



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P.A

*Tesis de grado previa a la obtención del título
de ingeniería en contabilidad y auditoría
(C.P.A)*

Tema:

**EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL BANCO NACIONAL DE
FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME PERIODO 2010.**

Autora:

CARMEN MARICELA CEVALLOS DEL VARCO

Tutora:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P.A

*Tesis de grado previa a la obtención del título
de ingeniería en contabilidad y auditoría
(C.P.A)*

Tema:

**EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL BANCO NACIONAL DE
FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME PERIODO 2010.**

Autora:

CARMEN MARICELA CEVALLOS DEL VARCO

Tutora:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN

Yo Badie Cerezo Segovia, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación titulado: **“EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME PERIODO 2010”**, desarrollado por Carmen Maricela Cevallos del Varco, considero que dicho Proyecto de Investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el Honorable Consejo Directivo.

.....
Dra. Badie Cerezo Segovia

TUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P.A

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME PERIODO 2010.

Trabajo presentado al honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales como requisito previo a la obtención del título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

APROBADO POR:

Presidente del Tribunal

Miembro del Tribunal

Miembro del Tribunal

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2012

AUTORÍA

La suscrita declara ser la autora exclusiva del proyecto de investigación y todos los efectos académicos y legales que se desprenden del presente proyecto de investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
Cevallos del Varco Carmen Maricela
0922702089

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a mis padres que han sido un ejemplo de motivación en mi vida y que a través de su esfuerzo, constancia y paciencia han sabido demostrar que con amor y apoyo esta meta ha sido cumplida; la misma que resulta pequeña comparada a toda la labor que han realizado para que pueda llegar a ser una profesional y cumplir mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a mi esposo por su gran amor, apoyo y comprensión en todo el desarrollo de este trabajo y a mi Dios por la confianza y la fuerza que ha desarrollado en mí. De igual forma a mi familia, docentes, amigos y al Banco Nacional de Fomento por otorgarme información valiosa para el desarrollo de este trabajo.

A todos en general quienes colaboraron para que pueda elaborar este trabajo: muchas gracias.

(DUBLIN CORE) ESQUEMAS DE CODIFICACION			
1.	Título/ Title	M	Examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, periodo del año 2010.
2.	Creador/ Creator	M	Cevallos del Varco Carmen Maricela Universidad Técnica Estatal de Quevedo
3.	Materia/ Subject	M	Ciencias Empresariales: Auditoria
4.	Descripción/ Description	M	<p>El presente proyecto de investigación se ejecutó en el Cantón el Empalme provincia del Guayas, el objetivo es examinar que el sistema de microcréditos que aplica el Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme del año 2010, se haya desarrollado bajo el cumplimiento de la ley, regularizaciones y procedimientos generales de microcréditos de la entidad auditada.</p> <p>Se concluye que no se aplica de forma correcta el control interno operativo por todo el personal que labora en la mencionada área.</p>
5.	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera Contabilidad y Auditoría(C.P.A.)
6.	Colaborador/Contributor	O	Funcionarios de la entidad
7.	Fecha/Date	M	31/07/2012
8.	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación; a través del examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme año 2010. Se pudo constatar de forma eficaz, eficiente y efectiva el cumplimiento del control interno operativo
9.	Formato/Format	R	Doc. Windows 7 ultimate; Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010

10.	Identificador/Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	Fuente/Source	O	Investigación del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme. Departamento de microcrédito (2010)
12.	Lenguaje/Language	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	O	Auditoría operativo al sistema financiero público
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	O	Proyect of investigation

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
CARÁTULA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
COPIA DE LA PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
APROBACIÓN	v
AUTORÍA.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ESQUEMAS DE CODIFICACION	ix
ÍNDICE	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
EXECUTIVE SUMARY	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.4.1 PROBLEMAS SECUNDARIOS.....	3
1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.7 CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN	5
1.8 OBJETIVOS.....	6
1.8.1 GENERAL	6
1.8.2 ESPECÍFICO.....	6
1.9 HIPÓTESIS GENERAL.....	6
1.9.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	6
1.9.2 VARIABLE DEPENDIENTE	7
II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	8

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. AUDITORIA.....	8
2.1.1 CONCEPTO	9
2.1.2 IMPORTANCIA.....	9
2.1.3 TIPOS DE AUDITORIA.....	10
2.1.3.1 AUDITORÍA FINANCIERA.....	10
2.1.3.2 AUDITORIA INTERNA	10
2.1.3.3 AUDITORIA EXTERNA.....	10
2.1.3.4 AUDITORIA DE OPERACIONES	11
2.1.3.5 AUDITORIA ADMINISTRATIVA.....	11
2.1.3.6 AUDITORIA FISCAL	11
2.1.3.7 AUDITORIA DE RESULTADOS DE PROGRAMAS	11
2.1.3.8 AUDITORIA DE LEGALIDAD	11
2.1.3.9 AUDITORÍA INTEGRAL.....	12
2.1.4 NAGAS	12
2.1.4.1 PLANEAMIENTO Y SUPERVISIÓN	12
2.3.6 MICROCREDITO	23
2.3.7 CREDITO 5-5-5	24
2.3.8 CRÉDITO AGRÍCOLA.....	25
2.4 GESTIÓN OPERATIVA	25
2.4.1 FUNCIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA.....	26
2.4.2 TÉCNICAS DE LA GESTIÓN OPERATIVA.....	28
2.4.3 ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POLITICA EXTERNA	29
2.4.4 MANEJO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE LA GESTIÓN DEL PERSONAL	30
2.4.5 OBTENCIÓN DE RECURSOS SUPLEMENTARIOS.....	30
2.4.6 REESTRUCTURACION DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS BASICOS.....	30
2.5 EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA HACER CUMPLIR LA EFICIENCIA.....	31
2.5.1 CONCEPTOS.....	31
2.5.2 PROCESO	32

2.5.3 LAS PERSONAS	33
2.5.4 SEGURIDAD RAZONABLE	33
2.5.5 OBJETIVOS.....	33
2.5.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	34
2.5.7 AMBIENTE DE CONTROL.....	35
2.5.8 EVALUACIÓN DE RIESGOS	36
2.5.9 ACTIVIDADES DE CONTROL.....	36
2.5.10 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	38
2.5.11 SUPERVISIÓN	40
2.5.12 RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS Y LOS COMPONENTES.....	41
2.5.13 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO.....	42
2.5.14 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	44
2.5.14.1 LA DIRECCIÓN.....	44
2.5.14.2 RESPONSABLES DE LAS FUNCIONES FINANCIERAS.....	44
2.5.14.3 EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	45
2.5.14.4 COMITÉ DE AUDITORÍA	45
2.5.14.5 AUDITORES INTERNOS	46
2.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	47
2.6.1 REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO	47
CAPÍTULO I.....	47
CAPÍTULO II.....	61
CAPÍTULO III.....	67
CAPÍTULO IV	73
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	81
3.1 LOCALIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO	81
3.2 MÉTODOS REALIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	82
3.3 TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....	82
3.4 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .	83
.....	
3.4.1 POBLACIÓN.....	83
3.4.2. MUESTRA.....	83

3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	83
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	84
3.6.1. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN A NIVEL DE CAMPO	84
3.6.2. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	85
3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	85
3.8 CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	85
3.9 FIRMA AUDITORÍA	86
IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS CON LAS HIPOTESIS DE INVESTIGACION.....	87
4.1 ENUNCIADO DE LAS HIPÓTESIS	87
4.2 UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS.....	87
4.2.1 PROCESOS PARA LA APLICACIÓN DEL EXAMEN OPERATIVO	87
4.2.1.1. PLANIFICACIÓN.....	87
4.2.1.2 PROCEDIMIENTO DEL EXAMEN OPERATIVO	89
4.2.13 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS.....	90
4.2.1.4 DESARROLLO DEL EXAMEN OPERATIVO	93
4.2.2 PAPELES DE TRABAJO EN LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN OPERATIVO AL DEPARTAMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME AÑO 2010....	100
4.2.2.1 ESQUEMA DE MARCAS DE AUDITORÍA.....	100
4.2.2.2 ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS).....	101
4.2.2.3 CHECKLIST DE ACTIVIDADES.....	103
4.2.2.3 PLANIFICACIÓN DEL EXAMEN.....	105
4.2.2.3.1 PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA.....	105
4.2.2.3.2 PLANEACIONES ESPECÍFICAS DE AUDITORÍA	111
4.2.2.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA	115
4.2.2.5 PRUEBAS DEL EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS.....	120
4.2.2.6 ANÁLISIS PRELIMINAR DE SUS INDICADORES DE GESTIÓN ACORDE AL CONTROL INTERNO.....	121

4.2.2.7 PROCEDIMIENTO OBSERVADO EN LA OTORGACIÓN DEL MICROCRÉDITO.....	123
4.2.2.8 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO.....	125
4.2.2.10 DETALLE DE HALLAZGOS DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA	131
4.3 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS.	136
4.3.1 COMPROBACIÓN/DESAPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	136
4.4 INFORME DEL EXAMEN.....	137
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	140
5.1 CONCLUSIONES.....	140
5.2 RECOMENDACIONES.....	141
VI. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	142
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	142
6.2. JUSTIFICACIÓN	142
6.3. FUNDAMENTACIÓN.....	142
6.3.1. LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD COMO INDICADORES DE GESTIÓN.....	143
6.3.2. INDICADOR DE GESTIÓN EFICAZ	143
6.3.1.2 INDICADOR DE GESTIÓN EFICIENTE	143
6.3.1.3 INDICADOR DE GESTIÓN EFECTIVO	143
6.4. OBJETIVOS.....	144
6.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	144
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	144
6.5. IMPORTANCIA.....	144
6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	145
6.7. FACTIBILIDAD	145
6.8. PLAN DE TRABAJO	145
6.9. COMPONENTES DEL PLAN	146
6.10 ACTIVIDADES	148
6.11 RECURSOS.....	148
6.11.1 HUMANOS	148

6.1.1.2.1 COSTO APROXIMADO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME	149
6.12 EVALUACIÓN.....	149
7.1 BIBLIOGRAFÍA	150
7.2 LINKOGRAFÍA	150

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación está encaminado a realizar un examen al otorgamiento de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, siendo una entidad impulsadora a través del microcrédito, la incorporación al desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de los sujetos de microcrédito, mediante el mejoramiento de sus ingresos, capitalización de sus empresas, aumento de los niveles de productividad, competitividad y de esta forma disminuyendo la pobreza y mejorando su calidad de vida.

Con este examen permitirá determinar la optimización de la gestión operativa mediante indicadores de gestión medibles que permita establecer la eficiencia en la administración de dicha entidad, tomando como ejemplo el desarrollo del año 2010.

El propósito de este proyecto de investigación es realizar un examen minucioso en la gestión operativa, revisión de las leyes, reglamentos, normas, manual de procedimientos y toda la documentación del año 2010, que nos sirven de base para la obtención de deficiencias o irregularidades identificadas como resultado de la aplicación de los procedimientos del examen.

Basándome en las secuelas de la realización del examen se origina la propuesta alternativa de parámetros de evaluación al control interno para el departamento de microcrédito para la optimización de la gestión operativa del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, esta propuesta se presentara al gerente de la Sucursal para su posterior realización y seguimiento, todo esto con el propósito de dar solución a los problemas que han sido identificados y así brindar un servicio eficaz, eficiente y efectivo que permita la optimización de la gestión operativa.

EXECUTIVE SUMMARY

This research project is aimed at a consideration to granting microcredit National Development Bank Branch The Junction, being an entity Impulsadora through microcredit, the addition to the socio-economic development and sustainable micro-credit subjects, by improving their income, capitalization of their companies, increased levels of productivity, competitiveness and thereby reducing poverty and improving quality of life.

This test will determine the optimization of operational management through measurable performance indicators for making the efficient management of such entity, taking as an example the development of 2010.

The purpose of this research project is to conduct a thorough examination in the operative management, revision of laws, regulations, rules, procedures manual and all documentation in 2010, we provide the basis for obtaining identified deficiencies or irregularities as a result of the application of test procedures.

Based on the aftermath of the exam originates implement the proposed alternative performance indicators for the department of microcredit for optimizing the operational management of the National Development Bank Branch The Junction, this proposal should be submitted to the branch manager for subsequent implementation and monitoring, all with the purpose of solving the problems that have been identified and thus provide effective service, enabling efficient and effective optimization of operational management.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la entrega de los microcréditos por parte del gobierno ha servido para solventar necesidades de pequeños comerciantes que pretenden mantener o aumentar su producción en base a una inyección financiera que les permita crecer y ser más competitivos. Pero con el pasar del tiempo los métodos utilizados tienden a volverse obsoletos, es por eso importante la necesidad de examinar constantemente dichos métodos para hacerlos más eficientes.

El presente proyecto de investigación tiene como propósito realizar un examen al otorgamiento de los microcrédito para la optimización de la gestión operativa del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, año 2010, permitiendo realizar un examen crítico, sistemático e imparcial del personal administrativo que labora en dicho departamento, esto con el objetivo de determinar la eficacia en la concesión y recuperación de los microcréditos, con la documentación constante en los expedientes de los microcréditos concedidos en conformidad a la ley, regularizaciones, reglamento general de crédito y normas legales emitidas por el Banco Nacional de Fomento.

El año 2010 la expedición de los microcréditos aumentó considerablemente y el cantón El Empalme no se quedó atrás en las solicitudes crediticias que tuvieron mayor impacto en el sector agrícola, mejorando con esto las condiciones productivas de la población.

Ante esta creciente demanda se vuelve necesario realizar un examen del sistema de otorgamiento de microcréditos en la Sucursal de El Empalme, y que a su vez dicho trabajo permita obtener información no solo para sí misma sino para el resto de entidades de la zona; el contenido del proyecto investigativo consta de:

Capítulo I: Encontramos la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, justificación, cambios esperados con la investigación y objetivos.

Capítulo II: Conoceremos la revisión de la literatura acerca de temas que contribuirán a la comprensión de la tesis en investigación.

Capítulo III: Se refiere a la localización de la zona en estudio, métodos utilizados en la investigación, técnicas utilizadas en la investigación, construcción metodológica del objetivo de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de información, sistematización de la información, análisis e interpretación de los resultados, construcción del informe de investigación.

Capítulo IV: Encontramos el análisis e interpretación de los resultados con las hipótesis de la investigación.

Capítulo V: Hacemos las conclusiones y recomendaciones de nuestro proyecto de investigación.

Capítulo VI: Se plantea la propuesta, título de la propuesta, justificación, fundamentación, objetivos, importancia, ubicación sectorial y física, factibilidad, plan de trabajo, actividades, recursos, impacto, evaluación, bibliografía y anexos.

Capítulo VII: Se evidencia las citas bibliográficas de los anexos que sirven de soporte del proyecto de investigación.

I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

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

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

Hasta el año 1999, el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez.

Esto determina que la administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol de importante intermediario-financiero. En este sentido, se ha continuado desarrollando las estrategias enmarcadas dentro del Plan Estratégico y de Reactivación Institucional.

En la Reforma del Decreto Ejecutivo N° 696 de 14 de marzo de 2011, suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador; eco. Rafael Correa Delgado, en el cual se estableció lo siguiente:

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

1. El Presidente de la República o su delegado, quien lo presidirá;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado.

4. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca o su delegado.
5. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.
6. Un representante de la Federación de Cámaras de Agricultura.
7. Un representante del sector artesanal
8. Un representante de la Federación Nacional de Cámaras de la Pequeña Industria del Ecuador

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

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

1.2 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importante dentro de la economía del país, el Banco Nacional de Fomento siendo una entidad financiera de origen público lleva a cabo actividades acordes a políticas gubernamentales, las cuales deben estar sometidas a las normas propias de dicha institución, las áreas más relevantes de una institución financiera de este tipo son las encargadas de ofrecer créditos a los clientes, con el objetivo de incrementar la productividad de la población. Por este motivo el sistema financiero de un país juega un papel importante en la vida económica y productiva de el mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos no han apoyado a las diversas instituciones financieras para la obtención del capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

La presente proyecto de investigación se desarrolla en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, ubicado en la Av. Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro frente al parque central, Provincia del Guayas.

Es una entidad reconocida a nivel nacional por brindar servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio - económico del país.

1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La problemática se presenta globalmente en el Banco Nacional de Fomento del Cantón El Empalme, donde la Sucursal no aplica indicadores de gestión adecuados al control interno en el departamento de microcrédito, ocasionando incumplimientos de sus objetivos, bajos niveles de rendimiento en el proceso operativo de inversión de los microcréditos y recuperación de los mismos.

El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme como toda entidad necesita la ejecución adecuada de control interno con sus propios indicadores de gestión que le permita el desarrollo de todas sus actividades de forma eficaz, eficiente, y efectiva.

Las irresponsabilidades que se pueden encontrar son: Demora en la aprobación de los microcréditos, préstamos que no son recuperados oportunamente y que ingresen al proceso de refinanciamiento, falta de pago oportuno de los microcréditos concedidos a los clientes, desconocimiento de entrega de algunos servicios por el departamento de microcrédito.

Con el propósito de dar solución a la problemática que se manifiesta en el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, se desarrolló un estudio detallado en el departamento de microcrédito, para conocer el desarrollo de las actividades operativas que establecen a la aparición del problema.

1.4 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Es eficiente el actual proceso de concesión y recuperación de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2010?

1.4.1 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cómo funcionan los procedimientos del sistema actual de otorgamiento de

los microcréditos?

¿Cuáles son las normas legales que se aplican en la otorgación de los microcréditos y su recuperación, se realicen bajo los procedimientos establecidos por el Banco Nacional de Fomento?

¿Cuáles son los resultados de la realización del examen operativo, al departamento de microcrédito para la toma de decisiones por parte de los directivos del Banco Nacional de Fomento?

1.5 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Área: Departamento de microcrédito.

Aspecto: Ejecución de un examen operativo.

Delimitación Espacial: Esta investigación se va a realizar sobre la aplicación de un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2010.

Delimitación Temporal: El estudio de este problema se realizara en el periodo comprendido entre 01 hasta el 30 de septiembre del 2011.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La importancia del sistema de control interno con parámetros de evaluación en el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, permite lograr una mayor clarificación de los objetivos trazados por la institución a fin de que los mismos sean cumplidos de manera profesional y eficiente por cada uno de los integrantes de la estructura organizacional.

De acuerdo a las deficiencias del sistema se debe establecer nuevas políticas y procedimientos que eleven el nivel de gestión, a tal punto que los objetivos de la entidad puedan ser cumplidos con mejor desempeño. En este sentido, el cliente obtiene de estas acciones el agrado de contar con servicios ágiles, eficientes y eficaces que prioricen derechos humanos en el buen trato y facilidad para realizar trámites en el Banco Nacional de Fomento.

El actual examen operativo para la optimización de la gestión al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2010, nos permite constatar de forma clara y precisa el proceso de otorgamiento de los microcréditos.

La realización de este examen nos ayuda a ejecutar un análisis minucioso mediante la verificación del cumplimiento de las leyes, regularizaciones, reglamentos, procedimientos, normas legales y de las actividades que ejercen en el departamento de microcrédito, este examen se caracteriza por ser crítico, el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera hora, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio o criterio; nunca debe dejar de ser objetivo e independiente tanto en lo económico como en lo personal.

1.7 CAMBIOS ESPERADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Con la ejecución de un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, nos permitirá realizar una evaluación crítica, sistemática y equitativa en función al cumplimiento de las leyes, regulaciones, reglamentos, procedimientos y normas legales establecidas por el Banco Nacional de Fomento en la concesión de los microcréditos y recuperación de los mismos, para la toma de decisiones.

Con este examen se pretende optimizar la situación que rodea al departamento de microcrédito:

- ✓ Con un correcto estudio del examen operativo se procura mejorar los procedimientos del Banco Nacional de Fomento e impulsar su crecimiento a nivel nacional.
- ✓ Proveer más seguridad en la otorgación de los microcréditos y recuperación, mostrar mayor suspicacia en la información financiera que presentan a terceras personas y percibir perfección operativa en la Sucursal de El Empalme.
- ✓ Aplicar un examen operativo al departamento de microcrédito, con el fin de optimizar el desarrollo de la gestión operativa de las actividades que

se realizan, para que las autoridades obtengan conocimiento de los problemas y de esta manera mejorarlos.

- ✓ Optimizar la aplicación del sistema de control interno con indicadores de gestión que vaya acorde a los objetivos de la institución, esto ayudara a reducir el riesgo de negligencia y optimizar la gestión de otorgamiento de los microcréditos.

1.8 OBJETIVOS

1.8.1 GENERAL

- ✓ Realizar un examen operativo al proceso de concesión y recuperación de los microcréditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, año 2010.

1.8.2 ESPECÍFICO

- ✓ Analizar el procedimiento del sistema actual de otorgamiento de los microcréditos, para establecer su eficiencia.
- ✓ Examinar que las normas legales que se aplican en la otorgación de los microcréditos y su recuperación, se realicen bajo los procedimientos establecidos por el Banco Nacional de Fomento.
- ✓ Emitir los resultados del examen operativo al departamento de microcrédito, para la toma de decisiones por parte de los directivos del Banco Nacional de Fomento.

1.9 HIPÓTESIS GENERAL

La ejecución de un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, permite obtener un resultado sistemático e imparcial sobre la concesión de los microcréditos y recuperación de cartera.

1.9.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

El examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

1.9.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Resultado sistemático e imparcial sobre la concesión de los microcréditos y recuperación de cartera.

II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. AUDITORIA¹

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las empresas, para observar su exactitud, este no es su único objetivo.

Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria.

Apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I. En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londineses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

La revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

Se preanuncio en 1.845 o sea, poco después de penetrar la contabilidad de los dominios científicos y ya el "Railway Companies Consolidation Act" obligada la verificación anual de los balances que debían hacer los auditores.

También en los Estados Unidos de Norteamérica, una importante asociación cuida las normas de auditoría, la cual publicó diversos reglamentos, de los cuales el primero que conocemos data de octubre de 1.939, en tanto otros consolidaron las diversas normas en diciembre de 1.939, marzo de 1.941, junio de 1942 y diciembre de 1.943.

¹ <http://www.monografias.com/trabajos39/la-auditoria/la-auditoria.shtml>

El futuro de nuestro país se prevé para la profesión contable en el sector auditoría es realmente muy grande, razón por la cual deben crearse, en nuestro círculo de enseñanza cátedra para el estudio de la materia, incentivando el aprendizaje y asimismo organizarse cursos similares a los que en otros países se realizan.

2.1.1 CONCEPTO

La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado.

Es verificar la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.

En este sentido las auditorías pueden hacerse sobre cualquier tipo de actividad. Originalmente surgen de la necesidad de las empresas de validar su información económica, por parte de un servicio o empresa independiente. En las empresas grandes es habitual la existencia de un departamento de auditoría interna, pero también existen numerosas empresas dedicadas a la auditoría.

El propósito de este examen es determinar si los mismos fueron preparados de acuerdo a las normas contables vigentes en cada país o región.

2.1.2 IMPORTANCIA

Las auditorías en los negocios son muy importantes, por cuanto la gerencia sin la práctica de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos registrados realmente son verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa. Una auditoría además, evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se

desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia.

Es común que las instituciones financieras, cuando les solicitan préstamos, pidan a la empresa solicitante, los estados financieros auditados, es decir, que vayan avalados con la firma de un CPA.

Una auditoria puede evaluar, por ejemplo, los estados financieros en su conjunto o una parte de ellos, el correcto uso de los recursos humanos, el uso de los materiales y equipos y su distribución, etc. Contribuyendo con la gerencia para una adecuada toma de decisiones.

2.1.3 TIPOS DE AUDITORIA

2.1.3.1 AUDITORÍA FINANCIERA

Consiste en una revisión exploratoria y critica de los controles subyacentes y los registros de contabilidad de una empresa realizada por un contador público, cuya conclusión es un dictamen a cerca de la corrección de los estados financieros de la empresa.

2.1.3.2 AUDITORIA INTERNA

La realiza un departamento dentro de la organización y existe una relación laboral. Proviene de la auditoría financiera y consiste en: una actividad de evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como base de un servicio protector y constructivo para la administración. En un instrumento de control que funciona por medio de la medición y evaluación de la eficiencia de otras clases de control, tales como: procedimientos; contabilidad y demás registros; informes financieros; normas de ejecución etc.

2.1.3.3 AUDITORIA EXTERNA

No existe relación laboral y la hacen personas externas al negocio para que los resultados que nos arroje sean imparciales como pueden ser las firmas de contadores o administradores independientes

2.1.3.4 AUDITORIA DE OPERACIONES

Se define como una técnica para evaluar sistemáticamente de una función o una unidad con referencia a normas de la empresa, utilizando personal no especializado en el área de estudio, con el objeto de asegurar a la administración, que sus objetivos se cumplan, y determinar qué condiciones pueden mejorarse. A continuación se dan algunos ejemplos de la autoridad de operaciones:

- ✓ Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos.
- ✓ Revisión de prácticas de compras.

2.1.3.5 AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Es un examen detallado de la administración de un organismo social realizado por un profesional de la administración con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, sus metas fijadas con base en la organización, sus recursos humanos, financieros, materiales, sus métodos y controles, y su forma de operar.

2.1.3.6 AUDITORIA FISCAL

Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista físico (SHCP), direcciones o tesorerías de hacienda estatales o tesorerías municipales.

2.1.3.7 AUDITORIA DE RESULTADOS DE PROGRAMAS

Esta auditoría la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y las metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.

2.1.3.8 AUDITORIA DE LEGALIDAD

Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o entidad, en el desarrollo de sus actividades, ha observado el cumplimiento de disposiciones legales que sean aplicables (leyes, reglamentos, decretos, circulares etc.)

2.1.3.9 AUDITORÍA INTEGRAL

Es un examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficacia y eficiencia.

2.1.4 NAGAS

Las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

2.1.4.1 PLANEAMIENTO Y SUPERVISIÓN

La planeación del trabajo tiene como significado, decidir con anticipación todos y cada uno de los pasos a seguir para realizar el examen de auditoría. Para cumplir con esta norma, el auditor debe conocer a fondo la Empresa que va a ser objeto de su investigación, para así planear el trabajo a realizar, determinar el número de personas necesarias para desarrollar el trabajo, decidir los procedimientos y técnicas a aplicar así como la extensión de las pruebas a realizar. La planificación del trabajo incluye aspectos tales como el conocimiento del cliente, su negocio, instalaciones físicas, colaboración del mismo etc.

Al analizar la primera norma sobre la ejecución del trabajo debe tenerse en cuenta que la designación del auditor con suficiente antelación presenta muchas ventajas tanto para éste como también para el cliente. Para el auditor es ventajoso porque el nombramiento con anticipación le permitirá realizar una adecuada planeación de su trabajo para así ejecutarlo de manera rápida y eficaz y para determinar la extensión de la labor que pueda llevarse a cabo antes de la fecha del balance.

El trabajo preliminar del auditor es benéfico para el cliente por cuanto permite que la revisión se ejecute más eficientemente y también hace posible que se pueda completar la revisión en un tiempo más corto después de la fecha del

balance. La ejecución de parte del trabajo de auditoría antes del fin del año también facilita el que se consideren con tiempo cualesquiera problemas contables que puedan afectar los estados financieros y el que puedan ser modificados a tiempo los procedimientos contables de acuerdo con las recomendaciones del auditor. La designación anticipada tiene influencia crucial en la planificación de pruebas tales como la observación de inventarios físicos, la cual de no llevarse a cabo implica necesariamente una salvedad por limitación al alcance de las pruebas.

