



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA.**

Proyecto de Investigación previo a la  
obtención del título de Ingeniera en  
Contabilidad y Auditoría – CPA.

**TEMA:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL FRONT OPERATIVO DEL BANCO  
PICHINCHA AGENCIA VALENCIA, AÑO 2014.”**

**AUTORA:**

Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**DIRECTOR:**

Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, MSc.

**Quevedo – Ecuador.**

**2016**

## **Declaración de autoría y cesión de derechos**

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

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

---

**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**



## **Certificación de culminación del proyecto de investigación.**

El suscrito, **Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Barragán Loayza Lisbeth Isabel**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014**”, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – CPA**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, MSc.**  
**DIRECTOR**



**MEMORÁNDUM. TESIS. N°: 07**

Quevedo, 09 de Agosto de 2016.

INGENIERO.  
WASHINGTON CARREÑO RODRIGUEZ MSc.,  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA U.T.E.Q.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Trabajo de investigación cuyo tema es: **"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA VALENCIA, AÑO 2014."** Presentado por la señorita **LISBETH ISABEL BARRAGÁN LOAYZA**, egresada de la carrera de Ingeniería En Contabilidad y Auditoría. CPA, que fue revisado bajo mi dirección según resolución del Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de **URKUND** el cual avala los niveles de originalidad en un 95%, y de similitud 5%, del trabajo investigativo.

URKUND	
Documento	<a href="#">PROYECTO-LISBETH BARRAGAN.pdf</a> (D21345057)
Presentado	2016-08-08 18:37 (-05:00)
Presentado por	gcerezo@uteq.edu.ec
Recibido	gcerezo.uteq@analysis.arkund.com
Mensaje	<a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
5% de esta aprox. 57 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 5 fuentes.	

Valido este documento para que el comité académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos

Cordialmente,

  
\_\_\_\_\_  
LCDR. WILSON CEREZO SEGOVIA; MSc.  
DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA.**

Proyecto de investigación:

**“Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia,  
año 2014”**

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – CPA.

Aprobado por:

---

**ING. FLOR JANET FRANCO CEDEÑO MSc.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**ING. ABRAHAM MOISES AUHING TRIVIÑO MSc. CPA. FRESIA SUSANA CHANG RIZO MSc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2016**

## **Agradecimiento**

A Dios por iluminar mi camino para lograr culminar mis estudios, a mis padres por apoyarme en cada paso dado dándome sabios consejos, los cuales me han servido para fortalecerme como persona para lograr mis metas.

También a las personas que compartieron sus conocimientos conmigo para poder haber llegado a la culminación de mis estudios universitarios, especialmente a la Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, MSc. por brindarme su asesoría y confianza siempre dispuesta a su tiempo compartida y por impulsar el desenvolvimiento de este proyecto y formación profesional.

**Lisbeth Barragán**

## **Dedicatoria**

Dedico de carácter especial este proyecto de investigación:

A Dios por las bondades recibidas de él, por brindarme fortaleza en mi camino a seguir, a mis queridos padres el Lcdo. Efraín Elías Barragán Velasco y la Sra. Isabel María Loayza Salazar, por ser el mayor impulso en mi carrera que ha sido de gran apoyo y motivación para poder lograr cumplir con esta meta mi vida profesional y alcanzar uno de mis sueños esperados.

**Lisbeth Barragán**

## **Resumen Ejecutivo**

Este trabajo de investigación cuyo tema es: “Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014”, ubicada en la provincia de los Ríos cantón Valencia con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión a los procesos del Front Operativo por medio de un examen se puede dar una opinión clara hacia la gerencia, dando a conocer alguna inconsistencia que se presente. La metodología más relevante que usamos para esta investigación es la exploratoria a través de un examen se pudo obtener información fidedigna, la cual nos permitió conocer los problemas existentes en la institución. El diseño de la investigación experimental se basa en la búsqueda de la solución en las cuales indicará las mejores alternativas de solución, los métodos que utilizamos fueron el de observación se aplicó para asegurarse personalmente de los hechos relacionados del área, el inductivo sirvió para elaborar las preguntas para la entrevista, el deductivo para el análisis de las entrevistas realizadas y el analítico permitió conocer más el objeto de estudio, las técnicas utilizadas fueron la observación directa, el cuestionario y la entrevista que la aplicó para reunir la información necesaria para elaborar el informe de auditoría. Este proyecto de investigación nos permitieron obtener los siguientes resultados, en la excesiva depuración de tarjetas expertas con un riesgo moderado bajo del 42 %, indica que no se está realizando la debida gestión para la entrega de habilitantes, lo cual no permite cumplir los objetivos de la agencia; el siguiente hallazgo corresponde a la inadecuada apertura de la agencia presenta un nivel de riesgo bajo de un 20% afecta a la seguridad de la agencia por no realizar las solicitudes a tiempos de claves a cada delegado del Front Operativo las cuales deben ser solicitadas al Comand Center; Inconsistencias de visado de cuentas en el Sistema en este hallazgo presenta un nivel de riesgo bajo del 40% esto afecta por no notificar las inconsistencias de cuentas al Gerente de agencia para que realice la respectiva regularización.

### **Palabras claves**

Auditoría, inconsistencias, procesos, reprocesos, cumplimientos, objetivos.

## **Abstrack.**

This research work on the theme: Auditing the Front Operating Banco Pichincha Valencia Agency, 2014, located in the province of Canton Rios Valencia with the aim of developing a management audit processes of Front Operating through an examination can give a clear opinion to management, revealing some inconsistency arises. The most relevant methodology used for this research is exploratory through an examination could obtain reliable information, which allowed us to know the problems in the institution. The design of the experimental research is based on the search for the solution which will indicate the best alternative solutions, the methods used were the observation was applied to personally ensure the facts surrounding the area, the inductive helped develop the interview questions, deductive for the analysis of interviews and analytical allowed to know more the object of study, the techniques used were direct observation, questionnaire and interview applied it to gather the information needed for the report audit. This research project allowed us to obtain the following results in excessive clearance xpertas cards with a moderate risk of 42%, it indicates that you are not making proper management to deliver enablers, which does not fulfill the objectives the agency; the following finding corresponds to the inadequate opening of the agency presents a low risk level of 20% affects the security agency not to make requests to times of keys to each delegate Front Operating which must be requested from the Comand Center; Inconsistencies visa system accounts on this finding presents a low risk level of 40% this affects not to notify inconsistencies to the Managing agency to perform the respective regularization.

### **Keywords**

Audit, inconsistencies, processes, rework, compliances, objectives.

# Índice General

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Portada.....	i
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos.....	ii
Certificación y culminación del Proyecto Investigación .....	iii
Reporte del Urcund.....	iv
Aprobación del Tribunal.....	v
Agradecimiento .....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	viii
Abstrack.....	ix
Índice .....	x
Índice de tablas.....	xi
Índice de Cuadros.....	xiv
Dublin Core.....	xv
Introducción .....	xvi
<b>CAPITULO I</b>	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Problema de la Investigación.....	2
1.1 .1 Planteamiento del Problema .....	2
1.1.2 Diagnóstico.....	3
1.1.3 Pronóstico.....	3
1.1.4 Formulación del Problema.....	3
1.1.5 Sistematización del Problema.....	4
1.2 Objetivo General. ....	4
1.2.1 Objetivos Específicos .....	4

1.3 Justificación.....	4
<b>CAPTITULO II</b>	
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 Marco Conceptual.....	7
2.1 Eficacia.....	7
2.1.2 Eficiencia.....	7
2.1.3 Efectividad.....	7
2.1.4 Economía.....	8
2.1.5 Financiero.....	8
2.1.6 Cumplimiento.....	9
2.1.7 Equidad.....	9
2.1.8 Calidad.....	9
2.1.9 Toma de Decisiones.....	9
2.2 Marco Referencial.....	10
2.2.1. Auditoría.....	10
2.2.1.1 Muestreo de Auditoría.....	10
2.2.1.2 Auditoría Financiera.....	10
2.2.1.3 Auditoría de Gestión.....	10
2.2.1.4 Enfoque de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.1.5 Alcance de la Auditoría de Gestión.....	11
2.2.1.6 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	13
2.2.1.7 Actividades de Auditoria de Gestión según su enfoque.....	15
2.2.1.8 Programa de Auditoría.....	16
2.2.1.9 La independencia del Auditor.....	16
2.2.1.10 Principios Fundamentales.....	18
<b>2.3. MARCO LEGAL.</b>	
2.3.1 Ley de Instituciones Financieras.....	20
2.3.2 Ley para reprimir el lavado de activos.....	22
2.3.3 Ley de Mercado de Valores.....	24
2.4 NIAS (Norma Internacional De Auditoría 520).....	24

2.4.1	Procedimientos analíticos.....	25
2.4.2	El Cheque.....	26
2.4.3	COSO II.....	26
<b>CAPITULO III</b>		
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
3.1	Localización .....	29
3.2	Tipo de Investigación.....	29
3.3	Métodos de Investigación.....	30
3.3.1	Método de observación.....	30
3.3.2	Método Inductivo.....	30
3.3.3	Método Deductivo.....	30
3.3.4	Método Analítico.....	30
3.3.5	Método Empírico.....	31
3.4	Fuentes de recopilación de información.....	31
3.5	Diseño de la investigación experimental.....	31
3.6	Instrumento de la investigación.....	32
3.7	Tratamiento de los datos.....	33
3.8	Talento humano y materiales.....	34
<b>CAPITULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.2	Discusión.....	123
<b>CAPITULO V</b>		
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	Conclusiones.....	127
5.2	Recomendaciones.....	128
<b>CAPITULO VI</b>		
6.	Bibliografía.....	130
<b>CAPITULO VII</b>		
	Anexos.....	132

## Índice de Tablas

<b>TABLA # 1:</b> Personas entrevistadas.....	32
<b>TABLA # 2:</b> Talento Humano.....	33
<b>TABLA # 3:</b> Recursos Materiales.....	34
<b>TABLA # 4:</b> Índice de Archivos.....	45
<b>TABLA # 5:</b> Marcas de Auditoría.....	45

## Índice de Cuadros

CUADRO # 1: Solicitud de petición de Auditoría.....	36
CUADRO # 2: Acceptation de Servicios de Auditoría.....	37
CUADRO # 3: Contrato de Auditoría.....	38
CUADRO # 4: Programa preliminar de Auditoría de Gestión.....	43
CUADRO # 5: Entrevista con supervisor operativo Banco- Pichincha – Agencia Valencia.....	46
CUADRO # 6: Entrevista con ejecutivo de servicios del Banco Pichincha – Agencia Valencia.....	48
CUADRO # 7: Entrevista con cajero del banco Pichincha – Agencia Valencia.....	51
CUADRO # 8: Visita Preliminar.....	53
CUADRO # 9: Conocimiento de la Institución.....	54
CUADRO # 10: Estructura Orgánica.....	57
CUADRO # 10: Análisis del Foda.....	59
CUADRO # 11: Plan General de Auditoría.....	61
CUADRO # 12: Programa de Auditoría.....	67

CUADRO # 13: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO II).....	68
CUADRO # 14: Representación de la Consolidación del Nivel De Confianza y Riesgo De Los Componentes Del Control Interno (Coso II).....	86
CUADRO # 15: Representación Gráfica de la Consolidación del Nivel del Riesgo y Análisis De Los Componentes Del Control Interno (Coso II).....	87
CUADRO # 16: Cuestionario Para la Medición del Riesgo Inherente.....	88
CUADRO # 17: Medición de Riesgo.....	91
CUADRO # 18: Hallazgo N° 1 Excesiva depuración de tarjetas xpertas.....	92
CUADRO # 19: Indicador De Cumplimiento Excesiva depuración de tarjetas xpertas .....	93
CUADRO # 20: Medición de Confianza y Riesgo.....	94
CUADRO # 21: Análisis.....	95
CUADRO # 22: Hallazgo N° 2 Inadecuada Apertura de Agencia.....	96
CUADRO # 23: Indicador de Cumplimiento Inadecuada Apertura de Agencia.....	97
CUADRO # 24: Medición de Confianza y Riesgo.....	98
CUADRO # 25: Análisis.....	99
CUADRO # 26: HALLAZGO N° 3 Inconsistencia de visado de cuentas SGG. (Sistema de Gestión Gerencial)(Código: INF_AS_045).....	100
CUADRO # 27:Indicador de Cumplimiento Inconsistencia de visado de cuentas SGG....	101
CUADRO # 28: Medición de Confianza y Riesgo.....	102
CUADRO # 29: Análisis.....	103
CUADRO # 30: Informe de Control Interno.....	104
CUADRO # 31 Informe de Auditoría de Gestión .....	116

## Dublin Core

Título:	“Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014.”			
Autora:	Barragán Loayza Lisbeth Isabel			
Palabras clave:	Evaluación de Procesos	Auditoría de Gestión	Toma de decisiones	Políticas y Procedimientos
Fecha de publicación:	27-OCT-15			
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015			
Resumen:  hasta 300 palabras	<p>Este trabajo de investigación cuyo tema es: Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014, ubicada en la provincia de los Ríos cantón Valencia con el objetivo de desarrollar una Auditoría de Gestión a los procesos del Front Operativo por medio de un examen se puede dar una opinión clara y precisa hacia la gerencia, dando a conocer algunas inconsistencias que se presentaron , para contribuir al desarrollo y sugerir mejoras para institución bancaria, en la cual se detectó algunos incumplimientos de políticas y procedimientos por parte de los empleados de la agencia.</p> <p>This research work on the theme: Auditing the Front Operating Banco Pichincha Valencia Agency , 2014, located in the province of Canton Rios Valencia with the aim of developing a management audit processes of Front Operating through an examination can give a clear opinion and needs to management , revealing some inconsistencies that were presented to contribute to development and suggest improvements to bank , in which some breaches of policies and procedures was detected by employees of the agency.</p>			
Descripción:	112 hojas: dimensiones 29,7 x 21 cm + CD-ROM 6162			
URI:				

## **Introducción**

En el mundo globalizado como en el que ahora vivimos la Auditoría de Gestión surge por la necesidad de medir y cuantificar logros alcanzados por las instituciones privadas en un tiempo determinado, con el propósito de mejorar la eficiencia del servicio que oferta en beneficio de la sociedad. Surge como una condición efectiva para que sirvan como base para la mejor toma de decisiones.

La Auditoría de Gestión en nuestro país se la emplea mediante un examen sistemático y una evaluación independientes a las actividades a realizarse, mediante este procesos se podría manejar de manera más eficiente y efectiva al desarrollar esta auditoría se puede emitir varios informes donde se reportan los resultados sean positivos o negativos y se puede dar sugerencias para el mejoramiento del desarrollo de las empresas.

La Auditoría de Gestión se la puede aplicar a una sola área o a toda la empresa en su totalidad donde va a medir el grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de información financiera y operativa.

Mediante la Auditoría de Gestión se encuentra dirigida a las funciones a evaluar, teniendo como objetivo medir el nivel de calidad con la que se están realizando las actividades, se puede comprobar si las empresas cumplen sus metas y objetivos.

La Auditoría de Gestión ayudará a la orientación de las empresas a lograr la administración más eficaz. Accederá descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para lograr la rentabilidad y el crecimiento empresarial, esto permitirá conocer el nivel real de la administración y situación de la empresa.

El presente trabajo investigativo se orienta en la aplicación de una Auditoría de Gestión a los procedimientos operativos de la institución financiera Banco Pichincha agencia Valencia año 2014, ubicada en el Cantón Valencia, Av. 13 de Diciembre y Arcos Pérez.

Se aplica una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo a los procesos operativos del “Banco Pichincha Agencia Valencia”. Se maneja por el direccionamiento estratégico, sus objetivos organizacionales para ser aprobados como medidas de actuación y finalmente ser cuantificados por medio de variables o indicadores, no obstante recalcar la importancia de acciones de mejora que también se han comprendido en el presente trabajo.

**Capítulo I**, a continuación se encuentra el problema de investigación, Planteamiento del problema, diagnóstico y pronóstico, así como también la sistematización del problema, los objetivos que justifican el proyecto, y finalmente la justificación.

**Capítulo II**, se encuentra la Fundamentación teórica de la investigación, los cuales están subdivididos en marco Conceptual, Referencial y Legal, basados en la temática de investigación, abarcando lo más importante para una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo a los procesos operativos del “Banco Pichincha Agencia Valencia”.

**Capítulo III**, en el presente capítulo se detalla la metodología de la investigación utilizada para obtener la información, para así poder tener en cuenta la relación entre los elementos del objeto de la investigación y la problemática, aquí se centra en el conocimiento documental, científico y de campo. Se utilizaron los métodos empírico, inductivo, deductivo y analítico, las técnicas para la obtención de la información son la observación, y encuesta; teniendo en cuenta toda información relevante en relación al tema de estudio.

**Capítulo IV**, en este capítulo se puede observar la interpretación y análisis de los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación con respecto al objetivo general planteado.

**Capítulo V**, se formulan conclusiones y recomendaciones en base a la investigación luego de conocer los resultados obtenidos, donde se muestran sugerencias para la realización de una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo a los procesos operativos del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014.

**Capítulo VI**, bibliografía, se localiza la literatura anotada, la misma que se personifica en el vigente estudio.

**Capítulo VII**, finalmente están los anexos los mismo que contiene las circulares donde se indican la políticas y procedimientos de la agencia bancaria, fotos como evidencia.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de la investigación.**

### **1.1.1 Planteamiento del problema.**

La Auditoría de Gestión en el mundo no se presenta tan desarrollada como la Financiera, es igual o de mayor importancia, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma razonable el desempeño de la organización.

En el Ecuador es de gran importancia en el presente y para un futuro próximo es necesario conservar una empresa eficiente, y para encaminarse a ella se determina como necesario que se empiece la aplicación de la Auditoría como un medio fundamental para evaluar la Gestión y de esta forma combatir la corrupción Administrativa.

Las Instituciones financieras se dedican a la prestación de servicios y productos financieros, como lo realiza Banco Pichincha Agencia Valencia, lleva un adecuado control en los procesos operativos en el área del Front Operativo lo cual provocaría fraudes y estafas.

En la actualidad se hace necesaria que toda institución financiera privada, lleve un debido control de los procedimientos y políticas en el Front Operativo.

Para llevar a cabo este control es necesario que las entidades distribuyan apropiadamente las actividades y procesos, siendo el motivo por el cual requieren un departamento de Auditoría de Gestión.

Esta Auditoría de Gestión persigue verificar y controlar si se están cumpliendo las políticas y normas establecidas de la institución financiera para así cumplir sus objetivos y metas caso contrario debería hacer un énfasis en lo que se está incumpliendo para eso examinamos el Área del Front Operativo.

Cualquier tipo de institución, sea pública o privada, grande, mediana o pequeña tiene la necesidad de examinar su situación, para saber si los sistemas bajo los cuales son los óptimos de acuerdo a su realidad.

### **1.1.2 Diagnóstico.**

El incumplimiento de procedimientos operativos y políticas, no permite cumplir los objetivos de la institución, lo cual da como resultado un mal servicio, de los cuales tenemos los siguientes:

- No se realiza la respectiva gestión para recordar a los clientes que se acerquen a retirar las tarjetas xpertas (tarjetas de débitos), lo que no permite cumplir con los objetivos de la institución.
- El supervisor no solicita a tiempo claves para los delegados de cierre y apertura de la agencia.
- Inconsistencias de cuentas, por no reportar al gerente para que realice la respectiva regularización.

### **1.1.3 Pronóstico.**

- Por la excesiva depuración de tarjetas xpertas no se logra cumplir con los objetivos de la agencia y se generan doble costos de emisión de tarjetas de débitos para los clientes.
- Al no realizar la solicitud de claves al Comand Center a tiempo, se presentaron inconvenientes para los delegados en apertura la agencia, lo cual afecta a la seguridad de la misma.
- La inconsistencias de visados de cuentas provoca reprocesos, como en ocasiones se dificulta para la localización de un cliente, se puede realizar las regularizaciones hasta en 48 horas.

### **1.1.4. Formulación del problema.**

¿Cómo la aplicación de una Auditoría de Gestión se desarrolla en los procesos del Front Operativo de la Institución Financiera “Banco Pichincha” Agencia Valencia, año 2014?

### **1.1.5 Sistematización del problema.**

Las Instituciones financieras despliegan graves problemas, lo cual nos permite plantear las siguientes interrogantes:

- ¿Qué grado de cumplimiento registra la base legal aplicable a la institución financiera?
- ¿Cuál es el nivel Organizacional y funcional del Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia?
- ¿Qué nivel de razonabilidad presentan los Procesos Operativos?

### **1.2 Objetivo General.**

Desarrollar una Auditoría de Gestión en los procesos del Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, año 2014.

#### **1.2.1. Objetivos Específicos**

- Comprobar el nivel de cumplimiento de la base legal aplicable a la institución financiera.
- Analizar la estructura Organizacional y funcional del Front operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia.
- Evaluar el grado de razonabilidad de los procesos operativos.

