



Universidad del Azuay

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Contabilidad

**AUDITORÍA AL ÁREA DE CAPTACIONES DEL
BANCO UNIDOS SUCURSAL CUENCA**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.**

**Autores: Ximena Montenegro
Vanessa Vintimilla**

Director: Eco. María Eugenia Elizalde Raad.

**Cuenca- Ecuador
2011**

DEDICATORIA

Esta monografía la dedico de forma especial a Dios, porque ha sido mi inspiración para alcanzar mis anhelos y logros, como es culminar con mis estudios.

A mis padres que con su sacrificio y amor incondicional han hecho posible mi triunfo, siempre incentivándome a seguir adelante.

A mi hermana Roció por su permanente apoyo y de una manera especial a José Andrés Álvarez que siempre estuvo junto a mí impulsándome a concluir con mi carrera.

XIMENA MONTENEGRO

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza para la culminación de mis estudios.

A mis padres, por haberme encaminado en la vida estudiantil, y permitirme alcanzar unas de mis metas, la de obtener un título profesional.

A mi esposo e hijo, por ser un incentivo en mi existencia y un estímulo permanente para la culminación de mis metas.

VANESSA VINTIMILLA

AGRADECIMIENTO

Primero doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido un soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradezco a mi familia que si no fuese por el esfuerzo realizados por ellos mis estudios no hubiesen sido posibles.

Un agradecimiento especial a la Eco. María Eugenia Elizalde por la colaboración brindada durante el desarrollo de esta monografía y agradezco a la Universidad del Azuay por todos los conocimientos adquiridos.

XIMENA MONTENEGRO

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primera instancia es a DIOS, por haberme dado la conocimiento que me ha ayudado a cumplir una más de mis metas, a mis padres, esposo e hijo porque durante este trayecto siempre me dieron una palabra de aliento para incentivar me a continuar luchando por cada uno de mis objetivos.

A la Eco. María Eugenia Elizalde que me condujo apropiadamente para el desarrollo de la presten monografía, impartiendo sus conocimientos y con el carisma que la caracteriza.

VANESSA VINTIMILLA

Las opiniones vertidas en esta Monografía son de Las exclusiva responsabilidad de sus autoras

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----------|
| Introducción..... | 1 |
| CAPITULO I | |
| Introducción..... | 3 |
| 1.1 Control Interno..... | 3 |
| 1.1.1 Definición..... | 3 |
| 1.1.2 Características..... | 4 |
| 1.1.3 Métodos de evaluación del control interno..... | 4 |
| 1.1.4 Componentes Control de Interno..... | 5 |
| 1.1.4.1 Ambiente De Control Interno..... | 6 |
| 1.1.4.2 Establecimiento De Objetivos..... | 7 |
| 1.1.4.3 Identificación De Eventos..... | 8 |
| 1.1.4.4 Evaluación De Riesgos..... | 8 |
| 1.1.4.5 Respuesta a los Riesgos..... | 9 |
| 1.1.4.6 Actividades De Control..... | 10 |
| 1.1.4.7 Información y Comunicación..... | 10 |
| 1.1.4.8 Supervisión y Monitoreo..... | 11 |
| 1.2 Definición de Auditoría y su Importancia..... | 12 |
| 1.3 Normas de Auditoría..... | 12 |
| 1.3.1 Normas Personales o Generales..... | 14 |
| 1.3.2 Normas relativas a la ejecución del trabajo..... | 14 |
| 1.3.3 Normas de la información o presentación de informes..... | 15 |
| 1.4 Auditoría Interna..... | 15 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 1.4.1 | Concepto..... | 15 |
| 1.4.2 | Obligaciones Del Departamento De Auditoría..... | 16 |
| 1.4.3 | Clase De Auditorias..... | 17 |
| 1.4.4 | Programa De Auditoría Interna..... | 18 |
| 1.5 | El Auditor Interno..... | 19 |