Tiene también importancia en la medida que permite que parte del trabajo pueda ejecutarse en diversas fechas del año para evitar el recargo de trabajo en las fechas inmediatamente siguientes al corte de los estados financieros examinados.

A pesar de que un nombramiento con anticipación es preferible, puede darse el caso de que un auditor acepte un trabajo cerca a la fecha de fin de año. En estos casos antes dar su aceptación, éste debe cerciorarse de sí las circunstancias son tales que le permitan efectuar un examen adecuado y la expresión de una opinión limpia, o de lo contrario él debe discutir con el cliente la posible necesidad de una opinión con salvedades o de que no se puede expresar una opinión. Algunas veces las limitaciones encontradas para la revisión pueden ser remediadas; por ejemplo, la toma del inventario físico puede ser aplazada o puede llevarse a cabo otro inventario para que sea observado por el auditor.

Las pruebas de auditoría pueden ejecutarse casi en cualquier época del año. Durante la revisión preliminar, el auditor puede llevar a cabo pruebas de los registros del cliente y sus procedimientos para determinar hasta qué grado puede tenerse confianza en ellos. Las conclusiones a las cuales llegue a través de las prueba le servirán para determinar los procedimientos de auditoría necesarios para completar el examen. Es pues una práctica aceptable el que el auditor ejecute partes substanciales de su examen durante revisiones o visitas preliminares.

Cuando el auditor ejecuta gran parte del examen antes del cierre de los estados financieros y la evaluación del control interno le indica que puede confiar en este, los procedimientos de auditoría de la visita final año pueden consistir principalmente en contrastaciones de las cifras finales contra saldos anteriores y revisión e investigación de transacciones poco usuales y fluctuaciones importantes. La oportunidad de los procedimientos de auditoría implica una adecuada programación y un orden en su aplicación, y por lo tanto, comprende la posible necesidad de exámenes simultáneos de, por ejemplo, caja y bancos, inversiones, préstamos bancarios y de otras partidas relacionadas.

También puede requerir la necesidad de un elemento de sorpresa, de implantar un control sobre activos fácil negociación y el establecimiento de un corte adecuado a una fecha distinta a la del balance. Todos estos puntos deben ser resueltos con base en la efectividad del control interno contable existente en cada situación.

La necesidad de orden en la ejecución de los procedimientos de auditoría es aparente, por ejemplo, en la aplicación de los procedimientos para observación de inventarios físicos. Una revisión de los procedimientos propuestos por el cliente para la toma del inventario es tan esencial para el objetivo como lo es la revisión de los procedimientos del cliente para obtener un corte adecuado de ventas y compras en los registros.

Otro ejemplo se encuentra en la revisión de documentos negociables cuando son de volumen, ya que debe hacerse el planeamiento necesario para evitar la Substitución de inversiones ya arqueadas por otras que debieran estar en existencia y no lo están. El asistente al comenzar su carrera como auditor, debe obtener su experiencia profesional con una adecuada supervisión y revisión de su trabajo por un supervisor experimentado. La naturaleza y grado de la supervisión y de la revisión, varían grandemente en la práctica. El auditor que tiene a su cargo la responsabilidad final del trabajo, debe ejercer un juicio

maduro en los diversos grados de su supervisión y revisión del trabajo ejecutado y el criterio seguido por sus subordinados, que a su vez deben hacer frente a la responsabilidad vinculada con los diversos grados y funciones de su trabajo.

2.2 FUNDAMENTACION TEORICA

2.2.1 MICROCRÉDITO²

2.2.2 ANTECEDENTES DE LOS MICROCRÉDITOS³

Durante las décadas de los cincuenta y los sesenta hubo una tendencia a enfatizar el crecimiento económico como el principal remedio para aliviar la pobreza y se favorecieron las políticas top-down (de arriba hacia abajo), especialmente aquellas que fomentaban la industrialización. Se buscaba generar empleos que absorbieran la mano de obra desplazada del campo a la ciudad. A partir de los años setenta se comenzó a hacer énfasis en el enfoque de las necesidades básicas, dándoles mayor importancia a la provisión de servicios de salud, educación y alimentación a los pobres. Sin embargo, durante la década de los ochenta el auge del neoliberalismo económico puso nuevamente el acento en las políticas macroeconómicas de estabilización y crecimiento, acompañadas de la liberación de los mercados y la reforma del Estado, siguiendo los lineamientos del “Consenso de Washington”.

Con algunas excepciones (caso Chile), estas políticas de choque y ajuste estructural tuvieron poco éxito en asegurar el crecimiento económico, que a través de un proceso de “trickle-down” debería eliminar la pobreza. Por el contrario, impusieron grandes costos a los más pobres aumentando los niveles de pobreza y desigualdad. Actualmente es ampliamente aceptado que el crecimiento económico es necesario pero no suficiente para aliviar la pobreza (Helwege 2000, Sharma 1999).

Su efecto positivo puede mitigarse e inclusive anularse si la distribución del ingreso empeora. Varios autores han señalado la relación estrecha entre la

²<http://www.eumed.net/tesis/amc/14.htm>

³<http://www.eumed.net/tesis/amc/15.htm>

desigualdad y la pobreza (Korzeniewicz y Smith 2000). En el caso de América Latina, el deterioro en la distribución del ingreso durante la “década perdida” de los años ochenta eclipsó el efecto del crecimiento económico en la década siguiente. Por ello es necesario combinar políticas macroeconómicas que favorezcan el crecimiento económico con políticas que ataquen las causas de la desigual distribución del ingreso (Helwege 2000). En el ámbito individual, las variables más identificadas como causas de desigualdad son educación, edad y género, y de ellas se considera la primera como la más importante. A escala familiar, se señalan la participación en la fuerza laboral y la distribución de activos. Otro factor señalado como causa de desigualdad es la volatilidad económica.

Hoy en día los analistas concuerdan en que las políticas macroeconómicas que permitan el crecimiento económico con baja inflación son necesarias para combatir la pobreza, pero se le da mayor importancia al papel de las variables endógenas, particularmente el capital humano, haciendo especial énfasis en el incremento de la productividad de los pobres. Al mismo tiempo se aceptan las políticas que favorecen los mercados, pero combinadas con la intervención del Estado para proveer servicios tales como educación y salud a los pobres. El objetivo es lograr crecimiento económico con equidad. Por ello se le da mucho énfasis a la educación que, según un estudio del Banco Mundial sobre pobreza y distribución del ingreso en América Latina, tiene la mayor correlación con la desigualdad del ingreso y la probabilidad de ser pobre (Korzeniewicz y Smith 2000).

El microcrédito tiene mayores posibilidades de tener éxito en el alivio de la pobreza donde hay condiciones para que se desarrolle un mercado informal, atendido por microempresarios. Por ejemplo, zonas con alta densidad poblacional e infraestructura adecuada. Bhatta (2001) muestra cómo las difíciles condiciones topográficas de Nepal, combinadas con niveles de pobreza extrema, han hecho sumamente difícil implementar y conseguir buenos resultados con este programa.

Por otro lado Tinker (2000) propone el uso del microcrédito focalizado en las mujeres, tomando en consideración que los programas contra la pobreza más efectivos han demostrado que la participación comunitaria debe desagregarse en grupos sociales, especialmente mujeres, en lugar de estar enfocadas en territorios. Enfocar los programas en mujeres, afirma Tinker, es más efectivo para mejorar la nutrición de los niños, así como la estabilidad de la familia. Otros estudios presentan resultados que confirman los hallazgos de Tinker (Mayoux 1998, McGuire y Conroy 2000).

2.2.3 CONCEPTOS DE MICROREDITO

El microcrédito, es denominado también micro finanzas, consiste en la provisión de una variedad de servicios financieros tales como depósitos, préstamos y seguro a familias pobres que no tienen acceso a los recursos de las instituciones financieras formales.

Los microcréditos son operaciones financieras destinadas a financiar proyectos empresariales para colectivos con unas características concretas en cuanto a su historial crediticio (si tiene avales o garantías).

Los microcréditos son un capital no muy elevado y con un interés nulo o mínimo, cuyo objeto son prestatarios que se encuentran en situación de exclusión financiera, a fin de que puedan auto emplearse o realizar unas mínimas inversiones en su pequeño negocio para hacerlo prosperar. Los préstamos son utilizados para invertir en microempresas, así como para invertir en salud y educación, mejorar la vivienda o hacer frente a emergencias familiares.

Pero el microcrédito no se limita a proveer servicios financieros solamente, sino que provee entrenamiento en el manejo del dinero, y toca aspectos tales como liderazgo, confianza, autoestima, educación y manejo de microempresas. Y aunque algunos programas se interesan exclusivamente en lo concerniente al ahorro y el crédito, otros tienen este elemento como parte de un paquete que incluye, además, actividades relacionadas con la salud, la planificación familiar o la organización de la producción y distribución de bienes.

Los programas de microcrédito son focalizados y su población objetivo suele estar conformada por gente pobre que no tiene acceso a los préstamos institucionales de la banca comercial o de otras instituciones públicas. Sin embargo, estos pobres tienen la capacidad de emprender actividades que eventualmente aumentarán su ingreso. Son los denominados “pobres emprendedores” y se diferencian de aquellos pobres que no tienen capacidad de llevar a cabo actividades económicas debido a la carencia de habilidades personales o al grado de indigencia en que se encuentran.

Estos últimos deben ser asistidos preferiblemente mediante otro tipo de programas sociales.

2.2.4 TIPOS DE MICROCRÉDITO

Existen diferentes tipos de Microcréditos: Los microcréditos sociales, empresariales y financieros.

2.2.5 MICROCRÉDITOS SOCIALES

Son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas que padecen exclusión financiera (que no tengan avales ni garantías de ningún tipo). Se financia un 95 % de la inversión a realizar.

2.2.6 MICROCRÉDITOS EMPRESARIALES

Son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo. Necesitando en este caso el solicitante de la misma, la aportación de algún tipo de garantía (por ejemplo el aval de un tercero).

2.2.7 MICROCRÉDITOS FINANCIEROS

Son operaciones de préstamos personales que se utilizan para financiar proyectos de autoempleo promovidos por personas con recursos limitados, es decir, con avales pero sin garantías de ningún tipo.

2.2.8 MODALIDADES DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO

- ✓ Venta a plazo de un producto por el cual un individuo adquiere ahora lo que necesita y promete pagarlo en un futuro.

- ✓ Un individuo pide prestado dinero, efectúa su compra al contado y promete devolver el dinero en el futuro.

2.2.9 CLASES DE OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO

Según el otorgante:

- ✓ Bancario: Bancos tipo. Instituciones crediticias.
- ✓ No Bancario: Prestamistas particulares.

Según el beneficiario:

- ✓ Público: La Constitución Nacional autoriza al gobierno federal a contraer empréstitos y operaciones de crédito.
- ✓ Privado: Los particulares y las empresas tienen libertad para recurrir al préstamo bancario o no.

Según el destino:

- ✓ De producción: Microcrédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
- ✓ De consumo: Se concede para facilitar la adquisición de bienes.

Según el plazo:

- ✓ A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.
- ✓ A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

2.3 BANCO NACIONAL DE FOMENTO

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

indefinida; por ello, el Gobierno de la República garantiza la autonomía del Banco en los aspectos económico, financiero, técnico y administrativo.

Su funcionamiento se norma por las disposiciones de esta Ley, su Estatuto, Reglamentos y Regulaciones, y su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expide el Gobierno Nacional.

La función básica de esta entidad es proveer créditos al sector agrícola y en segundo lugar a la pequeña y mediana industria, artesanal y al sector comercial y de turismo. Sus principales fuentes de fondos son créditos concedidos por el Banco Central, Corporación Financiera Nacional y por organismos internacionales, especialmente del Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial.

Las actividades del Banco Nacional de Fomento se orientan especialmente al financiamiento de las actividades productivas, en concordancia con los lineamientos y prioridades establecidas por el Gobierno Nacional, a través del ministerio de Agricultura y Ganadería, especialmente con los productos básicos de la canasta familiar, a fin de proporcionar una mayor oferta de esos productos y coadyuvar con el control de la inflación. De igual manera y en coordinación con el Ministerio de Industria, Integración y pesca, se han establecido políticas para desarrollar los sectores de la pequeña industria y artesanía, turismo y la actividad comercial.

Dadas las necesidades del entorno se hace necesaria la existencia de una banca pública eficiente y moderna que pueda competir en similares condiciones que la banca privada, pero enfocando su gestión hacia el desarrollo de la economía, especialmente de los más reprimidos que no tienen acceso al mercado financiero, pero que requieren del apoyo institucional.

El Banco Nacional de Fomento tiene como política específica financiar la producción de corto y mediano plazo con el fin de procurar el abastecimiento

de consumo interno, materias primas y el fomento de las exportaciones. El Banco busca elevar el nivel ocupacional de la población y una mejor distribución del ingreso facilitando recursos a pequeños productores.

Para efecto de cumplir el nuevo rol, el Banco Nacional de Fomento se deberá considerar en los siguientes aspectos: modernización, que implica concluir el proceso de automatización de sus inversiones e implementar un proceso de organización así como fortalecer su estructura financiera de manera que se convierta en una entidad sólida, solvente y cuente con sus propios recursos económicos.

2.3.1 VISION

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

2.3.2 MISIÓN

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

2.3.3 VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ Ética
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso y sentido de identidad
- ✓ Justicia y equidad
- ✓ Calidad
- ✓ Productividad
- ✓ Servicio personalizado
- ✓ Trabajo en equipo

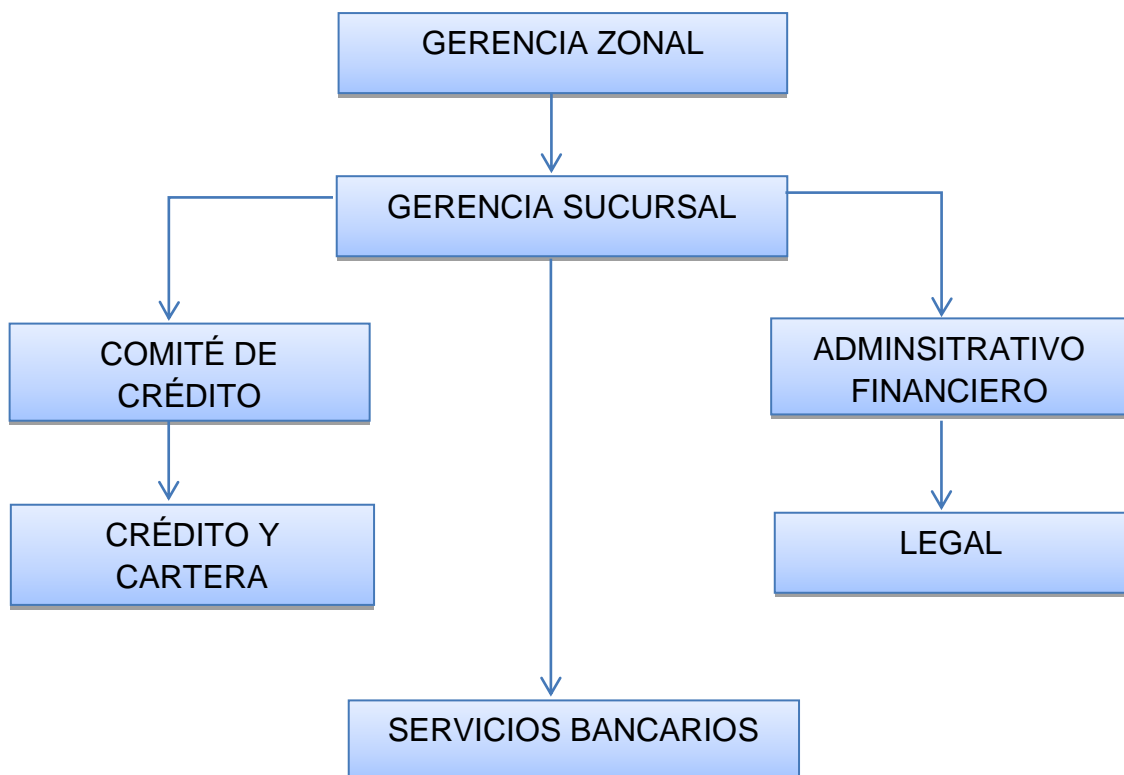
- ✓ Desarrollo humano
- ✓ Creatividad, innovación y mejoramiento continuo

2.3.4 BASE LEGAL

Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatuto, Reglamentos y Regulaciones y su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional.

- ✓ Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento
- ✓ Estatuto del Banco Nacional de Fomento
- ✓ Reglamentos de crédito
- ✓ Regulaciones
- ✓ Registro Oficial

2.3.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA



2.3.6 MICROCREDITO⁴

- ✓ **Sujetos de crédito:** Todas las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas, que se encuentren relacionadas con la producción, comercio, o servicios.
- ✓ **Financiamiento:** Se financiará hasta el 100% del proyecto de inversión a realizarse.
- ✓ **Interés:** La tasa de interés será del 11% para producción y del 15% anual para el sector de comercio y servicio.
- ✓ **Monto:** Desde USD \$ 100 Hasta US \$ 7.000
- ✓ **Plazo:** Hasta 5 años
- ✓ **Destino del crédito:** Capital de trabajo y activos fijos.
- ✓ **Garantía:** Quirografarias (personal), Prendaria o Hipotecaria (Opcional).

Requisitos:

1. Persona natural o jurídica con calificación A, B ó C en el BNF.
2. Declaración confidencial, actualizada y firmada sobre su situación financiera, en la que constará el estado de activos y pasivos, ingresos y egresos que haya registrado en el último ejercicio económico.
3. Copia legible de la cédula de ciudadanía (solicitante, garante y cónyuges)
4. Copia de la papeleta de votación actualizada. (solicitante, garante y cónyuges).
5. Copia del último comprobante de pago de servicios básicos: luz, agua, teléfono, o un documento que permita la verificación del domicilio.
6. Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) o el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (R.I.S.E.).
7. Declaración Impuesto a la Renta del último año (de los que estén obligados a hacerlo).
8. Adicionalmente para los montos mayores a \$ 2.000 se adjuntarán:

⁴<http://www.bnf.fin.ec>

- Proforma de los Bienes a adquirirse.
- Contrato de arriendo o título de propiedad del lugar de inversión.

2.3.7 CREDITO 5-5-5

- ✓ **Sujetos de crédito**, Todas las personas naturales o jurídicas privadas legalmente constituidas, que se encuentren relacionadas con la producción, comercio o servicios.
- ✓ **Financiamiento**: Hasta el 100% del proyecto de inversión a realizarse
- ✓ **Monto**: Desde USD \$100 hasta USD \$ 5000
- ✓ **Plazo**: Hasta 5 años.
- ✓ **Interés**: La tasa de interés será del 5% anual.
- ✓ **Destino del crédito**: Capital de trabajo y activos fijos
- ✓ **Garantía**: Quirografarias (personal).

Requisitos:

1. Persona natural o jurídica con calificación A, B ó C en el BNF.
2. Declaración confidencial, actualizada y firmada sobre su situación financiera, en la que constará el estado de activos y pasivos, ingresos y egresos que haya registrado en el último ejercicio económico.
3. Copia legible de cédula de ciudadanía (solicitante, garante y cónyuges).
4. Copia de la papeleta de votación actualizada. (solicitante, garante y cónyuges).
5. Copia del último comprobante de pago de servicios básicos: luz, agua o teléfono, o un documento que permita la verificación del domicilio.
6. Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) o el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (R.I.S.E.).
7. Declaración Impuesto a la Renta del último año de los que estén obligados a hacerlo.
8. Adicionalmente para los montos mayores a \$ 2.000 se adjuntarán:
 - Proforma de los Bienes a adquirirse.
 - Contrato de arriendo o título de propiedad del lugar de inversión.

2.3.8 CRÉDITO AGRÍCOLA

DESTINO: SECTOR AGRÍCOLA	PLAZO	PERIODO DE GRACIA
Formación de cultivos de ciclo corto	Hasta 1 años	Sin período de gracia
Formación de cultivo semipermanentes	Hasta 6 año	Hasta 1 año
Formación de cultivos permanentes	Hasta 10 años	Hasta 3 años
Mantenimiento de cultivos permanentes o semipermanentes	Hasta 2 años	Sin período de gracia
Construcciones mejoras territoriales, obras de infraestructura, adecuaciones e instalaciones nuevas o usadas	Hasta 10 años	Hasta 2 años

2.4 GESTIÓN OPERATIVA⁵

Se entiende por gestión operativa la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Involucra los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

Sus principales tareas son:

- ✓ **Análisis de los servicios:** Fundamentalmente se refiere al análisis de la concordancia de los servicios ofrecidos o que se piensa ofrecer con los

⁵ <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/777/gestion-operativa-gestion-hacia-abajo.htm>

requerimientos de los ciudadanos. También se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas propias de cada producto o servicio, y a las pruebas de su correcto funcionamiento.

- ✓ **Análisis de los procesos:** Se refiere a los procesos técnicos y administrativos, y a su encuadre legal, que se utilizan o van a utilizarse para la realización de proyectos, prestación de servicios, etc., tanto en lo referente a la relación con el público destinatario como a la relación con otras organizaciones de la administración pública.

- ✓ **Revisión de los modos de diseñar y dirigir:** El enfoque estratégico de la administración pública entraña, a diferencia del enfoque burocrático, un permanente proceso de búsqueda de procedimientos más eficientes para la realización de proyectos y la prestación de servicios, tratando de lograr resultados acordes con los requerimientos de la gente sin malgastar los recursos públicos disponibles.

2.4.1 FUNCIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA

La principal función de la gestión operativa es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir. Según una visión estratégica de la gestión operativa, los directores son responsables del uso que hacen del poder y del dinero público, en una actuación que debe ser imparcial, creando organizaciones adaptables, flexibles, controlables y eficientes.

La visión convencional de la producción (o servicio) del sector público la considera un caso especial, de creación de valor en condiciones de pocos cambios y conflictos, con innovaciones mínimas, manteniendo a la capacidad operativa contenida dentro del sistema de la organización misma. La visión estratégica aparece como realmente necesaria cuando hay muchos cambios y

conflictos y, por ende, necesidad de innovar para asumir los nuevos desafíos con posibilidades de éxito.

Desde el punto de vista de la gestión operativa, se puede incrementar significativamente el valor público mediante:

- ✓ El aumento de la cantidad o la calidad de las actividades por recurso empleado.
- ✓ La reducción de los costos para los niveles actuales de producción.
- ✓ Una mejor identificación de los requerimientos y una mejor respuesta a las aspiraciones de los ciudadanos.
- ✓ Realizar los cometidos de la organización con mayor imparcialidad.
- ✓ Incrementar la disponibilidad de respuesta e innovación.

Para reestructurar sus organizaciones con los lineamientos de una gestión operativa innovadora, los directivos públicos deben analizar cinco cuestiones principales:

- ✓ Decidir que producir y cómo actuar para ofrecer esos productos.
- ✓ Diseñar las operaciones necesarias para obtener esos productos o servicios.
- ✓ Utilizar y ajustar los sistemas administrativos de su organización, e innovar en ellos, para aumentar la calidad, flexibilidad y productividad de los sistemas.
- ✓ Atraer colaboradores nuevos para la realización de los objetivos de la organización.
- ✓ Definir tipo, grado y ubicación de las innovaciones que se consideren necesarias.

Es muy importante definir la misión y los objetivos de la organización en forma simple, clara y general. Debe existir, a partir de allí, una jerarquía de finalidades y metas, de diferentes grados de abstracción, que orienten las actividades operativas, hasta llegar a los exumos propiamente dichos (productos o servicios).

Los sistemas administrativos incentivan y orientan la actividad de la organización, garantizan la realización de los objetivos y la prestación efectiva de los servicios.

Los sistemas administrativos más importantes son los que:

- ✓ Establecen la estructura administrativa, es decir, definen los grados y áreas de autoridad, las responsabilidades y las funciones.
- ✓ Estipulan los procedimientos para los procesos de toma de decisión sobre temas clave (la planificación estratégica).
- ✓ Definen las tecnologías de la organización para la configuración de políticas, programas y actuaciones.
- ✓ Gestionan el personal, es decir, reclutan, seleccionan, entrenan, evalúan, recompensan y promocionan a los empleados.
- ✓ Definen los sistemas de control y gestión de la información, en lo referente al empleo de los recursos, los niveles de actividad y los logros obtenidos.

Desde una perspectiva estratégica, los sistemas administrativos deben ser vistos, no aislados, sino en su conjunto, y evaluados según su aporte a la estrategia general de la organización.

El análisis PRODUCTO – PROCESO – SISTEMA de una organización, con frecuencia revela carencias e incongruencias. Para una gestión pública orientada a la creación de valor público es fundamental identificar esas incongruencias, que muestran la necesidad de innovación y la presencia de ocasiones concretas para innovar.

2.4.2 TÉCNICAS DE LA GESTIÓN OPERATIVA

Muchos cambios operativos estratégicos no surgen de los sistemas formales de planificación y de presupuestación sino de coyunturas propicias, en las que los representantes políticos y sus supervisores, con participación o no de los medios de comunicación social, se interesan por una organización de la administración pública. No solo hay que aprender a planificar sino también a

aprovechar circunstancias imprevistas, de entre las principales destacamos las siguientes:

- ✓ Anunciar nuevos propósitos.
- ✓ Conseguir apoyo externo.
- ✓ Reorganizar las operaciones.
- ✓ Redistribuir las responsabilidades.

Para clarificar objetivos, y para que éstos sean realmente útiles en la práctica, en un mundo caótico como el actual, es mejor esbozar directrices amplias y flexibles, antes que desarrollar un plan estratégico excesivamente detallado, pero al mismo tiempo esas directrices deben ser suficientemente concretas como para ayudar a alcanzar el valor esperado.

2.4.3 ACEPTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POLITICA EXTERNA

Es la orientación que enlaza la gestión operativa con la gestión política. Desde el punto de vista de la gestión operativa, es muy importante dedicar gran atención a la gestión política, para ganar el apoyo político que define el marco de la responsabilidad operativa. Es conveniente aceptar la responsabilidad política externa de los proyectos que se quiere llevar adelante, y no aislar a la organización, por dos motivos principales:

- ✓ Para disfrutar de mayor apoyo político externo y de mayor respaldo económico y comunicacional.
- ✓ Para aumentar la propia capacidad de estimular a la organización, transformando visiones individuales de los directivos en una “realidad” querida desde afuera y desde arriba, a la que la organización debe responder.

Si se logra estar apoyado por una coalición política fuerte, que formule como requerimiento propio los cambios que los directivos públicos quieren realizar, la tarea de cambiar a las organizaciones se facilita.

2.4.4 MANEJO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DE LA GESTIÓN DEL PERSONAL

La importancia de la facultad de designar colaboradores y de diseñar estructuras organizativas, se basa en el hecho de que los directivos obtienen resultados a través de sus empleados y en buena medida dependen de ellos. Por ese motivo buscan contratar personas leales y reestructurar la organización para aprovechar al máximo sus talentos.

Hay dos estrategias que frecuentemente se usan con éxito en este campo o rodearse de gente en la cual el directivo pueda confiar; o trabajar con gente no vinculada personalmente, a la que se le confía misiones importantes, pero cuyos resultados se pueden medir rápidamente.

2.4.5 OBTENCIÓN DE RECURSOS SUPLEMENTARIOS

Además de aprovechar con más eficiencia los recursos que ya se tienen, es importante conseguir más recursos, para mejorar la calidad y cantidad de los servicios brindados, y también para ampliar la influencia y poder del directivo sobre su organización. Hay tres factores que pueden ayudar al directivo a conseguir más recursos.