### **1.3 Justificación.**

La realización de este proyecto se basa en el manejo del control interno de los procesos operativos de la institución financiera “BANCO PICHINCHA” agencia Valencia, debido a que la misma se dedica a la prestación de servicios y está vinculada directamente con la profesión a seguir.

Mediante la ejecución de una Auditoría de Gestión dentro de las instituciones financieras; se puede determinar si la entidad protege y utiliza sus recursos de manera eficientes y económica (Burgos,2011); Vigila la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas (Cuellar, 2013).

Esta investigación se la realizó por medio de la metodología de encuestas para poder obtener más conocimientos del área a auditar, para conocer su estructura y políticas y procedimientos.

Esto orienta a las nuevas perspectivas que deben llevar un control apropiado de las actividades que se realizan diariamente en el área del Front Operativo, pues estos ayudará a evitar fraudes, estafas y pérdidas económicas dentro las actividades comerciales, dada su naturaleza de informar acerca del aumento de confiabilidad, eficacia y eficiencia, la productividad crecerá y la institución podrá lograr sus objetivos y metas trazadas.

Se hace necesario establecer una de una Auditoría de Gestión para que permita disminuir las dificultades de control interno en el Front Operativo ante la necesidad de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, para evaluar si salvaguardan o no planes que le lleven cumplir sus metas y le permita medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado y lograr un mejor desempeño y productividad.

La Auditoría de Gestión es necesaria como un instrumento que permita cuantificar los errores que se estén cometiendo y poder corregirlos, forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, el proceso de la administración no es significativo, por lo que se puede señalar que la auditoría va de la mano con la administración.

Los resultados que se extrajeron de esta investigación establecieron una herramienta de análisis para el Gerente y Supervisor quienes dirigen la agencia bancaria, quienes aportaron con su entera disposición para llevar a cabo esta Auditoría de Gestión.

Esta investigación permite los funcionarios del banco conocer cuáles son las inconsistencias e incumplimientos de políticas y procedimientos que no se están realizando de manera correcta, de esta manera aportando con recomendaciones para mejoras del funcionamiento de la agencia bancaria y para dar un buen servicio a la sociedad.

La información será recopilada en base a la investigación en libros actualizados, medios tecnológicos como: Internet y personas involucradas con empresas de este tipo.

## **CAPÍTULO II**

# **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

# Marco Conceptual

## 2.1 Eficacia:

Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. (Burgos, 2011).

### 2.1.2 Eficiencia:

La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido (Burgos, 2011).

Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados.

En la definición de los planes de trabajo, los presupuestos y los métodos de trabajo tiene mayor prevalencia la eficiencia. Tiene relación inmediata con las actividades, operaciones y procesos en la obtención o producción de bienes y servicios. (Robbins, 2012).

### 2.1.3. Efectividad:

Se refiere al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad. (Hernández, 2012).

Es el Grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. (Robbins, 2012).

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, y da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos que se han planificado: cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc. Cuando se considera la efectividad como único criterio se cae en los estilos efectivas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. (Santillana, 2012).

#### **1.1.4. Economía:**

La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquiere recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (Sistema de Información Computarizada), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible (Burgos, 2011).

Es la ciencia que se encarga del estudio de la satisfacción de las necesidades humanas mediante bienes que siendo escasos tienen usos alternativos entre los cuales hay que optar. Esta es la que se conoce como la definición subjetiva de la economía. (Robbins, 2010).

La política que estudia las leyes que rigen la producción, la distribución, la circulación y el consumo de los bienes materiales que satisfacen necesidades humanas (Engels, 2010).

#### **2.1.5 Financiero:**

El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada (Burgos, 2011).

### **2.1.6 Cumplimiento:**

Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos (Burgos, 2011).

### **2.1.7 Equidad:**

Analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios (Burgos, 2011).

### **2.1.8 Calidad:**

Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control (Burgos, 2011).

### **2.1.9 Toma de Decisiones**

La toma de decisiones puede referirse a un acto en específico o a un proceso general. La toma de decisiones en sí es el acto de elegir una de un conjunto de alternativas. Sin embargo, el proceso de toma de decisiones es mucho más que esto.

Por ejemplo, un paso del proceso es que la persona que toma la decisión debe reconocer que una decisión es necesaria e identificar el conjunto de alternativas factibles antes de elegir una. Por tanto, el proceso de toma de decisiones incluye reorganizar y definir la naturaleza de una situación de decisión, identificar las alternativas, elegir la “mejor” y ponerla en práctica (Robbins, 2012).

Está limitada por sus propias capacidades cognoscitivas. No somos supercomputadoras y para el ser humano es difícil absorber y procesar con eficacia grandes cantidades de información. Como resultado, cuando se toman decisiones, la tendencia es caer de nuevo en

ciertas reglas empíricas, o heurísticas, que ayudan a encontrar una lógica que explique un mundo complejo e incierto (Hill , 2011).

Los tomadores de decisiones necesitan información. Cuanto más importante sea una decisión, mayor información necesitarán quienes toman las decisiones. (Cuellar, 2013).

## **2.2 Marco Referencial**

### **2.2.1. Auditoría.**

La auditoría en su acepción más amplia significa verificar que 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.(Burgos, 2011).

Se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común al estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio podemos establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales (Gutierrez, 2011).

#### **2.2.1.1 Muestreo de Auditoría**

Es la aplicación de un procedimiento sustantivo o de cumplimiento a menos de 100% de la transacción, con el fin de obtener y evaluar evidencias sobre algunas de las características deseadas, aplicando métodos estadísticos y no estadísticos.

#### **2.2.1.2 Auditoría Financiera.**

Es un examen sistemático de los estados financieros, los registros y las operaciones correspondientes para determinar la observancia de los P.C.G.A. de las políticas de la administración y de los requisitos fijados (Burgos, 2011).

### **2.2.1.3 Auditoría de Gestión.**

La auditoría de gestión es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades (Contraloría, 2011).

La Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional (Burgos, 2011).

La Auditoría de Gestión es definida como un examen sistemático y evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en un sector, entidad, programas, proyectos u operación con el fin, dentro del marco legal, de determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad e impacto y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración de los recursos de la entidad (Cuellar, 2013).

### **2.2.1.4 Enfoque de la Auditoría de Gestión.**

La Auditoría de Gestión se ubica, bajo el enfoque estructural, como auditoría parcial dentro de la Auditoría Integral, en las empresas o instituciones y se encuentra dirigida a una de las funciones tendentes a evaluar o estudiar la calidad de las actividades de gestión . (Egúsquiza, 2012).

### **2.2.1.5 Alcance de la Auditoría de Gestión.**

La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas (Cuellar, 2013).

El campo de estudio puede abarcar la economía de la producción, incluyendo elementos tales como: especialización, simplificación, estandarización, diversificación, expansión, contracción e integración; también podría incluir los factores de producción (Cuellar, 2013).

Por otra parte como en las áreas de examen entre otras, podrían comprender un estudio y evaluación de los métodos para pronosticar: programación del producto, costos de proyectos de ingeniería, estimación de los precios, comunicaciones, equipos y aplicaciones del procesamiento de datos, eficiencia administrativa, (Cuellar, 2013).

Los elementos en los métodos de administración y operación que exigen una constante vigilancia, análisis, y evaluación son los siguientes: planes y objetivos, estructura orgánica, políticas y prácticas, sistemas y procedimientos, métodos de control, formas de operación y recursos materiales y humanos (Cuellar, 2013).

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente: (Burgos, 2011).

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio

innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.

Sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditados; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.

Siempre bajo la visión de las funciones o actividades de las empresas o instituciones, podemos indicar que es aplicable la Auditoría de Gestión a la evaluación de la gestión, la que tradicionalmente se conocía como administración. Hoy en día la administración por su concepción limitante, rígida, no acorde con los tiempos cambiantes de flexibilización, integración, cooperación ha evolucionado hacia la nueva concepción de gestión moderna de las organizaciones; es decir, aplicando la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas, coordinación y acuerdos, estableciendo los círculos de calidad, o sea, mediante la organización horizontal. Va dirigida a la función de "Organización, administración, gestión y control (Egúsqüiza, 2012).

#### **2.2.1.6 Objetivos de la Auditoría de Gestión.**

Los objetivos de la auditoría de gestión son:

- Evaluar el cumplimiento de metas y resultados señalados en los programas, proyectos u operaciones de los organismos sujetos a control (Burgos, 2011).

- Establecer si la entidad adquiere, asigna, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
- Determinar si la entidad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables.
- Detectar y advertir de prácticas antieconómicas ineficientes e ineficaces.
- Establecer la eficacia de los controles que tiene la entidad sobre las actividades y operaciones para el cumplimiento de sus propósitos.
- Elevar integralmente el control de los recursos humanos, financieros, materiales en un desarrollo sostenible.
- Promover el avance hacia las metas de estos sectores vitales en el desarrollo de la población.
- Propiciar que la alta gerencia dedique su tiempo a funciones que por su naturaleza son indelegables.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de remedio o mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente (Cuellar, 2013).

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas (Cuellar, 2013)

El pronunciamiento No. 7 determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes (Cuellar, 2013)

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.

- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Los principales objetivos que se tienen cuando se realiza una Auditoría de Gestión pueden ser los que se indican a continuación: (Egúsquiza, 2012).

1. Evaluar los recursos escasos.
2. Auditar el plan de organización y gestión.
3. Evaluar el sistema de organización y gestión en relación al plan.
4. Examinar las funciones y responsabilidades de los principales funcionarios.
5. Evaluar las políticas establecidas y su cumplimiento.
6. Verificar el cumplimiento de las actividades de supervisión y control, etcétera.

#### **2.2.1.7 Actividades de auditoría de gestión según su enfoque:**

Auditoría de la gestión del sistema global de la empresa: (Cuellar, 2013):

- Evaluación de la posición competitiva

#### **Fundamentos de la evaluación competitiva**

Un análisis competitivo es una evaluación de la competencia en un determinado mercado orientada a informar las decisiones empresariales. Una evaluación suele implicar la creación de una lista de competidores y de un perfil para cada uno de ellos que incluya información tal como el tipo de productos y servicios que venden, su participación de mercado, las estrategias de comercialización, y las fortalezas y debilidades más notables.

Esta evaluación también puede incluir comparaciones entre productos y servicios específicos de una empresa y las ofertas de los competidores (Hamel, 2012).

### **Propósito de la evaluación competitiva**

El propósito de una evaluación competitiva es ayudar a los administradores de cuenta ante la presencia de competidores al tomar decisiones empresariales. Identificar las fortalezas y debilidades de los competidores puede permitirles a los administradores explotar las debilidades, emular las fortalezas, o evitar competir en áreas donde otras empresas son especialmente fuertes. No tener en cuenta la presencia de los competidores puede dar lugar a malas decisiones de negocios. Por ejemplo, si un determinado barrio ya dispone de un taller de reparación de automóviles bien establecido, puede que no sea una buena idea abrir un taller similar en esa zona. Por otro lado, una nueva tienda que se especialice en servicios diferentes o complementarios podría tener una mejor oportunidad de éxito (Hamel, 2012).

#### **2.2.1.8 Programa de Auditoría**

El programa debe confeccionarse antes del inicio del trabajo *in situ*, de forma que se conozca desde el principio cómo, dónde y cuándo se deben realizar las diferentes actividades que constituyen la fase activa de la auditoría (entrevistas, visitas planificadas, etc.) así como quién participa en cada una de ellas (Fernández, 2010).

Lleva a cabo los procedimientos planificados en la fase anterior y que se encuentran plasmados en el informe. (Enrique, 2011).

#### **2.2.1.9 La independencia del Auditor**

En auditoría lo que se pretende garantizar es el auditor y su objetividad, pero esta es una cualidad de las personas no observable, ya que forma parte del ámbito moral, por lo que el legislador debe descender a otro concepto más observable mediante determinados indicadores, como es el de “independencia”, para aproximarse al primero, siendo el ICAC

el organismo encargado por velar por el cumplimiento del deber de independencia de los auditores (Gutierrez, 2011).

**Auditoría de la gestión del sistema financiero, según (Cuellar, 2013)**

- Capital de trabajo
- Inversiones
- Financiación a largo plazo
- Planificación Financiera
- Área internacional

**Auditoría de la gestión del sistema de producción según (Cuellar, 2013):**

- Diseño del sistema
- Programación de la producción
- Control de calidad
- Almacén e inventarios
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos

**Auditoría de la gestión de los sistemas administrativos según (Cuellar, 2013):**

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamiento de datos
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.

#### **2.2.1.10 Principios Fundamentales según (Burgos, 2011):**

- Verifica tendencias y desviaciones, así como las acciones correctivas, para que el administrador al tomar decisiones, tenga todos los elementos de juicio en forma objetiva, clara y oportuna.
- La búsqueda permanente de una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del control fiscal.
- Mide el grado de cumplimiento de objetivos y metas predeterminados para cada Entidad.
- Contribuye a que las entidades mejoren la eficiencia financiera y administrativa en el manejo de los recursos públicos.
- Corroborar a que las entidades cumplan con la misión para la cual fueron constituidas.
- Vela para que la delegación que hace el Estado de las funciones, se cumpla y llegue a los beneficiarios del bien o servicio.
- Verifica que el máximo de productividad se logre con el mínimo de costo, al hacer un uso adecuado de la capacidad.

##### **2.2.1.10.1 Glosario de Auditoría :**

Un contador independiente que hace una revisión de los estados financieros. (Santillana, 2012).

##### **2.2.1.10.2 Auditor entrante:**

El auditor entrante es un auditor del periodo actual que no auditó los estados financieros del periodo anterior. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.3 Auditor independiente:** Un contador público o despacho de contadores que realiza auditorías de entidades financieras comerciales y no comerciales. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.4 .1Auditor interno:** Un auditor que contrata una empresa para auditar a nombre del consejo directivo y de la administración de la empresa. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.4.1 Auditores externos:** Se refiere a aquellos auditores profesionales que ejecutan auditorías anuales independientes por lo general de los Estados Financieros de una Entidad. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.5 Auditor principal:** El auditor principal es el auditor con responsabilidad de dictaminar sobre los estados financieros de una entidad cuando eso estados financieros incluyen información financiera de uno o más componentes auditado por el auditor. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.6 Concordancia:** Conformidad de una cosa con otra. Los papeles de trabajo deben demostrar que el trabajo o examen se ha efectuado en concordancia con las normas de auditoría. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.7 Control:** Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.8 Controles:** Medios a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía, dentro del marco legal vigente. ( Pelazas, 2015).

**2.2.1.10.9 Dictamen:** Opinión técnica e independiente sobre el grado de razonabilidad con que se presenta la información financiera de una empresa y que se sustenta en el examen de auditoría elaborado por un Contador Público Colegiado. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.10 Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, uno de los cuales es designado como líder. El equipo auditor puede igualmente incluir auditores en formación, y cuando sea preciso, expertos técnicos. El equipo auditor puede ir acompañado de observadores, pero estos no actuarán como parte del equipo. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.11 Factores de riesgo:** Son los criterios utilizados para identificar la importancia relativa y la probabilidad de que las condiciones y eventos adversos pudieran ocurrir. Contribuyen a la formación de juicios sobre la importancia relativa de las Unidades Organizacionales por la cantidad de empleados que en ella se desempeñan, la complejidad de las operaciones, la cultura de control, el presupuesto, etc. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.12 Fraude:** Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.13 Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. (Santillana, 2012).

**2.2.1.10.14 Informe:** La culminación de la auditoría, es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre, lo adecuado del control interno, el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere. El modelo del informe y la redacción de las conclusiones varían de acuerdo con las circunstancias (Blanco, 2012).

### **2.3 Ley de instituciones financieras.**

Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la

Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público (Mercado, 2012).

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización (Mercado, 2012)

Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten (Mercado, 2012)

Son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público (Mercado, 2012)

Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión (Mercado, 2012)

Con el objeto de preservar su solvencia, las instituciones del sistema financiero deberán mantener, en todo tiempo, el conjunto de relaciones técnicas que establezca la Junta Bancaria mediante resolución de carácter general, siguiendo los estándares internacionales, especialmente los establecidos por el Comité de Basilea (Mercado, 2012)

En particular, deberán mantener una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada de sus activos y contingentes no inferior al 9%. No obstante, el Superintendente de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, previo informe favorable de la Junta Bancaria podrá aumentar dicho porcentaje (Mercado, 2012).

### **2.3.1 Ley para reprimir el lavado de activos.**

Esta Ley tiene como finalidad prevenir, detectar, sancionar y erradicar el lavado de activos, en sus diferentes modalidades. (Santillana, 2012).

Art. 3.-Las instituciones del sistema financiero y de seguros, además de los deberes y obligaciones constantes en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y otras de carácter específico, deberán. (Santillana, 2012).

- a. Requerir y registrar mediante medios fehacientes, fidedignos y confiables, la identidad, ocupación, estado civil y domicilios, habitacional u ocupacional, de sus clientes, permanentes u ocasionales. En el caso de personas jurídicas, el registro incluirá la certificación de existencia legal y capacidad para operar, nómina de socios o accionistas, montos de las acciones o participaciones, objeto social y representación legal. La información se recogerá en expedientes o se registrará en medios magnéticos de fácil acceso y disponibilidad; y, se mantendrá y actualizará durante la vigencia de la relación contractual. Los sujetos obligados del sistema financiero mantendrán los registros durante los diez años posteriores a la fecha de finalización de la última transacción o relación contractual. (Santillana, 2012).
  
- b. Mantener cuentas y operaciones en forma nominativa; en consecuencia, no podrán abrir o mantener cuentas o inversiones cifradas, de carácter anónimo, ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter nominativo, salvo las expresamente autorizadas por la ley. (Santillana, 2012).
  
- c. Registrar las operaciones y transacciones en efectivo cuya cuantía sea igual o superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas, así como las operaciones y transacciones múltiples en efectivo que, en conjunto, sean iguales o superiores a dicho valor, cuando sean realizadas en beneficio de una misma persona y dentro de un período de treinta (30) días. (Santillana, 2012).

Dicho registro se realizará en los respectivos formularios aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en coordinación con la Unidad de Inteligencia Financiera. (Santillana, 2012).

- d. Reportar a la Unidad de Inteligencia Financiera, dentro de un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas, las operaciones a las que se refiere el literal precedente. Este plazo se contará a partir de la fecha en que se verifique la mencionada operación o transacción . (Santillana, 2012).
- e. Reportar periódica y sistemáticamente a la Unidad de Inteligencia Financiera, bajo responsabilidad personal e institucional, acerca de la existencia o no de operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, de las que tengan conocimiento. Este deber se cumplirá dentro de los quince días posteriores al cierre del ejercicio mensual de cada entidad . (Santillana, 2012).

Art. 19.- Las instituciones del sistema financiero y de seguros que incumplan las obligaciones determinadas en el artículo 3 de esta Ley, serán sancionadas con multa de cinco mil a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América . (Santillana, 2012).

La reincidencia dará lugar a la suspensión temporal del permiso para operar; y, la reiteración de la falta dentro de los doce meses siguientes a su comisión, será sancionada con la cancelación del certificado de autorización . (Santillana, 2012).

Estas sanciones serán dispuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Santillana, 2012).

- a. Para efecto de lo previsto en este artículo, la reincidencia por tercera ocasión en la misma falta será considerada como incumplimiento doloso y será sancionada con pena de seis meses a dos años de prisión y multa de dos mil a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América . (Santillana, 2012).

Para el Banco Pichincha esta ley es favorable puesto que su objeto es minimizar el riesgo de que sus productos y servicios sean utilizados para ocultar o manejar dinero proveniente de actividades ilícitas, tomando en consideración que el lavado de activos es uno de los mayores flagelos contra la sociedad, por sus nefastos efectos en la economía, en la administración de

justicia y la gobernabilidad de los Estados, lo que afecta gravemente a la democracia. Está comprobado que la conversión o transferencias de capitales de origen ilícito de un país a otro y su reinserción en el sistema económico, producen graves problemas y favorecen la perpetración de una cadena indeterminada de actos ilícitos . (Santillana, 2012).

### **2.3.2 Ley De Mercado De Valores.**

Esta Ley tiene por objeto promover un Mercado de Valores organizado, integrado, eficaz y transparente, en el que la intermediación de valores sea competitiva, ordenada, equitativa y continua, como resultado de una información veraz, completa y oportuna . (Santillana, 2012).

La presente ley se aplica para Banco Pichincha como un ente reglamentario que permite a la institución poder adquirir, conservar o enajenar, por sí mismos, los valores de renta fija u otros valores, canalizando el ahorro de mediano y largo plazo en forma directa hacia el financiamiento de las actividades productivas mediante la emisión y negociación de títulos valores; y a la vez no efectuar operaciones de intermediación de valores por cuenta de terceros en el Mercado Extrabursátil, ya que pueden hacerlo solo por intermedio de Casa de Valores . (Santillana, 2012).