CAPITULO II

2. Aplicación Práctica De La Auditoría Al Área De Captaciones del Banco

Unidos Sucursal Cuenca

| | |
|--------------------------|-----------|
| Introducción..... | 22 |
|--------------------------|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.1 Objetivo De Los Procesos..... | 22 |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.1.1 Memorando de Planificación..... | 22 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2 Programa de Trabajo del Control Interno..... | 24 |
|---|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Proceso Operativo Del Área De Caja del Banco..... | 27 |
|--|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.3 Levantamiento De Procesos Efectuados..... | 28 |
|--|-----------|

Al Departamento De Negocios Caja

| | |
|---|-----------|
| 2.3.1 Cuestionario Para la Revisión y Evaluación de Control Interno..... | 28 |
|---|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.3.2 Calificación del Control Interno..... | 30 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 2.3.3 Informe De Evaluación Del Control Interno..... | 31 |
|---|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 2.4 Diseño De procesos De Acuerdo a La Matriz..... | 35 |
|---|-----------|

Según el Levantamiento de los Mismos

| | |
|---|-----------|
| 2.5 Ejecución y Control de los Procesos..... | 37 |
|---|-----------|

| | |
|--|-----------|
| 2.5.1 Informe de Resultados de la Aplicación del Control Interno..... | 37 |
|--|-----------|

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 2.6 Monitoreo de Procesos..... | 38 |
|---------------------------------------|-----------|

| | |
|---|-----------|
| 2.7 Presentación de Hallazgos..... | 39 |
|---|-----------|

CAPITULO III

| | |
|---|-----------|
| 3. Conclusiones y Recomendaciones..... | 40 |
| 3.1 Conclusiones..... | 40 |
| 3.2 Recomendaciones..... | 41 |
| Bibliografía..... | 42 |
| Anexos..... | 43 |

RESUMEN

La presente monografía está comprendida por tres capítulos, el primero aborda aspectos generales sobre COSO II y sus componentes, la auditoría y su importancia, normas contables, auditoría interna, externa y plan de auditoría.

En el segundo capítulo tenemos la aplicación práctica de la auditoría mediante una Evaluación del Control Interno de la institución, el método utilizado es a través de cuestionarios con referencia a sus ocho componentes. Describiendo a cada uno de ellos para poder determinar las similitudes y diferencias con el control interno de la institución.

En el capítulo tres tenemos las conclusiones obtenidas del desarrollo del mismo y formulación de recomendaciones para su mejoramiento.

ABSTRACT

The present work contains three chapters, the first one addresses the general aspects of COSO II and its components, auditing and its importance, accounting rules, internal and external auditing and audit planning.

The second chapter is the audit application of an Evaluation of Internal Control to the institution through surveys that enclose its eight components. Each one of the components is described in order to establish the similarities and differences with the internal control of the institution.

Chapter three presents the conclusions and recommendations for the improvement of the company.



Diana Lee Rodas
Translated by,

Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

La auditoría en las empresas en la actualidad es un mecanismo de evaluación, el cual nos proporciona una información útil y efectiva que respalde la toma de decisiones y sustente la formulación de apropiadas políticas gerenciales, con el fin de lograr la calidad en su desempeño y competitividad.

Los auditores desarrollan un papel muy importante en cuanto a su responsabilidad, ya que tienen que asegurar que toda información difundida sobre la entidad sea la adecuada y cumpla con los requisitos, principios, normas y políticas contables. Es por esto que existen métodos de evaluación que permiten al mismo analizar de manera minuciosa los acontecimientos que se presenta en cada entidad y así poder emitir una opinión.

Por lo cual el informe COSO ERM, se ha convertido en el nuevo marco conceptual del control interno, integrando las diversas definiciones y conceptos, logrando así que las organizaciones cuente con un marco de alto nivel y una visión que satisfaga la demanda generalizada hacia todos los sectores implicados.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una evaluación de control interno al Banco Unidos Área de Captaciones-Sucursal Cuenca, con el fin de determinar la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de leyes, reglamentos, política y estimular la incorporación de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.