- ✓ El contexto político preexistente, en la medida en que evidencia que ya existía el requerimiento social que la organización no pudo o no supo atender en su etapa anterior, lo que motivó su crisis.
- ✓ Las cualidades personales del directivo, su credibilidad, competencia, energía y compromiso con los valores más llamativos.

Las acciones significativas que se llevan a cabo aplicando las técnicas de gestión política descritas con anterioridad.

2.4.6 REESTRUCTURACION DE LOS PROGRAMAS OPERATIVOS BASICOS

Hay que aprovechar el desorden superficial que producen todas esas acciones para reorganizar los procedimientos operativos de las organizaciones, o sea

modificar sus “tecnologías centrales”, a partir de esto se derivan los siguientes ítems a tener en cuenta:

- ✓ Comunicar las nuevas misiones.
- ✓ Reorganizar la cúpula de la organización.
- ✓ Incentivar a los empleados.
- ✓ Instituir nuevos procedimientos de planificación estratégica y presupuestaria, de tipo participativo.

Obtener recursos adicionales para emprender nuevas iniciativas en respuesta a nuevas necesidades.

2.5 EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA HACER CUMPLIR LA EFICIENCIA.

2.5.1 CONCEPTOS

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos.⁶

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

No todas las personas entienden lo mismo por “control interno”, esto se agrava cuando sin estar claramente definido se utiliza en la normatividad.

En sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.

⁶[http://www.auditoria.uady.mx/arts/informe%20coso%20\(resumen\).pdf](http://www.auditoria.uady.mx/arts/informe%20coso%20(resumen).pdf)

- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por lo mencionado precedentemente podemos entonces definir ciertos conceptos fundamentales del control interno:⁷

- ✓ El control interno es un proceso, es un medio para alcanzar un fin.
- ✓ Al control interno lo realizan las personas, no son sólo políticas y procedimientos.
- ✓ El control interno sólo brinda un grado de seguridad razonable, no es la seguridad total.

El control interno tiene como fin facilitar el alcance de los objetivos de una organización.

2.5.2 PROCESO

El control interno constituye una serie de acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una organización, éstas son inherentes a la gestión del negocio (actividades de una entidad). El control interno es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución y supervisión, y se encuentra entrelazado con las actividades operativas de una organización.

Los controles internos son más efectivos cuando forman parte de la esencia de una organización, cuando son "incorporados" e "internalizados" y no "añadidos".

La incorporación de los controles repercute directamente en la capacidad que tiene una organización para la obtención de los objetivos y la búsqueda de la calidad. La calidad está vinculada a la forma en que se gestionan y controlan los negocios, es por ello que el control interno suele ser esencial para que los programas de calidad tengan éxito.

⁷<http://www.mercadotendencias.com/control-interno.html>

2.5.3 LAS PERSONAS

El control interno es llevado a cabo por las personas miembros de una organización, mediante sus acciones. Son las personas quienes establecen los objetivos de la organización e implantan los mecanismos de control.

Cada persona o miembro de una organización posee una historia y conocimientos únicos, como así también difieren sus necesidades y prioridades del resto. Esta realidad sin duda afecta y por otra parte se ve afectada por el control interno.

2.5.4 SEGURIDAD RAZONABLE

El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, sólo puede brindar a la dirección un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de los objetivos de la organización, esto se debe a que los objetivos se ven afectados por limitaciones que son inherente al sistema de control interno, como pueden ser:

- ✓ Decisiones erróneas.
- ✓ Problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos.
- ✓ Colusión entre 2 o más empleados que permita burlar los controles establecidos.

2.5.5 OBJETIVOS

Toda organización tiene una misión y visión, éstas determinan los objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlos. Los objetivos se pueden establecer para el conjunto de la organización o para determinadas actividades dentro de la misma, los objetivos se pueden categorizar de la siguiente manera:

- **Operacionales:** utilización eficaz y eficiente de los recursos de una organización. (Por ej. Rendimiento, Rentabilidad, Salvaguarda de activos, etc.)

- **Información financiera:** preparación y publicación de estados financieros fiables.
- **Cumplimiento:** todo lo referente al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Del sistema de control interno puede esperarse que proporcione un grado razonable de seguridad acerca de la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

Cabe aclarar que alcanzar los objetivos operacionales (por ejemplo el rendimiento sobre una inversión determinada, lanzamiento de nuevos productos, etc.) no siempre está bajo el control de una organización, dado que éste no puede prevenir acontecimientos externos que puedan evitar alcanzar las metas operativas propuestas. El control interno sólo puede aportar un nivel razonable de seguridad sobre las acciones llevadas a cabo para su alcance.

2.5.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO⁸

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

A continuación se presenta la siguiente figura con la representación de componentes, de forma gráfica:

⁸http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno.html



Figura 1. Pirámide de componentes

2.5.7 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el ambiente en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”.

El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

2.5.8 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Aunque para crecer es necesario asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran así como las posibles consecuencias.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre, debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

2.5.9 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los

riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos. Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control.

Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma. Un gran número de actividades de control o de personas que participan en ellas no asegura necesariamente la calidad del sistema de control.

2.5.10 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

En tales casos puede haber comunicación pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente. Para ser verdaderamente efectiva la TI debe estar integrada en las operaciones de manera que soporte estrategias proactivas en lugar de reactivas.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con el público y las autoridades, son a menudo los mejor situados para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen. El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitarán a apoyar la idea y después adoptarán medidas contra los empleados que saquen a luz cosas negativas. En empresas o departamentos mal gestionados se busca la correspondiente información pero no se adoptan medidas y la persona que proporciona la información puede sufrir las consecuencias.

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con entidades externas tales como accionistas, autoridades, proveedores y clientes.

Ello contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización y se mantengan bien informadas. Por otra parte, la información comunicada por entidades externas a menudo contiene datos importantes sobre el sistema de control interno.

2.5.11 SUPERVISIÓN

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

“Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse

mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- ✓ Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- ✓ Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización y necesita tener una participación más activa en el proceso de dirección y sentirse parte integrante del Sistema de Control Interno que se aplique.
- ✓ Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- ✓ Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- ✓ Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.
- ✓ Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- ✓ Cooperan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

2.5.12 RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS Y LOS COMPONENTES

La relación entre los objetivos (lo que la organización se esfuerza por

conseguir) y los componentes (necesarios para cumplir con los objetivos) se ve ilustrada a través de la siguiente matriz:

Como podemos ver en la matriz, existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que la entidad se esfuerza por conseguir, y los componentes, que representan lo que se necesita para cumplir dichos objetivos. Además el control interno es relevante para la totalidad de la entidad o para cualquiera de sus unidades o actividades.

Para graficar la idea, podemos mencionar el siguiente ejemplo: "La información y comunicación es necesaria para las 3 categorías de objetivos: gestionar eficazmente las operaciones, preparar los estados financieros y verificar que se están cumpliendo las leyes y normas. Por otra parte los 5 componentes son necesarios para poder lograr eficazmente, por ejemplo, los objetivos operacionales.

El control interno es importante para la empresa en su totalidad o para cada una de sus partes (filiales, divisiones, unidades de negocio y actividades funcionales, como por ejemplo compras), de esta forma uno puede centrar su atención, por ejemplo, al entorno de control para una categoría de objetivo para una determinada división de una organización.

2.5.13 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO⁹

El control interno no es la panacea, no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la "garantía total" sobre la consecución de los objetivos. El sistema de control interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en la toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, si encontramos colusión en 2 o más personas, es muy probable que puedan eludir el sistema de control interno.

⁹<http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-limitaciones-del-control-interno.html>

Muchas personas creen que estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la empresa, y esto no es tan así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los males.

Debemos distinguir 2 conceptos a la hora de considerar las limitaciones del control interno:

- ✓ El control interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales el control interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos.
- ✓ El control interno no puede proporcionar una seguridad "absoluta" con respecto a cualquiera de las categorías de objetivos (Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento).

Existen determinados hechos o circunstancias que son ajenos al control interno, y por otra parte ningún sistema hará lo que se quiera que haga, a lo sumo se podrá esperar la obtención de una seguridad razonable. No obstante, existen varios factores que influyen colectivamente en reforzar el concepto de seguridad razonable, como ser el efecto acumulativo de los controles.

La eficiencia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, siendo éstas tomadas dentro de límites temporales, de acuerdo a la información disponible y usualmente bajo presión.

Dentro de la naturaleza de las decisiones que afectan al control, basadas en el juicio humano, podemos describir las siguientes:

- ✓ **Disfunciones del sistema:** Los controles internos a pesar de estar bien diseñados pueden fallar. Pueden cometerse errores originados en interpretaciones incorrectas, o por dejadez, despistes, olvidos o fatigas. Es probable también que ante un cambio de sistemas el personal aún no se encuentre bien capacitado o informado sobre el mismo, lo que originar la consecución de errores de control.

- ✓ **Elusión de los controles por la dirección:** El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Siempre existe la posibilidad que el personal directivo eluda el sistema de control interno con fines particulares. En este caso siempre existe el intento de encubrir hechos no legítimos.
- ✓ **Confabulación:** Cuando dos o más personas actúan colectivamente para cometer y encubrir un acto cuyo objetivo es el de eludir el sistema de control interno.
- ✓ **Relación costes/beneficios:** A la hora de establecer un control siempre se evalúan los costos y beneficios de su implementación. El costo del control no debe ser mayor a lo controlado

2.5.14 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.5.14.1 LA DIRECCIÓN

Cualquier denominación para el máximo ejecutivo, en el cual recae en primer lugar la responsabilidad del control, el cual debe liderar y revisar la manera en que los miembros controlan el negocio, estos a su vez designan responsables de cada función y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos. La responsabilidad se organiza en cascada.

2.5.14.2 RESPONSABLES DE LAS FUNCIONES FINANCIERAS

Los directores financieros y sus equipos tienen una importancia vital porque sus actividades están estrechamente vinculadas con el resto de unidades operativas y funcionales de una entidad. Normalmente están involucrados en el desarrollo de presupuestos y en la planificación financiera. Controlan, siguen y analizan el rendimiento, no sólo desde una perspectiva financiera sino también, en muchas ocasiones, en relación al resto de operaciones de la entidad y al cumplimiento de requisitos legales.

El director financiero, el jefe de contabilidad, el “controller” y otros responsables de las funciones financieras de una entidad son claves para determinar la forma en que la dirección ejerce el control

2.5.14.3 EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La dirección es responsable ante el Consejo el cual debe de ofrecer asesoría, pautas de actuación y conocer a profundidad las actividades de la entidad. Debe de estar preparado para una posible falla de la dirección a través de una comunicación con los niveles altos, con los responsables financieros, jurídicos y de auditoría.

Muchos consejos de administración llevan a cabo sus tareas a través de comités. Sus funciones y la importancia de sus trabajos varían de una entidad a otra, pero suelen incluir las áreas de auditoría, remuneraciones, finanzas, nombramientos etc. Cada comité puede poner un énfasis específico en determinados elementos del control interno.

2.5.14.4 COMITÉ DE AUDITORÍA

El comité de auditoría o en su defecto el consejo) está en una posición privilegiada, tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre la forma en que están asumiendo sus responsabilidades en cuanto a la información financiera, y para asegurar que se tomen medidas correctivas.

El comité de auditoría, junto con, o además de una función de auditoría interna fuerte, está muchas veces en la mejor posición dentro de una entidad para identificar situaciones en que los altos directivos intentan eludir los controles internos o tergiversar los resultados financieros y actuar en consecuencia. Por ello, existen situaciones en las que el comité de auditoría o el consejo deben afrontar directamente asuntos o circunstancias graves.

La Comisión Treadway ha emitido directrices generales sobre el tamaño del comité de auditoría, los plazos de nombramiento, calendarios de reuniones y participantes, información al consejo, el conocimiento por parte de cada miembro de las operaciones de la empresa, la revisión de los planes de los auditores internos y externos, la adopción de nuevos principios de contabilidad, estimaciones importantes, reservas, contingencias y las variaciones de un ejercicio a otro.

2.5.14.5 AUDITORES INTERNOS

Desempeñan un papel importante en la evaluación de la eficiencia de los sistemas de control y recomiendan mejoras a los mismos. Según las normas emitidas por el *Institute of Internal Auditors* los auditores internos deberían:

- ✓ Revisar la confiabilidad y la integridad de la información financiera, operativa y los procedimientos empleados para identificar, medir, clasificar y difundir dicha información.
- ✓ Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y normativas susceptibles de tener un efecto importante sobre las operaciones e informes, así como determinar si la organización cumple con los mismos.
- ✓ Revisar los medios utilizados para la salvaguarda de activos y verificar la existencia de los mismos.
- ✓ Valorar la eficiencia en el empleo de los recursos.
- ✓ Revisar las operaciones o programas para cerciorarse de si los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas y si se han llevado a cabo según los planes previstos.

Todas las actividades de una entidad recaen, potencialmente, dentro del ámbito de responsabilidad de los auditores internos, los auditores internos solo pueden ser imparciales cuando no están obligados a subordinar su juicio sobre asuntos de auditoría al juicio de otros.

El principal medio de asegurar la objetividad de la auditoría interna es la asignación de personal adecuado para la función de auditoría, evitando posibles conflictos de intereses y prejuicios. Debería haber una rotación periódica en el personal asignado y los auditores internos no deberían asumir responsabilidades operativas. Igualmente, no deberían estar asignados a la auditoría de actividades en las cuales hubiesen tenido alguna responsabilidad operativa reciente.

Debe recordarse que la función de auditoría interna (en contra de lo que cree algún sector de opinión) no tiene como responsabilidad principal el establecimiento o mantenimiento del sistema de control interno.

2.6 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.6.1 REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

CAPÍTULO I

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

DEL OBJETIVO

Art. 1.- Con el propósito de cumplir lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, en el presente reglamento tiene por objeto normar la tramitación, concesión, administración y recuperación de los créditos destinados a los sectores agropecuario, manufacturero, comercial y de servicio, a fin de estimular y acelerar el desarrollo socio económico de los micro, pequeños y medianos empresarios del país.

El BNF impulsara a través del crédito la incorporación al desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de los sujetos de crédito, mediante el mejoramiento de sus ingresos, capitalización de sus empresa aumento de los niveles de productividad, competitividad y producción, utilización de proceso tecnológicos adecuados, expansión de la frontera agrícola, optimización y aprovechamiento racional de los recursos naturales, conservación y preservación del medio ambiente de conformidad a las propiedades establecida en la política Regionales y Nacionales de desarrollo Económico Social que expide el Gobierno Nacional.

DE LA PROGRAMACIÓN

Art. 2.- La programación anual de crédito se enmarcara dentro de las políticas de los organismos gubernamentales correspondiente, en bases a objetivos

correctos, mercado definido, rendimiento satisfactorio y condiciones sociales y ecológicas de las jurisdicciones de cada Sucursal.

Es obligación de las Sucursales y Agencia del BNF ejecutar el programa anual de crédito y de recuperación de cartera aprobado por el Directorio; el mismo que entrará en vigencia a partir el 1 de enero del respectivo ejercicio económico.

El programa de recuperación anual de cartera buscará el retorno óptimo de los créditos concedidos.

DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Art. 3.- El BNF realizará todas las operaciones de crédito permitida por la Ley y Convenio que suscriba.

Las operaciones de crédito estarán destinadas a las siguientes actividades:

- ✓ Agrícola,
- ✓ Forestal,
- ✓ Pecuaria,
- ✓ Pequeña industria,
- ✓ Artesanal,
- ✓ Pesquera artesanal,
- ✓ Turística,
- ✓ Comercial,
- ✓ Movilización de productos agropecuarios; y,
- ✓ Servicios.

Estas actividades se financiarán a través de créditos comerciales o microcréditos en operaciones directa o como banca de segundo piso, de conformidad a lo establecido en el literal (m) del artículo 3 de la Ley Orgánica. Adicionalmente concederá crédito de consumo.

Art. 4. La utilización de los recursos financieros destinados al crédito, que disponga el BNF y que se originen en fuentes propias, los provenientes de entidades nacionales, convenidos internacionales, fondo en administración y otro se sujetarán a las normas establecidas en el presente Reglamento y a los

términos y condiciones determinados en los respectivos e instructivos que se dicten para el efecto.

Los recurso que se originen en las leyes y decretos especiales, se registrarán por dichas disposiciones.

DE LOS SUJETO DE CRÉDITO

Art. 5.- podrán ser sujetos de crédito las personas naturales o jurídicas capaces de ejercer derecho y contraer obligaciones. Calificada por el BNF y dedicada a actividades económica compatibles con los objetivos del Banco, que reúnan las condiciones y requisitos exigidos por la Ley, este Reglamento y las disposiciones establecidas en la respectiva normativa de crédito.

DE LOS DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE CRÉDITO

Art. 6.- Para el trámite de una solicitud de crédito se requería la presentación de los siguientes documentos:

1 Personas naturales:

Cedula de ciudadanía

Declaración confidencial, actualizada y firmada sobre su situación financiera, en la que constara el estado de activos y pasivos, ingresos y egresos haya registrado en el último ejercicio económico.

Mantener o aperturar cuentas corrientes ahorros o depósitos a plazo en el BNF.

Registro Único de Contribuyente de ser pertinente.

2 Personas jurídicas:

- ✓ Documento actualizados de constitución y exigencia legal.
- ✓ Nombramiento vigente, debidamente inscrito, del o de los representante legales.
- ✓ Autorización del organismo competente que de acuerdo con el estudio social le corresponda otorgarla para la contratación del préstamo,

indicando monto y destino, así como la autorización para gravar los bienes de la empresa a favor del BNF.

- ✓ Registro Único de Contribuyentes (RU) de la persona jurídica y cedula de ciudadanía de o de los representantes legales.
- ✓ Certificado del IESS en el que conste que las obligaciones patronales se encuentran al día.
- ✓ Certificado de encontrarse al día en el pago de las obligaciones y copia legalizada de los estados financiero o balance del último ejercicio económico, presentando a los respectivos organismos de control.
- ✓ Mantener o aperturar cuentas corrientes, de ahorro o depósitos en el BNF.

3 Personas extranjeras:

- ✓ Visa 10-III.
- ✓ Cedula de identidad.
- ✓ Certificado conferido por la Dirección de la Extranjería, de que el solicitante es residente está facultado a realizar la actividad para la cual se concede el préstamo.
- ✓ Autorización del Presidente de la República, previo al dictamen del Consejo de Seguridad Nacional e informe favorable del Comando de las Fuerzas Armadas, cuando la inversión implique adquirir o conservar el dominios u otros derechos reales respecto a bienes, actividades aéreas previsto en el Art. 50 de la Ley de Seguridad Nacional.
- ✓ Declaración notariada o actualizada sobre de su situación financieras, en el que constará en el estado de activos y pasivos, y ingreso y egreso que haya registrado en el último ejercicio económico.
- ✓ Registro Único Contribuyente de ser pertinente.
- ✓ Mantener o aperturar cuentas corrientes, de ahorros o depósitos a plazo en el BNF.

4 Además los solicitantes deberán presentar los siguientes documentos:

- ✓ Justificativo técnico-financiero, dependiendo del monto de la operación.
- ✓ Documento que acrediten que el solicitante y el gerente posean bienes (títulos de propiedad y certificado de dominio o matrícula de vehículos, facturas, etc.)
- ✓ Proforma o cotizaciones de casas comerciales o proveedores de las inversiones de a realizar con el préstamo. En caso de obra de infraestructura deberá presentarse en el presupuesto de construcción otorgado por un profesional relacionado.
- ✓ Contrato de arrendamiento o autorización debidamente protocolizado para la utilización del lugar de la inversión, conferida por el propietario.
- ✓ Certificado actualizado de posesión o del trámite de adjudicación conferido por el organismo estatal competente.
- ✓ En préstamo para ganado bovino, deberá presentar el certificado actualizado de vacunación contra la fiebre aftosa.

5 En los préstamos con garantía hipotecaria, adicionalmente a los documentos referidos, se ajuntaran los siguientes:

- ✓ Copia certificada del título de propiedad;
- ✓ Certificado actualizado del Registrador de la propiedad; y,
- ✓ Carta de pago del impuesto predial.

DEL FINANCIAMIENTO

Art. 7.- Los préstamos se otorgaran en base a proyectos cuya viabilidad técnica, económica, financiera y ambiental haya sido analizada y aprobada previamente por el BNF. Se financiara hasta el 80% del valor total del proyecto y en caso excepcionales o microcréditos, el Gerente General podrá autorizar financiamiento hasta el 100%.

Para cumplir el monto total del proyecto, el aporte del prestatario podrá darse en dinero, especie o inversiones realizadas, cuyo valor será determinado por BNF.

La suma de los préstamos directos e indirecto, no podrá superar una cantidad igual de tres (3) al patrimonio neto de los prestatarios, de conformidad al Art. 16 de la Ley Orgánica del BNF y en aplicación del Art. 1 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Art. 8.- No se puede financiar la compra de acciones, el refinanciamiento de obligaciones a terceros, los gastos financieros, pago de impuesto y compras de bienes raíces.

DE LOS INTERESES, COMISIONES EN IMPUESTOS.

Art. 9.- Las tasa de intereses, comisiones y demás cargos. Serán las que fije la Administración del Banco dentro de las políticas que emanen del Directorio y los límites y condiciones establecidos por el Banco Central del Ecuador.

DE LOS PLAZOS Y DESEMBOLSOS DE LOS CRÉDITOS

Art. 10.- Los plazos se fijaran en función del análisis de la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto, la finalidad de la inversión, la capacidad de pago y el ciclo de comercialización de los bienes producidos. Estos podrán ser.

- a. Corto plazo hasta los dos años:
- b. Mediano plazo más de dos hasta 7 años; y,
- c. Largo plazo de más de 7 hasta 20 años.

Art. 11.- De acuerdo a la actividad productiva financiada, el BNF podrá conceder un periodo de gracia para el pago del capital.

Si el BNF, dado el tipo de actividad que financie, comprueba que el cliente no cuenta con los ingresos para atender al servicio de intereses, podrá hacer extensivo el período de gracia también para el pago de este rubro.

Para crédito a mediano y, largo plazo se calculará el interés normal causado en el periodo de gracia hasta el término del mismo, este monto se prorrateará para su amortización en los periodos en que haya capacidad de pago, dentro del plazo total recomendado, conjuntamente con las cuotas de capital e intereses corrientes.

En el caso de créditos que contemplen un solo vencimiento, el cobro de los intereses se realizará a vencimiento de la operación.

Art. 12.- Los desembolsos del préstamo se efectuaran a la siguiente manera:

- a. Se acreditará a la Cuenta Corriente o Libreta de Ahorros, que el prestatario obligatoriamente deberá tener o aperturar en el BNF ; y
- b. Mediante cheques a los proveedores o contratista previa autorización escrita del beneficiario.

Los desembolsos del préstamo se efectuaran de acuerdo con el cronograma de inversión aprobado por las instancias de créditos establecidas.

El BNF realizara el respectivo control seguimiento de inversiones que garantices le adecuada utilización de los recursos.

Art. 13.- Cuando el proyecto contemple inversiones de ejecución escalonada, los desembolsos del préstamo se

Realizara en la misma forma, entregando la suma que corresponda a las inversiones inmediata, previos el respectivo control y el saldo se mantendrá en el BNF a nombre del cliente, en cuentas contingentes acreedora.

A criterio del Gerente de la sucursal, tratándose de un cliente antiguo calificado por el Banco como clase A, podrá excepcionalmente prescindir del control de inversiones para la entrega de saldos.

DE LA FORMA DE PAGO

Art. 14.- El pago de capital, intereses y de mas recargo del prestamos se realizara de la siguiente manera mensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento o de acuerdo con la naturaleza de la inversión y la capacidad de pago.

Los intereses serán cancelados con sujeción a las normas que establezca la Administración del Banco dentro de las políticas que dice el Directorio o los Organismo Competentes.

Art. 15.- Los préstamos podrán realizar abonos o cancelaciones de sus obligaciones, aun antes de la fecha de vencimiento, lo que se acreditarán en forma inmediata a los valores que adeudare, en el siguiente orden: intereses, comisiones y capital.

DE LAS GARANTIAS

Art. 16.- Los préstamos que conceden el BNF, de conformidad a su Ley Orgánico, se respaldarán con una o más de las siguientes garantías:

- ✓ Hipoteca (cerrada o abierta)
- ✓ Prenda agrícola, industrial y/o mercantil ordinaria o especial:
- ✓ Valores fiduciarios cotizados en la bolsa de Valores, a precio de mercado:
- ✓ Finanza personal y solidaria (quirografaria):
- ✓ Póliza de fiel cumplimiento:
- ✓ Fideicomiso mercantil:
- ✓ Fondos de Garantía; y,
- ✓ Garantía solidaria de grupos.

Estas garantías se podrán aceptar en forma combinada y se aplicaran de acuerdo con los lineamientos que para el efecto determina la Administración del BNF. Los créditos a largo plazo, se garantizaran necesariamente con hipoteca.

Art. 17.- En los préstamos respaldados con hipoteca, prenda u otro tipo de garantías reales, la relación porcentual garantía/préstamo será de al menos del 140%, considerando el total de obligaciones directas que el cliente mantenga con el BNF.

Art. 18.- Las garantías reales se constituirán con los bienes objetos de la inversión, pudiendo también aceptarse garantía sobre otros bienes a satisfacción con el BNF.

Art. 19.- Las garantías hipotecarias y prendarias podrán constituirse en forma abierta, de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes y servirán para respaldar unos o varios prestamos del mismo sujeto de crédito. Cuando la hipoteca no sea abierta, podrán constituirse hipotecas sucesivas sobre el mismo

bien, en cualquiera de las sucursales, siempre que se mantenga la correspondiente relación garantía/préstamo.

Art 20. – El prestatario será responsables de la integridad y buen estado de los bienes constituidos en garantía. El BNF podrá verificar, cuando lo estime conveniente, su estado de conservación.

Art. 21.- Cuando por la naturaleza del bien constituido en garantía, esta sufra disminución o deterioro, el cliente estará obligado a comunicar al BN F sobre dicha situación, debiendo el Banco Nacional de Fomento exigir la reposición de esta con bienes equivalentes, a fin de mantener la relación garantía/préstamo.

La sucursal procederá al avalúo y constitución de la nueva garantía: caso contrario, el cliente deberá abonar al préstamo el valor correspondiente para ajustarse a dicha relación.

Art. 22.- A petición del cliente, previo análisis y resolución del Comité del Crédito, se podrá liberar partes de la garantía reales, siempre que se mantenga la resolución garantía/préstamo y no afecte al desarrollo del proyecto. Además por petición formalizada del cliente o decisión del Banco, se podrá revaluar los bienes constituidos en garantía siguiendo las normas legales pertinentes.

Art. 23.- En los préstamos a concederse a personas jurídicas, cooperativas, otras organizaciones comunitarias, corporativas y gremiales debidamente legalizada, a más de las garantías reales, se respaldaran con la personal solidaria de los representantes legales.

DE LAS INSTANCIAS DE APROBACION DE CREDITO

Art. 24.- Las operaciones de crédito del BNF, se aprobaran en las siguientes instancias de acuerdo a los cuerpos resolutivos que para el efecto determine el Directorio de la Institución.

1.- Gerente de Sucursal._

En este nivel se resolverá las solicitudes de crédito con la firma conjunta del Director de Crédito quien haga sus veces.

2.- Comité de Crédito de la Sucursal._

Integrado por los siguientes funcionarios o quien haga sus veces.

Presidente: Gerente de sucursal.