La dinamización de la banca y rol en la intermediación de recurso es una oportunidad para aprovechar las sinergias con la casa de valores. El acercamiento de las empresas al mercado bursátil ha impulsado que la banca tienda a diversificar sus medios y canalizar sus recursos a través del crédito tradicional y la compra de títulos valores emitidos por las empresas (Santillana, 2012).

## **2.4.NIAS (Norma Internacional de Auditoría 520)**

### **2.4.1 Procedimientos analíticos**

NIAS (2012)

La Norma Internacionales de Auditoria (NIAS) 520. Procedimientos analíticos deberá leerse en el contexto del “Prefacio a las Normas Internacionales de Control de Calidad, Auditorías, Revisión, otros trabajos para atestiguar y Servicios Relacionados. Que exponen la aplicación de autoridad de la NIA.

Procedimientos analíticos significa evaluaciones de información financiera hechas por un estudio de relaciones plausibles entre datos tanto financieros como no financieros. Los procedimientos analíticos también abarcan la investigación de fluctuaciones y relaciones identificadas que son inconsistentes con otra información relevante o se apartan de una manera importante de los montos pronosticados.

### **Naturaleza y propósito de los procedimientos analíticos**

Los procedimientos analíticos incluyen la consideración de comparaciones de la información financiera de la entidad con, por ejemplo:

- Información comparable por períodos anteriores.
- Resultados anticipados de la entidad. como presupuestos o pronósticos, o expectativas del auditor, como una estimación de la depreciación.

Los procedimientos analíticos también incluyen consideración de relaciones.

Entre información financiera e información no financiera relevante, como costos de nómina con número de empleados. (Enriquez, 2012).

### **Confiabilidad de los datos**

La confiabilidad de los datos es influida por su fuente y su naturaleza, y depende de las circunstancias bajo las que se obtienen. Al determinar si los datos son confiables para fines de diseñar procedimientos analíticos sustantivos, el auditor considera lo siguiente:

- a) Fuente de la información disponible. Por ejemplo, la información ordinariamente es más confiable cuando se obtiene de fuentes independientes fuera de la entidad.
- b) Comparabilidad de la información disponible. Por ejemplo. los grandes datos de la industria pueden necesitar complementarse para ser comparables con los de una entidad que produce y vende productos especializados.
- c) Naturaleza y relevancia de la información disponible. Por ejemplo, si los presupuestos se han establecido como resultados que hay que esperar, más que como metas que hay que lograr. (eafit, 2012)

## 2.4.2 El Cheque:

Como título de crédito, puede ser expedido en su forma nominativa y al portador. Si el cheque es nominativo y uno de los tenedores lo endosa en blanco, puede circular como si fuese al portador, pero en el momento de presentarse con ese cheque tendrá que llenarse con el nombre del último tenedor para el efecto de que este pueda ejercitar las acciones propias de crédito. (Villaseñor, 2011).

**2.4.3 NIA 400 – Evaluaciones de riesgo y control interno.** Esta norma tiene el propósito de proporcionar los lineamientos y normas óptimas para una mejor comprensión de los sistemas financieros y de control interno sobre los riesgos de una auditoría y a su vez los componentes de la misma. El objetivo de esta norma es que el auditor obtenga una comprensión de los sistemas contables o financieros y de control interno necesarios para la planeación de la auditoría y su desarrollo. Para esta norma el auditor debe hacer juicio profesional referente a la evaluación del riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos que se requieren para asegurar la reducción del riesgo a un nivel menos afectable.

## 2.4.4 NIA 500 – Evidencia de auditoría.

Esta norma el auditor tiene como objetivo diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría, para obtener suficiente y apropiada evidencia de auditoría, que le permita sustentar conclusiones razonables sobre las que basar su opinión. Dentro de esta norma el auditor debe obtener la evidencia apropiada y suficiente para extraer las conclusiones respectivas sobre las cuales basará su opinión.

## 2.4.3 COSO II

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. **Ambiente de control:** son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. **Establecimiento de objetivos:** estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.

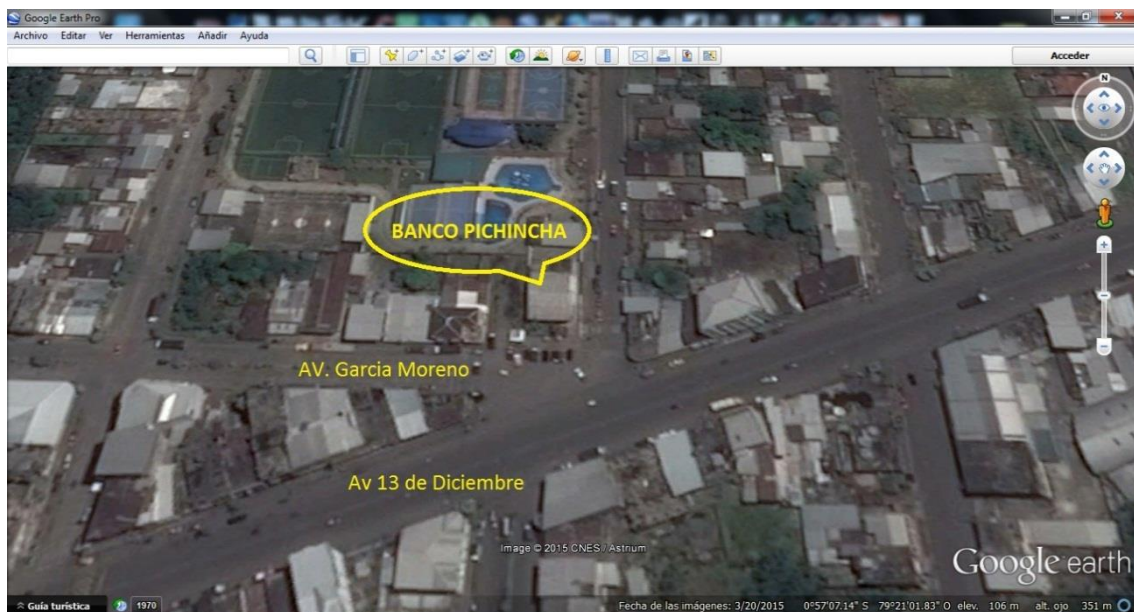
3. **Identificación de eventos**, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. **Evaluación de Riesgos**: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. **Respuesta a los riesgos**: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. **Actividades de control**: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. **Información y comunicación**: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. **Supervisión**: para realizar el seguimiento de las actividades. (Cuellar, 2013).

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1 Localización.

La presente investigación se la realizó en el Banco Pichincha Agencia Valencia, ubicada al noreste de la Provincia de Los Ríos, cantón Valencia, con una extensión territorial de 987 Km<sup>2</sup>, de aproximadamente 39.520 habitantes, cuya cantonización es el 13 de diciembre de 1995.

Siendo sus límites geográficos: al Norte la Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas, al Sur los cantones de Quevedo y Ventanas, al Este la Provincia de Cotopaxi y al oeste el Cantón Buena Fe.



**Fuente:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

### 3.2 Tipo de investigación

En la investigación se ejecutó los siguientes tipos de investigación:

#### 3.2.1 Exploratoria

En base a este tipo de investigación se visitó al Banco Pichincha- Agencia Valencia, para reunir información fidedigna a través de un examen en base a la sistematización del problema, que será ejecutado al área del Front Operativo; en el cual se utilizará marco teórico citas bibliográficas relativas a la Auditoría de Gestión que facilitará hallar con el problema existente de la institución bancaria desde una perspectiva objetiva y práctica; la misma que serán obtenidas de libros, internet, revistas y documentos concernientes al tema.

### **3.2.2 Descriptiva**

Por medio de este tipo de investigación se pudo cuantificar el objeto de estudio, como personas, hechos, en definitiva, el problema de esta investigación se ejecutará al Banco Pichincha – Agencia Valencia.

### **3.2.3 Explicativa**

Este tipo de investigación facilitó plantear el origen o causa de los hechos, etc.

## **3.3 Métodos de investigación**

Los métodos de investigación utilizados son los siguientes:

### **3.3.1 Método de observación.**

Este método se lo aplicó en la investigación para asegurarse personalmente de hechos y circunstancias relacionados con la forma como se realizan las operaciones de la agencia con el propósito de afirmar que los hechos son concretos y guardan correlación. La técnica de la observación es una habilidad que hay que desarrollar con cuidado para agilizar y hacer más efectiva la ejecución del trabajo.

### **3.3.2 Método inductivo.**

Este método sirvió para elaborar las preguntas de la entrevista y obtener información relevante sobre los procesos que se aplican en la Auditoría de Gestión.

### **3.3.3 Método deductivo.**

Aplicable para el análisis de la entrevista realizada al supervisor operativo porque posee conocimientos específicos del BANCO PICHINCHA “AGENCIA VALENCIA”. El análisis nos ayuda a entender el problema para observar sus causas, naturalezas y efectos.

### **3.3.4 Método analítico.**

Este método nos permitió conocer más el objeto de estudio de las partes independientes mediante la información proporcionada por parte del personal.

### **3.3.5 Método empírico.**

Nos ayudó a la elaboración y procesamiento de los datos otorgados por la agencia para explicar la investigación.

## **3.4 Fuentes de recopilación de información.**

### **3.4.1 Fuentes**

Para la realización del trabajo investigativo se utilizó las siguientes fuentes de investigación:

#### **3.4.1.1 Primarias**

La recaudación de los datos primarios se ejecutó por medio de cuestionarios de control interno.

#### **3.4.1.2 Secundarias**

Busque el punto de partida de esta investigación; por medio de esta consulta que me permitió elaborar el marco teórico de acuerdo al tema a investigar, para lo cual acudí a revistas, internet y libros.

## **3.5 Diseño de la investigación experimental**

El diseño de este proyecto de investigación se basa en la búsqueda de solución, en el cual se indicara cuáles son las mejores alternativas que ayudará a su progreso, durante o posteriormente al proceso de observación de investigación.

### **3.5.1 Creación de una firma ficticia.**

Para la ejecución de esta investigación se hace la creación ficticia de una firma auditora.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**

### **3.6 Instrumento de la investigación.**

Para esta investigación se empleó las siguientes técnicas:

#### **3.6.1. Observación directa**

Esta técnica se la utilizó para obtener la información del área a auditar para saber cómo se encuentra estructurada, para poder evaluarla según corresponda.

##### **3.6.1.1 Cuestionario**

Esta técnica me permitió reunir la información necesaria por medio de un listado de preguntas que fueron realizadas al Supervisor Operativo, Ejecutivo de Servicios y Cajeros, para poder obtener el resultado que me permitirá elaborar las conclusiones y recomendaciones, para de esta manera poder conocer si se presentan riesgo en la agencia bancaria.

##### **3.6.1.2 Entrevista**

Para llevar a cabo esta auditoría se empleó unas entrevista a los ejecutivos del área a auditar, con unos cuestionarios, para así conocer de manera directa sobre los procedimientos y políticas que aplican en dicha agencia, para ver cuál es el nivel de cumplimiento de dicha institución.

La entrevista se la efectuó al talento humano del Banco Pichincha Agencia Valencia.

**Tabla # 1 Talento Humano.**

<b>N.-</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>1</b>	<b>Ing. Shirley Verónica Sabando Álava</b>	<b>Supervisor Operativo</b>
<b>2</b>	<b>Srta. Stefanny Jomaira Ronquillo Arévalo</b>	<b>Ejecutivo de Servicios</b>
<b>3</b>	<b>Sra. Blanca Inés Chilán Camacho</b>	<b>Cajero</b>

**Fuente:** Supervisor Operativo, Ejecutivo de Servicios y cajeros.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

### 3.7 Tratamiento de los datos.

Son sistematizaciones, procedimientos técnicos que sirven para la elaboración de la información obtenida de la agencia bancaria. Como por ejemplo.

- Incumplimiento de políticas en verificaciones de firmas.
- Organigrama estructural de la Agencia Valencia.
- Grado de razonabilidad de los procedimientos operativos.

#### 3.7.1 Población y Muestra

La población es el objeto de estudio a los ejecutivos que laboran en la agencia bancaria que comprende a tres funcionarios a los cuales se empleara los referentes procedimientos de una auditoría, como lo es la observación, la entrevista, encuesta.

### 3.8 Talento Humano y Materiales

**Tabla # 2 Talento Humano.**

NOMBRES	CARGOS
Shirley Verónica Sabando Álava	Supervisor Operativo
Stefanny Jomaira Ronquillo Arévalo	Ejecutivo de Servicios
Blanca Inés Chilán Camacho	Cajero

**Fuente:** Supervisor Operativo, Ejecutivo de Servicios y cajeros.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

#### 3.8.1 Recursos Materiales

En este proyecto de investigación se utilizaron los siguientes materiales y equipos para el desarrollo del mismo:

**Tabla # 3 Presupuesto General de Auditoría.**

<b>PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORIA</b>				
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNID. MEDIDAS</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Equipos de cómputos	1	Unidad	\$ 150.00	\$ 150.00
Sumadoras	1	Unidad	\$ 35.00	\$ 35.00
Cartuchos de tinta	3	Unidades	\$ 25.00	\$ 75.00
Hojas A4	4	Resmas	\$ 4.00	\$ 16.00
Esferos	4	Unidades	\$ 0.25	\$ 1.00
Lápiz	2	Unidad	\$ 0.25	\$ 0.50
Borradores	3	Unidades	\$ 0.25	\$ 0.75
Anillados	6	Unidades	\$ 1.00	\$ 6.00
Grapadora	1	Unidad	\$ 3.50	\$ 3.50
Grapas	2	Cajas	\$ 0.60	\$ 1.20
CD'S	4	Unidad	\$ 1.00	\$ 4.00
Clips	2	Cajas	\$ 0.25	\$ 0.50
Alimentación	30	Alimentación	\$ 3.00	\$ 180.00
Movilización	140	Pasajes	\$ 2.00	\$ 280.00
Internet	20	Internet	\$ 0.60	\$ 12.00
Empastados	6	Unidades	\$ 10.00	\$ 60.00
Impresiones	1300	Unidades	\$ 13.00	\$130.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 249.70</b>	<b>\$ 955.45</b>

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP1  
SAG  
1/1

## SOLICITUD DE PETICIÓN DE AUDITORÍA

Valencia, 4 de Agosto del 2015.

Ing. Shirley Verónica Sabando Álava

Supervisor Operativo

**Agencia Valencia**

Amablemente comunico a usted que se efectuará una AUDITORÍA DE GESTIÓN AL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, AGENCIA VALENCIA, AÑO 2014, del periodo que comprende del primero de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil catorce, de acuerdo al siguiente cronograma : Cumplimiento de políticas y procedimientos, nivel de razonabilidad de los procesos.

En base a lo anterior solicito su digna colaboración, con respecto a las actividades que realizan los ejecutivos de esta área para que me proporcione la respectiva información que será útil para llevar a cabo este proyecto de investigación, que servirá para obtener mi título de INGENIERIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (C.P.A) (Universidad Técnica Estatal de Quevedo).

Sin más, aprovecho el momento para expresarle las muestras de mis consideraciones y afecto.

Atentamente,

Sra. Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 02 de Agosto 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 02 de Agosto 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP1  
CCA  
1/1

**ACEPTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

Valencia, 6 de Agosto del 2015.

Señora.  
Lisbeth Isabel Barragán Loayza  
Representante legal de AUDIT & SOLUTION

Reciba un cordial y afectuoso saludo de todos quienes conformamos el Banco Pichincha-Agencia Valencia.

El motivo de la presente es acceder su oferta de servicios oportunos de realizar una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo.

Pensamos que su experiencia y conocimiento del tema le permitirá ejecutar un trabajo objetivo y eficaz en nuestra agencia, el mismo que permitirá una asesoría efectiva y sugerencias claras y constructivas que permitirá el mejoramiento en el funcionamiento de las actividades de la institución financiera, siendo un apoyo importante, para cumplir los objetivos y metas planteadas.

Me despido deseándole éxitos en sus labores cotidianas, esperando tener una acogida favorable.

Atentamente,

Shirley Verónica Sabando Álava.  
Supervisor Operativo  
Banco Pichincha – Agencia Valencia.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 11 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 11 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP2  
CA  
1/5

### CONTRATO DE AUDITORÍA

Contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría que celebrará en el cantón Valencia por una parte del Banco Pichincha Agencia Valencia representada por la Ing. Shirley Verónica Sabando Álava de nacionalidad ecuatoriana con cédula de identidad 1205613618 su carácter de REPRESENTANTE LEGAL (Supervisor Operativo) y que en lo sucesivo se denominará el cliente, por otra parte Audit & Solution, firma auditora representado por Lisbeth Isabel Barragán Loayza a quién se le denominará el auditor, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

#### DECLARACIONES

I El cliente declara:

- a) Que es una Institución con personería jurídica, legalmente constituida mediante la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- b) Que está representado para este acto por el REPRESENTANTE LEGAL (Supervisor Operativo) y tiene como su domicilio el cantón Valencia, provincia Los Ríos.
- c) Que solicita tener servicios de auditoría de Gestión, por lo que ha decidido contratar con los servicios del auditor.

II Declara el auditor:

- a) Que es una sociedad anónima, constituida y existente de acuerdo con las leyes y que dentro de sus objetivos primordiales está el de prestar auditoría de Gestión revisiones especiales, basados a las NIA, Contraloría General del Estado y Superintendencia de los Bancos y Seguros.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Audit & Solution**  
 Lisbeth Isabel Barragán Loayza  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009    Cel: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
 Email: lbarraga@hotmail.com.

REF: PP2  
 CA  
 2/5  
 1/3

**PERIODO DE DURACION DE LA AUDITORIA**

**PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORIA**

**OBJETIVOS**

**CLAUSULAS**

PRIMERA.- OBJETIVO: Adquirir conocimientos de la institución financiera y el desarrollo de sus procedimientos para realizar sus actividades. El auditor se obliga a prestar al cliente los servicios de Auditoría de Gestión para llevar a cabo la evaluación al área contable y su relación con el cumplimiento presupuestario, que

No.	Procedimiento detallado en la propuesta de servicios anexa que forma parte integrante del contrato.	Re/p t	Realizado por	Fecha	Observaciones
1	Recepción de documentación de la aceptación de la Auditoría. El alcance de los trabajos que llevará a cabo el auditor dentro de este contrato son:	PP1	LB	11 de Agosto del 2015.	
2	Obtención de documentación contable y su relación con el cumplimiento presupuestario en lo que corresponde al contrato de la Auditoría. Su presentación	PP2	LB	12 de Agosto del 2015.	
3	Entrevista a supervisor operativo, Sigmas de servicios del área a examinar. Estructura de controles, Programas Normas y Políticas.	PP3	LB	13 de Agosto del 2015.	
4	Visitar las instalaciones para b) Evaluación de los departamentos. observar y evidenciar de forma física el funcionamiento el área auditada. Evaluación de prioridades y recursos asignados.	PP4	LB	14 de Agosto del 2015.	
5	Obtener los antecedentes de la institución bancaria. c) Evaluación de controles. Capacidades Utilización Nuevos proyectos	PP5	LB	14 de Agosto del 2015.	Conocimiento de la institución financiera.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.  
Contratos

**Fecha:** 11 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.  
**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.  
**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Pérez**  
**Teléfono: 05 2948 009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**

REF:  
 PPA  
 3/3

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN			
CUADRO N. 5	PROGRAMA DE TRABAJO	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN
	<p>Recopilar los organigramas estructural, funcional y del cliente y el auditor acuerdan en el que se determinen con exactitud de llevar a cabo y las fechas responsables</p>	<p>PP6 Indíces de Archivos</p>	<p>17 de Agosto del 2015.</p>
	<p>Elaborar un análisis interno y externo de la institución financiera.</p>	<p>IA Indíces de Archivos</p>	<p>18 de Agosto del 2015.</p>
CUARTA.- SUPERVISIÓN	<p>El cliente o quien designe tendrá derecho al auditor dentro de este contrato y beneficiosas.</p>	<p>CCA PAG Carta de Auditoría Contrato de Auditoría Programa de Auditoría</p>	<p>El cliente o quien designe tendrá derecho al auditor dentro de este contrato y beneficiosas.</p>
<b>Marcas de Auditoría</b>			
	<p>QUINTA.- COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS</p> <p>CUADRO N. 6</p> <p>El cliente designará por parte de la organización a un coordinador del proyecto quien será el responsable de coordinar la recopilación de la información que solicite el auditor y de que las reuniones y entrevistas establecidas en el programa de trabajo se lleven a cabo en las fechas establecidas.</p>	<p>SIGNIFICADO</p> <p>Revisado Solicitud de confirmación recibida Comprobado</p>	<p>MARCAS</p> <p>✓ SC €</p>
	<p>SEXTA.- HORARIO DE TRABAJO</p> <p>El personal del auditor dará el tiempo necesario para cumplir complacientemente con los trabajos materia de la celebración de este contrato, de acuerdo al programa de trabajo convenido por ambas partes y gozarán de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las actividades.</p>	<p>Palazzo Recorrido por las instalaciones</p>	<p>¥</p>
	<p>SÉPTIMA.- PERSONAL ASIGNADO</p> <p>El auditor designará para el avance de los trabajos objeto de este contrato a socios del despacho quienes, cuando consideren necesario incorporarán personal técnico capacitado de que dispone la firma, en el número que se requiere de acuerdo a los trabajos a ejecutar.</p>		
Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		Fecha: 11 de Agosto del 2015.	
Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		Fecha: 06 de Agosto del 2015.	
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.		Fecha: 12 de Agosto del 2015.	
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.		Fecha: 06 de Agosto del 2015.	
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.		Fecha: 12 de Agosto del 2015.	