La relación que existe con los componentes del COSO ERM, genera que este sea un sistema integrado que responda dinámicamente a los cambios que pueda existir en el entorno, atendiendo a las necesidades tanto gerenciales y operativas como un sistema que cuya efectividad se acrecienta al incorporarse con su estructura y formar parte de la empresa como un sistema de controles incorporados.

Para ello, es necesario implantar un proceso estructurado, consistente y continuo, implementado en toda la organización para identificar, evaluar, medir e informar amenazas y oportunidades que afecten el logro de los objetivos.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se realizara un breve recuento de la parte teórica que trata los principales temas, como el Informe COSO ERM y sus componentes, factores, la auditoría y su importancia, las normas de auditoría, se abordara como complemento la auditoría interna y el auditor interno. Todos estos fundamentos básicos nos servirán durante la ejecución del trabajo práctico dentro del Banco Unidos.

1.1 CONTROL INTERNO

1.1.1 Definición

“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: “

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficacia y eficiencia en las operaciones,
- Facilidad de la información,
- Salvaguardar los recursos,
- Cumplimiento de las leyes y normas

En su concepto más amplio el control interno no solo tiene como objetivo evitar o reducir los fraudes, sino también es una salvaguardia en contra del desperdicio, ineficiencia y promueve la seguridad de que las políticas están siendo cumplidas por el personal competente

Dentro de la institución el control interno está considerado como instrumento de trabajo gerencia y administrativo, quien con sus políticas, objetivos y metas guía la dirección de la institución. El control interno nos permite establecer y corregir las desviaciones de dicha dirección.

Por lo que hemos considerado que en el área de captaciones del Banco Unidos se realice una evaluación del control interno, lo cual significa llevar a cabo un diagnostico para conocer el grado de dicho sistema y establecer la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos y pruebas que se deben aplicar.

En lo que se refiere a nuestro trabajo de investigación, estos mecanismos nos permitirán un análisis de la información que se ha venido efectuando dentro del departamento de captaciones.

1.1.2 Características

- ✓ Es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones de toda la organización.
- ✓ Es ejecutado por personas la principal responsabilidad del diseño y aplicación del control asume las máximas autoridades.
- ✓ Contribuye en un grado de seguridad razonable a la dirección superior de la organización.
- ✓ Promueve la honestidad y responsabilidad contra las irregularidades, el fraude y la corrupción en sus diferentes manifestaciones.
- ✓ Facilita la consecución de los objetivos de la organización con eficiencia, economía, ética, transparencia, protección de los recursos, fiabilidad de información, cumplimiento de leyes normativas.
- ✓ Se aplica en toda la organización.

1.1.3 Métodos de evaluación del control interno

La metodología para evaluar el control interno de una institución comprende una combinación de métodos y herramientas de apoyo. Se utiliza diversas técnicas para evaluar los procedimientos implantados en la entidad, son los siguientes:

a) Método Descriptivo

Este método consiste en describir las diferentes actividades que desempeña cada departamento así como los riesgos que intervienen en el sistema; no deben incurrir en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en el departamento citado.

b) Método Grafico

Este método se lo realiza a través de flujo gramas, implica la representación esquemática de un proceso con el objetivo de comprender las interrelaciones entre las entradas, tareas, salidas y responsabilidades de sus componentes. Se lo realiza por medio de cuadros y graficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones. Una vez realizado este esquema, los acontecimientos pueden ser identificados y considerados frente a los objetivos de los procesos.

c) Método de Cuestionario

Consiste en realizar la evaluación en base a preguntas las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas. Por medio de las respuestas dadas el auditor obtendrá evidencia que debe constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios ayudará determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

1.1.4 COMPONENTES CONTROL INTERNO

A continuación se detalla la estructura del Informe COSO ERM y sus componentes agrupados en el siguiente orden.

- Ambiente Interno de Control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de Eventos
- Evaluación de Riesgos
- Respuesta a los Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

1.1.4.1 Ambiente De Control Interno

Es el componente que proporciona disciplina y estructura. El mismo se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal.