Vocal: Director de Crédito

Vocal: Funcionario de Área de Negocios.

3.- Comité de Crédito de la Zonal._ Integrado por los siguientes funcionarios o quien haga sus veces:

Presidente: Gerente Zonal.

Vocal: Director Zonal de crédito.

Vocal: Coordinador Zonal.

4.- Comité de Crédito de Casa Matriz._ Integrado por los siguientes funcionarios:

Presidente: Gerente General.

Vocal: Subgerente General.

Vocal: Gerente Auxiliares de Crédito.

Estas instancias contarán con la asesoría del Abogado correspondiente. El Presidente del Comité designara un Secretario. El Secretario y el Abogado solo tienen voz informativa.

El Secretario del Comité llevara el registro de la acta y resoluciones y mantendrá el archivo correspondiente.

En las sucursales el Gerente designara al funcionario del Área de Negocios que integre el Comité.

5.- Directorio del Banco Nacional de Fomento

Art. 25.- Serán funciones de los Comités de Crédito:

- a. Aprobar, negar, suspender o reconsiderar con la debida justificación, dentro de un plazo máximo de cinco días (5) a partir de la fecha en que lleguen a sus conocimientos las solicitudes, dentro del cupo resolutivo asignado, en base a los informes técnico y financiero de la viabilidad y de los recursos financieros que disponga la Sucursal;
- b. Fijar el plazo para la constitución de prendas de acuerdo al tipo de inversión financiada. En casos excepcionales debidamente justificados, podrá ampliar por una sola vez dicho plazo;
- c. Resolver sobre la declaratoria anticipada de plazo vencido, en los créditos concedidos en su jurisdicción, así como también el levantamiento de dicha declaratoria, previo los justificativos pertinentes;
- d. Autorizar la limitación, liberación, revalorización y sustitución de las garantías que respalda los préstamo; y,
- e. Las demás que fuesen asignada por la Gerencia General.

Art. 26.- Las resoluciones también se podrán adoptar utilizando medios electrónicos o fax, de conformidad al instructivos que para el efecto emitirá la Gerencia General.

Toda resolución que adopte el Comité de Crédito requerirá de los informes de las unidades técnicas administrativas correspondientes; informe de cartera, informe legal si el caso amerita e informe técnico financiero del Crédito.

Los plazos para la presentación de informes serán:

- ✓ Hasta dos (2) días laborable para el de Cartera;
- ✓ Hasta tres (3) días laborables para el informe Jurídico; y,
- ✓ Hasta ocho (8) días laborables para los Oficiales de Cuentas y de Campos.

Estos plazos decurrirán a partir de la fecha en que llegue a su conocimiento tales solicitudes.

El incumplimiento de los mismos, genera responsabilidades y sanciones, conforme lo estipula el Reglamento de Administración de Recursos Humanos en vigencia.

Art. 27.- Las resoluciones se adoptaran, por lo menos, con dos votos conformes, uno de los cuales será obligatoriamente el del Presidente. El Secretario levantara el acta en la que constaran los nombres de los vocales que actuaron y el voto contrario, en caso de haberlo.

Las deliberaciones del Comité de Crédito serán confidenciales pudiendo excepcionalmente, cuando el caso lo amerite, recibir en comisión general al solicitante a un tercero para efecto de aclarar cualquier duda. Cuando una solicitud de crédito se apruebe con un voto contrario, este necesariamente será razonado y copia del acta se remitirá a conocimiento de la instancia superior, sin perjuicio de que continúe el trámite.

DE LAS APLICACIONES

Art. 28.- La apelación a las resoluciones deberá presentarse por escrito fundamentalmente y será conocida y resuelta definitivamente por la instancia superior respectiva.

Para el efecto, el cliente una vez notificado con la resolución, tendrá el término de tres días para presentar su apelación.

Se concede un término de, cinco (5) días, para el estudio, análisis y resolución del caso, salvo a que existan factores que obliguen a recabar información adicional de la Sucursal y/o Zonal, en cuyo caso este término correrá a partir de la fecha en que se reciba dicha información.

DE LAS DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 29.- No se receptara solicitudes para préstamos originales a clientes morosos, mientras estos no soluciones sus obligaciones vencidas.

Art. 30.- Los prestatarios podrán obtener créditos adicionales o complementarios cuando demuestren necesidades de financiamiento para cumplir la totalidad de las inversiones programadas, previo control de los préstamos vigentes. El

petionario presentara un plan adicional que justifique la solicitud, la que será aprobada por las instancias administrativas correspondientes.

Art. 31.- Los clientes, podrán efectuar modificaciones a los planes de inversión originalmente financiados por motivos, debidamente justificados que deberán ser verificados y aprobados por el Comité de Crédito de la Sucursal. Cuando estos cambios afecten fundamentalmente al proyecto deberán ser resueltos por nivel de aprobación original.

DE LA DECLARATORIA ANTICIPADA DE PLAZO VENCIDO

Art. 28.- El Comité de Crédito, previo al análisis de los informes correspondientes y la notificación escrita a los clientes, para que en este plazo de 8 (ocho) días presenten los justificativos pertinentes, resolverá sobre la declaratoria anticipada de plazo vencido y exigirá el pago inmediato, cuando se encuentren dentro de las siguientes causales.

- a. Si se comprueba que hubo falsedad intencional en la declaración de los estados financieros de situación, de pérdidas y ganancias o de documentos públicos o privados, que sirvieron de fundamento para la concesión del crédito.
- b. Si el BNF u organismos competentes comprobaren que los fondos prestados se han utilizado en fines distintos a los determinados en el plan de inversiones.
- c. Si el deudor, indebidamente y sin previa autorización del BNF, incurre en disposición arbitraria de prenda, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados, lo cual deberá ser oportunamente notificado al Banco y aceptado por éste.
- d. Si se hubiere declarado la presunta insolvencia o quiebra del deudor; y,
- e. Si por causas ajenas o por culpa suya las garantías se hubieren extinguido o disminuido considerablemente de valor, salvo que proceda a su reposición, para lo cual se concederá un plazo no mayor a treinta (30) días.

Los clientes que hayan incurrido en las causales anteriores detalladas, no serán considerados sujetos de crédito, por el lapso de cuatro (4) años, a contarse desde la fecha de su cancelación, sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 574 del Código Penal.

Exceptuarse de esta sanción a los clientes incursos en el literal e), cuando sea por causa ajena al deudor.

En casos plenamente justificados y en base al informe técnico financiero actualizado, el Comité de Crédito podrá levantar la declaratoria anticipada de plazo vencido.

En aquellos préstamos que fueren declarados de plazo vencido por la Superintendencia de Bancos u otros organismos competentes, el BNF previa autorización de los mismos, podrá dejar sin efecto dicha declaratoria.

DEL CRÉDITO

Art. 33.- El BNF otorgara las siguientes clases de crédito:

1. CRÉDITO COMERCIAL:

Se entiende por créditos comerciales todos aquellos que se concedan a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento sea dirigido a las diversas actividades productivas y de servicios, que demanden los factores económicos.

2. CREDITO DE CONSUMO

Se entiende por crédito de consumo, a los que se otorguen a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes o consumo o pago de servicio, que generalmente se amortizan en función de cuotas periódicas y cuya fuente de repago es el ingreso del deudor.

3. MICROCRÉDITO

Es todo crédito concedido a cliente, sean personas naturales o jurídicas, con garantía quirografaria, prendaria o hipotecaria o a un grupo de clientes con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeñas escala, de

producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituya el producto de las ventas o ingreso generado por dichas actividades.

4. CRÉDITO ESPECIAL

Se entiende por crédito especiales los canalizados a instituciones crediticias, creadas por la Ley o que tenga personería jurídica y están dedicadas especialmente a realizar actividades concordantes con las finalidades del Banco, previa calificación de la institución. Los recursos otorgados, serán destinados al financiamiento de actividades productivas, de comercio o de servicios.

CAPÍTULO II

DE LAS DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL CREDITO

CRÉDITO COMERCIAL

Art. 34.- Se podrá otorgar estos créditos a personas naturales o jurídicas legalmente constituidas, que sean calificadas como sujetos de crédito por el BNF y categorizadas dentro de las clases A y B de conformidad con el instructivo de Calificación de Clientes. Se financiará las siguientes actividades:

- ✓ Agrícola,
- ✓ Forestal,
- ✓ Pecuaria,
- ✓ Pequeña industria,
- ✓ Artesanal,
- ✓ Pesquera artesanal,
- ✓ Turística,
- ✓ Comercial,
- ✓ Movilización de productos agropecuarios, y,
- ✓ Servicios.

Art. 35.- Este crédito podrá financiar también la instalación de pequeños almacenes o centro de comercialización de productos agropecuarios o artesanales, así como la importación de insumo que demande los sectores productivos que atiende el BNF.

DESTINO DEL CREDITO

Art. 36.- Dependiendo de la naturaleza de la actividad. Se podrá otorgar crédito para efectuar inversiones en:

- ✓ Activos fijos tangibles, y
- ✓ Capital de trabajo.

Art. 37.- No se financiara.

- ✓ Impuesto,
- ✓ Cancelación de gravámenes o gasto de constitución de compañías,
- ✓ Proyecto que atenten contra el medio el medio ambiente, la moral, salud pública, o no cumplan con las leyes, decretos u otras disposiciones vigentes,
- ✓ Pagos de deudas,
- ✓ Compras de bonos,
- ✓ Gastos financieros,
- ✓ Vehículos de uso particular,
- ✓ Transferencia de acciones, y
- ✓ Compras de bienes raíces.

DEL FINANCIAMIENTO

Art. 38.- Los préstamos se otorgaran fundamentándose en proyectos concretos cuya viabilidad técnica, económica, financiera y ambiental, deberá ser analizada previamente por el BNF.

El Banco proporcionara los términos de referencia para la elaboración de proyectos, cuando estos sean necesarios.

Art. 39.- El monto a concederse a una persona natural o jurídica no podrá exceder del 80% del valor del proyecto de inversión, salvo caso s especiales establecido en el presente Reglamento.

Art. 40.- Los préstamos que otorgue el Banco, deberán satisfacer las necesidades reales de financiamiento del respectivo plan de inversión. El crédito consultará el complemento justo de financiamiento de una actividad económica, mas no será sustitutivo de los recursos que disponga el solicitante.

DE LA FORMA DE PAGO

Art. 41.- Para establecer la forma de pago de los préstamos, se tomará en cuenta la naturaleza de la inversión y la capacidad de pago, pudiéndose amortizarse en forma mensual, trimestral, semestral, anual o al vencimiento.

DE LAS GARANTÍAS

Art. 42.- Podrán aceptarse las garantías señaladas en el Art. De este Reglamento.

Las garantías reales se constituirán preferentemente con los bienes objeto de la inversión. En el caso de la posible producción, se exigirá una garantía adicional a satisfacción del Banco, pudiendo también aseptarse la garantía de otros bienes que aseguren las recuperaciones del crédito.

DEL CRÉDITO DE CONSUMO

Art. 43.- El crédito de consumo se concederá a personas naturales que mantengan en el BNF, cuentas corrientes, ahorro o depósito a plazo, por lo menos 90 días previos a la presentación de la solicitud de plan calificados como sujetos de crédito A o B de conformidad con el instructivo de calificación de clientes.

También podrá otorgar este tipo de préstamo a miembro de organizaciones corporativas, previo convenio interinstitucional con las entidades empleadoras, siempre que mantengan depósito en el Banco, en el que se establecerá como cláusula especial, la obligación de descontar mensualmente de la remuneración de sus dependientes, las cuotas necesarias para el pago de dichas obligaciones. En estos casos no se exigirá el saldo promedio de la cuenta por parte del beneficiario. Los convenios serán autorizados por la Gerencia Zonal respectiva.

Art. 44.- El monto máximo para este tipo de crédito se establecerá en base al saldo promedio de los depósitos del cliente. La forma de cálculo se establecerá en el instructivo correspondiente.

Art. 45.- Las características de estas operaciones serán las siguientes:

- a. El monto total del crédito se acreditará a la cuenta corriente o de ahorro del cliente;
- b. Las tasas de interés, comisiones y demás recargos, así como la forma de pago, plazo, garantías y más condiciones serán determinadas por la Gerencia General, y,
- c. En las operaciones con pago de capital de vencimiento, se podrá conceder hasta 3 renovaciones, siempre que la cuenta se mantenga activa y previo pago del 25% del capital inicial adeudado, más los correspondientes intereses y recargos. En casos excepcionales debidamente justificados, el Gerente Zonal, bajo su responsabilidad, podrá autorizar operaciones de arreglo, con un menor porcentaje del establecido.

Art. 46.- Para estos créditos el BNF destinará hasta el 80% del saldo promedio de los depósitos monetario del público, de plazo y ahorro que haya obtenido en el trimestre anterior.

SOBREGIRO

Art. 47.- Las sucursales y agencias podrán otorgar sobregiros ocasionales contratadora, exclusivamente a los clientes cuentacorrentista calificado como A su solvencia y cumplimiento.

Es facultad del Gerente de la Sucursal y Jefe de Agencia, bajo su responsabilidad personal, autorizar y recuperar este tipo de operaciones.

El monto, garantías y más condiciones constarán en el correspondiente instructivo.

DE LOS MICROCREDITOS

Art. 48.- Es todo crédito concedido a clientes, sean personas naturales, jurídicas

o a un grupo de clientes, con garantías solidaria, quirografaria, prendaria o hipotecaria, destinado a financiar actividades en pequeña escalas, de producción, comercialización o servicio, cuya fuente principal de pago la constituya el producto de las ventas o ingreso generados por dichas actividades.

Estas operaciones se concederán exclusivamente a la población de bajos ingresos o de un nivel económico precarios, que realicen actividades económicas: individualmente, con el núcleo familiar o en asociación con otras personas; generando auto empleo, que tenga capacidad de crecimiento y fuentes de repago.

Art. 49.- El monto para este tipo de crédito se establecerá en base al análisis técnico, económico y financiero de la actividad que realice el beneficiario final del crédito, así como de su capacidad de pago.

Art. 50.- Para estos créditos el BNF podrá financiar hasta el 100% del valor del proyecto de inversión a realizar.

El monto máximo por operación, las garantías, plazo, tasas de interés, comisiones y más recargos, se establecerán en el correspondiente instructivo, que emitirá la gerencia general.

DEL CRÉDITO ESPECIAL

Art. 51.- Estas clase de crédito, constituyen operaciones como banca de segundo piso y serán canalizadas a instituciones crediticias creadas por la ley o que tengan personerías jurídica propia y estén dedicadas específicamente a realizar actividades concordantes con las finalidades del banco, previa calificación de la institución. Los recursos otorgados, serán destinados al financiamiento de actividades productivas, de comercio o de servicios.

Art. 52.- Estos préstamos se concederán en concordancia con los artículos 53, 75, 76, 77, y 78 de la ley orgánica del Banco Nacional del Fomento.

Además, las operaciones se registrarán a los instructivos que serán emitidos por la Gerencia General.

Art. 53.- El BNF podrá conceder avales, garantías bancarias o cualquier otra operación atingente de acuerdo con las normas y usos internacionales, destinado a garantizar la adquisición de préstamos agropecuarios y bienes de capital, tales como, maquinaria, equipo y accesorio, herramientas agrícolas, maquinaria industrial e importación de ganado, destinado al mejoramiento del país

Se podrá realizar estas operaciones para otras actividades una vez que se cuente con la autorización prevista en el Art. 209 de la Ley General de instituciones del Sistema Financiero.

Art. 54.- El conjunto de estas operaciones no podrá exceder el 80% del capital y reserva del BNF, conformidad a lo establecido en el segundo inciso del Art. 89 de su ley Orgánica.

Art. 55.- Este tipo de operaciones serán aprobadas en la instancia correspondiente señalada en este Reglamentos y de acuerdo a los cupos resolutivos que figa el directorio del BNF.

Estas operaciones se regirán por los términos y condiciones de los instructivos que serán emitidos por la Gerencia General.

El monto máximo de esta operaciones a una misma personas natural o jurídicas no excederá del 0.5% del capital pagado y reservas del BNF, de conformidad a lo señalado en el primer inciso del Art. 88 de su Ley Orgánica.

Art. 56.- Esta operaciones se caucionarán con garantía reales calificadas por el BNF, sean hipoteca, prenda, valores fiduciarios cotizados en Bolsa de valores aprecio de mercado, garantía cuyo valor será por lo menos del 150% en relación a la operación otorgada.

DE LA LINEA DE CRÉDITO

Art. 57.- Se podrá aplicar la modalidad de línea de crédito para cultivo de ciclo corto y en general pera capital de operaciones de los sectores productivos que puede financiar el BNF, con el propósito de agilizar la tramitación y desembolsos de préstamos a favor de clientes calificados como A.

Los requisitos, condiciones y procedimiento costaran en el respectivo Instructivo que imitará la Gerencia General.

DEL CRÉDITO PARA VOCALES DEL DIRECTORIO, FUNCIONARIO DEL BNF Y SUS PARIENTES

Art. 58.- De conformidad a lo dispuesto en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en la Resolución de la Junta Bancaria No. jB-99150, se prohíbe conceder créditos a los Miembros del Directorio, principales o suplentes, Gerente General, Gerente Zonal, Gerente de sucursales funcionario que intervengan en los comités de crédito, así como su cónyuges y parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad.

Esta disposición será aplicada a nivel nacional para la autoridades y funcionarios referido en el párrafo anterior.

Art. 59.- Los demás funcionarios que no estén incursos en el Art. 58, podrán beneficiarse únicamente con crédito de consumo, los que serán tramitados en la Sucursal donde labore el funcionario solicitantes aprobados por la respectiva Zonal.

Art. 60.- Las solicitudes de crédito que presenten los cónyuges, parientes y las personas jurídicas, en las cuales investigan como socios mayoritarios los demás funcionarios del BNF, dentro del cuarto grado civil de consanguinidad y segundo de afinidad, serán resueltas por el nivel superior de aprobación, para las Sucursales por los Zonales y de esta por la Gerencias de Crédito de Casa Matriz.

Art. 61.- Se prohíbe a los funcionarios del BNF o sus cónyuges sustituirse como deudores en créditos de clientes de la institución.

CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO

DE LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

Art. 62.- El Banco designará z los funcionarios responsables de proporcionar la información y asesoría sobre las distintas clases de crédito, requisitos para

acceder a ellos y revisión la documentación de acuerdo a la naturaleza de la inversión.

Art. 63.- Previa la recepción de la solicitud de crédito, se calificará al peticionario en base a los préstamos señalados por la Superintendencia de Bancos, determinados en el Instructivo de Calificación de Clientes, emitido para el efecto por el Gerente General.

Únicamente a los clientes calificados como “A” o “B”, se les podrá receptar la respectiva solicitud de crédito, acompañada de la documentación correspondiente.

Las solicitudes de créditos se receptaran en las sucursales a cuya jurisdicción corresponda la operación propuesta.

DEL TRÁMITE

Art. 64.- Receptada la solicitud de crédito, las Unidades Administrativas de la Sucursal que deben intervenir en el proceso, emitirán bajo su responsabilidad, los informes técnicos de su especialidad, que permitan la toma de decisiones.

Art. 65.- El análisis crediticio estará en relación directa con el riesgo, la viabilidad del plan de inversión, el financiamiento y se efectuará en todos los casos que así lo amerite, bajo los siguientes parámetros:

- a. Mercado:** producto, demanda, oferta, precio, distribución y comercialización;
- b. Técnico:** Localización, tamaño del proyecto a financiar, procesos productivos y/o de comercialización, inversiones existentes y programadas;
- c. Financiero:** Estados Financieros, flujo de caja histórico y proyectado.
- d. Evaluación Financiera y de Riesgo:** Análisis de los índices financieros.
- e. Evaluación de Impacto Ambiental:** Si la inversión lo amerita, se debe ubicar medida de protección.
- f. Garantías y Avalúos:** Categorización y valoración de garantías adecuadas, y
- g. Seguro:** Dependiendo del riesgo de la inversión, se recomendara el tipo de la cobertura de los seguros más adecuados.

Art. 66.- Los préstamos deben concederse en forma oportuna, respetando los plazos fijados por la Administración para lo cual, los Gerentes de las oficinas, los Comités de Crédito y los funcionarios responsables del trámite, tendrán la obligación de impulsarlo y agilizarlos.

Art. 67.- el avalúo de las garantías hipotecaras y prendarias ofrecida, deberá realizarlo, bajo su exclusiva responsabilidad, el funcionario determinado para el efecto.

En el caso de garantías reales se requerirá del informe legal.

El avalúo de las garantías prendarias se establecerá en base al valor actual de mercado.

Las garantías de semoviente, se establecerá en base al valor actual de los animales independientemente de su número.

Estos avalúo permitirán determinar la relación garantía/préstamo y la constitución de la acción correspondiente.

Art. 68.- En las solicitudes de crédito que se encuentre suspensas por relación del Cliente de Crédito, por más de 30 días y por causas ajenas al BN, el Gerente notificara al solicitante concediéndole un plazo perentorio para que subsane las mismas, bajo prevención de caducidad.

Solo el cliente podrá desistir, por escrito, de un préstamo aprobado, sin embargo en los casos en que las operaciones no se hubieren contabilizado en un plazo de 60 días, el Comité de Crédito podrá declarar su caducidad.

DE LA RESOLUCIÓN

Art. 69.- Los Comités de Crédito deben sesionar, por convocatoria del Gerente periódicamente una vez por semana y extraordinariamente las veces que fueran necesaria.

El secretario del Comité llevara el registro de acta, solicitudes y prohibiciones correspondientes

Art. 70.- Las decisiones que se adopten sobre las solicitudes de créditos en bases a metas y la resolución expresada con claridad, el nombre del beneficiario, los garantes y codeudores referentes a la fuente de los recursos. Las solicitudes de crédito se resolverán en el término máximo de cinco (5) días.

Cuando la resolución se adopte con el voto negativo de cualquiera de los miembros de Comité de Crédito, acepto el Gerente de la Sucursal, deberá constar en acta respectiva sus fundamentos, copia de la cual se remitirá a la Gerencia Zonal.

Art. 71.- Toda solicitud de crédito cuyo monto sobre pase el cupo resolutivo asignado a la Sucursal será resuelta por la instancia superior que corresponda de acuerdo a su cupo resolutivo, ante la cual se remitirá el expediente así como la información necesaria.

El cumplimiento de esta disposición será de responsabilidad de los Gerente de la Sucursal y Zonal en lo que les corresponda.

Art. 72.- En los préstamos a concederse a personas jurídicas regida por la Ley de Compañías, cooperativas, organizaciones comunitarias, corporativa y gremiales, legalmente constituidas, podrá condicionarse que a más de las garantías reales, se cuente con la personal solidarias de los representantes legales y/o de los principales socios calificado y elegidos por el Banco.

Art. 73.- En crédito otorgados como Banca de Segundo Piso a favor de las instituciones crediticias creadas por la Ley o que tenga personería jurídicas y estén legalmente facultadas y dedicadas específicamente a realizar actividades concordantes con las finalidades del Banco podrá condicionarse que a más de las garantías reales, se cuente con la personal de los representantes legales de las organizaciones y o de los socios.

DE LA CONTABILIZACIÓN

Art. 74.- Las resoluciones de los préstamos, aprobados, junto con el expediente serán remitidas a la Unidad correspondiente para su contabilización.

Art. 75.- Las unidades administrativas que intervengan en el proceso de crédito, serán las responsables de instrumentar y perfeccionar la constitución de las garantías, de conformidad con los términos y condiciones estipulados en la Resolución de Crédito.

Cuando por la naturaleza de la inversión no sea posible constituir la prenda al momento del desembolso del préstamo, el Comité de Crédito de la Sucursal sin perjuicio de la constitución de la garantía principal, podrá en forma adicional aceptar una promesa de prenda sobre los bienes a adquirirse y que respalde la operación, debiendo suscribirse el respectivo contrato de prenda en el término que la resolución de crédito lo establezca.

El comité de crédito en los caso de bienes a importarse establecerá el plazo de acuerdo a la naturaleza del bien a adquirirse y en conformidad al plazo señalado por el proveedor.

En caso debidamente justificado, el Comité de Crédito podrá ampliar dicho término, máximo hasta diez (10) días.

Para el caso de las solicitudes de créditos con promesa de prenda, aprobada por las Zonales o la Casa Matriz, el término para su constitución será de veinte (20) días.

DE LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Art. 76.- El control de inversiones y verificación de las garantías en todos los préstamos, se realizara por lo menos una vez al año, de acuerdo con la programación que deberá ser elaborada por el responsable de la unidad encargada del proceso de concesión de crédito, debiendo ser aprobada y controlada por el Gerente de cada sucursal.

El Banco podrá contratar servicios externos especializados para realizar labores de supervisión, control de inversiones, avalúo de garantías y recuperación de créditos, cuando el caso lo amerite.

Art. 77.- Los funcionarios encargados de efectuar el control y supervisión de los préstamos otorgados por cada Sucursal, presentaran informes escritos sobre el

cumplimiento del plan de inversiones, garantías, la marcha del proyecto, etc. y tendrán la obligación de realizar el seguimiento y gestión de cobro correspondientes, hasta la recuperación del préstamo.

Art. 78.- Los informes de control formaran parte integrante de los expedientes de los deudores, los que servirán para observar el cumplimiento del cliente, el estado de las garantías y proponer correctivos para coadyuvar al desarrollo del proyecto, así como para determinar el riesgo de las operaciones.

Art. 79.- El gerente General, los Gerentes de Área de Casa Matriz, los Gerentes Zonales y los Gerentes de las Sucursales, están los principales responsables en lo que corresponda, de que el proceso crediticio, en los aspectos operativos y administrativos funcione apropiadamente.

Los miembros del comité de créditos y los técnicos del área de crédito que emitan los informes para el análisis y concesión del crédito, será administrativa, civil y penalmente responsable de sus actuaciones en el marco que establece la ley.

El responsable de la unidad correspondiente de las sucursales, tendrá como obligación principal, mantener los expedientes de los clientes en forma completa, ordenadas cronológicamente y foliada, a fin de facilitar la calificación de los activos de riesgo y la actividad crediticia.

Art. 80.- La Matriz y las Zonales, por medio de las unidades administrativas respectivas, tendrá la obligación permanente de controlar el cumplimiento adecuado de todos los procedimientos inherentes al trámite, evaluación, concesión, seguimiento y recuperación de los préstamos otorgado por las sucursales dependientes.

DE LA CALIFICACION DE LOS CLIENTES

Art. 81.- Con la finalidad de disminuir el riesgo del crédito, los Comité de Crédito de las sucursales del BNF, realizaran una calificación periódica anual de sus clientes, clasificándolos en categoría, conforme lo determina la normativa vigente.

La calificación será flexible, de manera tal, que permita la movilidad de la categoría del cliente, en forma ascendente o descendente en periodo determinado, según su comportamiento.

Art. 82.- La categorización de los clientes tomara en cuenta los siguientes parámetros establecidos en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero:

- a. Capacidad de pago,
- b. Cobertura e idoneidad de las garantías,
- c. Información de la Central de Riesgo o Buro de Crédito,
- d. Experiencia crediticia del cliente, y
- e. Riesgo de mercado y entorno económico.

El procedimiento será determinado en el instructivo respectivo.

CAPÍTULO IV

DE LA RECUPERACIÓN Y ARREGLO DE OBLIGACIONES

Art. 83.- Es obligación de los Gerentes, de los Comités de Crédito, Comités de Recuperación y funcionarios responsables del proceso de crédito, realizar y ejecutar todas las acciones tendentes a recuperar los préstamos concedidos mediante cobros en efectivo o arreglo de obligaciones, en los términos establecidos en el presente reglamento.

