 de 09 de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_gral_inst_sist_financiero_enero_2014.pdf

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de la investigación

Quevedo, agosto 9 de 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Señora:

Sra. Lorena Ávila Aspiazu

Gerente de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

Ciudad.-

De mis consideraciones

De la manera más comedida solicito a usted se sirva dar la debida autorización para llevar a cabo las actividades inherentes a la investigación del tema **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE, AÑO 2013”**, el mismo que se constituye en requisito de proyecto de tesis, válido para la obtención del grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, desarrollado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Facultad de Ciencias Empresariales.

Por la atención brindada a la presente, me suscribo agradecida.

Atentamente,

Srta. Mayra Esthefany Ibarra Flores

EGRESADA

C.I. 120540686-9

Anexo 2. Aceptación de la empresa



Quevedo, agosto 20 de 2014

Srta.

Mayra Esthefany Ibarra Flores

Presente

De mi consideración:

Recibido el oficio con fecha 9 de agosto del año en curso, suscrito por usted mediante el cual solicita autorización para realizar la investigación de la tesis de grado con el tema: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE, AÑO 2013”**, en la Agencia que dirijo, concedo con agrado lo solicitado.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Sra. Lorena Ávila Aspiazu

Gerente de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

C.I. 0101385581

Anexo 3. Certificación de la empresa



BANCO PICHINCHA

En confianza.

Quevedo, octubre 20 de 2014

CERTIFICACIÓN

Por medio de la presente tengo a bien certificar que el trabajo de investigación referente a: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, SUCURSAL BUENA FE, AÑO 2013”** a cargo de la egresada **Mayra Esthefany Ibarra Flores**, fue desarrollado y concluido en la forma que fue planificado.

Atentamente,

Sra. Lorena Ávila Aspiazu

Gerente de la Agencia Buena Fe del Banco Pichincha

C.I. 0101385581



Fig. 2 La tesista aplicando el Cuestionario de Control Interno

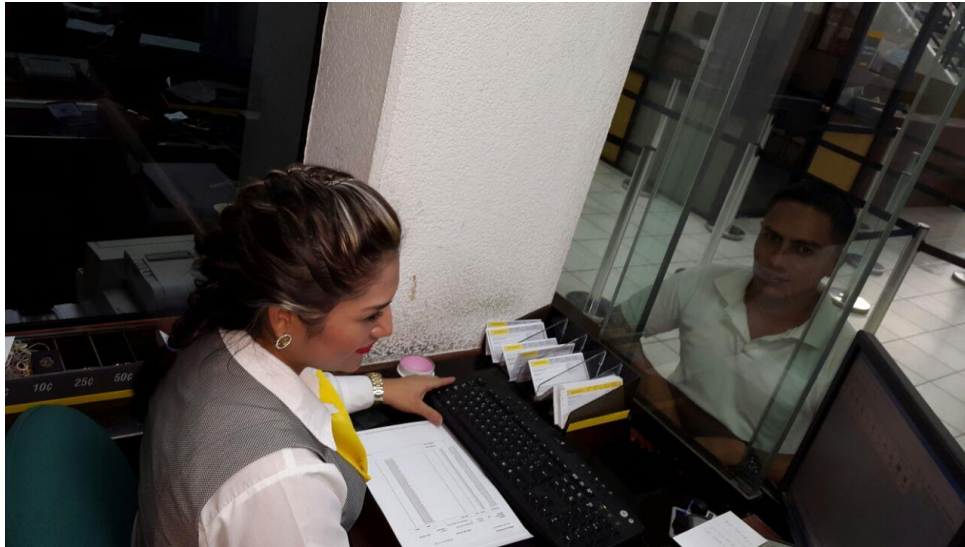


Fig. 3 La tesista en del desarrollo de sus actividades diarias

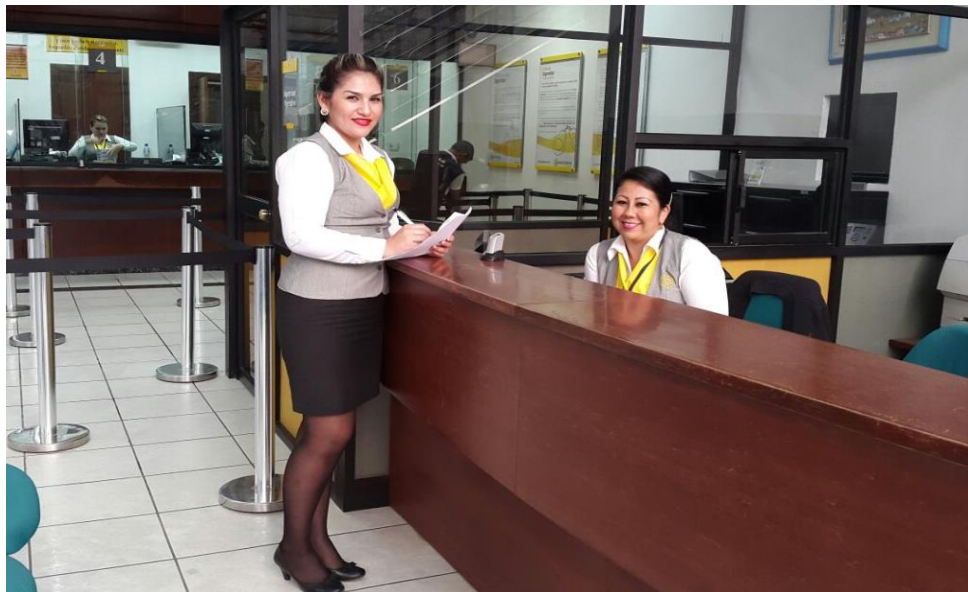


Fig. 4 La tesista solicitando información del Front Operativo

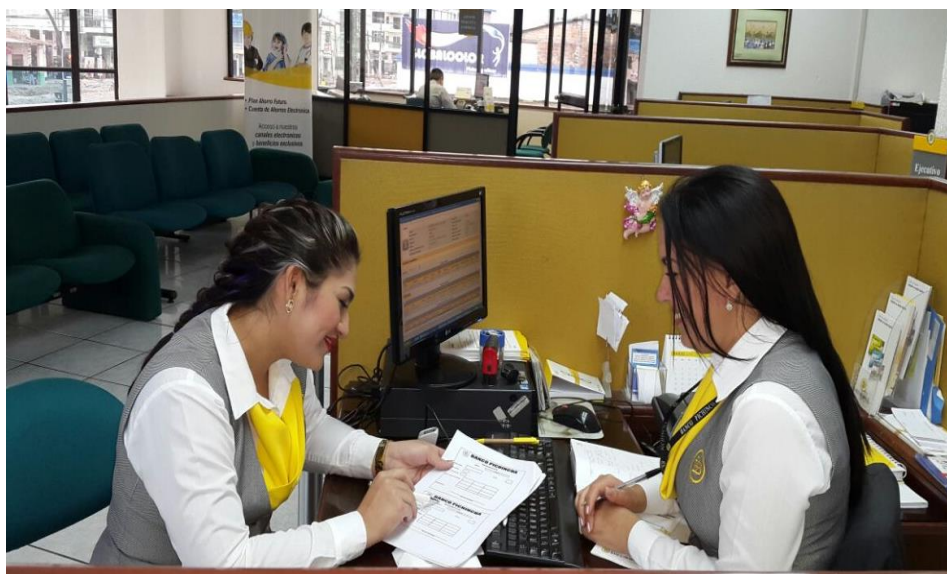


Fig.5 La tesista entrevista a la gerenta de la entidad bancaria