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP2  
CA  
4/5

### **CONTRATO DE AUDITORÍA**

#### **OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL**

El personal del auditor no posee ninguna relación laboral con el cliente y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que el auditor en ningún momento se considere intermediario del cliente respecto del personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se procedan de las relaciones entre él y su personal, y exime al cliente de cualquier responsabilidad que a este respecto existiere.

#### **NOVENA.- PLAZO DE TRABAJO**

No se cobra honorarios de servicios por ser una investigación académica, para la obtención del título de tercer nivel. El tiempo estipulado para la terminación de los trabajos está en relación a la conformidad en que el cliente entregue los documentos pedidos por el auditor y por el cumplimiento de las fechas estipuladas en el programa de trabajo aprobado por las partes, por lo que cualquier retraso ocasionado por parte del personal del cliente o de los usuarios repercutirán en el plazo estipulado, el cual deberá extenderse de acuerdo a las nuevas fechas establecidas en el programa de trabajo, sin perjuicio alguno para el auditor.

#### **DÉCIMA.- TRABAJOS ADICIONALES**

De ser necesaria alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebrarán por separado un convenio que formará parte integrante de este instrumento y en forma conjunta se acordará un nuevo costo.

#### **DÉCIMO PRIMERO.- VIÁTICOS Y PASAJES**

El importe de los viáticos y pasajes en que incida el auditor en el traslado, hospedaje y alimentación que necesite durante su permanencia en la ciudad de Valencia. Como resultado de los trabajos objeto de este contrato, será por cuenta del cliente.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP2  
CA  
5/5

### **CONTRATO DE AUDITORÍA**

**DÉCIMOSEGUNDA GASTOS GENERALES.-** Los gastos de fotocopiado y dibujo que se originen con motivo de este contrato correrán por cuenta del cliente.

#### **DÉCIMOTERCERA.- CAUSAS DE RESCICIÓN**

Serán causas de invalidación del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.

#### **DÉCIMOCUARTA.- JURISDICCIÓN**

Todo lo no conocido en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, adjuntas en el código civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales del cantón Valencia, renunciando al fuero que le pueda pertenecer en razón de su domicilio presente o futuro.

Enseñadas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de Valencia, el día Miércoles 12 de Agosto del 2015.

\_\_\_\_\_  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**AGENCIA VALENCIA**  
**BANCO PICHINCHA**

\_\_\_\_\_  
**EL AUDITOR**  
**LISBETH ISABEL BARRAGÁN LOAYZA.**

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia.

**Fecha:** 12 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP3 1/7
--------------------

**ENTREVISTA CON SUPERVISOR OPERATIVO BANCO PICHINCHA – AGENCIA VALENCIA**

<b>Nombre del entrevistado:</b> Ing. Shirley Verónica Sabando Álava <b>Cargo:</b> Supervisor Operativo. <b>Entrevistado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza. <b>Objetivo:</b> Conocer funciones del supervisor.		<b>Fecha:</b> 13 de Agosto del 2015. <b>Hora:</b> 11h30 <b>Lugar:</b> Banco Pichincha Agencia Valencia	
Ítem	Preguntas	Resultados	Análisis
1.	¿A cuántas personas tiene controlar sus actividades en la Institución?	5 Personas	Cuatro cajeros y un ejecutivo de servicios.
2.	¿Cómo realiza la confirmación de pagos de montos superiores a 5.000 dólares?	Vía telefónica	Por medio de los números de teléfonos de los clientes que tienen ingresado en el sistema se realiza la confirmación.
3.	¿Conoce Ud. cada que tiempo cambian los objetivos de cumplimiento de los ejecutivos de servicios?	Cada año.	Nos dan nuevos porcentajes que debemos cumplir.
4.	¿El personal Operativo cuenta con un protocolo para atender a los clientes?	Si	Todo el personal del Front Operativo cuenta con un protocolo de atención al cliente.
5.	¿Cada que tiempo se realiza el cambio de claves de la bóveda?	Tres meses	Mediante un acta se realiza el cambio de claves.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		<b>Fecha:</b> 13 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.		<b>Fecha:</b> 13 de Agosto del 2015.	



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia -- Av. 1B de Diciembre y Ancoez Perez**  
**Teléfono: 0529480099 Call: 0989605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP3 2/7	REF: PP3 3/7
--------------------	--------------------

**ENTREVISTA CON CONSULTIVO DE SERVICIOS DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA VALENCIA**

PREGUNTAS		RESULTADOS	
<b>Nombre del entrevistado:</b> Stefany Jomayra Ronquillo Arévalo		<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.	
<b>Cargo:</b> Ejecutivo de Servicios Personal?	¿Cada que tiempo se evalúa el desempeño del personal?	Mensual	Cada mes se realiza la evaluación de desempeño, lo cual se lo ingresa al sistema.
<b>Entrevistado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		<b>Lugar:</b> Banco Pichincha Agencia Valencia.	
<b>Objetivo:</b> Comprobar el cumplimiento de la política y procedimientos establecidos.		Se basó en las verificaciones tanto lo del documento con la cedula y la firma registrada en el sistema.	
<b>Ítem</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Análisis</b>
6.-	¿Se realizan arqueos sorpresa al cliente para realizar una transferencia?	Cedula Original Llenar formulario de solicitud.	Tanto el personal de cajas como el de cédulas de servicios se realiza arqueos sorpresa para evitar desviación de dinero a cuentas erradas.
9	¿Usted verifica que se visen las cuentas a diario?	Si	Si por medio del SGG (Sistema Gestión Gerencial).
10.-	¿Cuenta la institución con un organigrama?	Si	La institución cuenta con un organigrama establecido por lo que se lo realiza de manera diaria y ahí 48 horas para verificar alguna inconsistencia.
2.	¿Cada que cuantos días se realiza visado de las cuentas?	Diario	Se lo realiza de manera diaria y ahí 48 horas para verificar alguna inconsistencia.
3.	¿Se realiza el seguimiento y monitoreo por el cumplimiento de firmas?	Si	Si se lo realiza a diario el supervisor operativo.
4.	¿Cada que tiempo realiza un control de cuadro de los habilitantes?	Diario	Por medio de los reportes que arroja el sistema se cuadra con lo físico.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		<b>Fecha:</b> 13 de Agosto del 2015.	
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.		<b>Fecha:</b> 13 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.		<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.	



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PP3  
4/7

**ENTREVISTA CON EJECUTIVO DE SERVICIOS DEL BANCO PICHINCHA – AGENCIA VALENCIA**

<b>Ítem</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>	<b>Análisis</b>
5.	¿Cada que tiempo envía los cheques devueltos que no son retirados por los clientes?	Semestral	Semestral con un acta de envío al Archivo Central (Quito).
6.	¿Qué sucede si se entrega información de clientes a terceras personas?	Sigilo bancario	Esto es prohibido, lo cual perjudica al cliente.
7.	¿Cada que tiempo se realiza la destrucción de estados de cuentas?	Trimestral	El tiempo de permanencia es de tres meses pasado este tiempo se hace una acta de destrucción en compañía del supervisor operativo.
8.	¿Qué tipos de reclamos son los más frecuentes que se presentan en la agencia?	Que el cajero automático débito y no pago.	La solución de este inconveniente se la soluciona automáticamente en un lapso de 48 horas laborales.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.			<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.			<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PP3 5/7
--------------------

**ENTREVISTA CON EJECUTIVO DE SERVICIOS DEL BANCO PICHINCHA – AGENCIA VALENCIA**

Ítem	Preguntas	Resultados	Análisis
9.	¿De qué forma lleva un control de los premios de inversión entregados a los clientes?	Kardex	Por medio de un kardex se lleva el control de entrega de premios, con los acuse de entrega firmados por los clientes.
10.	¿Cómo les controlan si se está dando un buen servicio con eficiencia y eficacia a los clientes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Filmaciones</li> <li>➤ Cliente fantasma</li> </ul>	Si por medio de filmaciones, (personas que se hacen pasar por clientes realizan las filmaciones del servicio), cliente fantasma.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.		<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.		<b>Fecha:</b> 14 de Agosto del 2015.	



Audit & Solution

Lisbeth Isabel Barragán Loayza

Dir. Valencia -- Av. 18 de Diciembre y Arco de Peréz

Teléfono: 0522948009 Cell: 0939605345

Email: lbarraga@hotmail.com.

PERIODO DE DICIEMBRE 2014

REF:  
PP3  
6/7

REF:  
PP3  
7/7

**ENTREVISTA CON CAJERO DEL BANCO PICHINCHA – AGENCIA VALENCIA**

Nombre del entrevistado	Preguntas	Resultados	Análisis
Blanca Inés Chilán			
<b>Cargo:</b> Cajero	Se realiza la verificación de firmas al momento de procesar una transacción.	Independientes en ventanilla.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015. <b>De acuerdo a lo que tenga ingresado en el sistema se procede a realizar una transacción con las firmas correspondientes.</b>
<b>Entrevistado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza			<b>Hora:</b> 14H00
<b>Objetivo:</b> Conocer los procesos que se realizan			<b>Lugar:</b> Banco Pichincha Agencia Valencia.
Ítem	Preguntas	Resultados	Análisis
1.	¿El supervisor operativo realiza un monitoreo continuo al personal de cajas?	Cajas	Personal rota en diferentes agencias de la zona.
2.	¿Cuál son procedimientos para recibir billetes de 100.00 dólares?	Ingresar al sistema la serie del billete y hacer firmar un documento de respaldo de cliente.	Solo se pueden receptor billetes de 100.00 dólares en depósito a cuentas personales.
3.	¿Se confirma la transacción con el cliente antes de ejecutarla?	Si	Si no de depósitos confirmando el valor y a quien se realiza la transacción.
4.	¿Cuántas horas laborales implica ser cajero?	un 8 horas	Si existe la presencia de más público se atiende hasta que se termine.
5.	¿Al cumplir sus objetivos y presupuesto les asignan algún bono?	Si	Se asigna un bono a cada empleado.
6.	¿A partir de que monto de cheque o retiro de efectivo pide autorización al supervisor operativo?	5.000 dólares	El supervisor tiene que hacer la confirmación telefónica para proceder al pago.
7.	¿Se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades de los cajeros.	Saludo, confirmar la transacción, mirar al cliente, despedida y un tipo de seguridad.	Se encuentran establecidas para así evitar la delegación de funciones a diferentes empleados.
8.	¿Se puede hacer transacciones de la cuenta del mismo usuario que ejecuta la función?	Es incumplimiento de políticas.	Tipos de seguridad no es permitido realizar transacción de cuentas del mismo usuario.
9.	¿Se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades de los cajeros.	Si	Se encuentran establecidas para así evitar la delegación de funciones a diferentes empleados.
10.	¿Se puede hacer transacciones de la cuenta del mismo usuario que ejecuta la función?	Es incumplimiento de políticas.	Tipos de seguridad no es permitido realizar transacción de cuentas del mismo usuario.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PP4  
1/1

#### VISITA PRELIMINAR

El día viernes 14 de Agosto del año 2015, siendo las 11h30am horas, se visitó las instalaciones del Banco Pichincha - Agencia Valencia, ubicada en Av. García Moreno y Arcos Pérez – Valencia, en conjunto del Supervisor Operativo Verónica Sabando, en donde se pudo observar los consiguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar.

La institución bancaria posee una infraestructura de dos pisos, en la planta baja se encuentra el área comercial que comprende al Gerente, la Asesora y el área del front operativo que se halla las ventanillas, oficina del supervisor y balcón de servicios, que están adecuadamente distribuidas las mismos que están en correcto funcionamiento para el bienestar de las personas.

Estas áreas están debidamente amobladas y equipadas: con computadoras, teléfonos, escáner, Pin Pad, impresoras, botón de pánico, archivadores, sillas ejecutivas. La oficina del supervisor operativo posee los recursos necesarios como: una computadora de escritorio, una impresoras láser, escáner digitalizador de cheques, archivadores y teléfono convencional,

El área de cajas está equipado con recursos como: computadoras, archivadores, botones de pánico, impresoras, lámparas ultravioletas, decodificadores, billeteros, un teléfono convencional.

En el balcón de servicios se encuentra equipado con: Computadora de escritorio, teléfono convencional, escáner digitalizador, impresora láser, silla ejecutiva.

El horario de atención al público es de 9H00am – 16H30 pm, de lunes a viernes lo cual laboran todas las áreas de la agencia, los sábados de 9H00 am -13H00 pm. Solo atiende el área de cajas y supervisor.

A las 15H35pm, se finaliza a la visita a la agencia observando aspectos precisos para ejecutar el trabajo de auditoría y con la contribución de todo el personal.

¥

Verificado físicamente ¥

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>FECHA:</b> 14 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>FECHA:</b> 14 de Agosto del 2015.	



## Audit & Solution

Lisbeth Isabel Barragán Loayza

Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez

Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345

Email: lbarraga@hotmail.com.

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014

REF:  
PP5  
1/3

### CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

El Banco Pichincha, Agencia Valencia se encuentra formado por cuatro cajeros, un balcón de servicios, un ejecutivo de negocios, un gerente, un supervisor operativo, dos guardias, un asesor de y una persona que realiza el aseo de la agencia, su estructura es de dos plantas en la primera se encuentran las oficinas para atención a los clientes y en la segunda planta se encuentra archivo.

Ω

El Banco Pichincha es un pilar de desarrollo para el Ecuador través de la creación de valor económico y social mediante la entrega de servicios y productos financieros de alta calidad. Esta institución obtiene resultados financieros sostenidos y superiores preservando la solvencia institucional y sustentada en la adecuada administración, Banco Pichincha, Agencia Valencia se encuentra localizado en el cantón Valencia, Av. García Moreno y General Enríquez.

#### Misión

Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo sostenible y responsable del Ecuador y los países donde tenga presencia, apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas.

#### Visión

Ser el Banco líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus accionistas.

#### Recorrido por las Instalaciones Ω

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 14 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 14 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia Av. 19 de Diciembre y Arcos Perez  
 Dir. Valencia Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948 009 Cell: 09 39605345  
 Teléfono: 05 2 948 009 Cell: 09 39605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com  
 Email: lbarraga@hotmail.com

REF:  
PP6  
1/2

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**  
**ESTRUCTURA ORGANICA**

**CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN**

El Banco Pichincha, Agencia Valencia, esta conformada por el Gerente y Ejecutivo de Negocios, los cuales pertenecen al Área de Negocios, quienes gestionan los créditos, inversiones y aperturas de cuentas. En el Área del Front Operativo está encabezado por el Supervisor Operativo el cual es el encargado de verificar que toda la estructura de la agencia transacciones, gestionando adecuadamente filas en balcones y/o Ventanillas, atendiendo a los requerimientos del Área Comercial en caso de ser asignadas y garantizar el cumplimiento de él supervisa el trabajo realizado del ejecutivo de servicios y del personal de cajas que se cumplan todos los pons de seguridad, las políticas y procedimientos.

**Misión del Supervisor Operativo.-** Realizar los procesos de aprobación en el punto de atención al balcon y/o ventanillas, apoyando al personal con cualquier requerimiento por transacciones, gestionando adecuadamente filas en balcones y/o Ventanillas, atendiendo a los requerimientos del Área Comercial en caso de ser asignadas y garantizar el cumplimiento de él supervisa el trabajo realizado del ejecutivo de servicios y del personal de cajas que se cumplan todos los pons de seguridad, las políticas y procedimientos.

**Con el fin de:** Controlar y asegurar la correcta operatividad y nivel de servicio de los Procesos El Ejecutivo de Servicios en su gestión colabora enviando y recibiendo la valija diaria, la proveeduría, ingresa reclamos y requerimientos de los clientes, transferencia interbancarias y

entre cuentas, giros al exterior, entrega de chequeras, notas de débitos, tarjetas de créditos y débitos, estados de cuentas, ingreso de servicios electrónicos.

**Misión del Ejecutivo de Servicios.-** Atender los requerimientos de los clientes referentes a transacciones propias del balcón de servicios, así como también productos y servicios dentro El personal de cajas recibe depósitos, retiros de efectivo, pago de cheques, recaudaciones, pago de impuestos, matrículas, giros del exterior, remesas de efectivo, los cuales son los encargados los requerimientos y reclamos, demostrando permanentemente compromiso con el cliente.

de la apertura y cierre de la agencia

**Con el fin de:** Ofrecer un nivel de servicio superior en todas las transacciones realizadas por La agencia cuenta personal de mensajería, el cual hace dos recorridos al día uno a las 13H00 los clientes en Balcones, caracterizado por la agilidad, efectividad y cortesía, contribuyendo de esta forma con la excelencia del servicio y la productividad requerida.

pm y el segundo a las 16H30pm, el cual se encarga de llevar los documentos para tramites respectivos, las papeletas y cheques este servicio solo es de lunes a viernes.

El personal de limpieza se encarga de realizar sus actividades diarias para mantener el orden

**Misión del Cajero.-** Ejecutar las transacciones en caja definidas por el banco cumpliendo y aseo de cada una de las áreas tanto internas como externas del banco. políticas, procedimientos y estándares con especial énfasis en la atención al cliente.

El servicio del guardia es vigilar las áreas de la agencia para poder dar seguridad tanto como

**Con el fin de:** Ofrecer un nivel de servicio superior en todas las transacciones realizadas por los clientes en caja, caracterizado por la agilidad, efectividad y cortesía, contribuyendo de esta forma con la excelencia del servicio y la productividad requerida.

Comprobado ☺

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Ledo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:  
PP5  
3/3

## CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

### Objetivo institucional

Cumplimiento organizacional, medio a través del promedio mensual de los indicadores estratégicos.

### Índice de cumplimiento presupuestario

Cumplimiento presupuestario de la División / Unidad/ Centro de Costo o del colaborador dependiendo la función.

### Ranking (supervisor)

Calificación de la línea de supervisión que involucra ámbitos cualitativos y cuantitativos.

### Gestión por objetivos

Aporte individual adicional (Valor agregado a las funciones) registrado en un sistema integrado que incluye seguimientos periódicos.

### Nuestros principios y valores

#### Solidaridad:

Creemos que somos parte de una sociedad en desarrollo con grandes niveles de justicia.

#### Optimismo:

Proveemos el progreso y rechazamos el conformismo. Los cambios significan oportunidades que permitan nuestro liderazgo. Creemos que el futuro será mejor que el pasado y que podemos ser los mejores en lo que nos proponemos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.

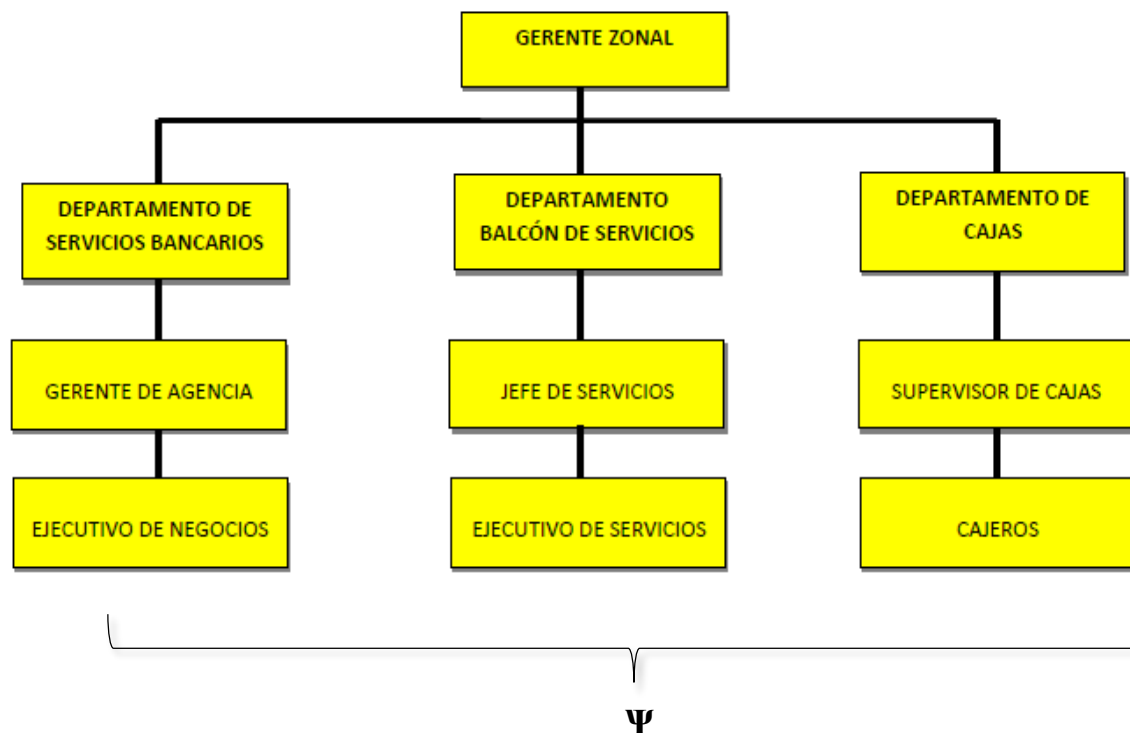


**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:  
PP6  
2/2

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ORGANIGRAMA BANCO PICHINCHA AGENCIA VALENCIA



Revisado Ψ

Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

Fecha: 17 de Agosto del 2015.

Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

Fecha: 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF: PP7 1/2
--------------------

**ANÁLISIS DEL FODA**

FORTALEZAS	PESO %		OPORTUNIDADES	PESO %	
	CALIF .OBT	CALIF .OPT		CALIF. OBT.	CALIF. OPT.
Personal con perfil alto para ejercer sus labores.	23	25	Ejecución de campañas de ahorros para captar más clientes.	25	25
Agencia con buena infraestructura	24	25	Créditos de campañas	20	25
Capacitación permanente de personal.	22	25	Mejorar el tiempo en filas	22	25
Productividad exitosa por ser zona agrícola.	21	25	Incrementar más cajeros automáticos en la agencia	25	25
<b>TOTAL %</b>	<b>90%</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>92 %</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.		



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:  
PP7  
2/2

**ANÁLISIS DEL FODA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>PESO %</b>		<b>AMENAZAS</b>	<b>PESO %</b>	
	<b>CALIF .OBT</b>	<b>CALIF .OPT</b>		<b>CALIF. OBT.</b>	<b>CALIF. OPT.</b>
Incumplimiento de procedimientos y políticas.	<b>22</b>	<b>25</b>	Cancelación de cuentas por petición del cliente.	<b>23</b>	<b>25</b>
Ambiente laboral no agradable.	<b>23</b>	<b>25</b>	El nivel de competencia es muy alto.	<b>22</b>	<b>25</b>
Personal no proactivo para ejercer sus labores.	<b>23</b>	<b>25</b>	Requerimientos no resueltos a la fecha establecida, inconformidad con los clientes.	<b>22</b>	<b>25</b>
Incumplimiento de Pons de seguridad.	<b>24</b>	<b>25</b>	El poco circulante afecta a los objetivos institucionales, debido al incremento de mora.	<b>24</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>91 %</b>	<b>100%</b>
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.			<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.		



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PP8  
1/6

## PLAN GENERAL DE AUDITORIA

### • MOTIVO

En el Banco Pichincha, Agencia Valencia se cree que es necesario realizar una Auditoría de Gestión en el área de front Operativo.

### OBJETIVOS

#### GENERAL

- Desarrollar una Auditoría de Gestión en los procesos al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Valencia, año 2014.

#### ESPECÍFICOS

- Comprobar el nivel de cumplimiento de la base legal aplicable a la institución financiera.
- Analizar la estructura organizacional y funcional del Front operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia.
- Evaluar el grado de razonabilidad de los procesos operativos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Pérez  
 Teléfono: 052948009    Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:
PP8
3/6

### PLAN GENERAL DE AUDITORIA

- **ALCANCE**
- **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

La ejecución de esta Auditoría de Gestión se realizará del año 2014 la cual tendrá una duración de 30 días desde el 19 de Agosto al 19 de septiembre del 2015, y al terminar, el reunir información fidedigna a través de un examen en base a la sistematización del tiempo determinado por el auditor emitirá un informe con relación a la misma.

En base a este tipo de investigación se visitó al Banco Pichincha- Agencia Valencia, para reunir información fidedigna a través de un examen en base a la sistematización del tiempo determinado por el auditor emitirá un informe con relación a la misma.

El problema que será ejecutado al área del Front Operativo; en el cual se utilizará marco teórico citas bibliográficas relativas a la Auditoría de Gestión que facilitará hallar la raíz del problema existente de la institución bancaria desde una perspectiva objetiva y práctica; la misma que serán obtenidas de libros, internet y documentos concernientes al tema.

✓ **DISPOSICIONES LEGALES**

- ✓ Ley de instituciones financieras
- ✓ Ley para regular el lavado de activos

**TIEMPO DE EJECUCIÓN**

30 Días

Base Técnica:

✓ **RECURSOS A UTILIZAR**

- ✓ Normas Internacionales de Auditoria NIA
- a.- **TALENTO HUMANO**
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

**AUDITOR:**

✓ Normas Internacionales de Contabilidad NIC

Jefe de Mandato: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015
<b>Revisado por:</b> Ldo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015
<b>Revisado por:</b> Ldo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PP8  
4/6

**PLAN GENERAL DE AUDITORIA**

**b. RECURSOS MATERIALES**

<b>PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORIA</b>				
<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNID. MEDIDAS</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
Equipos de cómputos	1	Unidad	\$ 150.00	\$ 150.00
Sumadoras	1	Unidad	\$ 35.00	\$ 35.00
Cartuchos de tinta	3	Unidades	\$ 25.00	\$ 75.00
Hojas A4	4	Resmas	\$ 4.00	\$ 16.00
Esferos	4	Unidades	\$ 0.25	\$ 1.00
Lápiz	2	Unidad	\$ 0.25	\$ 0.50
Borradores	3	Unidades	\$ 0.25	\$ 0.75
Anillados	6	Unidades	\$ 1.00	\$ 6.00
Grapadora	1	Unidad	\$ 3.50	\$ 3.50
Grapas	2	Cajas	\$ 0.60	\$ 1.20
CD'S	4	Unidad	\$ 1.00	\$ 4.00
Clips	2	Cajas	\$ 0.25	\$ 0.50
Alimentación	30	Alimentación	\$ 3.00	\$ 180.00
Movilización	140	Pasajes	\$ 2.00	\$ 280.00
Internet	20	Internet	\$ 0.60	\$ 12.00
Empastados	6	Unidades	\$ 10.00	\$ 60.00
Impresiones	1300	Unidades	\$ 13.00	\$130.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 249.70</b>	<b>\$ 955.45</b>

**RECURSOS FINANCIEROS**

La remuneración es de **US \$ 955.45 dólares americanos** más el porcentaje del IVA.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PP8  
5/6

## PLAN GENERAL DE AUDITORIA

- **FECHAS**

### **FECHA DE INICIO DE LA PRIMERA FASE**

#### **Planificación del trabajo:**

Del 11 al 12 de Agosto del 2015.

### **FECHA DE SEGUNDA FASE:**

#### **Ejecución del trabajo:**

Del 13 Agosto al 14 de Septiembre del 2015.

### **FECHA DE TERCERA FASE**

#### **Elaboración del informe:**

Del 15 al 18 de septiembre del 2015.

- **SUPERVISIÓN DEL TRABAJO:**

El auditor será el responsable de mantener presente los objetivos, alcances y procedimientos a aplicarse en la auditoría. Poseerá la responsabilidad óptima y oportuna para cumplir con la planificación, programación y ejecución del trabajo de auditoria avalando un control de calidad eficiente a la terminación del trabajo y tener seguridad en la deliberación del informe final.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dirección: Valencia A.V. 13100 - Diciembre Arturo Pérez  
 Teléfono: 0503 24848009 Cel: 099 50603545  
 Email: lbarraga@intatib.com.  
**PERIODO: Del 10 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
 PA  
 1/1

**PLAN GENERAL DE AUDITORIA**  
**PROGRAMA DE AUDITORIA**

N°	PROCEDIMIENTO <b>PRODUCTOS A OBTENER</b>	RE F/P T	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Crear y utilizar cuestionario de control interno. ➤ Programa de Auditoria ➤ Cuestionario de Control Interno	<b>PA 1</b>	LB	20 de Agosto del 2015.	
2	Evaluar riesgo Final de Auditoria de Gestión ➤ Informe Final de Control Interno ➤ Informe Final de Auditoria de Gestión riesgo de detección y riesgo de auditoría.	<b>PA 2</b>	LB	22 de Agosto del 2015.	
3	Fabricar hallazgos de auditoría correspondientes a la evaluación de control interno.	<b>HA</b>	LB	24 de Agosto del 2015.	
4	Redactar un informe de control interno.	<b>ICI</b>	LB	26 de Agosto del 2015.	Se empleara por medio del modelo del control interno COSO II.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 19 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015. <b>Fecha:</b> 19 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 17 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: CCI 1 1/11
-----------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO II)**

**AMBIENTE INTERNO**

**Objetivo:** Conocer la estructura organizativa, ambiente laboral de la entidad bancaria.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PUNT. OBP.		
1.	¿El Banco Pichincha, Agencia Valencia posee un manual de funciones?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Posee el manual de funciones el cual tenemos acceso se encuentra en la página web del banco.	
2	¿El área del Front Operativo cuenta con personal capacitado para ejecución de sus actividades a realizar?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Se capacita con frecuencia por medio de cursos que facilita la Superintendencia de Bancos y Seguros, el banco también dicta capacitaciones.	
3	¿Cajeros si cumplen con protocolo de atención al cliente?		<b>X</b>		<b>6</b>	<b>6</b>	Cajeros si cumplen todo el protocolo.	

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 19 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 19 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: CCI 1 2/11
-----------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO II)**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PUNTO OPT.		
4	¿Se firma bitácoras del control de ingreso a bóveda?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Se observó que la bitácora no se encuentra firmada hasta la actualidad.	
5	¿Se realizan arqueos cruzados?	<b>X</b>			<b>4</b>	<b>6</b>	Si en los cuales se encontraron irregularidades.	<b>H</b>
6	Se cumple presupuesto anual para las actividades a realizar.	<b>X</b>			<b>4</b>	<b>6</b>	No se logró cumplir el presupuesto asignado.	<b>H</b>
7	¿Los ejecutivos conocen las normativas vigentes a la cual se sujeta a su conducta?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Permite cumplir con las funciones enmendadas.	
8	¿Existe compromiso por parte de los empleados a ser responsables al uso de sus claves de las diferentes aplicaciones?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Si lo cual evita inconvenientes en diferentes transacciones.	
<b>TOTAL</b>					<b>44</b>	<b>48</b>		
<b>Hallazgo H</b>								
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.					<b>Fecha:</b> 19 de Agosto del 2015.			
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.					<b>Fecha:</b> 19 de Agosto del 2015.			



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 2  
1/8

### MEDICION DE RIESGO

#### RIESGO DE CONTROL

En evaluación del control interno se logró obtener las siguientes medidas para el cálculo del nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Ambiente Interno**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

#### COMPONENTE:

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
AMBIENTE INTERNO	44	48
<b>TOTAL</b>	44	48

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

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

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{44}{48} = 0,9167 \Rightarrow 91.67\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 91.67 \Rightarrow 8.33\%$$

La confianza es de 91.67 % alta y un nivel de riesgo 8.33 % bajo en este Componente de Control Interno porque no se logró cumplir con el presupuesto establecido y se encontró diferencias en los resultados de los arqueos cruzados.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**


<b>REF:</b> CCI 1 3/11
------------------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO (COSO II)**

**ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS:**

**Objetivo:** Conocer si en la institución tiene planteadas las metas para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

N. o.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/ A	CALIF OBT.	PUNT. OPT.		
1.	¿Existe la elaboración de metas para cumplirlas en tiempos determinados?	X			8	8	Elaboran un cronograma de actividades para el logro de sus objetivos.	
2.	¿La institución financiera tiene estrategias definidas para ser competitivos?	X			6	6	Mediante la calidad de servicios y de productos.	
3.	¿En la agencia se labora en equipo para lograr cumplir metas y campañas?	X			7	7	Siempre se labora en equipo para lograr cumplir lo establecido.	
4.	¿Se posee un Call center para la ayuda de alguna consulta o requerimiento?	X			8	8	La Mesa de Servicios ayuda a despejar alguna duda o a dar una solución.	
<b>TOTAL</b>					<b>29</b>	<b>29</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.						<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.		

Audit & Solution							
		<b>Lisbeth Isabel Barragán Loayza</b> Dir. Valencia 05 2 9483009 Dicción 0939605345 Teléfono 05 2 9483009 Correo 0939605345 Email 529483009@hotmail.com PERIODO: Del 01 de marzo al 31 de diciembre 2014.			REF:		
			REF: PT 2 2/8				
CUBRIONARIO DE CONTROL INTERNO (C20011)							
IDENTIFICACION DE RIESGOS							
MEDICION DE RIESGO							
<b>Objetivo:</b> Identificar los eventos que afectan al cumplimiento de objetivos de la agencia							
RIESGO DE CONTROL							
		RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	CALIF. OBT.	PUNTAJE OBT.		
Para la valoración del control interno, se logró obtener las siguientes cuantificaciones para la medición del nivel de confianza y del riesgo en el componente, <b>Establecimientos de</b>							
¿Existe un responsable de la autorización de pagos de cheques y retiros de efectivos por valores de cinco mil dólares o mayores que éste?		<input checked="" type="checkbox"/>		<b>RIESGO</b> Bajo		La persona encargada de realizar las autorizaciones de pagos y retiros es el supervisor	<b>CONFIANZA</b> Baja
				Moderado Bajo		Moderada	
				Moderado		Moderada	
				Alto		El ejecutivo de servicios es la persona encargada y no reporta inconsistencias al Gerente.	H
¿Existe una persona encargada de realizar el visado de cuentas en el sistema SGG?		<input checked="" type="checkbox"/>		<b>3</b> <b>7</b>		<b>CALIFICACION OBTENIDA</b> 29	<b>PUNTAJE OPTIMO</b> 29
		ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS		29		29	
		<b>TOTAL</b>		29		No se realiza la gestión	
¿Se realiza la localización de clientes para la entrega de productos y denuncia de tarjetas?		<input checked="" type="checkbox"/>		<b>5</b> <b>8</b>		necesaria para entregar las tarjetas.	<b>H</b>
Nivel de Confianza = Calificación Obtenida x 100 Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza							
¿El personal se presenta a laborar con el uniforme en perfecto estado?		<input checked="" type="checkbox"/>		Nivel de Confianza = 29 = 100% Nivel de Riesgo = 100% - 100% = 0%		El talento humano si usa el uniforme de manera correcta	
La confianza es de 100% alta y un nivel de riesgo 0% bajo en este componente se encuentran bien establecidas las metas lo cual permite lograr cumplir sus objetivos.				<b>24</b> <b>31</b>			
<b>Hallazgo: H</b> Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						Fecha: 18 de Agosto del 2015.	
Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						Fecha: 18 de Agosto del 2015.	
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.						Fecha: 20 de Agosto del 2015.	
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.						Fecha: 20 de Agosto del 2015.	



Audit & Solution  
Lisbeth Isabel Barragán Loayza  
Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
Email: lbarraga@hotmail.com.  
PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF:  
PT 2  
3/8

## MEDICION DE RIESGO

### RIESGO DE CONTROL

Para la valoración del control interno. se logró obtener las siguientes parámetros para la medida del nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Identificación de Riesgos**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

### COMPONENTE:

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
IDENTIFICACION DE RIESGOS	24	31
<b>TOTAL</b>	24	31

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{24}{31} = 0.7741 \Rightarrow 77.41\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 77.41 \Rightarrow 22.59\%$$

La confianza es 77.41% alta y un nivel de riesgo 22.59% bajo motivo por el cual no se está reportando las inconsistencias de cuentas al Gerente de Agencia para su respectiva regularización t también no se está haciendo las llamadas para la localización de clientes para que se acerquen a retirar las tarjetas en la agencia lo que no permite cumplir los objetivos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: CCI 1 6/11
-----------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ( COSO II )**

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS:**

**Objetivo:** Analizar de qué forma son evaluados los riesgos dentro de la Agencia Bancaria.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PUNT. OBT.		
1.	¿Cuentan con bóveda temporizada?	X			9	9	Si lo cual en un lapso de 15 minutos en forma dual se puede abrir la bóveda.	
2.	¿Para el pago de cheques o retiros de efectivo superior a 5.000 dólares se realiza confirmación con el titular de la cuenta?	X			7	7	Supervisor por seguridad de las cuentas de los clientes.	
3.	¿Poseen botón de pánico?	X			6	6	Si lo cual es una alarma silenciosa, que da señal al Comad Center y la policía.	
4.	¿Tienen un cupo establecido para mantener efectivo en cajas?	X			6	6	Si lo cual lo monitorea el supervisor, en caso que sobrepase los 10.000 dólares solicita al cajero se realiza un egreso.	
<b>TOTAL</b>					<b>28</b>	<b>28</b>		
<b>Hallazgo H</b>								
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						<b>Fecha:</b> 18 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.						<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.		



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 2  
4/8

### MEDICION DE RIESGO

#### RIESGO DE CONTROL

Para la valoración del control interno, se adquirieron los siguientes valores para el cálculo de la evaluación de confianza y del riesgo en el componente, **Evaluación de Riesgos**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

#### COMPONENTE:

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
EVALUACION DE RIESGOS	28	28
<b>TOTAL</b>	28	28

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{28}{28} = 1 \Rightarrow 100\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\% \Rightarrow 0\%$$

La confianza es de 100% alta y un nivel de riesgo 0% bajo demostrando que la agencia bancaria tiene métodos para evaluar los posibles riesgos y de esta manera evitarlos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: CCI 1 7/11
-----------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ( COSO II )**

**RESPUESTAS A LOS RIESGOS:**

**Objetivo:** Reducir los posibles riesgos que pueden afectar a las necesidades de la agencia bancaria.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PUNT. OBT.		
1.	¿Se realizan cambios de claves periódicamente?	<b>X</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	Se lo realiza en forma trimestral, por seguridad.	
2.	¿La información de los clientes es confidencial?	<b>X</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	Si lo cual si algún empleado lo incumple seria sigilo bancario.	
3.	¿Se establece medidas de seguridad al traspaso de dinero al Punto Pago Agrícola?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	Si por medio de la empresa de TEVCOL es la que lo realiza.	
4.	¿Existe un Plan de Contingencias en caso de no haber sistema en ventanillas?	<b>X</b>			<b>6</b>	<b>6</b>	En caso de depósitos se los realiza con doble papeletas, bajo la autorización del Jefe Zonal.	
<b>TOTAL</b>					<b>26</b>	<b>26</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.							<b>Fecha:</b> 28 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.							<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.	



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 2  
5/8

### MEDICION DE RIESGO

#### RIESGO DE CONTROL

Para la valoración del control interno, se adquirieron los siguientes valores para el cálculo del nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Respuestas a los Riesgos**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

#### COMPONENTE:

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
RESPUESTAS A LOS RIESGOS	26	26
<b>TOTAL</b>	26	26

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{26}{26} = 1 \Rightarrow 100\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100\% \Rightarrow 0\%$$

La confianza es de 100% alta y un nivel de riesgo 0% bajo lo cual demuestra que si se cumple las políticas y procedimientos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

<b>REF:</b> <b>CCI 1</b> <b>9/11</b>
--

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ( COSO II )**

**ACTIVIDADES DE CONTROL:**

**Objetivo:** Comprobar si los procedimientos y políticas se encuentran empleados de manera correcta.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/ A	CALIF OBT.	PUNT. OPT.		
1.	¿Se encuentra actualizado el tarifario?	<b>X</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	Si esta actualizado a la fecha emitido por la Súper Intendencia de Bancos.	
2.	¿Se revisa a diario la herramienta de reclamos y requerimientos para dar solución de las solicitudes?	<b>X</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	Si se lo hace esto ayuda a no tener reclamos vencidos para lograr cumplir los objetivos.	
3.	¿Se realizan arquezos sorpresivos en ventanillas?	<b>X</b>			<b>4</b>	<b>6</b>	Si, esto es bueno para verificar la legalidad del personal de ventanillas.	<b>H</b>
4.	¿Para toda transacción se realiza la verificación de firmas?	<b>X</b>			<b>5</b>	<b>5</b>	Evita fraudes, estafas, reprocesos (Firmas inconformes).	
<b>TOTAL</b>					<b>23</b>	<b>25</b>		
<b>Hallazgo H</b>								
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						<b>Fecha:</b> 18 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc						<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.		