Art. 84.- Dentro de los treinta (30) días anteriores al vencimiento de una obligación la Unidad correspondiente de la Sucursal, bajo la supervisión del Gerente, requerirá tanto el deudor principal como el gerente, el pago puntual del préstamo o del dividendo, mediante aviso por escrito, por vía telefónica o correo electrónico.

Art. 85.- Dentro de los treinta (30) días posteriores al vencimiento de una obligación, la Sucursal cumplirá las acciones extrajudiciales de cobro que el Comité de Recuperación recomiende.

Art. 86.- Si transcurrido treinta (30) días, contados desde la fecha de vencimiento de un préstamo, por capital y/o intereses, no fuesen solucionados mediante pago

de efectivo o fórmula de arreglo, la unidad responsable del proceso de crédito de la sucursal, remitirá a la Unidad Legal el título de obligaciones en mora y los correspondientes documentos constitutivos de las garantías.

Art. 87.- Dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del título de la obligación, la Unidad Legal notificara extrajudicialmente a los deudores, requiriéndoles el pago, bajo prevención del inicio de la acción judicial, si esta no da resultado, se procederá de inmediato a instaurar el juicio coactivo.

Art. 88.- Sera responsabilidad directa del Juez Delegado de Coactiva y del Abogado de la Sucursal el iniciar el juicio respectivo, dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al vencimiento de la obligación.

Art. 89.- Los plazos a que se refieren los máximo; sin embargo, cuando se haya establecido cualquier evento que obligue a declarar de plazo vencido las obligaciones, se iniciara en forma inmediata el juicio coactivo, sin esperar el cumplimiento de los plazos determinados en los artículos 85 al 88, del presente Reglamento.

Art. 90.- El comité de Recuperación de Cartera de la Sucursal, será responsable de la programación, coordinación, control, Supervisión y evaluación de las gestiones extrajudiciales que deben ejecutar las distintas unidades administrativas y personal externo contratado para la recuperación de cartera, para lo cual se aplicara el respectivo Instructivo.

Art. 91.- La recuperación judicial y la oportuna práctica de las acciones de apremio que deben realizarse a través de los juicios coactivos, será responsabilidad de los jueces Delegados de Coactiva, Abogado Director del trámite y secretario de la Coactiva.

Art. 92.- El Gerente de la Sucursal vigilara por sí o por medio de las unidades administrativas a su cargo, que las acciones de cobro se realicen de acuerdo a la Ley, las disposiciones de este Reglamento y las instrucciones de matriz, dentro de los plazos establecidos.

Art. 93.- La recuperación de los valores obtenidos se aplicara al pago de las obligaciones en el siguiente orden:

- a. Costas judiciales,
- b. Interés, comisiones y recargos y
- c. Capital.

Art. 94.- El Banco Nacional de fomento, a petición escrita del interesado, podrá facilitar el arreglo de obligación vencidas, a través de las siguientes operaciones:

- a. Novación de una cuota o de la totalidad del crédito,
- b. Consolidación de dos o más cuota de capital o de una o varias obligaciones de un mismo cliente, y
- c. Sustitución de un deudor por otro, considerando las disposiciones específicas estudiadas dentro de titulo “DE LA SUSTITUCION DE CREDITOS “.

Para el efecto, será necesario que previo a la contabilización de la nueva operación, el cliente haya cancelado costas judiciales, intereses vencido y de mora, comisiones, recargos, y por lo menos el 10% del capital adecuado.

Art. 95.- En casos fortuitos, de fuerza mayor o hechos que no sean de responsabilidad del cliente debidamente comprobado y que afecten a la actividad productiva impidiendo a los clientes el cumplimiento de sus obligaciones, a petición escrita del interesado presentada en un plazo no menos a treinta (30) días de ocurrida la afectación podrá facilitar el pago a través de operaciones describen los literales a) y b) del artículo anterior, sin la exigencia del pago del capital.

Excepcionalmente, podrá aprobarse las operaciones descritas en los literales a) y b) del artículo anterior, sin la exigencia del pago de intereses y abono al capital.

Art. 96.- En caso de novaciones o consideraciones que incluyan el arreglo de interese, los deudores suscribirán un pagaré adicional al capital al de capital por el valor de los mismos, el cual no generará intereses.

En estos casos, se exigirá en primer lugar el pago del valor correspondiente al pagaré de intereses.

DE LAS NOVACIONES Y CONSOLIDACIONES Art. 97.- Para el caso de novaciones o consolidaciones de obligaciones con garantías originales, deberá

tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 1962 del Código Civil.

En casos en que los propietarios de inmuebles, que no son codeudores, hayan consentido gravar sus bienes, garantizando con hipoteca cerrada a favor del Banco, deberán extender en forma expresa su consentimiento para efecto de que dicha garantía asegure la nueva operación. En todo caso exigirá que dichos garantes lo hagan en forma solidarias.

Art. 98.- En casos justificados y que por razones de fuerza mayor o caso fortuito, se hubieren deteriorado las garantías originales y no fuera posible remplazarlas parcial o totalmente, el BNF podrá aceptar una fianza solidaria a su satisfacción.

Art. 99.- El plazo de las operaciones de arreglo de obligaciones, se fijará de acuerdo con la real capacidad de pago del cliente, independientemente del establecido en la operación original.

Art. 100.- El Comité de Crédito de la Sucursal está facultado para conocer y resolver las solicitudes de crédito en forma independiente al cupo resolutorio de crédito original asignado por el Directorio o el Organismo designado para el efecto.

Art. 101.- El arreglo de obligaciones de los parientes de los funcionarios de las Sucursales, hasta el cuarto grado civil de consanguinidad y segundo de afinidad, que integren el Comité de Crédito, serán resueltos por el Comité de Crédito de la Zonal y el de los familiares de los funcionarios de la Zonal por Casa Matriz y el de los de Matriz por el Directorio.

Art. 102.- En caso de cliente que tengan obligaciones directas o indirectas vencidas, las sucursales están facultadas para tramitar su arreglo en forma simultánea o independiente.

Art. 103.- El plazo de caducidad de las solicitudes de arreglo de crédito aprobadas será de treinta (30) días.

DE LAS SITUACIONES DE CRÉDITOS

Art. 104.- El Banco Nacional de Fomento podrá aceptar el cambio de un deudor por otro, siempre y cuando el sustituyente sea calificado como sujeto de crédito. Tratándose de obligaciones vencidas se aplicará lo dispuesto en los artículos 1615, 1616 y 1617 del Código Civil.

Art. 105.- Se podrá aceptar sustituciones en las cuales el solicitante no tenga misma actividad del deudor original.

Art. 106.- Cuando se trate de sustituciones de préstamos en los que exista de por medio, traspaso de bienes muebles o inmuebles, se exigirá el pago de gastos judiciales, intereses, comisiones, recargos y por lo menos un 25 % del capital.

Art. 107.- Si el deudor original no hubiera cumplido a cabalidad con el plan de inversiones, por causas imputables al cliente, será requisito indispensable que antes de contabilizar la solicitud de sustitución, el cliente o el sustituyente, cancelen en efectivo o cheque certificado a la orden del BNF, la diferencia del monto no invertido.

DE LA RECUPERACION DEL CRÉDITO DE CONSUMO

Art. 108.- Sera obligación directa del gerente de la Sucursal, la recuperación de la cartera de consumo y de los sobregiros, para lo cual se ejecutaran las acciones extrajudiciales y judiciales previstas en la Ley y en este Reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades que competen a otros funcionarios.

Art. 109.- Venida la obligación, la Unidad de Crédito, bajo su responsabilidad, remitirá inmediatamente el título de la obligación en mora a la Unidad Legal, la misma que en un término no mayor a ocho (8) días comunicara a los afectados para el inicio de la acción coactiva.

DE LOS CRÉDITOS CASTIGADOS

Art. 110.- Las obligaciones que se encuentren vencida por capital y/o intereses, por tres (3) o más años, se castigaran de conformidad con la Ley, lo cual no exime a la sucursal de la obligación de recuperar estos valores.

Art. 111.- Las operaciones de arreglo de préstamos castigados, podrán ser concedidas por una sola vez. Para obtener nuevos créditos originales, el cliente deberá cancelar en efectivo o cheque certificado a la orden de la institución, la totalidad del valor castigado, cumplir todos los requisitos exigidos para su rehabilitación como sujeto de crédito y contar con la autorización de la Gerencia Zonal.

Se exceptúan los créditos castigados, cuyo origen fue la declaratoria de plazo vencido, que señala al Art. 32 de este reglamento.

DE LA COACTIVA

Art. 112.- El Gerente General, mediante oficio, conforme lo autoriza la Ley Orgánica, delegará a otros funcionarios, el ejercicio de la jurisdicción coactiva acompañada de la correspondiente orden general de cobro.

Art. 113.- A solicitud del deudor, previo al pago del 20% del capital vencido, intereses, recargos y costas judiciales, el Gerente de la Sucursal podrá pedir autorización para suspender por una sola vez y hasta por un máximo de setenta días, el procedimiento judicial, mediante comunicación dirigida al Gerente General. En el texto constarán obligaciones las razones y justificativos de la petición y la propuesta de arreglo con el criterio del Gerente.

Art. 114.- Únicamente el Directorio o el Gerente General, de conformidad con el cupo resolutivo asignado, con el objeto de posibilitar la recuperación de los créditos o su arreglo definitivo, en base a los justificativos presentados por la respectiva oficina, podrán ordenar por escrito, suspensión de los juicios de coactiva y las acciones judiciales correspondientes.

Art. 115.- La suspensión se cumplirá en forma administrativa, por lo tanto no constará en providencia alguna dentro del proceso, ni en razón sentada por el Secretario.

Art. 116.- En el caso de que se haya cumplido con el remate de los bienes de un deudor y con la finalidad de liberarlo parcial o totalmente de su obligación, el Banco procederá a contabilizar el auto de adjudicación de los bienes rematados a plazo, como un crédito sui generis, una vez que se encuentre debidamente protocolizado e inscrito en el Registro de la Propiedad y pagados los valores ofrecidos al contado, incluyendo lo correspondientes intereses.

El valor del remate se contabilizara como pago o abono a la deuda principal, debiendo remitirse copia del comprobante de contabilización a la Unidad Legal para los fines correspondientes.

Cuando el producto del remate no cubra el valor de la obligación, la sucursal podrá dar las facilidades que contempla este Reglamento de Crédito para el caso de arreglo de créditos.

Art. 117.- El saldo deudor producto del remate a plazos, dada su naturaleza, no constituye crédito otorgado por el Banco, de acuerdo a los fines y objetivo que le establece su Ley Orgánica.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Sera obligación de los Gerentes de la Sucursales y Zonales, en lo que les corresponda, remitir a la Gerencia General, un informe trimestral, en el que consten las acciones efectuadas en su jurisdicción, en relación a lo previsto en este Reglamento.

SEGUNDA.- Los servidores del Banco Nacional del Fomento, serán sujetos de las responsabilidades administrativas, civiles penales que establece la ley, el incumplimiento de las normas del presente Reglamento.

TERCERA.- El Banco Nacional de Fomento, a fin de disponer de recursos financieros requerido para el cumplimiento de sus objetivos, podrá negociar la cartera de sus préstamos, previa obtención de la autorización que exige el Artículo 51 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

CUARTA.- La administración del BNF, periódicamente evaluará el cumplimiento del presente Reglamento por parte de los funcionarios y servidores, incluido el personal externo contratado, a fin de establecer estímulos y medidas correctivas en los términos que fija la ley.

QUINTA.- Todo lo no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Directorio o la Instancia que este Organismo establezca.

SEXTA.- Derógase al Reglamento General de Crédito emitido al 17 de febrero de 1.998 y sus reformas, además de todas las regulaciones, resoluciones, instructivos y mas disposiciones que se le opongan.

SEPTIMA.- El presente Reglamento General entrara en vigencia a partir de su aprobación por parte del Directorio del Banco.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Los clientes que hubieren sido beneficiados de las condonaciones, podrán merecer nuevos préstamos, siempre y cuando sea calificados como sujetos de crédito y constituyan garantías reales y suficientes.

SEGUNDA.- Hasta que se nombre al Subgerente general, para la conformación del comité de Créditos de Casa Matriz, el Gerente General designara un delegado para que integre dicho organismo.

TERCERA.- La Gerencia General en el término de treinta (30) días a partir de la expedición del presente Reglamento, emitirá los Instructivos establecidos en el mismo.

Dado en el Distrito Metropolitano de San Francisco de Quito, en la Sala de Sesiones del Directorio del Banco Nacional de Fomento, a los diez días del mes de enero del dos mil cinco.

El presente reglamento regirá a partir de la presente fecha.

Dr. Héctor Ballesteros Segarra, PRESIDENTE, DEL DIRECTORIO; f.) Dr. René Jarrin Jarrin.

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 LOCALIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO¹⁰

El Banco Nacional de Fomento Sucursal del cantón El Empalme ubicado en la Av. Vicente Rocafuerte y Eloy Alfaro frente al parque central, Provincia del Guayas. Es una entidad reconocida a nivel nacional porque brinda productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, contribuyendo al desarrollo socio - económicos



Figura 2. Instalaciones Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

¹⁰https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=250&Itemid=209&lang=es

3.2 MÉTODOS REALIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para desarrollar el presente proyecto de investigación, se tuvo que hacer uso de métodos y técnicas de investigación acordes a la labor que se genera.

El método que se ejecutó en la investigación corresponde al método científico que parte de la definición de un problema y una teoría explicativa, como base y sustento para conocer y recopilar información de antecedentes, hechos reales y actuales, con los métodos y técnicas diseñadas para el efecto (encuestas y entrevistas). Después se procedió a tabular datos y analizarlos para finalmente realizar la propuesta alternativa.

Inductivo. Se utilizó el método inductivo al seguir normas o estrategias por medio de la observación, establecer semejanzas, diferencias y teorizar el conocimiento, con respecto a todo lo relacionado al examen operativo del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Deductivo. Permitted deducir un procedimiento específico al dar a conocer a los directivos del Banco Nacional de Fomento la importancia que tiene aplicar una auditoría a la entidad, para dar solución al problema planteado.

Analítico. Con este método logramos conocer y analizar el proceso que se ejecuta al momento de otorgar y recuperar un microcrédito el personal que labora en el departamento de microcrédito.

Sistemático. Este método establece los tipos, modelos, requisitos, aspectos legales con el fin de alcanzar el objetivo establecido por el banco. Se considera el método de dar valor a la información que se adquiere y el criterio de expertos para sustentar y validar los resultados.

Cuestionario. Se elaboró un cuestionario de control interno desarrollando un conjunto de preguntas abiertas y cerradas orientadas a verificar el cumplimiento del reglamento general de microcrédito.

3.3 TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Observación. Esta técnica ha sido empleada para obtener información directa

y proporcionarla por escrito, permitiendo al investigador observar directamente el proceso que se ejecuta en la revisión y concesión de los microcréditos aprobados y su recuperación.

Sondeo. Durante la fase del conocimiento de procesos se efectuó un seguimiento de la información desde la recepción de carpetas, hasta archivo donde se mantiene el expediente de respaldo de los microcréditos para verificar si existe algún tipo de error en el desarrollo.

Entrevista. La entrevista sirvió como un medio para evaluar la realidad de las respuestas dadas, sin confiar completamente en las obtenidas. La entrevista se desarrolló al jefe del departamento de microcrédito y cartera con la finalidad de medir su grado de conocimiento y aplicación del proceso operativo que se elabora en el Departamento de Microcrédito.

Averiguación. Con el fin de obtener información efectiva y conocimientos de los procesos de otorgamiento de los microcréditos, se efectuaron conversaciones con los funcionarios que laboran en dicho departamento y sus clientes.

3.4 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 POBLACIÓN

La población en estudio está conformada por todo el personal que labora en el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, está conformada por 4 personas.

3.4.2. MUESTRA

Para la realización del presente trabajo se utilizó una muestra aleatoria que comprende 4 personas que laboran en el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para proceder a la elaboración del marco teórico, se establecieron las

categorías de análisis mediante las cuales se determinó el problema de la investigación y sus respectivos sub-problemas, luego se procedió a establecer las categorías de la investigación para así poder determinar los correspondientes títulos y subtítulos del marco teórico, el cual sirvió para comprender el campo problemático de la investigación. En el marco teórico con el que se trabajó se tomaron en cuentas la fundamentación teórica y la fundamentación legal y la definición de algunos términos de la auditoría.

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se realizaron visitas semanales y ocasionales a las instalaciones del banco para aplicar las técnicas de investigación a todos los miembros involucrados que permitieron obtener la información requerida que sirvió como materia de análisis y aplicación.

Para obtener la información fue necesaria la elaboración de los papeles de trabajo en el examen operativo, encuestas y entrevistas que permitieron su análisis correspondiente. Finalmente con estos resultados recabados se pudo desarrollar y concluir con la propuesta alternativa.

En la observación se utilizó los correspondiente papeles de trabajo, computadora, pendrive, como herramientas del investigador, para escribir la información, resumen de las observaciones, sugerencias.

3.6.1. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN A NIVEL DE CAMPO

Este proceso consistió en elaborar los papeles de trabajo correspondiente al examen operativo y un cuestionario de preguntas que realizó un entrevistador a un entrevistado.

Información primaria.

Esta investigación fue adquirida, mediante la técnica de entrevista por medio de los papeles de trabajo y cuestionarios al jefe del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Información secundaria.

Fue obtenida mediante la revisión de libros, folletos, memorias, revistas, tesis, proyectos e internet.

3.6.2. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis y sistematización de la información obtenida en la encuesta y entrevista realizadas y microcréditos otorgados, se utilizó el programa Excel del paquete Office al estructurarse cuadros estadísticos con los diferentes resultados para luego interrelacionar las diferentes variables y además se realizaron gráficos donde refleja su veracidad en la información obtenida.

3.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados se lo hizo considerando los datos cuantitativos y cualitativos que se obtuvieron en la aplicación de la entrevista y cuestionario, confirmación de la información que nos proporcionó el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, después se procedió a describir las principales características de los datos obtenidos en nuestra investigación, para luego aceptar o rechazar la hipótesis planteada.

Esto permitió determinar las conclusiones y recomendaciones para luego elaborar una propuesta alternativa, que permita mejorar la situación actual en el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

3.8 CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

El informe consiste en la presentación escrita de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales están debidamente sustentados con documentación.

- ✓ **Marco Contextual:** En el que se analiza la problemática a investigarse y se define los objetivos y los cambios esperados en la investigación.
- ✓ **Marco Teórico:** En este capítulo se recoge la información bibliográfica sobre lo que los autores han escrito en el tema investigado.

- ✓ **Metodología de investigación:** En este capítulo se hace una explicación de todos los métodos y técnicas empleadas para el desarrollo de la investigación.
- ✓ **Análisis e interpretación de los resultados:** En el que se presenta los papeles de trabajo, cuadros y figuras demostrativas de los resultados finales en el respectivo análisis de las hipótesis planteadas.
- ✓ **Conclusiones y recomendaciones:** En este capítulo el investigador plantea sus criterios sobre los resultados y manifiesta sugerencias para futuras investigaciones.
- ✓ **Propuesta alternativa:** Se presenta una propuesta para mejorar el proceso operativo del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

3.9 FIRMA AUDITORÍA

Para el desarrollo del proyecto de investigación fue necesario nominar una firma auditora ficticia, a fin de darle formalidad a la realización del examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento, Sucursal El Empalme año 2010, planteando el siguiente logo:



IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS CON LAS HIPOTESIS DE INVESTIGACION

4.1 ENUNCIADO DE LAS HIPÓTESIS

Hipótesis General:

La ejecución de un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, permite obtener un resultado sistemático e imparcial sobre la concesión de los microcréditos y recuperación de cartera.

Variable Independiente

El examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Variable Dependiente

Resultado sistemático e imparcial sobre la concesión de los microcréditos y recuperación de cartera.

4.2 UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA PERTINENTE A LA HIPÓTESIS

La elaboración de los papeles de trabajo en la realización del examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme es de gran importancia, porque nos permite conocer información relevante de las actividades que se desarrollan.

4.2.1 PROCESOS PARA LA APLICACIÓN DEL EXAMEN OPERATIVO

4.2.1.1. PLANIFICACIÓN

¿Qué voy a realizar?

Examen operativo al departamento de microcrédito.

¿Dónde voy a realizar?

Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

¿Cómo voy a realizar?

Realizando un examen crítico, sistemático e imparcial del proceso operativo que desarrolla todo el personal que labora en el departamento de microcrédito en aprobación a la ley, regulaciones, procedimientos y normas legales expuestas por el Banco Nacional de Fomento.

¿Cuándo lo voy a realizar?

Desde el 01 de febrero al 30 de septiembre del 2011.

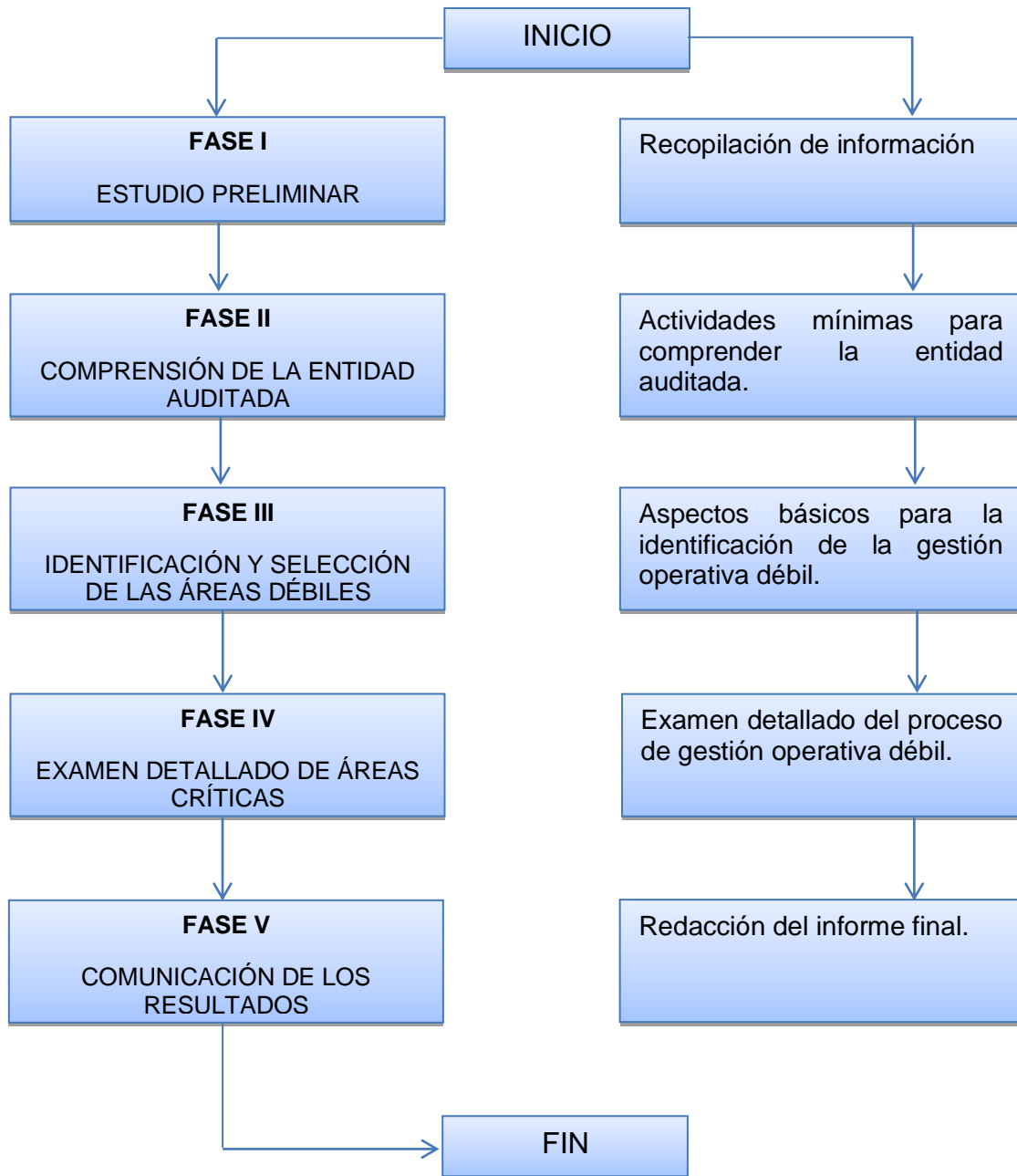
¿Para qué voy a realizar?

Para examinar que la optimización de la gestión operativa en el sistema de concesión de los microcréditos y su recuperación que aplica actualmente el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2010 se lo ejecuta de forma eficaz, eficiente y efectiva.

¿Con que lo voy a realizar?