En el Ambiente de Control interno no es suficiente un código de ética y los valores institucionales. Es indispensable que el personal de la entidad, los clientes y terceras personas relacionadas los conozcan y se identifiquen con ellos para que se logren objetivos basados en los principios antes señalados. Los valores éticos se complementan con la filosofía y el liderazgo, el establecimiento de objetivos, estrategias, políticas y procedimientos para las operaciones de la organización, con especial énfasis en el capital humano.

Los siguientes factores integran el componente ambiente interno de control.

- Integridad y Valores Éticos
- Filosofía y estilo de alta dirección
- Comité de Auditoria
- Estructura Organizativa

- Autoridad Asignada y responsabilidad
- Gestión del Capital Humano
- Responsabilidad y Transparencia

1.1.4.2 Establecimiento De Objetivos

Los objetivos deben establecerse antes que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. El consejo de administración debe asegurarse que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados están en línea con la misión/visión de la entidad, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

A partir de esto la dirección fija los objetivos estratégicos, formula las estrategias y establece los correspondientes objetivos, operativos, de información y de cumplimiento de la organización.

Los Objetivos de este componente se clasifican en cuatro categorías.

Estratégico: relacionados con las metas de alto nivel; así mismo están alineados y dan apoyo a la misión del negocio.

Operacional: relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad o empresa o corporación, lo cual incluye su rendimiento y rentabilidad. Usualmente varían según las opciones adoptadas por la gerencia en cuanto a estructura y rendimiento.

Reporte o presentación de resultados: se relaciona con la confiabilidad y efectividad de la estructura de líneas de reporte.

Cumplimiento: relacionado con el apego de la organización a las leyes y regulaciones.

El establecimiento de objetivos cuenta con los siguientes componentes:

- Objetivos estratégicos
- Objetivos Específicos
- Relación entre objetivos y componentes del Corre
- Consecución de Objetivos
- Riesgo Aceptado y niveles de Tolerancia

1.1.4.3 Identificación De Eventos

Es un proceso en el cual la dirección identifica los eventos posibles que afectaran a la entidad y determinara si se presentan oportunidades o como pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para de esta manera implementar estrategias.

Al identificar eventos la dirección reconoce que existen incertidumbres por lo que no sabe si alguno en particular tendrá lugar y, de tenerlo cuándo será, ni su impacto exacto, por lo tanto la dirección considera inicialmente una gama de eventos potenciales derivados de fuentes internas o externas, considerando que los eventos con impacto negativo representan riesgos que exigen la evaluación y repuesta de la dirección, los eventos con impacto positivo representan oportunidades la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

Los componentes de la identificación de eventos son los siguientes.

- Factores Externos e Internos
- Identificación de Eventos
- Categoría de Eventos

1.1.4.4 Evaluación De Riesgos

Este componente permite a la entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos.

El riesgo es considerado como la posibilidad de que un evento o acción afecte a la entidad, su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos financieros y que pueden incidir en logro de objetivos del control interno de la misma.

La dirección en la etapa de autoevaluación será verificada por auditores internos o externos para asegurar que los objetivos estén enfocados de acuerdo a los procedimientos que se han ejecutado en las distintas áreas y niveles de organización.

Los elementos que forman parte de la evaluación de riesgos son:

- Estimación de probabilidad e Impacto
- Evaluación de Riesgos
- Riesgos Originados por los cambios

1.1.4.5 Respuesta a los Riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección selecciona las posibles respuestas, evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos para lo cual debe evaluar su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

Por lo tanto la Gerencia:

- Identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo y el grado de cómo reducirán el impacto o probabilidad de ocurrencia.
- Determina los costos y beneficios de las respuestas al riesgo que permitan ubicarlo dentro de los niveles de tolerancia deseados.
- Identifica nuevas oportunidades de negocio para la organización.

1.1.4.6 Actividades De Control

Son las políticas y procedimientos que se establecen por la dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos.