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 2  
6/8

**MEDICION DE RIESGO**

**RIESGO DE CONTROL**

Para la estimación del control interno, se adquirieron los siguientes valores para el cálculo del nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Actividades de Control**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

**COMPONENTE:**

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
ACTIVIDADES DE CONTROL	23	25
<b>TOTAL</b>	23	25

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{23}{25} = 0.92 \Rightarrow 92\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 92 \Rightarrow 8\%$$

La confianza es de 92 % alta y un nivel de riesgo 8% bajo representa este valor porque se encontró diferencias en los cuadros de ventanillas en estas actividades de control lo que afecta para lograr cumplir los procedimientos y políticas de la agencia.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 18 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

<b>REF:</b> CCI 1 10/11
-------------------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ( COSO II )**

**INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

**Objetivo:** Conocer cómo se controlan las actividades, información y procedimientos que se realizan en la agencia.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PUNT. OPT.		
1.	¿Realizan reportes diarios del fin del día del balcón de servicios?	X			9	9	Por medio de una acta de arqueo de habilitantes.	
2.	¿El supervisor tiene acceso por medio del sistema para revisar las transacciones que están ejecutando los cajeros?	X			9	9	Para de esta manera poder verificar si se está cumpliendo con los procesos y políticas.	
3.	¿Se realizó la verificación de firmas de transferencia interbancarias?	X			9	9	No se encontró ninguna novedad, las firmas se encuentran conformes de acuerdo al sistema.	
4.	¿Los documentos se envían a archivo central o permanecen en la agencia?	X			9	9	Después de un tiempo determinado se envía archivo central a custodia de valores (Quito).	
<b>TOTAL</b>					<b>36</b>	<b>36</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.					<b>Fecha:</b> 18 de Agosto del 2015.			
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.					<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.			



### Audit & Solution

Lisbeth Isabel Barragán Loayza

Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez

Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345

Email: lbarraga@hotmail.com.

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF:  
PT 2  
7/8

### MEDICION DE RIESGO

#### RIESGO DE CONTROL

Para la estimación del control interno, se adquirieron los siguientes valores que permiten llegar a medir el nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Información y Comunicación**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

#### COMPONENTE:

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	36	36
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{36}{36} = 1 \Rightarrow 100\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 100 \Rightarrow 0\%$$

La confianza es del 100% alta y un nivel de riesgo 0% bajo, se ha obtenido un nivel de confianza alto lo cual es importante mantenerlo lo que indica que se mantiene muy bien los elementos de información y comunicación para bienestar de la agencia.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
 PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF: CCI 1 11/11
------------------------

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ( COSO II )**

**MONITOREO**

**Objetivo:** Identificar como se ejecuta la supervisión de las actividades dentro la agencia bancaria para ver si se cumple el control interno mediante las actividades.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN	MARCAS
		SI	NO	N/A	CALIF OBT.	PUNT. OPT.		
1.	¿Se evalúa al personal periódicamente?	<b>X</b>			<b>9</b>	<b>9</b>	Se lo realiza por medio del Jefe Zonal y en línea (Campus Virtual).	
2.	¿El sistema de claves de apertura de la agencia es supervisado por el Comand Center?	<b>X</b>			<b>5</b>	<b>9</b>	Si en el cual se pudo evidenciar que existe incumplimiento de uso de claves.	<b>H</b>
3.	¿Existe un sistema para verificar las transacciones y errores que tengan los cajeros automáticos?	<b>X</b>			<b>9</b>	<b>9</b>	Si este sistema lo pasa revisando el supervisor.	
4.	¿Las bitácoras de la bóveda se encuentran firmadas correctamente en forma dual?	<b>X</b>			<b>9</b>	<b>9</b>	Se encuentran de forma correcta firmadas.	
<b>TOTAL</b>					<b>32</b>	<b>36</b>		
<b>Hallazgo H</b>								
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.						<b>Fecha:</b> 18 de Agosto del 2015.		
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.						<b>Fecha:</b> 20 de Agosto del 2015.		



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 2  
8/8

**MEDICION DE RIESGO**

**RIESGO DE CONTROL**

Para la estimación del control interno, se adquirieron los siguientes valores que permiten llegar a medir el nivel de confianza y del riesgo en el componente, **Monitoreo**, del Banco Pichincha Agencia Valencia del año 2014, aplicando la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
76% - 95%	Alto	Alta

**COMPONENTE:**

COMPONENTE	CALIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
MONITOREO	32	36
<b>TOTAL</b>	32	36

Nivel de confianza =  $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje optimo}} \times 100$

Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{32}{36} = 0.888 \Rightarrow 88.89\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 88.89 \Rightarrow 11.11\%$$

La confianza es del 88.89% alta y un nivel de riesgo bajo del 11.11%, es considerable que dentro de este componente proponer supervisar más que se use de manera correcta las claves que son personales e intransferibles para tener mayor control interno y evitar algún inconveniente a futuro.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 18 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 20 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**

**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**

**REF:**  
**PT 3**  
**1/3**

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

**CONSOLIDACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (COSO II)**

N.-	COMPONENTES	CLAIFICACION OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	Ambiente Interno	44	48	91.67	8.33
2	Establecimientos de Objetivos	29	29	100	0
3	Identificación de Riesgos	24	31	77.41	22.59
4	Evaluación a los Riesgos	28	28	100	0
5	Respuesta a los Riesgos	26	26	100	0
6	Actividades de Control	23	25	92	8
7	Información y Comunicación	36	36	100	0
8	Monitoreo	32	36	88.90	11.11
<b>TOTAL</b>		<b>242</b>	<b>259</b>	<b>749.98</b>	<b>50.03</b>

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.

**REPRESENTACIÓN DE LA CONSOLIDACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (COSO II)**



**Análisis:** La evaluación del Control Interno que se ejecutó a la agencia Bancaria, permitió conocer mediante los componentes del Control Interno el nivel de confianza que posee la agencia en sus actividades y procesos.

- Ambiente Interno tiene un nivel de confianza 91,67%.
- Establecimientos de Objetivos, está en un 100% del nivel de confianza.
- Identificación de Riesgos, tiene un 77.41% del nivel de confianza.
- Evaluación de los Riesgos, su nivel de confianza es de 100%.
- Respuesta a los Riesgos, su nivel de confianza es de 100%.
- Actividades de Control de 92% del nivel de confianza.
- Información y Comunicación, es del 100% del nivel de confianza.
- Monitoreo su nivel de confianza es de 88.89%.

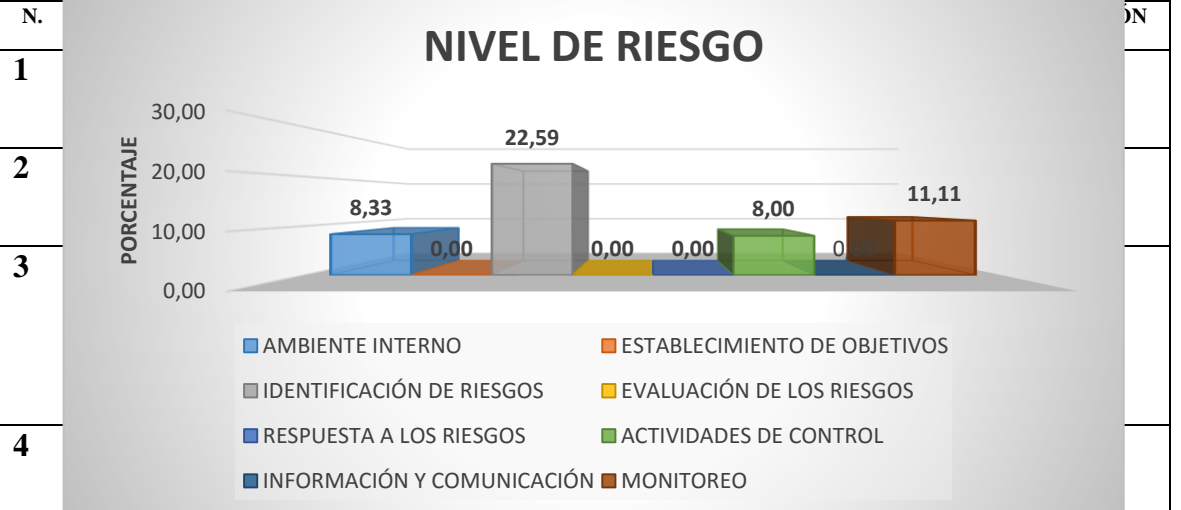
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Pérez  
 Teléfono: 05 2 948 009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF: PT 4 1/4
---------------------

**REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CONSOLIDACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO Y ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (COSO II) CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO INHERENTE**



Súper Intendencia de bancos?		
5 ¿La crisis Mundial afecta a la solvencia del banco?	7	17.26
del control interno, que servirá para mejorar en ciertos procesos para bien de la agencia bancaria.	<b>TOTAL</b> 39	100%

- Ambiente Interno tiene un nivel de riesgo de 8.33%.
- Establecimientos de Objetivos, presenta un nivel de riesgos 0%.
- Identificación de Riesgos, tiene un 22.59% del nivel de riesgo, mejorar para poder identificar los eventos que perjudican a la agencia bancaria.
- Evaluación de los Riesgos, su nivel de riesgo 0%.
- Respuesta a los Riesgos, su nivel de riesgo 0%.
- Actividades de Control es de 8% del nivel de riesgo, mejorar las actividades de control de procedimientos y políticas.
- Información y Comunicación, presenta un 0% del nivel de riesgo.
- Monitoreo su nivel de riesgo es de 11.11%, lo cual se sugiere supervisar más las actividades a realizarse en la agencia.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza.	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015.
---	--------------------------------------

<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015.
--	--------------------------------------

M.Sc. <b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015.
---	--------------------------------------

M.Sc.	
-------	--



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 4  
2/4

### MEDICIÓN DE RIESGO

#### RIESGO INHERENTE

Mediante el estudio que se realizó en el **Banco Pichincha - Agencia Valencia** se pudo determinar que el riesgo inherente es del 39% (Riesgo Bajo - Medio) considerando la ponderación de la siguiente matriz y variables de importancia así:

RIESGO	MINIMO	MAXIMO
<b>BAJO</b>		
BAJO	0,01	10,11
MEDIO	10,11	20,21
ALTO	20,21	30,31
<b>MEDIO</b>		
BAJO	30,31	40,41
MEDIO	40,41	50,51
ALTO	50,51	60,61
<b>ALTO</b>		
BAJO	60,61	70,71
MEDIO	70,71	80,81
ALTO	80,81	90,91

$$\text{Nivel de Riesgo Inherente} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{39}{100} * 100 = 39$$

- ✓ La institución bancaria posee un control para evitar los robos cibernéticos.
- ✓ La agencia bancaria si cuenta con un plan de emergencia.
- ✓ En la institución bancaria si se cumple con la información correcta para llenar el formulario del CONSEP.
- ✓ Si mantiene actualizados los tarifarios de costos de servicios y productos bancarios.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 4  
3/4

### MEDICIÓN DE RIESGO

#### RIESGO DE CONTROL

Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguientes parámetros para la medición del nivel de confianza y riesgo de control interno del área del front operativo del **Banco Pichincha - Agencia Valencia**, se utiliza la siguiente matriz de medición.

PORCENTAJE	RIESGO	CONFIANZA
10%-30%	Bajo	Baja
30%-50%	Moderado Bajo	Moderada Baja
50%-60%	Moderado	Moderada
60%-70%	Moderado Alto	Moderada Alta
70%-90%	Alto	Alta

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

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{242}{259}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0.9343 \times 100 = \mathbf{93.43}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 93.43 = 6,57\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = \mathbf{6.57\%}$$

Lo que implica que el área del front operativo, tiene un nivel de confianza del **93.43%** (Alto) y un nivel de riesgo del **6.57%** (Bajo), lo cual indica el buen desempeño en servicios del front operativo que es alto lo que minimiza el riesgo de que pueda sufrir algún tipo de insuficiencia que altere los resultados esperados en base a la estimación anual.

**Elaborado por:** Lisbeth Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 4  
4/4

## MEDICIÓN DE RIESGO

### RIESGO DE DETECCIÓN

Mediante los riesgos determinados, se puede concluir que el riesgo de hallar irregularidades en la presente auditoria es del 20%, rescatando las condiciones del auditor, lo cual admite procedimientos y técnicas efectivas para obtener información veraz y confiable.

### RIESGO DE AUDITORÍA

Según el porcentaje determinado tras el análisis al front operativo del **Banco Pichincha - Agencia Valencia**, el riesgo de auditoría se compone de:

**RA= Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de Detección**

**RA= (0,39) (0,0657) (0,20)**

**RA= 0.0051246 \* 100**


**RA= 0.51%**

Según el resultado obtenido del riesgo de auditoría, se obtiene como conclusión que el auditor se enfrenta a un riesgo de 0.51%, ha ocurrido un error en el front operativo del **Banco Pichincha - Agencia Valencia**, en el cual se han evadido procesos y no fueron detectados por las operaciones del auditor.


**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015
---	-------------------------------------

	<b>Audit &amp; Solution</b> <b>Lisbeth Isabel Barragán Loayza</b> <b>Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez</b> <b>Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345</b> <b>Email: lbarraga@hotmail.com.</b> <b>PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.</b>	<b>REF:</b> <b>HA 5</b> <b>1/6</b>
	<b>ÁREA: FRONT OPERATIVO</b>	
<b>HALLAZGO N° 1</b>		
<b>TÍTULO:</b> Excesiva depuración de tarjetas xpertas.		
<b>CONDICIÓN:</b> Por no realizar la gestión necesaria para localizar a los clientes para recordarles que se acerquen a retirar las tarjetas de débitos, existe la depuración de las mismas.		
<b>CRITERIO:</b> De acuerdo a la circular de instrucción código: CIR_FO_139 emitida en el 15 de enero 2014 de la institución, indica que se debe realizar la localización de los clientes por medio de llamadas telefónicas para indicar que se acerquen a retirarlas para cumplir con los objetivos establecidos, pueden permanecer en la agencia hasta 60 días.		
<b>CAUSA:</b> Datos de clientes incorrectos por falta de actualización de datos, motivo por lo cual no se los puede contactar.		
<b>EFFECTO:</b> Incumplimiento de los objetivos de los balcones de servicios, lo cual afecta a la calificación anual.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Datos desactualizados de los clientes, no cumplir con procedimientos de realizar las llamadas a contactarlos, ocasiona la depuración de tarjetas lo cual no permite cumplir con los objetivos a la agencia.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b>		
Al Supervisor operativo se le manifiesta lo siguiente:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sugerir al cliente que realice la actualización de datos en el sistema.</li> <li>✓ Crear un formato para llevar un control del registro de llamadas a los clientes con fecha y hora.</li> </ul>		
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza	<b>Fecha:</b> 25 de Agosto del 2015.	

<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.
---	--------------------------------------

	<b>Audit &amp; Solution</b> <b>Lisbeth Isabel Barragán Loayza</b> <b>Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez</b> <b>Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345</b> <b>Email: lbarraga@hotmail.com.</b> <b>PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.</b>	<b>REF:</b> PT 6 1/6
---	---	----------------------------

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

**ACTIVIDAD N.1:** Excesiva depuración de Tarjetas Xpertas (tarjetas de débitos).  
**CIRCULAR- CÓDIGO:** CIR\_FO\_139.


**PROCEDIMIENTO:** Verificar si el ejecutivo de servicios si está realizando las llamadas para localizar los clientes.

<p><b>APLICACIÓN:</b></p> <p>Se comprobó el ejecutivo de servicios no está realizando las llamadas a todo los clientes, solo lo hace a manera a lazar y en las cuales unos clientes tienen desactualizados los datos, motivo por lo cual no es posible la comunicación y no se acercan a retirar las tarjetas por lo que al pasar los 60 días que se mantienen en custodia del balcón de servicios toca realizar la depuración de tarjetas.</p>	H.H PT 1.1
---	---------------

**INDICADOR**

% de excesiva depuración de Tarjetas Xpertas=  $\frac{N.-de\ tarjetas\ depuradas\ con\ contacto\ telefónico}{N.-Maximo\ de\ tarjetas\ a\ depurar\ sin\ gestión\ de\ entrega}$

$$\frac{11}{19} = 0.58 * 100 = 58 \%$$



**H**

Hallazgo **H**

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015
--	-------------------------------------

Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

Fecha: 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
Email: lbarraga@hotmail.com.  
PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF:  
PT 6 - 1  
1/6

## MEDICIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO

### SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA.

<b>CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>	$CP = \frac{CT}{PT} * 100$
<b>CT. = CALIFICACIÓN TOTAL</b>	
<b>PT.= PONDERACIÓN TOTAL</b>	

% de excesiva depuración de Tarjetas Xpertas=  $\frac{N.-de\ tarjetas\ depuradas\ con\ contacto\ telefónico}{N.-Máximo\ de\ tarjetas\ a\ depurar\ sin\ gestión\ de\ entrega}$

$$\frac{11}{19} = 0.58 * 100 = 58 \%$$

Nivel de confianza = **58%**

Nivel de riesgo = 100% - 58

Nivel de riesgo = **42%**

**Riesgo de Control:** Se apreció del Control Interno las cuantificaciones presentes para la medida del nivel de confianza y del riesgo del Control interno al no cumplir con los objetivos por no realizar la gestión necesaria para la entrega de este habilitante.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja.
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

La agencia mantiene un grado de confianza Moderada Baja y un nivel de riesgo bajo, debido a que la gestión del ejecutivo de servicios no lo está haciendo de manera correcta lo cual no cumple con sus objetivos y esto afecta a la calificación anual de la agencia y a duplicar costos de emisión de tarjetas a los clientes.

Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza

Fecha: 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**

**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**

**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**

**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**

**Email: lbarraga@hotmail.com.**

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**


REF:  
PT 6 - 2  
2/6

**ANÁLISIS**

Con el indicador del cumplimiento aplicado se demostró que la Agencia Valencia del Banco Pichincha tiene el 58% de confianza y el 42% de riesgo lo que indica que se debe supervisar la gestión que realiza el ejecutivo de servicios por medio de un formato en el cual conste las llamadas que se hacen para comunicar al cliente que se encuentra la tarjeta en la agencia para que se acerque a retirarla y evitar la depuración de tarjetas, que esto perjudica para el cumplimiento de objetivos y genera costos para los clientes.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

Revisado	Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc. <b>Audit &amp; Solution</b>	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015
 <p><b>Lisbeth Isabel Barragán Loayza</b>  <b>Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez</b>  <b>Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345</b>  <b>Email: <a href="mailto:lbarraga@hotmail.com">lbarraga@hotmail.com</a>.</b>  <b>PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.</b></p>		<b>REF:</b> <b>H A 5</b> <b>2/6</b>
<b>HALLAZGO N° 2</b>		
<b>TÍTULO: INADECUADA APERTURA DE AGENCIA</b>		
<b>CONDICIÓN:</b> Las claves son usadas por delegados que no les corresponden.		
<b>CRITERIO:</b> Según la Circular – código: CIR_AS 390, fecha de implementación el 02 de abril del 2013 las claves son de uso personal, por lo cual no son transferibles a otras personas.		
<b>CAUSA:</b> La inadecuada coordinación entre Supervisor y delegados por no solicitar claves a cada cajero, se presentan estos incumplimientos.		
<b>EFFECTO:</b> Incumplimiento de políticas al no realizar el acta de haber cambiado las claves, lo cual perjudica la seguridad de la agencia.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> El no solicitar las claves a los delegados de aperturas y cierres de oficina perjudica a la seguridad de la agencia, motivo por lo cual pueden ser sancionados por el Jefe Regional de Seguridad de la institución.		
<b>RECOMENDACIONES:</b>  Al supervisor: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solicitar las claves de agencia con anticipación para cada delegado.</li> <li>➤ Asegurarse que las claves se encuentren vigentes.</li> <li>➤ Notificar cada mes por medio de correo a quien le toque realizar el cierre y apertura, para que haya mayor coordinación y evitar llamados de atención.</li> </ul> <p>Todo con el propósito de garantizar la seguridad de la agencia.</p> <div style="text-align: center; border-top: 1px solid black; width: 50%; margin: 0 auto;">H</div>		
<b>Hallazgo H</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.	
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.	



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Pérez  
 Teléfono: 05 2 948 009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
 PT 6 - 1  
 2/6

**MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO Y RIESGO**

Actividad N.- 2

**SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA.**  
**TÍTULO: INADECUADA APERTURA DE AGENCIA**

<b>CP.- CALIFICACIÓN PONDERADA</b>	$CP = \frac{CT}{PT} * 100$
<b>PROCEDIMIENTO TOTAL</b>	Claves a cada delegado para evitar transferencias de
<b>PT.= PONDERACIÓN TOTAL</b>	claves. Según Circular – Código: CIR_AS_390.