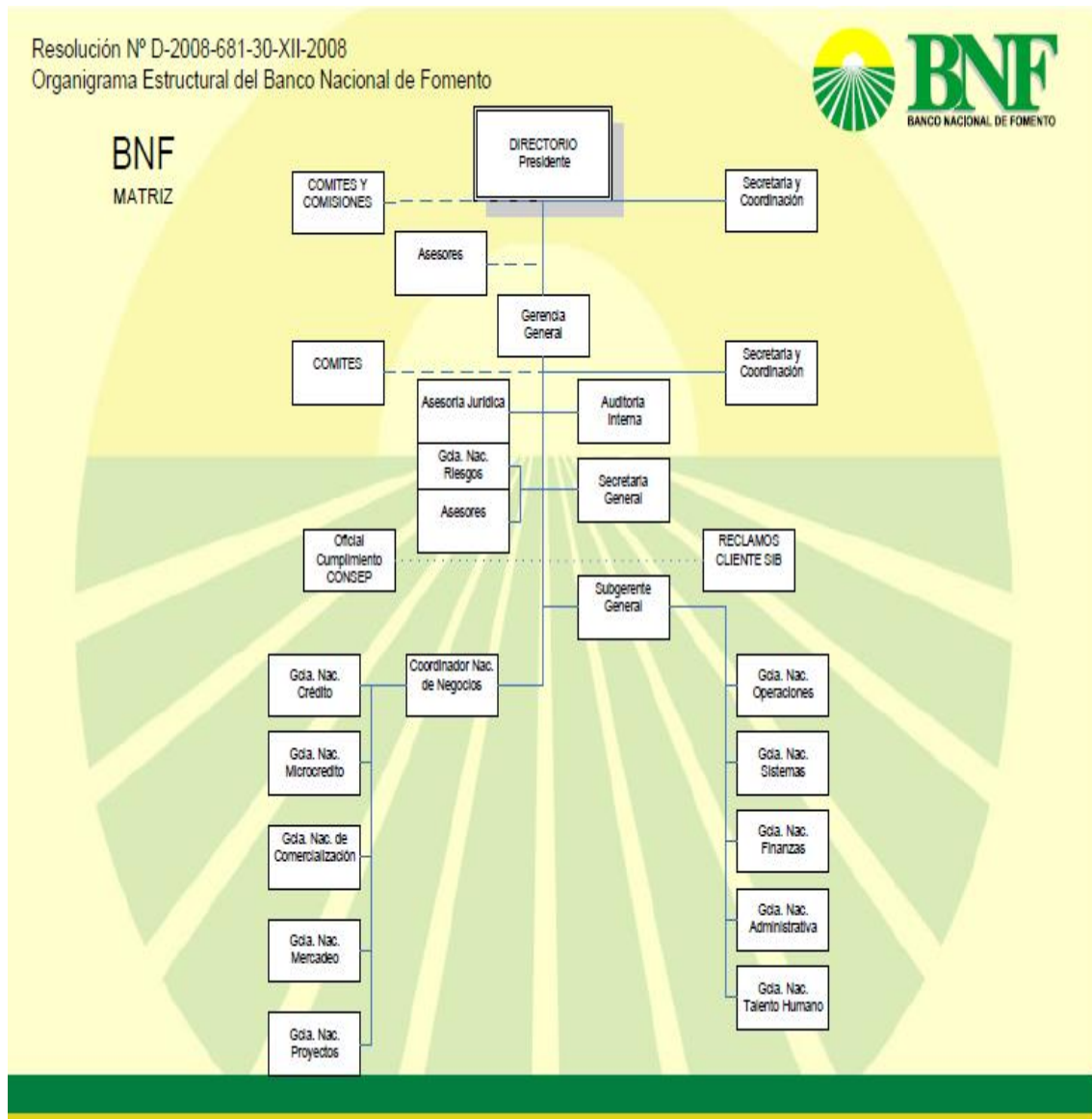
Con una adecuada metodología de investigación, colaboración del personal idóneo e información tangible e intangible que contiene el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

4.2.1.2 PROCEDIMIENTO DEL EXAMEN OPERATIVO

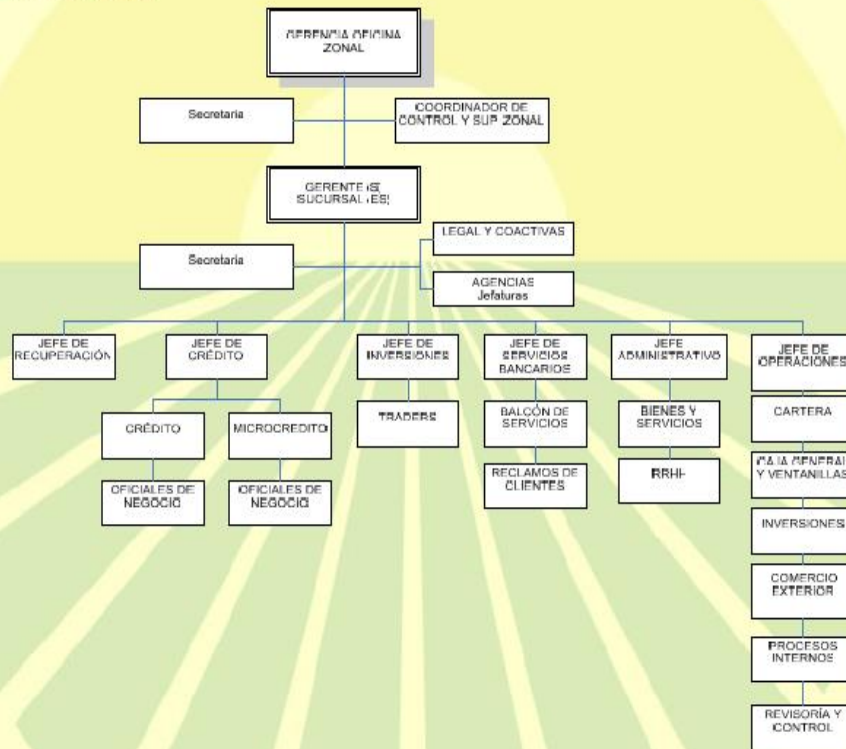


Elaborado por: Carmen Cevallos

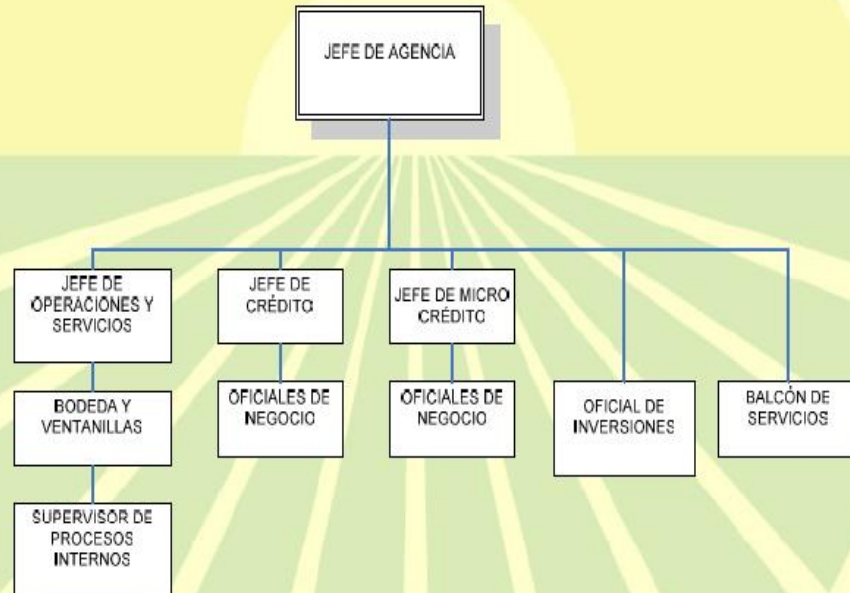
4.2.13 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS



Fuente: Banco Nacional de Fomento



Fuente: Banco Nacional de Fomento



Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.1.4 DESARROLLO DEL EXAMEN OPERATIVO

En la reunión previa al desarrollo de la metodología para realizar el examen a la gestión operativa al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2010, se detalla lo siguiente:

- ✓ Se programó y se fijó un horario para realizar todas las actividades establecidas al Banco Nacional de Fomento:

FECHA	DÍA	HORARIO	TOTAL HORAS
05/09/2011	Lunes	09:00 a 10:00	1
06/09/2011	Martes	09:00 a 10:00	1
07/09/2011	Miércoles	09:00 a 12:00	3
08/09/2011	Jueves	09:00 a 13:00	4
09/09/2011	Viernes	08:00 a 16:00	7
12/09/2011	Lunes	09:00 a 12:00	3
13/09/2011	Martes	09:00 a 13:00	4
14/09/2011	Miércoles	09:00 a 15:00	2
15/09/2011	Jueves	09:00 a 10:00	1
16/09/2011	Viernes	08:00 a 11:00	3
19/09/2011	Lunes	09:00 a 13:00	4
20/09/2011	Martes	09:00 a 16:00	7
21/09/2011	Miércoles	09:00 a 14:00	5
22/09/2011	Jueves	09:00 a 13:00	4
23/09/2011	Viernes	08:00 a 12:00	4
26/09/2011	Lunes	09:00 a 13:00	4
27/09/2011	Martes	09:00 a 14:00	5
28/09/2011	Miércoles	09:00 a 15:00	6
29/09/2011	Jueves	09:00 a 16:00	7
30/09/2011	Viernes	08:00 a 12:00	4
TOTAL HORAS AUDITADAS			79

Elaborado por: Carmen Cevallos

- ✓ Conocimiento de las instalaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.
- ✓ El gerente de la Sucursal me presentó el personal que colaborará para la realización del examen a la gestión operativa del Departamento de microcrédito.
- ✓ Ubicación donde se desarrollará las actividades del examen (Oficinas).

CARTA DE COMPROMISO

El Empalme, 9 de septiembre del 2011

Señor Eco. Joffre Venegas

“GERENTE DE LA SUCURSAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO DEL CANTON EL EMPALME”

Ciudad.

De acuerdo con la solicitud de realizar un examen a la gestión operativa al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2010, el examen correspondiente a la concesión de los microcréditos y su recuperación, la optimización de la gestión operativa mediante la verificación del control interno y sus indicadores de gestión. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. El examen será realizado con el objetivo de expresar una opinión sobre la optimización de la gestión operativa.

Realizaremos nuestro examen al otorgamiento de los microcréditos de acuerdo a la ley, regularizaciones, reglamento general del Banco Nacional de Fomento y Normas de Auditoría Operativa y Gubernamentales. Dichas normas requieren que proyectemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre la optimización de la gestión operativa. Este proceso comprende el examen de los procedimientos o pruebas de auditoría, evaluación de riesgos, actividades de control y seguimiento. Comprende además la comprobación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas desarrolladas por el departamento de microcrédito durante el próximo periodo examinado.

En integridad de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones de un examen de este tipo, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema

de control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas presentaciones erróneas puedan permanecer sin ser descubiertas.

Además nuestro dictamen acerca del examen operativo al departamento de microcrédito, esperamos proporcionarles un documento donde se detallen los hallazgos, referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de control interno con sus respectivos indicadores de gestión que llamen nuestra atención.

Les recordamos que es responsabilidad del departamento microcrédito la veracidad en la realización de reportes, ingreso de información al sistema para el proceso de concesión de los microcréditos y su recuperación. Como parte del proceso del examen, pediremos a la administración confirmación escrita referente a las presentaciones hechas a nosotros en relación con el examen.

Esperamos una colaboración total de los funcionarios y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación al examen de otorgamiento de los microcréditos para la optimización de la gestión operativa. La realización de este examen al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme es un requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.





MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN



Cliente: BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME.

Año auditado: 2010

Preparado: Carmen Maricela Cevallos del Varco

Revisado: Dra. Badie Cerezo

1. Requerimientos del examen

- Informe estándar (con salvedades, sin salvedades, negación de opinión)

2. Fecha de instrucción

- Inicio de trabajo de campo 05/09/2011
- Finalización de trabajo de campo 27/09/2011
- Convocatoria para leer el borrador del informe del examen al otorgamiento de los microcréditos con las autoridades. 28/09/2011
- Presentar el informe final del examen. 29/09/2011

3. Personal asignado

- Auditor independiente

4. Días presupuestados

- 22 días laborables

5. Recursos financieros y materiales

Financieros

- Movilización por transporte (23 días) \$ 100,00
- Viáticos (23 días) \$ 225,00
- Examen al otorgamiento de los microcréditos \$ 1800,00

Materiales

- Se requiere checklist de actividades, planeación de auditoría, plan global de auditoría, planeación específica de auditoría y más papelería pertinente a la realización del examen al otorgamiento de los microcréditos para la optimización de la gestión operativa.

4.2.1.5 DIRECCIÓN DEL EXAMEN

Objetivo general

Realizar un examen a los procesos de otorgamiento de microcrédito para la optimización de la gestión operativa al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, donde se examine de manera minuciosa la gestión operativa en la concesión de los microcréditos y su recuperación, bajo el cumplimiento de los procedimientos, controles señalados en las leyes, regularizaciones, reglamentos, procedimientos y normas legales establecidas por el Banco Nacional de Fomento bajo el examen propuesto, con el propósito de formar los hallazgos en el informe del examen y dar solución a las desviaciones encontradas.

Alcance

El alcance previsto para la realización del examen al departamento de microcréditos del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2010.

La situación, extensión y oportunidad de las pruebas están creadas en las diversas actividades establecidas en el examen al otorgamiento de los microcréditos.

Indicadores de gestión acorde al control interno

Es el proceso realizado por el jefe de microcrédito y autoridades del Banco Nacional de Fomento, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al cumplimiento de sus objetivos planeados, examinar la eficacia y efectividad de la gestión bajo el cumplimiento de las leyes, regularizaciones, reglamentos, procedimientos y normas legales ajustadas.

Aspectos que puedan afectar la investigación

- Que no exista suficiente colaboración por parte del personal que labora en el departamento de microcrédito.

- Que no haya suficiente información que nos permita realizar un correcto examen al proceso de otorgamiento de los microcréditos.

Puntos básicos de interés

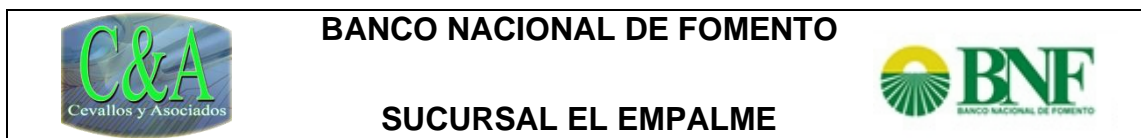
- ✓ El proyecto de investigación titulado: Examen al otorgamiento de microcrédito para la optimización de la gestión operativa del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme periodo 2010.

Atentamente



4.2.2 PAPELES DE TRABAJO EN LA REALIZACIÓN DEL EXAMEN OPERATIVO AL DEPARTAMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME AÑO 2010.

4.2.2.1 ESQUEMA DE MARCAS DE AUDITORÍA

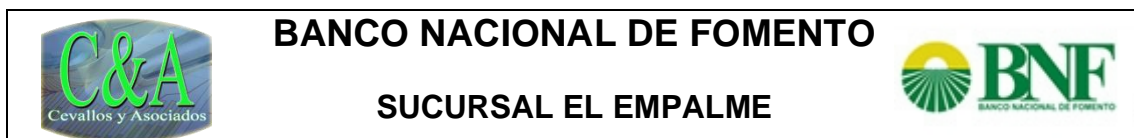


Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/1	01
Tarea a realizar: Obtener marcas de auditoría		

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

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 05/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.2 ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS)



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/2	02
Tarea a realizar: Análisis F.O.D.A		

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseen reglamento general para la ejecución de actividades del departamento. ✓ Permite el proceso de refinanciamiento con los clientes que tienen deficiencia de pago oportuno. ✓ Fomenta el desarrollo socio-económico de micro, pequeños y medianos empresarios, mediante la entrega de préstamos a clientes en las áreas agrícolas, comercial y de servicio. ✓ Seguimiento al microcrédito y su recuperación, basado en estándares establecidos por la institución 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento de beneficios para los clientes. ✓ Aumento de nuevas áreas para la emisión de microcrédito. ✓ Convenios interinstitucionales ✓ Utilización de nuevo sistema de gestión de microcréditos y su recuperación.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 06/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



BANCO NACIONAL DE FOMENTO

SUCURSAL EL EMPALME





Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	2/2	02
Tarea a realizar: Análisis F.O.D.A		

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Archivadores inapropiados para el almacenamiento de documentos.✓ Insuficiente capacitación al personal basado en estándares acordes a la misión de la institución.	<ul style="list-style-type: none">✓ Inestabilidad del sistema de concesión de los microcréditos.✓ Alto margen de microcréditos sin recuperar.✓ Niveles bajos de recuperación de cartera vencida.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 06/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.3 CHECKLIST DE ACTIVIDADES

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
SUCURSAL EL EMPALME		

Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/2	03
Tarea a realizar: Checklist de actividades		

No	ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Entrega de oficio a la gerencia del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme	X		Recibida en conformidad
2	Aprobación de la solicitud expuesta al Banco	X		Aceptación del oficio presentado
3	Entrevista con el jefe del departamento de microcrédito	X		Entrevista favorable con el jefe del departamento de microcrédito.
4	Solicitud del manual de procedimiento, carpetas de clientes que le han concedidos microcréditos, se ha realizado procesos de refinanciamiento y recuperación.	X		Aprobación de la solicitud del manual de procedimientos con la respectiva información de los microcréditos concedidos.
5	Desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles e indicadores existentes.	X		Análisis de la información obtenida y desarrollo de la metodología para probar la veracidad de los datos.
6	Ejecución de procedimientos para evaluar los resultados de las pruebas y revisiones.	X		Análisis de la información obtenida y desarrollo de la metodología para probar la veracidad de los datos.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 07/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



BANCO NACIONAL DE FOMENTO



SUCURSAL EL EMPALME



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	2/2	03
Tarea a realizar: Checklist de actividades		

No	ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIÓN
7	Verificación de inversiones	X		Verificación de los microcréditos concedidos y su recuperación.
8	Demostración del informe de hallazgos	X		Evidencia de los hallazgos en sus respectivos papeles de trabajo.
9	Redacción del informe de auditoría	X		Aceptación del informe con sus respectivas recomendaciones.
10	Desarrollo de la propuesta alternativa	X		Aceptación de la propuesta para la optimización del departamento de microcrédito.
11	Desarrollo de conclusiones y recomendaciones del examen al otorgamiento de microcrédito.	X		Aprobación de las conclusiones y recomendaciones.
12	Establecer un análisis y seguimiento de las recomendaciones expuestas mediante el examen.	X		Aplicar de manera inmediata las recomendaciones expuestas mediante el examen.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 07/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.3 PLANIFICACIÓN DEL EXAMEN

4.2.2.3.1 PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME	
---	--	---

Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría		

No	DESCRIPCIÓN				
1	OBJETIVO.- Planificar las actividades a realizar mediante el transcurso de desarrollo del examen.				
2	ALCANCE.- Funcionarios del departamento de microcrédito				
3	REFERENCIAS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas de Auditoría generalmente aceptadas NAGAS ✓ Manual de procedimientos del departamento de microcrédito ✓ Examen operativo al departamento de microcrédito año 2010 ✓ Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7 ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado ✓ Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento 				
4	RESPONSABILIDADES				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RESPONSABLE</th> <th style="text-align: center;">RESPONSABILIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;">Gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme</td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la solicitud del examen operativo al departamento de microcrédito ✓ Aprobar la solicitud y designar el permiso del desarrollo del examen al jefe del departamento de microcrédito. ✓ Aprueba el seguimiento de las recomendaciones </td> </tr> </tbody> </table>	RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD	Gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la solicitud del examen operativo al departamento de microcrédito ✓ Aprobar la solicitud y designar el permiso del desarrollo del examen al jefe del departamento de microcrédito. ✓ Aprueba el seguimiento de las recomendaciones
RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD				
Gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la solicitud del examen operativo al departamento de microcrédito ✓ Aprobar la solicitud y designar el permiso del desarrollo del examen al jefe del departamento de microcrédito. ✓ Aprueba el seguimiento de las recomendaciones 				

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 07/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	2/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría		

No	DESCRIPCIÓN	
4	RESPONSABILIDAD	
	RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
	Responsable del examen operativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expresar y entregar el informe del examen ✓ Realizar el examen operativo ✓ Presentar el plan de trabajo ✓ Mostrar acciones de progreso a los directivos del banco
5	PARTICIPANTES EN EL EXAMEN	
	Jefe del departamento de microcréditos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar reportes de microcréditos vencidos por el funcionario de microcrédito. ✓ Presentar reportes quincenales de microcréditos por vencer. ✓ Presentar reportes de microcréditos castigada para su recuperación por lo legal. ✓ Ejecutar las inversiones de préstamos. ✓ Elaborar informes mensuales para la gerencia, dirección zonal y matriz ✓ Realizar un seguimiento a los microcréditos por vencer, vencido y castigada. ✓ Revisión de documentos, que estén completos de acuerdo a las políticas establecidas por el banco.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 07/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



**BANCO NACIONAL DE FOMENTO
SUCURSAL EL EMPALME**



Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		3/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría			
	FUNCIONARIO	ACTIVIDADES	
	Funcionario 1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar certificados de no adeudar. ✓ Archivar los documentos correspondientes a los microcréditos. ✓ Liquidación de prestamos 	
	Funcionario 2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar certificados de no adeudar ✓ Archivar los documentos correspondientes a los microcréditos. ✓ Liquidación de prestamos 	
	Funcionario 3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivar los documentos correspondientes a los microcréditos. ✓ Realizar certificados de no adeudar. ✓ Recolección de firma a los solicitantes ✓ Archivar documentos valorados ✓ Liquidación de prestamos 	
6	REGLAMENTACIÓN APLICABLE		
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento ✓ Regularizaciones del Banco Nacional de Fomento ✓ Reglamento general de microcrédito del Banco Nacional de Fomento ✓ Norma de Auditoría Operativa ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas ✓ Normas y Procedimientos de Auditoría ✓ Ley Orgánica Contraloría General del Estado 		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 07/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	4/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría		
7	DESARROLLO	
<p>PLAN DE TRABAJO</p> <p>Se va a realizar un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, año 2010.</p> <p>Para la realización del examen se estima un tiempo de 60 días laborales. La fecha mínima de finalización del informe de auditoría es el 30 de septiembre del 2011. La realización del examen operativo, se encuentra separado de valores remunerativos a ayuda de su autora ya que el objetivo es cumplir con las disposiciones legales para la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.</p> <p>ANTECEDENTES</p> <p>En el año 1862 donde aparece por primera vez la profesión del auditor o de desarrollo de auditoría bajo la supervisión de la ley británica de Sociedades Anónimas para evitar todo tipo de fraude, era necesario una correcta inspección por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, que garantizan los resultados sin sumarse o participar en el desfalco.</p> <p>El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme realiza de forma anual una auditoría interna y diariamente el jefe de microcrédito realiza un control interno para el buen desarrollo de las actividades que se ejecutan en el departamento de microcrédito.</p>		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 08/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	5/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría		

7	DESARROLLO
	<p>ANTECEDENTES</p> <p>La aprobación de la solicitud presentada por la Egda. Carmen Maricela Cevallos del Varco ante el Gerente del Banco Nacional de Fomento, Sucursal El Empalme con fecha 09 de febrero del 2011, se dispuso la aprobación del examen operativo al departamento de microcrédito el 01 de septiembre del 2011.</p> <p>Se envió al banco la notificación de observaciones obtenidas como resultado del examen operativo para que, en un plazo definitivo de 30 días, se presentara el informe en el cual se expondrán detalladamente sobre las observaciones realizadas en el examen operativo</p> <p>NORMAS GENERALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El auditor deberá mantener una actitud independiente y de confidencialidad. ✓ Antes de contratar los servicios profesionales la empresa a auditar deberá valorar el código de ética del auditor. ✓ Antes de empezar con el examen se debe realizar un análisis, estudio y evaluación del tema a auditar. ✓ Las tareas deben ser planificadas previamente al inicio del proyecto. ✓ El Banco deberá facilitar toda la información requerida por el auditor.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 09/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

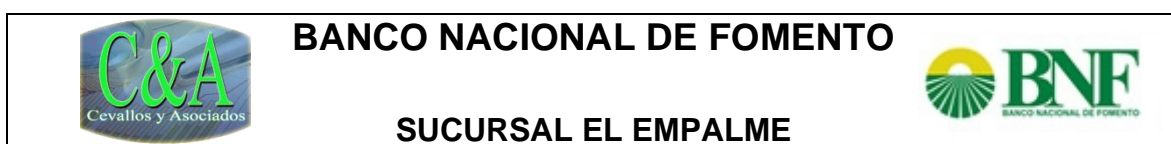


Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	6/6	04
Tarea a realizar: Plan global de auditoría		

7	DESARROLLO
	<p>INFORME FINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los resultados del examen deberán ser notificados al finalizar la investigación. ✓ Explicar en forma clara y objetiva la opinión del auditor. ✓ Los principios aplicados en la evaluación. ✓ Principios que han sido aplicados en forma consistente en la realización del examen. <p>SELECCIÓN DE MUESTRAS</p> <p>En la realización del examen al otorgamiento de microcréditos es notable señalar que su población de clientes que acceden a un microcrédito son de gran importancia, por lo cual se obtiene una muestra aleatoria de 30 carpetas, las cuales van a ser usadas para aplicar herramientas y metodologías y así verificar los controles diarios existentes por el jefe del departamento.</p>
8	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADOS
	<p>En la realización del examen a la gestión operativa se ejecutará la siguiente metodología: tipos de investigación observación, detallado, explicativo. Además se utiliza los siguientes métodos de investigación: inductivo, deductivo, observación y diagramas de flujo; entre las técnicas de investigación aplicadas se encuentran: encuestas, entrevistas y análisis documental de los microcréditos</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 09/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.3.2 PLANEACIONES ESPECÍFICAS DE AUDITORÍA.



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/4	05
Tarea a realizar: Plan específico de auditoría		

1	DESCRIPCIÓN
	<p>OBJETIVOS:</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer las técnicas, actividades a desarrollarse en el examen para analizar el cumplimiento del control interno y sus indicadores de gestión.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las diferentes técnicas del examen operativo a los funcionarios que laboran en el departamento de microcrédito. • Elaborar las actividades establecidas para examinar el cumplimiento del control interno y sus indicadores de gestión. <p>ALCANCE: El examen operativo realizado comprendió, una evaluación y verificación de la gestión operativa del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, año 2010, trabajo que fue realizado de acuerdo a las Normas de la Contraloría General del Estado. Ellas requieren que el mismo sea planificado y efectuado para obtener certeza razonable que la información y los documentos auditados, no contengan exposiciones erróneas y que las operaciones a las que corresponden hayan sido realizadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes y otras normas aplicables. El resultado del presente informe surge del análisis de los documentos proporcionado por los funcionarios del departamento de microcrédito en la ejecución del examen operativo.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 12/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		2/4	05
Tarea a realizar: Plan específico de auditoría			
1	DESCRIPCIÓN		
	TÉCNICAS DE AUDITORÍA: Para obtener información suficiente, competente y relevante a fin de promover una base razonable para las operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones se aplicará las siguientes técnicas: <ul style="list-style-type: none">✓ Observación✓ Investigación✓ Confirmación✓ Verificación✓ Análisis✓ Evaluación		
2	ACTIVIDADES		
	<ul style="list-style-type: none">✓ Estudio general (Conocimiento de la institución y el departamento a auditar)✓ Recopilación de información (Reúne información y documentación necesaria para su confirmación)✓ Examen de la concesión de los microcrédito y su recuperación.✓ Inspección (Examen físico de la documentación tangible e intangible, para verificar su realidad)✓ Registro de información (Papeles de trabajo)✓ Análisis de la información recopilada✓ Evaluación de resultados obtenidos (Elaboración de informe final)		
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 12/09/2011	
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010	
		Fuente: Banco Nacional de Fomento	



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	3/4	05
Tarea a realizar: Plan específico de auditoría		
3	FACTORES DE RIESGO	
	FACTORES DE RIESGO INHERENTES: <ul style="list-style-type: none">✓ Control físico de la documentación✓ Desviaciones cuantitativas en la entrega de los microcréditos y su recuperación.✓ Eficacia en la concesión de los microcréditos y su recuperación.	
	FACTORES DE RIESGO DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Procedimientos inadecuados en la concesión de los microcréditos✓ Seguridad física de la documentación.✓ Desviación de fondos✓ Efectividad de control de calidad en el desarrollo operativo✓ Control en la recepción de carpetas, aprobación y entrega de microcrédito✓ Seguimiento del gerente de la Sucursal acerca de los reportes elaborados por el jefe de microcrédito.	
4	PERSONAL	
	✓ Personal empleado en el examen	
5	DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPO ESTIMADO	
	✓ Ver programa de auditoría (REFERENCIA# 06)	

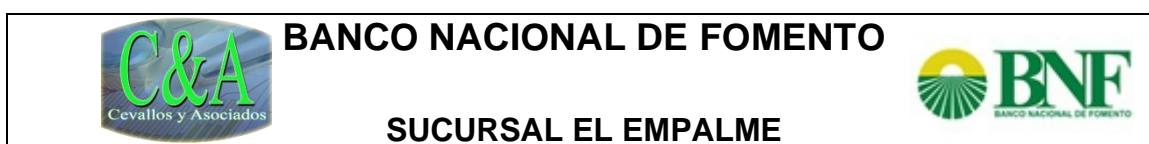
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 13/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		4/4	05
Tarea a realizar: Plan específico de auditoría			
6	SINTESIS DEL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SUS INDICADORES DE GESTION		
	Examinando los procedimientos establecidos por los funcionarios que laboran en el departamento de microcrédito se evidenció los siguientes hallazgos: <ul style="list-style-type: none">• Evaluar el grado de solidez de la estructura del control interno.• Falta de archivero donde guardar la documentación• Espacio reducido para el personal		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 14/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.4 PROGRAMA DE AUDITORÍA



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/5	06
Tarea a realizar: Programa de auditoría		

6	DESCRIPCIÓN
	<p>1. OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecerlos procedimientos en la etapa inicial, intermedia y final para desarrollar un apropiado seguimiento del examen para la optimización de la gestión operativa</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar todas las actividades a desarrollarse en el departamento de microcréditos en forma cronológica. • Comprobar el adecuado cumplimiento del plan de actividades del programa de auditoría establecido por el auditor independiente. <p>2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA</p> <p>El alcance del examen operativo se basa en el desarrollo del procedimiento en la etapa inicial, intermedia y final, para dar cumplimiento a las actividades a ejecutarse en el examen a realizar.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 14/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO****SUCURSAL EL EMPALME**

Entidad: Departamento de microcrédito				PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa				2/5	06
Tarea a realizar: Plan global de auditoría					
No	DESCRIPCIÓN	H.EXTRA	H.REAL	REF.	FECHA
1	Entrega de la solicitud para la ejecución del examen al otorgamiento de los microcrédito al gerente del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, año 2010	1		Anexo	05/09/2011
2	Reunión inicial	1	1		05/09/2011
3	Carta de compromiso	1	1		06/09/2011
4	Memorando de planificación	3	3		07/09/2011
5	Esquemas de marca de Auditoría	1	1	P.T # 01	08/09/2011
6	Análisis FODA	4	4	P.T. # 02	08/09/2011
7	Desarrollo de las actividades del CHECKLIST	5	6	P.T. # 03	09/09/2011
8	Establecer el plan global de Auditoría a realizar	3	3	P.T. # 04	12/09/2011 13/09/2011
9	Efectuar el plan específico de la Auditoría	2	3	P.T. # 05	14/09/2011
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha: 14/09/2011	
Carmen Cevallos		Dra. Badie Cerezo		Período: 2010	
				Fuente: Banco Nacional de Fomento	



Entidad: Departamento de microcrédito				PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa				3/5	06
Tarea a realizar: Plan global de auditoría					
No	DESCRIPCIÓN	H.EXTRA	H.REAL	REF.	FECHA
10	Fijar el programa de auditoría a desarrollar	2	3	P.T. # 06	15/09/2011
11	Muestras de los microcréditos	2	2	P.T. # 07	16/09/2011
12	Narrativa del procedimiento observado en la recepción de carpetas para la emisión de los microcréditos.	2	3	P.T. # 08	19/09/2011
13	Diagrama de flujo del procedimiento observado en la concesión de un microcrédito	2	2	P.T. # 09	20/09/2011
14	Matriz de evaluación	2	3	P.T. # 10	21/09/2011
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN LA ETAPA INTERMEDIA					
15	Obtener el cuadro donde se muestra el microcrédito para cultivos agrícolas año 2010.	2	3	P.T. # 11	22/09/2011
16	Elaborar el cuadro de los microcrédito otorgados año 2010.	2	3	P.T. # 12	23/09/2011
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha: 14/09/2011	
Carmen Cevallos		Dra. Badie Cerezo		Período: 2010	
				Fuente: Banco Nacional de Fomento	





Entidad: Departamento de microcrédito				PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa				4/5	06
Tarea a realizar: Plan global de auditoría					
No	DESCRIPCIÓN	H.EXTRA	H.REAL	REF.	FECHA
17	Crear el cuadro de microcrédito por sectores y total año 2010	2	2	P.T. # 13	26/09/2011
18	Elaborar el cuadro de los microcrédito otorgados año 2010	2	3	P.T. # 14	26/09/2011
19	Diseñar el cuadro de microcrédito por sectores año 2010	2	3	P.T. # 15	27/09/2011
20	Crear cuadro de microcrédito otorgados y total año 2011.	2	3	P.T. # 16	28/09/2011
21	Hallazgos del examen al otorgamiento de microcrédito	8	8	P.T. # 17	29/09/2011
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA EN LA PARTE FINAL					
22	Convocatoria para leer el borrador del informe del examen operativo.	1	2		03/10/2011
23	Comunicar por escrito las descargas del borrador del informe del examen al otorgamiento de microcréditos	1	1		04/10/2011
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha: 14/09/2011	
Carmen Cevallos		Dra. Badie Cerezo		Período: 2010	
				Fuente: Banco Nacional de Fomento	

**BANCO NACIONAL DE FOMENTO****SUCURSAL EL EMPALME**

Entidad: Departamento de microcrédito				PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa				5/5	06
Tarea a realizar: Plan global de auditoría					
No	DESCRIPCIÓN	H.EXTRA	H.REAL	REF.	FECHA
24	Presentar el informe final del examen al otorgamiento de los microcréditos	1	2		05/10/2011
25	Proponer la implementación de indicadores de gestión acorde al control interno, para el personal del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.	1	2		06/10/2011
26	Dar seguimiento a las recomendaciones establecidas en el informe final del examen al otorgamiento de los microcréditos.	7	7		07/10/2011
Elaborado por:		Revisado por:		Fecha: 14/09/2011	
Carmen Cevallos		Dra. Badie Cerezo		Período: 2010	
				Fuente: Banco Nacional de Fomento	

4.2.2.5 PRUEBAS DEL EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE LOS MICROCRÉDITOS

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME	
---	--	---

Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/1	07
Tarea a realizar: Muestra de microcréditos		

1	PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evidenciar que los procedimientos respectivos a los controles internos están siendo aplicados tal como fueron establecidos por el banco. ➤ Verificar que el jefe de microcréditos revise cuidadosamente toda la documentación receptada de acuerdo a las políticas establecidas por el banco para la otorgación de los microcréditos aprobados. ➤ Observar que los valores solicitados en el microcrédito sea el mismo al momento del desembolso en la cuenta del cliente. ➤ Comprobar que los reportes de microcréditos por vencer, vencido y castigada para su recuperación son expresados en el momento oportuno para la sucursal. ➤ Probar que se desarrolla el seguimiento adecuado en el proceso de recuperación de los microcréditos por vencer, vencido y castigada.
2	PRUEBAS REALES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar que la evidencia obtenida está relacionada con la integridad, exactitud y validez en el proceso de concesión y recuperación. ➤ Verificar que los servicios concedidos por el departamento de microcréditos sean de calidad. ➤ Formar pruebas físicas de los microcréditos otorgados donde se identifique su aplicación

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 15/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.6 ANÁLISIS PRELIMINAR DE SUS INDICADORES DE GESTIÓN ACORDE AL CONTROL INTERNO

Evaluación de sus indicadores de gestión acorde al control interno al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Encuesta y entrevista aplicada al jefe del departamento de microcrédito (P.T. # 20 y P.T. # 21) y la observación a dicho departamento, donde se ejecuta el siguiente análisis de las actividades que se realizan en el otorgamiento de los microcréditos y su recuperación.



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/2	08
Tarea a realizar: Conocer el proceso de recepción de carpetas.		

1	ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MICROCRÉDITOS
	<p>El proceso es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El asistente recepta las carpetas y verifica que los requisitos solicitados sean los que se requieren ➤ Los funcionarios de microcrédito comprueban que los datos expuestos en la solicitud sean correctos, tales como: lugar de inversión, lugar de vivienda y para que la solicitud del microcrédito. ➤ El comité de microcrédito valoriza la información analizada por los funcionarios de microcrédito y lleva a cabo el proceso de aprobación o desaprobación del microcrédito solicitado. ➤ El jefe de cartera reevalúa la documentación y autoriza el proceso de concesión a los asistentes de cartera con depósito en la cuenta del cliente beneficiado.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 15/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



BANCO NACIONAL DE FOMENTO



SUCURSAL EL EMPALME

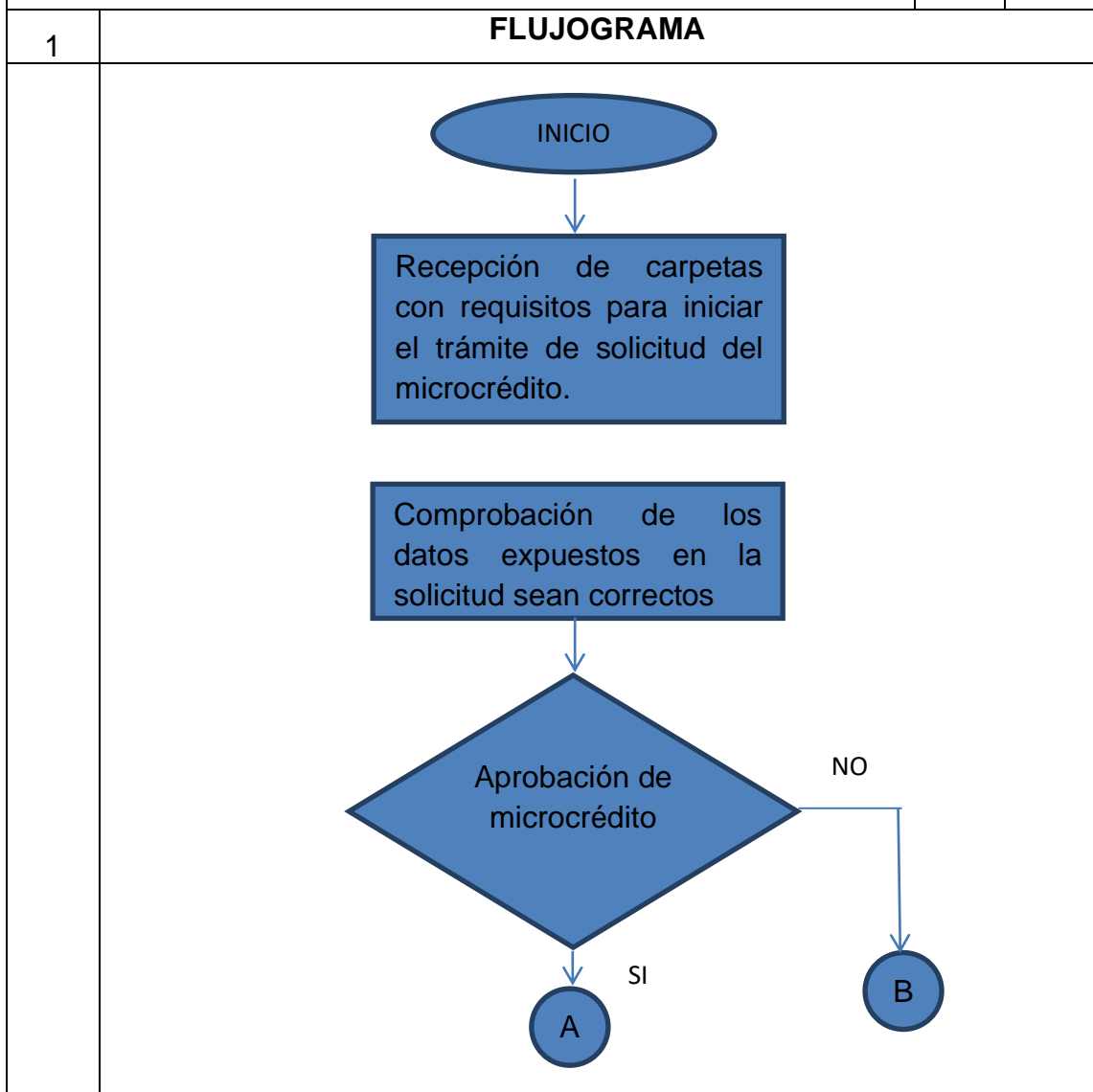
Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		2/2	08
Tarea a realizar: Conocer el proceso de recepción de carpetas.			
1	ENTREVISTA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MICROCRÉDITOS		
	<ul style="list-style-type: none">➤ El funcionario realiza el proceso de guardar los documentos en un archivador➤ Se procede a registrar la respectiva ficha de los documentos de solicitud del microcrédito.		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 15/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.7 PROCEDIMIENTO OBSERVADO EN LA OTORGACIÓN DEL MICROCRÉDITO

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
SUCURSAL EL EMPALME		

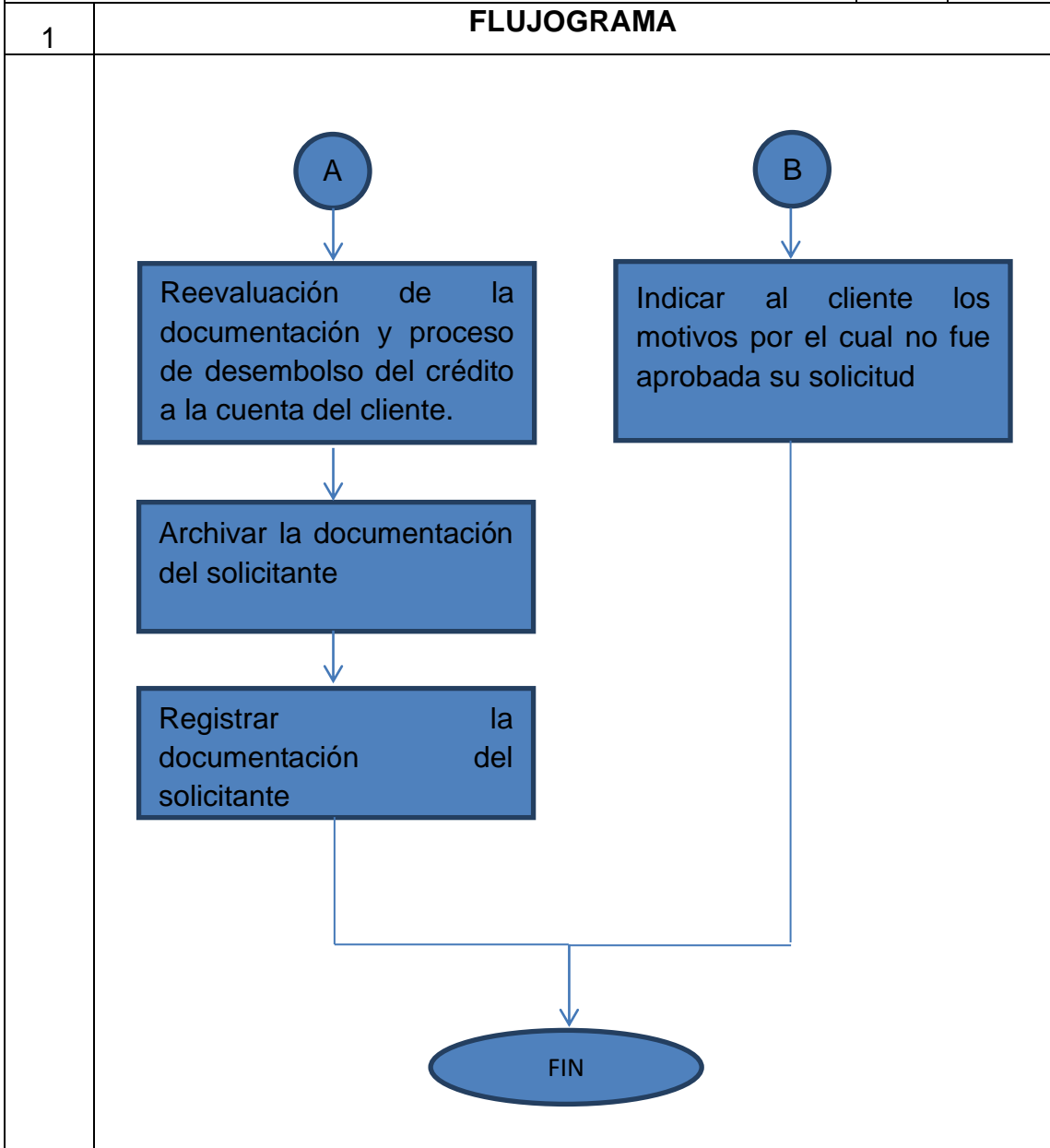
Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/2	09
Tarea a realizar: Elaborar flujo grama sobre el procedimiento de recepción de carpetas para la otorgación de los microcréditos.		



Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 16/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
Fuente: Banco Nacional de Fomento		





Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/2	09
Tarea a realizar: Conocer el proceso de recepción de carpetas.		



Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 16/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.8 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME	
---	--	---

Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		1/1	10
Tarea a realizar: Matriz de evaluación de riesgo			
1	DESCRIPCIÓN		
	RESPONSABLE	CONTROL CLAVE	
	Jefa de cartera	Seguimiento de los microcrédito se maneja mediante porcentaje de recuperación 85% cartera por vencer y 15% cartera vencida y castigada.	

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 19/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.2.2.9 EVIDENCIA DOCUMENTAL EN LA EJECUCIÓN DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA

Sector		Agricultura		Ganadería		Comercio		Servicios		Vivienda		Totales	
Mes	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	#	Monto	
Enero	9	15.700,00	2	9.000,00	5	20.500,00	0	0	0	0	16	45.200,00	
Febrero	3	4.705,30	1	2.000,00	7	26.400,00	0	0	0	0	11	33.105,30	
Marzo	2	4.000,00	1	2.000,00	9	35.580,00	0	0	1	2.500,00	13	44.080,00	
Abril	11	22.000,00	4	4.800,00	8	21.800,00	0	0	1	800	24	49.400,00	
Mayo	4	13.000,00	14	25.900,00	3	13.500,00	0	0	3	6.800,00	24	59.200,00	
Junio	0	0	3	7.000,00	2	7.600,00	0	0	0	0	5	14.600,00	
Julio	2	3.500,00	14	40.100,00	7	22.690,00	3	5.200,00	4	11.200,00	30	82.690,00	
Agosto	2	5.000	8	21.700,00	5	15.900,00	4	12.500,00	2	7.000,00	21	62.100,00	
Septiembre	2	5.000	3	4.700,00	1	3.000,00	0	0	0	0	6	12.700,00	
Octubre	17	33.134,00	1	2.500,00	29	68.200,00	2	8.000,00	0	0	49	111.834,00	
Noviembre	14	37.500,00	0	0	30	84.530,00	1	3.200,00	0	0	45	125.230,00	
Diciembre	11	29.339,87	2	4.000,00	19	53.600,00	0	0	0	0	32	86.939,87	
Totales	77	172879,20	53	123700,00	125	373300,00	10	28900,00	11	28300,00	276	727.079,17	

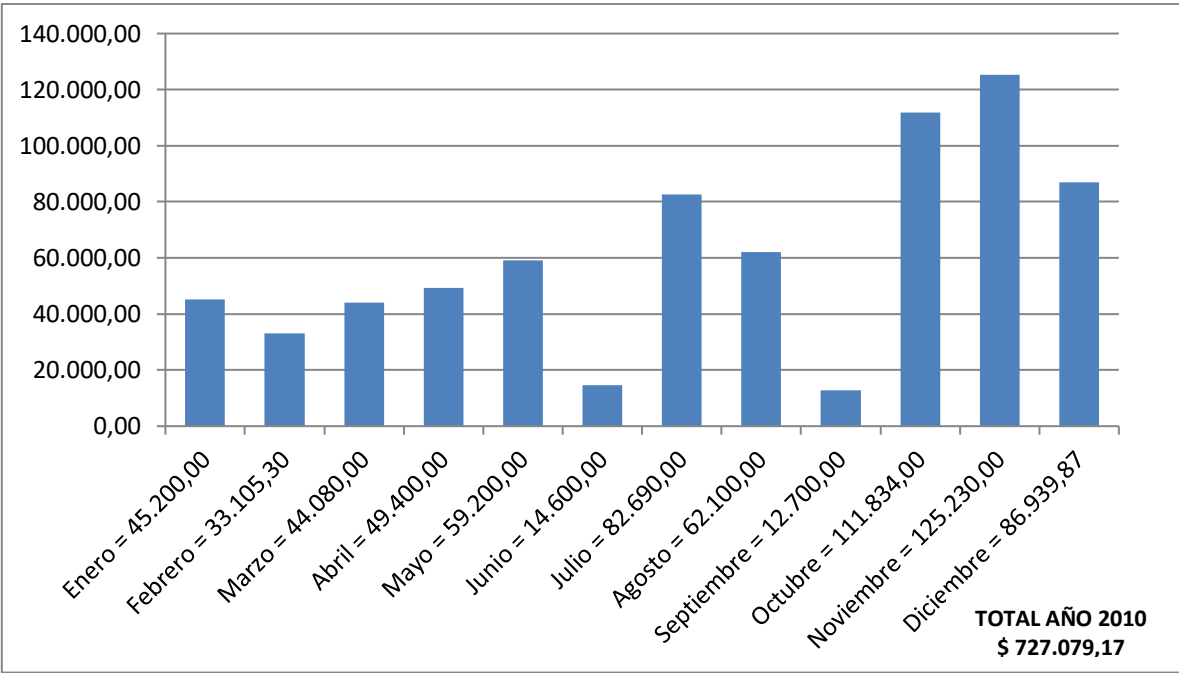
Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 20/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

Análisis: Durante el año 2010, el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, tuvo inconvenientes para la otorgación de los microcréditos por cambios en el sistema, adoptando nuevas formas de concesión.

Los cambios de las políticas de otorgamiento de los microcréditos obedecen a la apertura que concede en base a las políticas del gobierno.

En el año 2010 se otorgó microcréditos a varios sectores como son: Agrícola, pecuario, comercial, servicio, vivienda y de un total de \$ 727.079,17 otorgado, como se observa a continuación:

Gráfico 1: Porcentajes y valores de los microcréditos otorgados en el año 2010 por el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.



Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Carmen Cevallos

Planteamiento causa-efecto de la cantidad de los microcréditos y montos otorgados por el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

CAUSA	EFEECTO
El factor clima es uno de los indicadores para determinar el nivel de demanda en la otorgación de los microcréditos, para cultivos agrícolas en la Sucursal El Empalme.	No todos los microcréditos ofertados son aquellos que tienen la misma demanda.



**BANCO NACIONAL DE FOMENTO
SUCURSAL EL EMPALME**



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REFERENCIA
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/1	12
Tarea a realizar: Microcréditos concedidos por el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme año 2011		

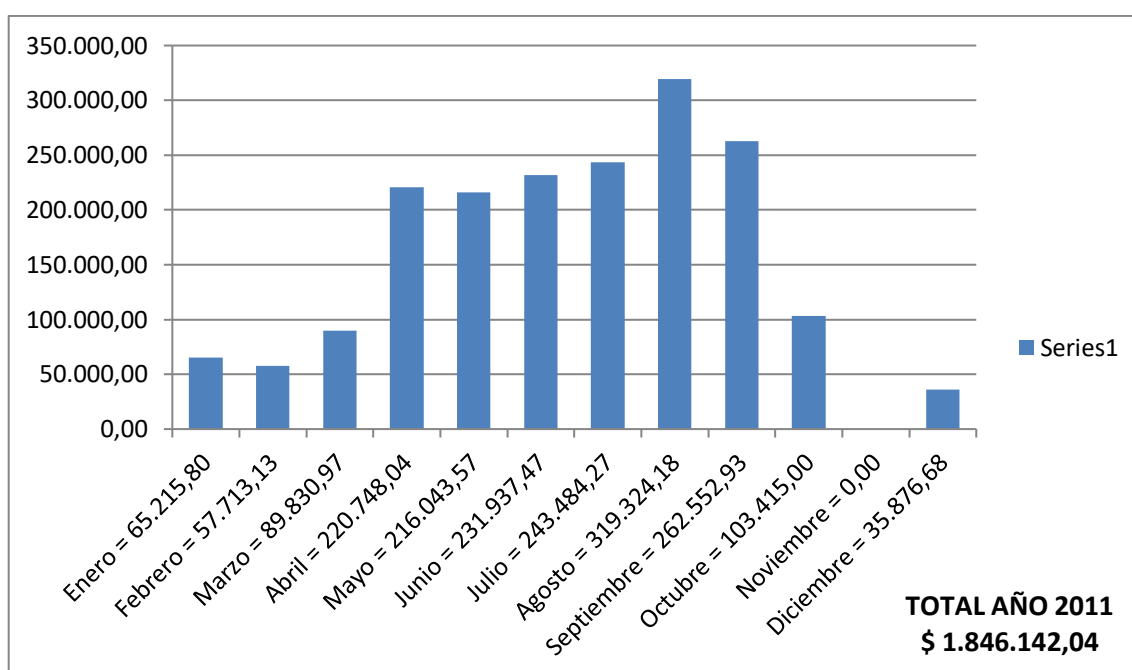
Meses	Agrícola		Pecuario		Comercial		Servicio		Vivienda		Totales	
	# Créditos	Cantidad \$	# Créditos	Cantidad \$	# Créditos	Cantidad \$	# Créditos	Cantidad \$	# Créditos	Cantidad \$	# Créditos	Cantidad \$
Enero	21	44.520,80	0	0,00	4	7.695,00	1	5.000,00	4	8.000,00	30	65.215,80
Febrero	9	17.748,40	0	0,00	13	34.964,73	1	5.000,00	0	0,00	23	57.713,13
Marzo	4	9.055,20	6	18.000,00	21	58.775,77	1	4.000,00	0	0,00	32	89.830,97
Abril	5	9.980,00	24	70.000,00	44	140.768,04	0	0,00	0	0,00	73	220.748,04
Mayo	11	34.635,00	10	27.500,00	40	133.908,57	4	20.000,00	0	0,00	65	216.043,57
Junio	3	15.000,00	2	8.000,00	55	196.887,47	2	3.200,00	2	8.850,00	64	231.937,47
Julio	1	900,00	13	37.800,00	50	178.784,27	4	14.500,00	3	11.500,00	71	243.484,27
Agosto	20	62.213,57	26	99.705,00	42	143.405,61	2	8.000,00	2	6.000,00	92	319.324,18
Septiembre	33	118.478,93	9	27.600,00	34	112.274,00	1	1.200,00	1	3.000,00	78	262.552,93
Octubre	1	4.220,00	10	47.500,00	15	51.695,00	0	0,00	0	0,00	26	103.415,00
Noviembre	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Diciembre	12	28.876,68	1	3.000,00	1	4.000,00	0	0,00	0	0,00	14	35.876,68
Totales	120	345628,58	101	339105,00	319	1063158,46	16	60900,00	12	37350,00	568	1.846.142,04

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 21/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

Análisis: Durante el año 2011, el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, incremento de manera sustancial el sistema de los microcréditos a todos los sectores que durante el año 2010 se concedió.

En el año 2011 se otorgó microcréditos a varios sectores como son: Agrícola, pecuario, comercial, servicio, vivienda y de un total de \$ 1.846.142,04 otorgado, como se observa a continuación:

Gráfico 2: Porcentajes y valores de los microcréditos otorgados en el año 2011 por el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.





Fuente: Banco Nacional de Fomento

Elaborado por: Carmen Cevallos

Análisis: La época con mayor cantidad de entrega de microcréditos se dan entre Agosto y Octubre, alcanzando un 17% y 14% del año, sumando entre ambos meses el 31% del total del año, esta condición se da especialmente porque el sector de la Sucursal de El Empalme es altamente agrícola, esto hace que las personas realicen microcréditos para solventar sus necesidades en esta área, previo a la época de preparación de cultivos, especialmente maíz.

4.2.2.10 DETALLE DE HALLAZGOS DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
SUCURSAL EL EMPALME		

Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	1/5	13
Tarea a realizar: Resultado del examen a la gestión operativa		

1	HALLAZGOS DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA
---	--

Para: Sr(es) BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME
Gerente de la sucursal

Durante el proceso investigativo y examen realizado al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, constaté diversos hallazgos relevantes, que están relacionados con las debilidades en la gestión operativa, necesitando la aplicación inmediata de acciones correctivas, por lo que considero deben ser incluidas en el informe para dar cumplimiento con lo establecido en las Normas de Auditoría Operativa y Gubernamentales.



2	DETALLE
---	----------------

Deficiencia de evaluación al personal del Departamento de Microcrédito:

El Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme no consta con un sistema de evaluación del personal periódica, como proceso técnico que permita determinar si el personal que labora en el Departamento de Microcrédito rinde de acuerdo a las exigencias del cargo que ocupa.