% Cumplimiento de procedimientos =  $\frac{N.-de\ aperturas\ de\ agencia\ de\ forma\ correcta}{N.-de\ aperturas\ de\ agencia\ con\ transferencias\ de\ claves}$

**APLICACIÓN:**  $\frac{4}{5} = 0.80 * 100 = 80\%$

Nivel de confianza = **80%**

Se solicitó un reporte de cierres y aperturas de cuentas al sistema de

Nivel de riesgo = **100%** **80%**  
 seguridad y reportes del Command Center, en el cual nos pudimos dar

Nivel de riesgo bitácoras = **20%**  
 Nivel de riesgo bitácoras que no coincidía la información escrita con

Riesgo de Control de fechas a lazar las siguientes medidas para el nivel de confianza y del riesgo del Control interno por incumplir con las políticas para proteger la seguridad de la agencia.  
 Es un incumplimiento de procedimientos, lo cual lo es indicado a cada uno de los delegados de acuerdo a lo establecido.

**H.H**  
**PT.2.2**

RANGO	INDICADOR RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Se ha demostrado según la medición aplicada al nivel de confianza muestra que la agencia bancaria posee el 80% alta y a un nivel de riesgo de 20%, por la transferencias de

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza calves entre el personal lo cual no es lo correcto, por no existir una buena organización	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**

**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**

**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**

**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**

**Email: lbarraga@hotmail.com.**

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6 - 2  
2/6

**ANÁLISIS**

Con el indicador del cumplimiento aplicado se demostró que la Agencia Valencia del Banco Pichincha tiene el 80% de confianza y el 20% de riesgo lo que afecta a la seguridad de la agencia, lo cual se produce por no existir la coordinación al momento de solicitar claves para apertura y cierre de la agencia al personal que va eventualmente por este motivo se estaba incumpliendo con el uso de las claves.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
HA 5  
3/6

### HALLAZGO N° 3

**TÍTULO: Inconsistencia de visado de cuentas SGG.**

**CONDICIÓN:** Ejecutivo de servicios visa las cuentas no reporta inconsistencia de al Gerente de la Agencia.

**CRITERIO:** Según la circular implementada el 22 de marzo del 2014, (Código: INF\_AS\_045) El ejecutivo de servicios debe reportar de manera diaria la inconsistencia de cuentas al gerente de la agencia.

**CAUSA:** Inconsistencia en cuentas no regularizadas por parte del ejecutivo de negocios.

**EFECTO:** Documentación incompleta de los clientes lo cual dificultaría el proceso de algunas transacciones, llamados de atención por parte de los jefes en caso de auditorías.

**CONCLUSIÓN:** Reprocesos en documentación archivada, inconsistencia en el sistema SGG, bloqueos de cuentas.

#### RECOMENDACIONES:

Al ejecutivo de servicios:

- Notificar las inconsistencias de documentos de cuentas por medio de correos al gerente.
- Indicar al ejecutivo de negocios que existen 48 horas para regularizar documentos.

Esto ayudaría a evitar reprocesos en diversas transacciones.

H

#### HALLAZGO H

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 25 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

<b>REF:</b> PT 6 3/6
----------------------------

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

**ACTIVIDAD N.3** Inconsistencia de visado de cuentas SGG. (Sistema de Gestión Gerencial)  
(Código: INF\_AS\_045)

**PROCEDIMIENTO:** Revisar a diario las inconsistencias de cuentas en el sistema SGG.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar las cuentas en el sistema del año 2014, con los documentos de soportes de las mismas, en las cuales se encontró inconsistencias que no han sido notificadas al gerente de la agencia y mucho menos regularizadas, para lo cual se existen 48 horas para realizar la respectiva gestión para regularizar dichos documentos.

**H.H**  
**PT 3.3**

**INDICADOR**

% Inconsistencia de visado de cuentas SGG =  $\frac{\text{N.- de cuentas regularizadas}}{\text{N.-de inconcistencias de Cuentas}}$

$$\frac{3}{5} = 0.6 * 100 = 60\%$$

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
 PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF: PT 6 - 1 3/6
-------------------------

### MEDICIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO

#### SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA.

<b>CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>	$CP = \frac{CT}{PT} * 100$
<b>CT. = CALIFICACIÓN TOTAL</b>	
<b>PT.= PONDERACIÓN TOTAL</b>	

$$\% \text{ Inconsistencia de visado de cuentas SGG} = \frac{\text{N.- de cuentas regularizadas}}{\text{N.-de inconsistencias de Cuentas}}$$

$$\frac{3}{5} = 0.6 * 100 = 60\%$$

Nivel de confianza = 60 %

Nivel de riesgo = 100% - 60%

Nivel de riesgo = 40%

**Riesgo de Control:** Se obtuvieron las siguientes medidas para el nivel de confianza y del riesgo del Control interno por evitar las inconsistencias de cuentas.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja.
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Se ha demostrado según la medición aplicada al nivel de confianza muestra que la agencia bancaria posee un nivel de confianza de 60% alta y a un nivel de riesgo de 40%, por no haber reportado las cuentas para su respectiva regularización.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6 - 2  
3/6

### ANÁLISIS

Se determina que la agencia posee un nivel de confianza del 60% que si cumple con las políticas establecidas y el 40% de cuentas que no han sido regularizadas, motivo por el cual no se ha reportado a la gerente para que realice su respectiva corrección que se la puede realizar hasta en un máximo de 48 horas y de esta manera evitar reprocesos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
HA 5  
4/6

#### HALLAZGO N° 4

##### **TÍTULO: ARQUEOS CRUZADOS**

**CONDICIÓN:** Se revisó que no se está cumpliendo con el número de arqueos cruzados que se deben realizar durante el año por Jefes Zonales.

**CRITERIO:** Según la circular implementada el 15 de diciembre del 2013 marzo, (Código: INF\_AS\_153). Indica que se debe realizar arqueos cruzados 6 veces en al año, para verificar que se cumpla con todos los procedimientos y políticas.

**CAUSA:** Inconsistencias no detectadas, ni gestionadas para su respectiva regularización.

**EFFECTO:** Chequeras entregadas y no activadas, reprocesos de créditos enviados a custodia de valores, planilla de cierre de oficina sin sus respectivos sellos de responsabilidad.

**CONCLUSIÓN:** El incumplimiento de arqueos cruzados no permite detectar algunas inconsistencias que presente la oficina.

##### **RECOMENDACIONES:**

- Realizar los arqueos cruzados las seis veces al año por parte de los Jefes Zonales.

**H**

#### HALLAZGO H

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 25 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6  
4/6

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

**ACTIVIDAD N.4 ARQUEOS CRUZADOS**

**PROCEDIMIENTO:** Realizar arqueos cruzados seis veces al año.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar si se está cumpliendo con los arqueos cruzados las seis veces al año en la agencia por parte de los Jefes Zonales durante el año 2014, en cuentas en el sistema del año 2014, solo se encontraron cinco arqueos cruzados lo cual están incumpliendo con las políticas establecidas.

**H.H**  
**PT 4.6**

**INDICADOR**

$$\% \text{ Arqueos Cruzados} = \frac{\text{N.- de arqueos realizados}}{\text{N.-de arqueos anuales}}$$
$$\frac{5}{6} = 0.83333 * 100 = 83.33\%$$

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015

REF: 94  
PT 6 - 1  
4/6



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
 PT 6 - 2  
 4/6

**MEDICIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO**

**SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA:** Se obtuvo un nivel de confianza alta de 83.33% que si se realiza los

arqueos. **CP = CALIFICACIÓN PONDERADA** 16.67% **CP =  $\frac{CT}{PT} * 100$**  Motivo por el cual no se ha realizado el último arqueo cruzado, esto afecta al cumplimiento de políticas y procedimientos.

**CT = CALIFICACIÓN TOTAL**  
**PT = PONDERACIÓN TOTAL**

$$\% \text{ Arqueos Cruzados} = \frac{\text{N.- de arqueos realizados}}{\text{N.- de arqueos anuales}}$$

$$\frac{5}{6} = 0.83333 * 100 = 83.33\%$$

Nivel de confianza = 83.33%

Nivel de riesgo = 100% - 83.33%

Nivel de riesgo = 16.67%

**Riesgo de Control:** Se obtuvieron las siguientes medidas para el nivel de confianza y del riesgo del Control interno de los arqueos cruzados.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja.
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Se ha demostrado según la medición aplicada al nivel de confianza muestra que la agencia bancaria posee un nivel de confianza Alta de 83.33% porque si se está realizando los arqueos solo existe un nivel de riesgo de 16.67 % bajo porque solo se realizaron 5 arqueos por parte de los Jefes Zonales.

Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza	Fecha: 24 de Agosto del 2015
Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza	Fecha: 24 de Agosto del 2015
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	Fecha: 26 de Agosto del 2015
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	Fecha: 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
HA 5  
5/6

### HALLAZGO N° 5

**TÍTULO: Incumplimiento del presupuesto anual asignado.**

**CONDICIÓN:** No se logró cumplir con el presupuesto asignado motivo que existió un consumo exagerado de energía eléctrica, y pedidos de proveeduría.

**CRITERIO:** Según la circular emitida el 05 de enero del 2014, (Código: INF\_AS\_65) la agencia debe cumplir con el presupuesto asignado.

**CAUSA:** Incumplimiento del presupuesto, motivo excesos consumo de energía y proveeduría.

**EFEECTO:** Talento humano no deja apagando los computadores, luces de oficinas, no reciclan papel.

**CONCLUSIÓN:** No existe compromiso por parte del talento humano para ayudar a cumplir el presupuesto asignado.

#### RECOMENDACIONES:

Al Talento Humano:

- Dejar apagados los computadores al finalizar la jornada laboral.
- Reusar sobres de envío de correspondencias.
- Reciclar el papel.

**H**

#### HALLAZGO H

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 25 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6  
5/6

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

**ACTIVIDAD N. 5 Incumplimiento del presupuesto anual asignado. (Código: INF\_AS\_65)**

**PROCEDIMIENTO:** Ahorra energía y suministros de proveeduría.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar el presupuesto asignado en el cual nos dimos cuenta que no lograron cumplir con lo estipulado, motivo por el cual se presenta un excedente consumo de energía eléctrica por no dejar apagado los computadores y luces de oficinas de cada trabajador y en el caso de la proveeduría desperdicio de papeles.

**H.H**  
**PT 5.6**

**INDICADOR**

% Cumplimiento de presupuesto asignado =  $\frac{\text{porcentaje obtenido}}{\text{porcentaje asignado}}$

$$\frac{88}{100} = 0.88 * 100 = 88\%$$

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
Email: lbarraga@hotmail.com.  
PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF:  
PT 6 - 1  
5/6

### MEDICIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO

#### SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA.

<b>CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA</b>	$CP = \frac{CT}{PT} * 100$
<b>CT. = CALIFICACIÓN TOTAL</b>	
<b>PT.= PONDERACIÓN TOTAL</b>	

% Cumplimiento de presupuesto asignado =  $\frac{\text{porcentaje obtenido}}{\text{porcentaje asignado}}$

$$\frac{88}{100} = 0.88 * 100 = 88\%$$

Nivel de confianza = 88 %

Nivel de riesgo = 100% - 88%

Nivel de riesgo = 12%

**Riesgo de Control:** Se obtuvieron las siguientes medidas para el nivel de confianza y del riesgo del Control interno por evitar las inconsistencias de cuentas.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja.
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Se ha demostrado según la medición aplicada al nivel de confianza muestra que la agencia bancaria posee un nivel de confianza alta de 88% y a un nivel de riesgo bajo del 12%, por no que no han logrado cumplir con el presupuesto asignado.

<b>Elaborado por:</b> Lisbeth Isabel Barragán Loayza	<b>Fecha:</b> 24 de Agosto del 2015
<b>Revisado por:</b> Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	<b>Fecha:</b> 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6 - 2  
5/6

### ANÁLISIS

Se determina que la agencia posee un nivel de confianza del 88% q y el 12% que no lograron cumplir con el presupuesto asignado por el consumo alto de energía eléctrica y pedidos de proveeduría elevados, lo cual afecta al cumplimiento de la calificación y a los objetivos de la agencia bancaria.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
HA 5  
6/6

### HALLAZGO N° 6

**TÍTULO: Irregularidades en arqueos sorpresivos en ventanillas.**

**CONDICIÓN:** Se encontraron diferencias en varios arqueos realizados en ventanillas las cuales aún no han sido regularizadas.

**CRITERIO:** Según la circular emitida el 17 de enero del 2014, (Código: INF\_AS\_138) se deben realizar arqueos sorpresivos y si encuentra alguna inconsistencia reportarla para su respectiva regularización.

**CAUSA:** No se cumple con los procedimientos establecidos, si se realizan los arqueos sorpresivos en las ventanillas, pero no se notifica las irregularidades para que sean regularizadas.

**EFECTO:** Talento humano no deja apagando los computadores, luces de oficinas, no reciclan papel.

**CONCLUSIÓN:** Incumplimiento de procedimientos al momento de realizar los arqueos sorpresivos.

#### RECOMENDACIONES:

Al Supervisor Operativo :

- Notificar las irregularidades.
- Realizar las respectivas regularizaciones.

H

#### HALLAZGO H

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza

**Fecha:** 25 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6  
6/6

**INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**

**ACTIVIDAD N. 6 Irregularidades en arqueos sorpresivos en ventanillas.**

**PROCEDIMIENTO:** Realizar las respectivas regularizaciones.

**APLICACIÓN:**

Se procedió a revisar los arqueos sorpresivos realizados, en los cuales están sobrantes que no han sido regularizados los cuales afectan a las cuentas contables y mantienen descuadres, por sobrantes al final del día por cobro de recaudaciones que por problema de sistema se quedaron los pagos internos afectando a las cuentas contables.

**H.H**  
**PT 6.6**

**INDICADOR**

$$\% \text{ Arqueos sorpresivos realizados} = \frac{\text{N.-de irregularidades}}{\text{N.-de arqueos sorpresivos revisados}}$$
$$\frac{2}{5} = 0.40 * 100 = 40 \%$$

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 24 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 26 de Agosto del 2015

REF:  
PT 6 - 1  
6/6



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez  
 Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com.  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 6 - 2  
6/6

**MEDICIÓN DE CONFIANZA Y RIESGO**

**SIMBOLOGÍA DEL NIVEL DE CONFIANZA** Se realizó la medición de la confianza del 40% y el nivel de riesgo

de recaudación de los sobrados en ventanillas que afectan a las cuentas contables, valores que se generaron de sobrados motivo por error de sistema, unos pagos de recaudaciones no se regularizaciones de los sobrados en ventanillas que afectan a las cuentas contables, valores que se generaron de sobrados motivo por error de sistema, unos pagos de recaudaciones no se

% Arqueos sorpresivos realizados =  $\frac{N.-de arqueos sorpresivos}{N.-de arqueos sorpresivos\ revisados}$

$$\frac{2}{5} = 0.40 * 100 = 40 \%$$

Nivel de confianza = 40 %

Nivel de riesgo = 100% - 40%

Nivel de riesgo = 60%

**Riesgo de Control:** Se obtuvieron las siguientes medidas para el nivel de confianza y del riesgo del Control interno por evitar las inconsistencias de cuentas.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Bajo	Baja.
51% - 59%	Moderado Bajo	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Alto	Moderada Alta
76% - 95%	Alto	Alta

Se ha demostrado según la medición aplicada al nivel de confianza muestra que la agencia bancaria posee un nivel de confianza baja de 40% y a un nivel de riesgo moderado del 60% motivo por lo cual no han sido regularizados unos valores de sobrados en ventanillas, lo cual afecta a las cuentas contables.

Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza	Fecha: 24 de Agosto del 2015
Elaborado por: Lisbeth Isabel Barragán Loayza	Fecha: 24 de Agosto del 2015
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	Fecha: 26 de Agosto del 2015
Revisado por: Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.	Fecha: 26 de Agosto del 2015



## Audit & Solution

Lisbeth Isabel Barragán Loayza

Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez

Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345

Email: lbarraga@hotmail.com.

PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.

REF:  
PT 7  
1/7

### INFORME DE CONTROL INTERNO

Valencia, 26 de Agosto del 2015.

Ing.

Shirley Verónica Sabando Álava

Supervisor Operativo

Banco Pichincha – Agencia Valencia

Al haber auditado el área del Front Operativo, del Banco Pichincha- Agencia Valencia del periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2014, siguiendo las normas de auditoría que exige que el auditor consiga un conocimiento detallado del área que se auditen.

El objetivo de este trabajo es determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en los procesos al Front Operativo del Banco Pichincha, Agencia Valencia, año 2014. El propósito del control interno es proporcionar a la agencia que el Área del Front Operativo, los cumplimientos de políticas y procedimientos, contribuye con un nivel de seguridad razonable, pero no en su totalidad debido a sus limitaciones inherentes.

Por la limitaciones inherentes del área del Front Operativo es posible que ocurran errores o reprocesos y no ser descubiertos, se lo considera como una debilidad material que puede originar una probabilidad de un evento no deseado .

Para la ejecución de una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo, se ha considerado un mecanismo de control interno para determinar los procedimientos de una auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre al área a ser examinada. Sin embargo se ha notado asuntos relacionados con el funcionamiento de dichos sistemas que por su importancia debe ser incluida en este informe. Los puntos que más llaman la atención podrían afectar negativamente al cumplimiento de políticas y procedimientos.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**

REF:  
PT 7  
2/7

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

### INFORME DE CONTROL INTERNO

#### **HALLAZGO N° 1**

##### **TÍTULO: Excesiva depuración de tarjetas xpertas.**

En la circular- código: CIR\_FO\_139 de la institución, indica que se debe realizar la localización de los clientes por medio de llamadas telefónicas para indicar que se acerquen a retirarlas para cumplir con los objetivos establecidos.

##### **CONCLUSIÓN:**

Si no se realiza la gestión para localizar a los clientes y recordarles que se acerquen a retirar las tarjetas xpertas no se podrá llegar a cumplir con uno de los objetivos de ejecutivo de servicios.

##### **RECOMENDACIÓN:**

Al Ejecutivo de Servicios se le manifiesta lo siguiente:

- ✓ Realizar actualizaciones de datos a los clientes
- ✓ Llevar un control de llamadas para gestionar la entrega de tarjetas, donde conste hora y fecha de llamada.

#### **HALLAZGO N.- 2**

##### **TITULO: Inadecuada Apertura de Agencia.**

Según la circular Código: CIR\_AS\_390, el delegado de seguridad es el único que puede hacer la apertura y cierre de la agencia con sus claves respectivas y no transferir las claves a otras personas.

##### **CONCLUSIÓN**

Se verifica según los reportes que no se está cumpliendo con los procesos de seguridad, motivo de no solicitar claves a los cajeros a tiempo para que puedan hacer la apertura de la agencia sin novedad.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**

**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**

**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**

**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**

**Email: lbarraga@hotmail.com.**

**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014.**

REF:  
PT 7  
3/7

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

**RECOMENDACIONES:**

El supervisor debe realizar la solicitud de claves a tiempo para evitar el incumplimiento de las políticas y procesos.

**HALLAZGO N° 3**

**TÍTULO: Inconsistencia de visado de cuentas SGG. (Sistema de Gestión Gerencial) (Código: INF\_AS\_045) emitida el 22 de marzo del 2014.** Indica que se debe reportar las inconsistencias de cuentas al gerente para que en un lapso de 48 horas haga las respectivas regularizaciones.

En la agencia se demostró que el ejecutivo de servicios no realiza las notificaciones necesarias para las regularizaciones de las inconsistencias de cuentas al gerente de agencia, por medio correo electrónico.

**CONCLUSIÓN:**

Ejecutivo de servicios no realiza de manera eficiente sus funciones, las cuales también deben ser controladas por el supervisor de agencia.

**RECOMENDACIONES:**

El ejecutivo de servicios debe realizar de forma diaria el reporte de inconsistencias para que el asesor de negocios trate de regularizar esas cuentas en un lapso de 48 horas para evitar reprocesos.

Se conoce que los hallazgos de auditoría encontrados y detallados de este informe forman parte de la debilidad de la agencia bancaria.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
 Dir. Valencia - Av. 15 de Diciembre y Arcos Pérez  
 Teléfono: 05 2 948 009 Cell: 0939605345  
 Email: lbarraga@hotmail.com  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:
PT 7
6/7

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

Valencia, 15 de Septiembre del 2015.

**ING. VERÓNICA SABANDO ALAVA**  
**HALLAZGO N.-4**

**SUPERVISOR OPERATIVO DE LA AGENCIA VALENCIA – BANCO PICHINCHA**  
**TÍTULO: Arqueos Cruzados**

**PRESENTE.**

La circular (Código: INF\_AS\_153) emitida 15 de diciembre del 2013marzo, establece que se debe realizar arqueos cruzados 6 veces en al año, para verificar que se cumpla con todos los procedimientos y políticas establecidos.

Hemos realizado una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo del Banco Pichincha – Agencia Valencia del año 2014, de la siguiente manera expresamos el informe de Auditoría de

**CONCLUSIÓN:**  
 Gestión que contiene una opinión sin salvedades sobre la presentación razonable del El incumplimiento de no realizar los arqueos cruzados establecidos, no permite detectar alguna cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la entidad financiera. inconsistencia presente.