Conclusión: La ausencia de un sistema de evaluación periódica del personal impidió establecer si el rendimiento del personal se ajusta a las exigencias de su cargo.

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 22/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

	BANCO NACIONAL DE FOMENTO	
---	----------------------------------	---

SUCURSAL EL EMPALME

Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		2/5	13
Tarea a realizar: Resultado del examen a la gestión operativa			
3	DETALLE		
	<p>Recomendación:</p> <p>Formular políticas y procedimientos de evaluación periódica del personal para que permita mejorar su rendimiento.</p> <p>La evaluación la efectuara el jefe inmediato del Departamento de Microcrédito, los resultados permitirán establecer si su rendimiento se ajusta a las exigencias del cargo que ocupa.</p>		
	<p>Débil ejecución del manual de procedimientos</p> <p>La mayoría del personal del departamento de microcrédito no ejecuta de forma óptima la gestión operativa.</p> <p>Conclusión:</p> <p>Incorrecta aplicación del manual de procedimientos por parte de los funcionarios del departamento de microcrédito.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Que se cumpla a cabalidad el manual de procedimientos por todos los funcionarios que laboran en dicho departamento.</p>		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 23/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



BANCO NACIONAL DE FOMENTO
SUCURSAL EL EMPALME

Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	3/5	13
Tarea a realizar: Resultado del examen a la gestión operativa		

3	DETALLE
	<p>Análisis del sistema de otorgamiento de los microcréditos:</p> <p>La variedad de cambios para la otorgación de los microcréditos y la no capacitación debida al personal sobre dichos cambios, hace que la ejecución de los procedimientos no siga la línea de políticas del departamento de microcrédito, logrando aglomeración de clientes, saturación de solicitudes por ingresar etc. Conllevando a un desvío de los objetivos planeados por el departamento.</p> <p>Conclusión:</p> <p>Los cambios del sistema no han sido eficientes, por la no capacitación e información a los funcionarios del Departamento de Microcrédito.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al jefe del Departamento de Microcrédito monitorear permanentemente los cambios del departamento para que los funcionarios estén informados, con la finalidad de atender las necesidades de los clientes.</p> <p>El almacenamiento de archivos físicos no proporcionan una adecuada organización y seguridad, el resultado de búsqueda de dicha información debe estar a la mano para resaltar la eficiencia con que deben conducirse las operaciones.</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 27/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



Entidad: Departamento de microcrédito	PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa	4/5	13
Tarea a realizar: Resultado del examen a la gestión operativa		
1	HALLAZGOS DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA	
	Ausencia de control y organización de los archivos: Conclusión: La deficiencia de organización y administración del almacenamiento de los archivos físicos, dificulta un adecuado control de los microcréditos otorgados. Recomendación: Disponer al jefe del Departamento de Microcrédito proporcione una organización adecuada de los archivos físicos de los microcréditos otorgados, implementando un archivador para cada funcionario.	
2	Deficiencia de indicadores de Gestión: Los indicadores de gestión, facilita medir y evaluar la eficiencia, eficacia de la gestión del departamento. El art.77, numeral2, literal b) de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado determina, utilizar los indicadores de gestión, medidas de desempeño u otros factores para evaluar la gestión de la pertinente unidad y el rendimiento individual de los servidores y mantener actualizado la información: Si la matriz del Banco Nacional de Fomento no ha establecido los indicadores necesarios que permitan valorar los avances y logros de los objetivos del Departamento de Microcrédito, será necesario desarrollar sus propios indicadores, para mayor seguridad en los procesos de valoración y evaluación de los objetivos programados.	

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 28/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento



BANCO NACIONAL DE FOMENTO



SUCURSAL EL EMPALME

Entidad: Departamento de microcrédito		PAG.	REF.
Auditoría: Examen a la gestión operativa		5/5	13
Tarea a realizar: Resultado del examen a la gestión operativa			
1	HALLAZGOS DEL EXAMEN A LA GESTIÓN OPERATIVA		
	Conclusión: Formular parámetros de evaluación, para que no dificulte las labores de control y garanticen que los objetivos sean medibles, alcanzables y evaluados. Recomendación: Al jefe del Departamento de Microcrédito, elaborar parámetros de evaluación acorde al control interno, con la finalidad de medir sus objetivos y metas, o que se apliquen los indicadores propuestos por el Banco Nacional de Fomento y el Comité de Auditoría.		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 29/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

4.3 DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN RELACIÓN A LA NATURALEZA DE LA HIPÓTESIS.

Después de proyectar el problema y haber aplicado los papeles de trabajo del examen operativo, la encuesta y entrevista al jefe del departamento de microcréditos, al Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme se estableció lo siguiente de la hipótesis proyectada:

En el departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, existe personal que no se encuentra capacitado para realizar todas las operaciones que se desarrollan, por lo cual se evidencia en los niveles diarios de eficacia del trabajo, por cual el Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme no está situado en todos sus aspectos a la optimización de la gestión operativa.

4.3.1 COMPROBACIÓN/DESAPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General:

La ejecución de un examen operativo al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, permite obtener un resultado sistemático e imparcial sobre la concesión de los microcréditos y recuperación de cartera.

Después de haber realizado el examen y análisis correspondiente al departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme, es fácil deducir que parte de sus empleados poseen escasos conocimientos del proceso de otorgación de los microcréditos y su recuperación por lo que no cumplen con las metas propuestas en el departamento de microcrédito, lo que incide negativamente en su desenvolvimiento por lo que la hipótesis planteada queda probada.

4.4 INFORME DEL EXAMEN



BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

INFORME DEL EXAMEN OPERATIVO

EXAMEN AL OTORGAMIENTO DE MICROCRÉDITO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN OPERATIVA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME PERIODO 2010

INFORME DEL EXAMEN OPERATIVO

Señor Eco. Joffre Venegas

Gerente de la Sucursal del Banco Nacional de Fomento del Cantón El Empalme

De mi consideración:

Hemos efectuado el Examen al Departamento de Microcrédito para la optimización de la gestión operativa del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme al sistema de control interno, cumplimiento de planes, metas, objetivos y reglamentos del departamento, por el periodo comprendido del 01 enero al 31 de diciembre del año 2010.

Nuestro examen operativo se efectuó de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, emitidas por la Contraloría General del Estado, Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, regularizaciones y reglamentos generales de microcrédito del Banco Nacional de Fomento, las normas de Auditoría Operativa, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Internacionales de Información Financieras. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentos vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de nuestro examen, comprende el análisis de los procedimientos o pruebas de auditoría, pruebas de cumplimiento, evaluación de riesgos, actividades de control y seguimiento. Además la comprobación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por el departamento de microcrédito durante el período examinado.

Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en los papeles de trabajo.

De conformidad con lo dispuesto en el art. 92 de la ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deberán ser aplicadas de manera inmediata y con carácter de obligatorio.



V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ✓ El Departamento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme incumple con el uso adecuado del manual de procedimiento, carece de paquetes informáticos que coadyuven a la optimización de los controles.

- ✓ La concesión y recuperación de los microcréditos se realiza bajo las normas legales y reglamentos vigentes en la institución financiera.

- ✓ El examen aplicado al Departamento de Microcrédito contribuyó a formular parámetros de evaluación que no dificulten las labores de control y garanticen que los objetivos sean medibles, alcanzables y evaluados (ver pag.97-101, papel de trabajo # 13)

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Cumplir con el uso adecuado del manual de procedimientos y adquirir paquetes informáticos que permitan la optimización de los controles del Departamento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

- ✓ Aplicar eficientemente las normas legales y reglamentos vigentes para la concesión y recuperación de los microcréditos y evaluar continuamente los procedimientos de control interno del Departamento de Microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

- ✓ Acoger las recomendaciones del informe obtenidos en el examen realizado al Departamento de Microcrédito con el fin de prevenir las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

VI. PROPUESTA

6.1 TITULO DE LA PROPUESTA

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE MICROCRÉDITO DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME.

6.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el constante crecimiento de las operaciones y actividades del departamento de microcrédito se ha podido demostrar la falta de los indicadores de gestión, por lo que necesitan una óptima capacitación con respecto al conocimiento y aplicación de los mismos.

En este mundo totalmente globalizado y cada día más competitivo hace que se crezcan las actividades de control en cada una de sus áreas, para que de esta manera proporcionar la información puntal a quien la requiera en el momento más oportuno. Es apropiado que se manejen indicadores de gestión que permita ver el cumplimiento de los objetivos del departamento.

Les permitirá aumentar sus conocimientos sobre este tema de vital importancia para el desarrollo de las actividades diarias del departamento, conduciéndoles a la correcta ejecución del mismo y con ello incentivando el crecimiento institucional y por ende obteniendo reconocimiento a nivel nacional por brindar un servicio eficaz, eficiente y oportuno a todos los clientes del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento, regularizaciones y reglamentos generales de crédito del Banco Nacional de Fomento, las normas de Auditoría Operativa, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Internacionales de Información Financieras.

6.3.1. LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD COMO INDICADORES DE GESTIÓN

Con la implementación de alternativas para la ejecución de los indicadores de gestión en el departamento de microcrédito, tendremos como resultado el desarrollo de los indicadores de forma eficaz, eficiente y efectiva, con la finalidad de motivar al personal y aplicarlo continuamente.

6.3.2. INDICADOR DE GESTIÓN EFICAZ

El jefe del departamento de microcrédito deberá aplicar la eficiencia como indicador que se desarrolle en la práctica, poniendo en conocimiento de las autoridades cualquier deficiencia encontrada, para dar cumplimiento a los objetivos propuesto por el jefe del departamento.

6.3.1.2 INDICADOR DE GESTIÓN EFICIENTE

La estructura del departamento de microcrédito donde se basa en un sistema de control interno bancario eficiente de acuerdo a las leyes, regularizaciones y procedimientos generales establecidos en la manifestación de los microcréditos propuestos por el Banco Nacional de Fomento y esta se complementa con la profundización del proceso de supervisión.

6.3.1.3 INDICADOR DE GESTIÓN EFECTIVO

Debe estar precedido por una serie de procedimientos bien establecidos, con el propósito de dar seguimiento a todas las actividades operativas del departamento de microcrédito. Estos procedimientos tienen por objetivo entregar un servicio en el momento oportuno, garantizando la puntualidad y confiabilidad de los microcréditos otorgados a los clientes:

Pero además, para asegurar que estamos avanzando en el logro de los objetivos, debemos establecer los niveles de desempeño óptimos para cada Indicador definido, es decir, las metas con su correspondiente período de evaluación según la naturaleza del indicador. La fijación de estos parámetros debe ser un análisis integral de cómo estamos, como veníamos y hacia dónde

vamos, es recomendable que las metas fijadas si bien tienen que ser exigentes o retadoras.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar indicadores de gestión acorde al control interno, para la optimización de la gestión operativa del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Efectuar indicadores de gestión oportunos para el departamento de microcrédito.
- ✓ Determinar las actividades necesarias para la puesta en marcha de un plan de capacitación de indicadores de gestión.
- ✓ Convertir la presente propuesta en proyecto - requisito para el financiamiento de los recursos necesarios para desarrollarlo.

6.5. IMPORTANCIA

Es prácticamente una necesidad de efectuar indicadores de gestión, para que sean implementados en el cumplimiento de los objetivos, debido a que hoy en día en un sistema bancario competitivo y actualizado, es grande la competencia del mercado por mantenerse en un nivel estable. Es por ello la necesidad de implementar indicadores de gestión acorde al control interno, promoviendo capacitaciones dentro del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

Pero se encuentra la oportunidad de poder apreciar la importancia de la implementación de capacitaciones dentro del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, por lo que se espera el éxito al poner en práctica este sistema de control interno dentro del banco.

Estas capacitaciones contribuirán al mejoramiento de la seguridad del sistema contable que se utiliza en la entidad bancaria fijando y evaluando los

procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que el banco cumpla sus objetivos. Detectara las irregularidades y errores y adoptaría por la solución factible evaluando el proceso operativo con la finalidad de brindar servicios a los clientes de forma eficaz, eficiente y efectiva.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Mi estudio fue enfocado en las instalaciones del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme departamento de microcrédito ubicado en la av. Eloy Alfaro y Vicente Rocafuerte frente al parque central del cantón El Empalme Provincia del Guayas.

Implementar indicadores de gestión acorde al control interno para la optimización de la gestión operativa del personal del departamento de microcrédito.

6.7. FACTIBILIDAD

La propuesta de desarrollar indicadores de gestión acorde al control interno, para el personal del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento sucursal El Empalme, es factible ya que se busca la eficiencia, eficacia y efectividad en la entrega de servicios, siendo necesario la implementación de indicadores de gestión para evitar las desviaciones de los objetivos planteados que limitan el crecimiento bancario.

Como resultado se obtendría que el personal aplique correctamente los indicadores de gestión, proporcionando un mejoramiento y cumplimiento de sus objetivos del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

6.8. PLAN DE TRABAJO

El desarrollo de indicadores de gestión, en el área de microcrédito para el personal que labora, parte de los objetivos y metas propuestas específicas en la planificación y debidamente presupuestada.

Para implantar indicadores de gestión, es importante tener claro los componentes técnicos, financieros y el plan de acción que se va a realizar.

6.9. COMPONENTES DEL PLAN

Los temas de los indicadores de gestión deben ser de mucha relevancia conocerlos, por lo que se estima útil el conocimiento de ellos; así las personas podrán conocer a profundidad aquellas herramientas existentes para el mejoramiento del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme.

El periodo indicado comprende 30 días laborables, tiempo ideal para que el personal del departamento de microcrédito adquiera conocimientos necesarios y comience a desarrollar sus actividades de manera adecuada aplicando sus propios indicadores de gestión.

Para ellos se presenta a continuación el plan de capacitación para implementar sus propios indicadores de gestión.

PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nombre de la entidad: Banco Nacional De Fomento Sucursal El Empalme

Nombre de proyecto: Plan de capacitación

Objetivo: Optimizar el proceso operativo mediante la aplicación de indicadores de gestión.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESULTADOS ESPERADOS
Seleccionar personal competente acerca de conocimientos de indicadores de gestión para el departamento de microcrédito.	Delegar al jefe de microcrédito para desarrollar el plan de calificación	2 días	Amplio conocimiento de indicadores de gestión, establecido en el reglamento general de microcrédito del banco.
Desarrollar el material didáctico con el cual se ejecutara el plan de capacitación para los indicadores.	Seleccionar el contenido. Reproducción del material, distribución del material.	2 días	Entendimiento de los conocimientos teóricos para el desarrollo.
Elaborar un cronograma de trabajo para la capacitación del personal.	Análisis del tiempo para dicha capacitación	3 días	Asistencia de todo el personal.
Ejecutar el programa de capacitación para la creación de los indicadores.	Prevención de todas las situaciones para su desarrollo	20 días	Eficiencia, eficacia y efectividad en la entrega de los microcréditos y su recuperación.
Evaluar los resultados.	Practica de los conocimientos obtenidos.	4días	Optimización del proceso operativo
Elaborado por: Carmen Cevallos			

6.10 ACTIVIDADES

En seguimiento del examen ejecutado al Departamento de Microcrédito, las actividades a desarrollar para el cumplimiento de la propuesta son:

- ✓ Análisis de las instrucciones a seguir
- ✓ Determinación de las instrucciones
- ✓ Elaboración de la propuesta
- ✓ Cumplimiento del plan de trabajo
- ✓ Evaluación de resultados
- ✓ Identificación de las necesidades

6.11 RECURSOS

6.11.1 HUMANOS

- ✓ Comité de microcrédito
- ✓ Jefe de microcrédito
- ✓ Capacitador
- ✓ Funcionarios

6.11.2 ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

El procedimiento para la creación de los indicadores de gestión debe manejarse institucionalmente, aplicando principios administrativos, con el propósito de guiar el aspecto económico, a continuación se detallan los siguientes costos para la implementación del plan de capacitación al personal del departamento de microcrédito del Banco Nacional de Fomento Sucursal El Empalme

6.1.1.2.1 COSTO APROXIMADO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL EL EMPALME

INVERSIÓN A REALIZARSE	CANT.	V. UNITARIO	V.TOTAL
Contrato del capacitador	1	\$ 2000,00	\$ 2000,00
Viáticos del capacitador	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Materiales pedagógicos	10	\$ 6,00	\$ 60,00
Coffe break	65	\$ 2,50	\$ 162,50
Almuerzo	70	\$ 3,00	\$ 210,00
Certificado de asistencia	4	\$ 20,00	\$ 80,00
Inversión total			\$ 2700,00
Elaborado por: Carmen Cevallos			

6.12 EVALUACIÓN

La evaluación se la llevará a cabo desde el inicio de su ejecución, tomando en cuenta el cumplimiento de los objetivos, optimización de los recursos materiales, humanos y expectativas.

Los resultados de esta propuesta deben estar orientados al éxito en la capacitación y ejecución de los indicadores para la optimización de la gestión operativa del Departamento de Microcrédito, para el crecimiento del Banco Nacional de Fomento, cuando ello ocurra se obtiene éxito y por lo tanto una evaluación en base a resultados.

VII. BIBLIOGRAFIA

7.1 BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Auditoría un enfoque integral / Alvin A. Arens – Randal J Elder . Mark S.
- ✓ Blazquez Moral; Juan. Auditoria, primera Edicion, Editorial Nacional de Cuba, La Habana.
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Contadores Públicos y Auditores. Guías de Auditoría Interna, NIAS, NEAS. Año 2005.
- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- ✓ Ley Orgánica del Banco Nacional de Fomento
- ✓ MAS. Auditoría Operativa en la Práctica. Alfa y Omega. Año 2005.
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera
- ✓ Océano Grupo Editorial, S.A. Enciclopedia de la Auditoría. Edición española 2001.
- ✓ Whittington O. Ray, CIA, CMA, CPA. Auditoría un Enfoque Integral.

7.2 LINKOGRAFÍA

- ✓ <http://www.eumed.net/tesis/amc/14.htm>
- ✓ <http://www.eumed.net/tesis/amc/15.htm>
- ✓ <https://www.bnf.fin.ec/index.php.htm>
- ✓ [http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20\(RESUMEN\).pdf](http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20(RESUMEN).pdf)
- ✓ <http://www.mercadotendencias.com/control-interno.html>
- ✓ http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- ✓ <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-limitaciones-del-control-interno>
- ✓ https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=250&Itemid=209&lang=e
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos39/la-auditoria/la-auditoria.shtml>
- ✓ <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/777/gestion-operativa-gestion-hacia-abajo.htm>

ANEXOS

No	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La concesión de los microcréditos se lleva a cabo mediante las políticas y procedimientos establecidos por el manual de procedimiento o por las políticas de gobierno.		X	
2	Todas las solicitudes de microcrédito expuestas al Banco son aprobadas.		X	
3	El departamento de microcrédito cumple con los objetivos y las metas establecidas.	X		
4	Se ha realizado procesos de refinanciamiento y recuperación de los microcréditos.	X		
5	Se ha desarrollo herramientas y metodología para probar el cumplimiento de los objetivos y verificar los controles e indicadores existentes.		X	
6	Existe el uso de paquetes informáticos que proporcionen óptimos sistemas de control. Presentan un informe de las operaciones semanales al gerente de la sucursal.	X		

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha: 16/09/2011
Carmen Cevallos	Dra. Badie Cerezo	Período: 2010
		Fuente: Banco Nacional de Fomento

PERSONA NATURAL

TIPO DE CRÉDITO		RECEPCIÓN DE SOLICITUD	
PRODUCTIVO <input type="checkbox"/>	TRANSPORTE DE CARGA PRODUCTIVA <input type="checkbox"/>	LUGAR DE RECEPCIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN (DD/MM/AAAA)
		<input type="text"/>	<input type="text"/>
DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE			
Nombres completos:		Apellido paterno:	
Fecha de nacimiento (DD/MM/AAAA)	Edad	Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	Cédula / Pasaporte
Profesión / Actividad			
Nacionalidad	Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Alquilada <input type="checkbox"/>	Dirección (Ciudad / Barrio / Calle)	Teléfono / Email
Actividad económica	Estado Civil	No. de cargas familiares	No. De personas que dependen de usted y no trabajan Cónyuge <input type="checkbox"/> Hijos No. <input type="checkbox"/> Familiares No. <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
SITUACIÓN LABORAL			
Independiente <input type="checkbox"/>	Actividad del Negocio	R.U.C. o R.I.S.E.	Dirección (Ciudad / Barrio / Calle)
Antigüedad (meses)		Monto de ventas mensuales	No. de empleados / Teléfono
Empleado público <input type="checkbox"/>	Empleado privado <input type="checkbox"/>	Empresa	Actividad
Carga		Ingreso mensual	
Dirección (Ciudad / Barrio / Calle)		Teléfono	Antigüedad (meses) / Email
Tipo de contrato Temporal <input type="checkbox"/> Indefinido <input type="checkbox"/>		Fecha de vencimiento del contrato (DD/MM/AAAA)	Jubilado <input type="checkbox"/> No trabaja <input type="checkbox"/> Prestación de servicios <input type="checkbox"/>
Ocupación anterior (si la actual es menor a 1 año)	Empresa	Carga	Antigüedad <input type="checkbox"/> / Teléfono
NIVEL ACADÉMICO			
Primario <input type="checkbox"/>	Secundario <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Universitario <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/>
DATOS DEL CÓNYUGE			
Nombres Completos:			
C.I. / R.U.C.		Separación de Bienes: Si: No:	
Lugar de Trabajo:		Cargo:	
Dirección Empleo / Negocio:		Teléfonos: / Email:	
DATOS DEL GARANTE			
Nombres Completos:		Ciudad:	
C.I. / R.U.C.		Nacionalidad:	
Fecha de Nacimiento:		Estado Civil:	
Dirección Domic:		No. de Cargas:	
Teléfono Domic:		Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/>	
Teléfonos Oficina:		Email:	
REFERENCIAS PERSONALES			
Familiar cercano que no viva con usted:			
Nombres:		Relación:	
Dirección:		Ciudad:	
Teléfono Domic:		Teléfono Oficina:	
REFERENCIAS FINANCIERAS			
Banco:	Cta. Cte. #	Oficial Crédito:	Telf:
Banco:	Cta. Cte. #	Oficial Crédito:	Telf:
Banco:	Cta. Cte. #	Oficial Crédito:	Telf:
TARJETAS DE CRÉDITO			
Emisor:	Tarjeta #:	Cupo Máximo:	
Emisor:	Tarjeta #:	Cupo Máximo:	
Emisor:	Tarjeta #:	Cupo Máximo:	
COMERCIALES:			
Empresa:	Contacto:	Telf:	Monto: / Forma Pago:
Empresa:	Contacto:	Telf:	Monto: / Forma Pago:
Empresa:	Contacto:	Telf:	Monto: / Forma Pago:
INGRESOS Y EGRESOS MENSUALES			
INGRESOS		EGRESOS	
Por Empleo:	Por Negocio:	Personales:	Por negocio:
Sueldo: _____	Ventas: _____	Arriendo: _____	Costo de Ventas: _____
Comisiones: _____	Otros Ingresos: _____	Cuota Mensual Préstamos: _____	Gastos Generales: _____
Otros Ingresos: _____		Tarjeta de Crédito: _____	Pago Intereses: _____
Ingresos Cónyuge _____		Costos Familiares: _____	Otros Egresos: _____
Otros Ingresos: _____		Otros Gastos: _____	
Total Ingresos: _____	Total Ingresos: _____	Total Egresos: _____	Total Egresos: _____
Especifique Otros Ingresos: _____		Especifique Otros Egresos: _____	
Utilidad / Ahorro Neto: Por empleo _____		Por Negocio _____	

ESTADO DE SITUACIÓN ECONÓMICA			
ACTIVOS		PASIVOS	
1.- Efectivo en Caja		1.- Deudas Bancarias a Corto Plazo	
2.- Depósitos Bancarios Locales		2.- Deudas Garantizadas con Activos	
3.- Depósitos Bancarios Exterior		3.- Deudas Tarjetas de Crédito	
4.- Inversiones		4.- Cuentas por Pagar	
5.- Cuentas por cobrar		5.- Deudas Bancarias a Largo Plazo	
6.- Inventarios / Mercadería		6.- Otras Deudas	
7.- Bienes Inmuebles			
8.- Bienes Muebles			
9.- Otros Activos			
TOTAL ACTIVOS		TOTAL PASIVOS	
		PATRIMONIO	

DATOS Y DESTINO DEL CRÉDITO		
Monto del Proyecto: _____ USD	Monto del Crédito: _____ USD	Plazo: _____ Periodo de Gracia: _____ Forma de Pago: _____
Activo Fijo: _____ USD	Capital de Trabajo: _____ USD	
Terreno <input type="checkbox"/> Maquinaria y Equipo <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>		

SI SOLICITA EL CRÉDITO PARA COMPRA DE TRANSPORTE DE CARGA PRODUCTIVA, LLENAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:			
Marca de Vehículo por adquirir:	Modelo:	Año:	Concesionario (Nombre/Dirección/teléfono):
Moviliza producción: Agropecuaria <input type="checkbox"/>	Pesquera <input type="checkbox"/>	Artisanal <input type="checkbox"/>	Pequeña Industria <input type="checkbox"/>
Especifique su producción: _____			
Monto de Gastos de Transporte de Producción Mensual US \$ _____			
Descripción y Ubicación del Proyecto o Negocio: _____			

DATOS DE LA GARANTÍA		
Tipo de Garantía	Valor Garantía US\$	DESCRIPCIÓN DE LA GARANTÍA
Prenda <input type="checkbox"/>	_____	_____
Hipoteca <input type="checkbox"/>	_____	_____
Otra <input type="checkbox"/>	_____	_____

CROQUIS DOMICILIO / NEGOCIO

Declaro que la información contenida en esta solicitud es veraz y autorizo al Banco Nacional de Fomento a verificar y pedir cualquier tipo de ampliación de la información que he proporcionado, EN CASO DE SER FALSA, ESTA SOLICITUD QUEDARÁ INMEDIATAMENTE ANULADA.

AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR, OBTENER Y PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE RIESGO CREDITICIO
 Autorizo de manera expresa e irrevocable al BNF para que obtenga, cuantas veces lo considere necesario, de cualquier fuente de información, incluidos los Burós de Información Crediticia y la Central de Riesgos, referencias relativas a mi historia y comportamiento crediticio, manejo de cuentas de ahorros o corrientes, tarjetas de crédito, etc.; y en general, con relación al cumplimiento de mis obligaciones, sean éstas directas o indirectas. De igual forma autorizo expresamente al BNF para que me pueda proporcionar información sobre el cumplimiento de mis obligaciones directas o indirectas, cuantas veces lo considere necesario, a todos y cada uno de los Burós de Información Crediticia legalmente autorizados para operar en el Ecuador y a la Central de Riesgos, de conformidad con La Ley y las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y de la Junta Bancaria. Para constancia de lo anterior, suscribo la presente en el lugar y fecha indicados más adelante.

 Firma Solicitante / C.I.

 Firma Cónyuge / C.I.

 Firma Garante / C.I.

 Firma Cónyuge / C.I.

ADJUNTAR A LA PRESENTA SOLICITUD
* Copia de la cédula de ciudadanía y última papeleta de votación del solicitante o garante, según sea el caso, y de su cónyuge;
* Justificación de ingresos del solicitante, de su cónyuge o de su conviviente, o de la persona que garantice su pago.

EL TRÁMITE ES PERSONAL Y GRATUITO
CONFIRMADO POR: NOMBRE: _____ FECHA: _____