**RECOMENDACIÓN:**

La auditoría fue efectuada de acuerdo a las NIA'S y el COSO II, e incluyendo las técnicas y procedimientos que fueron necesarios, con el propósito de tener una opinión sobre las políticas y procedimientos del área del Front Operativo de la agencias.

- Realizar los seis arqueos cruzados entre Jefe Zonales anualmente.
- Notificar las inconsistencias para que se realicen las respectivas regularizaciones.

**HALLAZGO N. 5**

Los resultados de las pruebas de cumplimiento realizadas anteriormente demostraron la situación en la que se encuentra la agencia, en la cual encontramos ciertas falencias que si

**TÍTULO: Incumplimiento del presupuesto anual asignado.**  
 La circular emitida el 05 de enero del 2014, (Código: INF\_AS\_65) indica que la agencia debe afectan a la agencia, perjudicando al cumplimiento de objetivos, políticas y seguridad de la cumplir con el presupuesto asignado.

misma durante el año 2014.

**CONCLUSIÓN:**

No existe compromiso por parte de los ejecutivos en lograr de cumplir con los objetivos, Se verifico que los ejecutivos de servicios y cajeros si cumplen con el protocolo de atención a recuperando cartera vencida.

los clientes conformidad de firmas que se está haciendo las verificaciones de cedulas contra

**RECOMENDACIÓN:**

- Evitar el consumo de papel, enviar los reportes por correos electrónicos.
- Dejar apagando los computadores al finalizar la jornada laboral.
- Visitar a clientes para recuperar cartera vencida.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:  
PT 7  
5/7

## INFORME DE CONTROL INTERNO

### HALLAZGO N.- 6

#### **TÍTULO: Irregularidades en arqueos sorpresivos en ventanillas.**

La circular emitida el 17 de enero del 2014, (Código: INF\_AS\_138) establece que se deben realizar arqueos sorpresivos y si encuentra alguna inconsistencia reportarla para su respectiva regularización.

#### **CONCLUSION:**

Se encontraron varias diferencias en los arqueos sorpresivos en ventanillas las cuales aún no han sido regularizadas y se encuentran afectando a las cuentas contables de sobrantes por pago de recaudaciones que por problemas de sistema no fueron realizadas correctamente.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Al Supervisor Operativo :

- Notificar las irregularidades.
- Realizar las respectivas regularizaciones.
- Revisar los saldos de las cuentas contables todos los días para detectar cualquier diferencia.

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia, M.Sc.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.



**Audit & Solution**  
**Lisbeth Isabel Barragán Loayza**  
**Dir. Valencia - Av. 13 de Diciembre y Arcos Perez**  
**Teléfono: 05 2 948-009 Cell: 0939605345**  
**Email: lbarraga@hotmail.com.**  
**PERIODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**

REF:  
PT 7  
7/7

### INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

establecido, el personal si se encuentra capacitado y con uniformes en perfecto estado (imagen personal).

Se detectó que si existe la depuración de tarjetas por no realizar las respectivas gestiones para localizar a los clientes para recordarles que tienen que retirar las tarjetas xpertas, inconsistencias de cuentas no reportadas por parte del ejecutivo de servicios hacia el gerente, el uso indebido de calves de agencia por parte de los delegados esto afecta a la seguridad de la agencia.

Este informe se emite de uso para el conocimiento del Jefe Zonal, Supervisor del Front Operativo del Banco Pichincha – Agencia Valencia.

Atentamente,

---

**Lisbeth Barragán Loayza**  
**JEFE DE AUDITORÍA**

**Elaborado por:** Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

**Revisado por:** Lcdo. Gerónimo Wilson Cerezo Segovia,  
M.Sc.

**Fecha:** 28 de Agosto del 2015.

## 4.2 Discusión

Según la Tesis Titulada “Auditoría de Gestión al Banco Pichincha C.A. Agencia Las Palmas del 01 de Enero Al 31 de Diciembre del 2012” de la autoría (Mercado, 2012), quien concluye que la Base Legal, es importante para que toda entidad como las Instituciones Financieras constituyan normas y regulen sus actividades, lo que les permite controlar su desempeño en el logro de objetivos y metas propuestas impidiendo errores u omisiones, y normalizando los procesos, mientras que en la presente investigación en los resultados se pudo evidenciar cierto grado de incumplimiento en cuanto a la base legal, funciones de la misma, una de las causas es debido a que no se realiza la solicitud de claves a los delgados por lo cual utilizan claves de otras personas lo que afectaría a la seguridad de la agencia y están incumpliendo las políticas y pons de seguridad, se presenta un nivel de riesgo bajo de un 20%, sin embargo (Santillana, 2012) declara que la Ley de Instituciones Financieras regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado; según (Burgos, 2011) define que uno de los objetivos de la Auditoría de Gestión es determinar si al entidad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables.

*Toda Institución Financiera posee Políticas, Normas, Leyes y Procedimientos establecidas, para así de esta manera lograr cumplir los objetivos y metas, para así salvaguardar la integridad y seguridad de la misma; En este caso el Incumplimiento de las políticas que tiene establecida la Ley de Instituciones Financieras afecta a la agencia bancaria por el uso indebido de las claves, lo cual perjudica a la base legal del Banco y a su seguridad funcional.*

Según la Tesis Titulada “Auditoría de Gestión al Banco Pichincha C.A. Agencia Las Palmas del 01 de Enero Al 31 de Diciembre del 2012” de la autoría (Mercado, 2012), quien concluye que la estructura organizacional de cualquier entidad bancaria es el eje fundamental para desarrollar sus funciones incluyendo las principales actividades, canales de comunicación, supervisión, y la autoridad superior de cada empleado, mientras que en la presente investigación los resultados fueron los siguientes, se encuentra bien estructurada el área pero no es manejada de forma correcta por parte del supervisor,

lo cual dificulta a que logren cumplir todas sus funciones a cabalidad el los arqueos sorpresivos se demostró un 60% de riesgo, sin embargo ( Cuellar, 2013), manifiesta que los elementos en los métodos administrativos y operación que exigen una constante vigilancia, análisis y evaluación son los siguientes: planes y objetivos, estructura orgánica, políticas y métodos de control; Según (Pelazas,2015), los medios de control se los realiza mediante la Gerencia de una entidad que asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia dentro del marco legal.

*Las instituciones bancarias se las maneja por un medio de control que exigen la vigilancia de los procesos que sean efectivos. La estructura organizacional del banco si se encuentra bien formada, lo que no existe es un buen manejo por parte del supervisor operativo lo cual afecta a las actividades diarias, para que se cumpla con regularidad todas las funciones enmendadas.*

Según la tesis titulada “Auditoría de Gestión para la Agencia América del Banco Pichincha C.A. año 2012”, de la autoría (Álvarez, 2012), quien concluye que el Ejecutivo de Servicios por cumplir metas mensuales no tiene la precaución de verificar la documentación que entrega el asesor de negocios de las aperturas de cuentas. Mientras que en la presente investigación los resultados fueron, en el área del Front Operativo se presenta desinterés por parte de los colaboradores de cumplir con los procesos establecidos por la institución lo cual presenta un nivel de riesgo del 40%, sin embargo (Cuellar, 2013). La Auditoría de Gestión es definida como un examen sistemático y evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en un sector, entidad, programas, proyectos u operación con el fin, dentro del marco legal, de determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad e impacto y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración de los recursos de la entidad; Según (Hamel, 2012), una evaluación suele implicar la creación de una lista de competidores y de un perfil adecuado para cada uno de los colaboradores.

*En las entidades bancarias se mantienen designadas las actividades que debe realizar cada funcionario en la cual se demostro por medeio de un exámen para evaluar el grado de razonabilidad en el cumplimiento de políticas y procedimientos, que el ejecutivo de servicios*

*por tratar de cumplir sus metas mensuales, no realiza de manera correcta el visado de cuentas al no reportar las inconcistencias de cuentas al Gerente de agencia.*

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

Después de realizar la Auditoría de Gestión al Banco Pichincha – Agencia Valencia, año 2014 se concluye:

- En la institución financiera se puede evidenciar cierto grado de incumplimiento en cuanto a la base legal, funciones de la misma, una de las causas es debido a que no se realiza la solicitud de claves a los delgados por lo cual utilizan claves de otras personas lo que afectaría a la seguridad de la agencia y están incumpliendo las políticas y pons de seguridad lo que presenta un nivel de riesgo bajo de un 20%.
- Se pudo concluir luego de la revisión a la estructura organizacional y funcional del Front Operativo del Banco Pichincha -Agencia Valencia, si se encuentra bien estructurado pero no es manejada de forma correcta por parte del supervisor, lo cual dificulta a que logren cumplir todas sus funciones a cabalidad de acuerdo a lo examinado se presentó un riesgo del 60% en los arqueos realizados en ventanillas.
- Se comprobó que los procedimientos de Área Operativa s son realizados diariamente en lo cual se puede evidenciar que el grado de razonabilidad presenta un nivel de riesgo bajo del 40%, es bajo al momento de visar las cuentas, no reportar las inconsistencias al gerente de agencia para que realice la respectiva gestión para regularizarlas en un lapso de tiempo de 48 horas para evitar reprocesos por la carencia de información en los datos personales de los clientes.

## 5.2 Recomendaciones.

En este punto es recomendable realizar una recopilación de información e investigación por medio de una Auditoría de Gestión al Front Operativo del Banco Pichincha Agencia Valencia, 2014, para determinar cuáles son los riesgos que posee.

- Solicitar un día antes las claves al Comand Center para cada delegado pueda realizar el cierre y apertura de agencia y no incumplir procedimientos y políticas utilizando las claves de otros delegados, lo cual es monitoreado por parte del sistema de seguridad, también comunicar por medio de un correo electrónico al delegado con anterioridad las fechas que le toca realizar esta actividad para así evitar estos inconvenientes
- Verificar y controlar las funciones que realiza cada colaborador para que puedan cumplir todas las políticas y procedimientos establecidos, aprovechando que cuenta con una estructura organizacional bien elaborada.
- Cuidar que los procesos en la institución no sean rutinarios, para de esta manera contribuir a la razonabilidad de los procesos operativos por parte de los empleados para dar un buen servicios y atención a los clientes para poder realizar de manera correcta las actividades como es el visado de cuentas que si presenta alguna inconsistencia notificar de inmediato al gerente para su respectiva regularización, también incrementar más control en las verificaciones de firmas al momento de que el cliente vaya a realizar una transacción, en caso de que el cliente no firme como tienen en el sistema se le puede dar como sugerencia que actualice la firma en el banco de acuerdo como tenga en la cedula, para evitar inconvenientes, lo cual ayudaría a una mejor atención e interacción cliente-empleado, más ágil y eficaz, siendo esta una manera de crecer institucionalmente.

**CAPITULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6 Bibliografía

Enrique, B.,(2012), *Auditoría Administrativa, México*: Editorial Mc Grawil.

Rodríguez, V., (2011), *Sipnosis de una Auditoría Administrativa*, México: Editorial Graw Hill.

Robbins, L., (2012), *Significación de la ciencia Económica*. México: Editorial Graw Hill.

Hernández, D., (2012), *Auditoría de Gestión*. Cuba.

Santillana, J.,(2012), *Conoce Auditorías*: Séptima edición México.

Engles, D., (2010), *Diccionario de Economía*. Méxio: Editorial Mc Grawil.

Villaseñor, E.,(2011), *Elementos de Administración de Créditos y Cobranzas*, México: Editorial Trillas.

Diez, R., (2013), *Rol y Visión de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos*. Colombia: Eco Ediciones.

Mercado, K., (2012), “*Auditoría de Gestión al Banco Pichincha C.A. Agencia Las Palmas del 01 de Enero Al 31 de Diciembre del 2012*”.Ecuador.

Álvarez , G., (2012), “*Auditoría de Gestión para la Agencia América del Banco Pichincha C.A. año 2012*”, de la autoría de Álvarez, 2012”. Ecuador.

Maldonado, M., (2011), *Auditoría de Gestión como herramienta para evaluar los procesos Administrativos, Financieros y Operativos de las Empresas*.

Cuellar , G., ( 2013), *Auditoría de Gestion*, Colombia: Editorial, Medellin.

Blanco, Y., (2012), *Manual de Auditoría*, Colombia , Bogotá 2012.

Hill, C., (2011). *Administración Estratégica*, España, Editorial: MC GRAW HILL.

Gutierrez, G.,(2011), *Informe de Auditoría de cuentas Anuales*, España, Editorial: Autor – Editor.

Egúsqüiza, (2012), *Enfoque y Objetivos hacia una Auditoría*, Perú.

Pelazas, M, (2015), *Planificación de la Auditoría*, España, Editorial: Paraninfo.

## **CAPITULO VII**

### **ANEXOS**

**Anexo 1.**

**SOLICITUD DE PETICIÓN DE AUDITORÍA**

Valencia, 4 de Agosto del 2015.

Ing. Verónica Sabando Álava

Supervisor Operativo

**Agencia Valencia**

Amablemente comunico a usted que se efectuará una AUDITORÍA DE GESTION AL FRONT OPERATIVO DEL BANCO PICHINCHA, AGENCIA VALENCIA, AÑO 2014, del periodo que comprende del primero de enero al treinta y uno de diciembre del año dos mil catorce, de acuerdo al siguiente cronograma : Cumplimiento de políticas y procedimientos, nivel de razonabilidad de los procesos.

En base a lo anterior solicito su digna colaboración, con respecto a las actividades que realizan los ejecutivos de esta área para que me proporcione la respectiva información que será útil para llevar a cabo este proyecto de investigación, que servirá para obtener mi título de INGENIERIA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (Universidad Técnica Estatal de Quevedo).

Sin más, aprovecho el momento para expresarle las muestras de mis consideraciones y afecto.

Atentamente,

Sra. Lisbeth Isabel Barragán Loayza.

## ACEPTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

Valencia, 6 de Agosto del 2015.

Señora. Ing.

Lisbeth Barragán Loayza

Representante legal de AUDIT & SOLUTION

Reciba un cordial y afectuoso saludo de todos quienes conformamos el Banco Pichincha-Agencia Valencia.

El motivo de la presente es acceder su oferta de servicios oportunos de realizar una Auditoría de Gestión al área del Front Operativo.

Pensamos que su experiencia y conocimiento del tema le permitirá ejecutar un trabajo objetivo y eficaz en nuestra agencia, el mismo que permitirá una asesoría efectiva y sugerencias claras y constructivas que permitirá el mejoramiento en el funcionamiento de las actividades de la institución financiera, siendo un apoyo importante, para cumplir los objetivos y metas planteadas.

Me despido deseándole éxitos en sus labores cotidianas, esperando tener una acogida favorable.

Atentamente,

Verónica Sabando  
Supervisor Operativo  
Banco Pichincha – Agencia Valencia

**TEMA: “VISADO APERTURA DE CUENTAS”**  
**CIRCULAR - CODIGO: INF\_AS\_045**

Es responsabilidad del **Ejecutivo de Negocios** garantizar la integridad y vigencia de los documentos entregados por el cliente y que la información ingresada en el sistema Portal de Negocios guarde concordancia con los documentos antes mencionados.

El **Ejecutivo de Servicios** es el responsable de realizar un visado documental de las cuentas aperturadas por la agencia; las inconsistencias se realizar en el aplicativo SGG, y es responsabilidad de notificar las inconsistencias al Gerente de Agencia para que gestione las respectivas regularizaciones en un lapso de 48 horas.

**TEMA: APERTURA Y CIERRE DE AGENCIAS**  
**CIRCULAR - CODIGO: CIR\_AS\_390**

Se realiza 30 minutos antes de iniciar el horario de atención al público para el ingreso exclusivo del personal que labora en la agencia.

Cumplir con los horarios y tiempos de espera establecidos para la apertura de la puerta de acceso principal.

El delegado de seguridad es el único que puede disponer al vigilante y colaborador delegado, la apertura de la puerta para la atención al público.

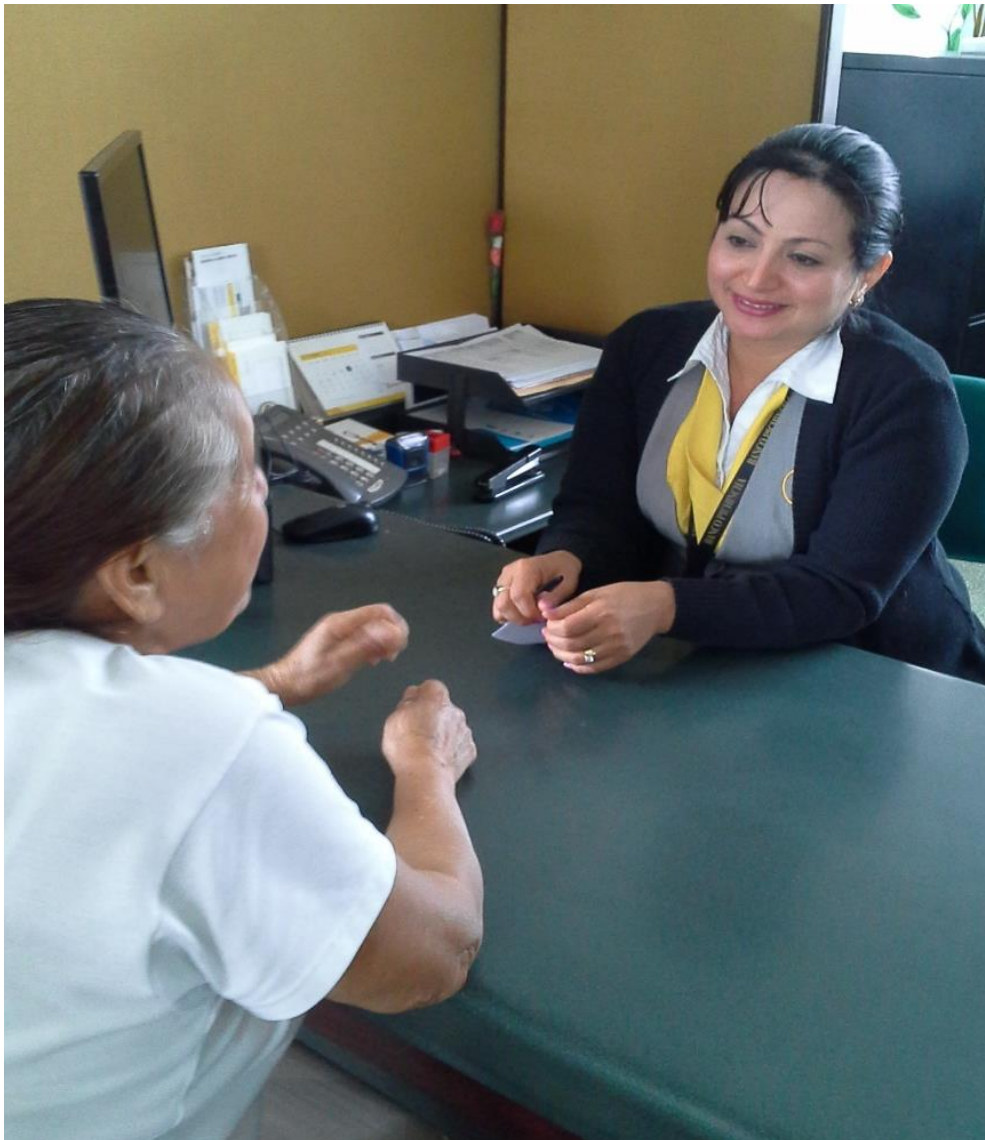
Las claves de apertura y cierre de la agencia son intransferibles.

Cierre de agencia a las 16:30 se cierra y ya no pueden ingresar más clientes, una vez que abandone el ultimo cliente se cierran las puertas en dualidad, una vez que el personal abandone las instalaciones el supervisor solicitara al delegado que realice la activación de las alarmas y el cierre de oficina.

**TEMA: ENTREGAS DE TARJETAS XPERTAS (TARJETAS DE DEBITOS)  
CIRCULAR - CODIGO: CIR\_FO\_139  
Emitida el 15 de enero 2014.**

El responsable de realizar la gestión de entrega de tarjetas xpertas es el Ejecutivo de Servicios, debe llamar a los clientes a los números registrados en el sistema para recordarles que se encuentra las tarjetas en la agencia, para evitar las depuración de las misma y costos para los clientes, el máximo tiempo de permanencia de las tarjetas en la agencia es de 60 días, luego de este tiempo el sistema automáticamente las depura, lo cual afecta al cumplimiento de los Objetivos del ejecutivo de Servicios.

**EJECUTIVO ATENDIENDO A CLIENTES**



## ENTREVISTA A EJECUTIVO DE SERVICIOS



## BANCO PICHINCHA – AGENCIA VALENCIA