Las actividades de control pueden ser clasificadas por la naturaleza de los objetivos de la entidad con la que están relacionadas: estrategia, operaciones, información y cumplimiento, estas ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones incluyendo los procedimientos de aprobación, autorización, conciliaciones.

Las actividades de Control están presentes en todos los niveles y áreas funcionales de la organización para lograr objetivos del negocio e incluye un rango de actividades tales como:

- Aprobaciones
- Autorizaciones
- Verificaciones
- Conciliaciones
- Seguridad de los Activos
- Desempeño de las Operaciones
- Segregación de Funciones

Los factores de este componente son los siguientes:

- Integración con las decisiones sobre riesgos
- Principales Actividades de Control
- Controles sobre los sistemas de Información

1.1.4.7 Información y Comunicación

Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La

calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar la información confiable.

El sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar resultados de su gestión en la entidad versus objetivos predefinidos, es decir busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

Los Factores que conforman el sistema de información y comunicación son:

- Cultura e Información en todos los niveles
- Herramientas para la supervisión
- Sistemas Estratégicos e Integrados
- Confiabilidad de la Información
- Comunicación Interna
- Comunicación Externa

1.1.4.8 Supervisión y Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse en la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento.

El monitoreo se realiza de Tres Formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad (esta actividad debe ser previa, concurrente y posterior), los problemas se detectan en el presente, no solo en el pasado.
- De manera separada por el personal que no es el responsable directo de la ejecución de actividades,
- Mediante la combinación de ambas modalidades

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo y supervisión son:

- ✓ Supervisión Permanente
- ✓ Supervisión Externa
- ✓ Evaluación Interna

1.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA Y SU IMPORTANCIA

A la auditoria se la define como a un proceso sistemático aplicado en las empresas y otros organismos para obtener y evaluar de forma objetiva, todas las evidencias relacionadas con los informes sobre las actividades económicas y otras situaciones que tenga una relación directa con las actividades que se desarrollen en una entidad pública o privada.

Cuando se dice que la auditoria es un proceso sistemático, significa en ella debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información necesaria para emitir su opinión e informe final. Pero cabe destacar que estos procedimientos pueden variar de acuerdo a las características que se reúna de cada empresa, pero esto no significa, que el auditor no cumpla con las normas generales establecidas por la profesión.

1.3 NORMAS DE AUDITORÍA

Como ya sabemos la auditoria tiene como objetivo revisar los estados financieros que son expuestos por el auditor externo de la entidad financiera, con la finalidad de establecer su razonabilidad, para de esta manera dar a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión con el fin de presentar al la alta dirección el estado de la entidad financiera.

La opinión o dictamen del auditor da credibilidad a las manifestaciones establecidas por el personal que labora en la institución financiera y de esta manera aumenta la confianza para continuidad de la misma. También se debe tener en cuenta que el auditor no es un asegurador de los procesos de auditoría por lo cual los estados

financieros no pueden ser exactos ni totalmente seguros, si no solamente razonables.

Es decir que la seguridad total no se puede lograr en la auditoría debido a factores tales como la aplicación de distintos criterios, principios de auditoría y limitaciones propias del control interno.

A continuación tenemos las Normas de Auditoría que fueron establecidas por las Normas de Auditoría Internacionales, dando lineamientos sobre el objetivo y principios generales que rigen una auditoría en una institución financiera:

- **Objetivos de una auditoría:** se refiere a la transparencia de los objetivos e información de la institución financiera para que el auditor pueda expresar su opinión sobre los resultados obtenidos de la auditoría aplicada al área auditada.

- **Principios Generales de Auditoría:**
 - Independencia
 - Integridad
 - Objetividad
 - Confidencialidad
 - Conducta profesional
 - Normas técnicas

- El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de auditoría, planear y desempeñar un papel en el cual se encuentre con un cierto escepticismo que pueden existir circunstancias que los resultados de la auditoría estén sustancialmente representados en forma errónea.

- **Certeza razonable:** se refiere a la acumulación de la evidencia de auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay representaciones erróneas en los resultados de la misma.

- **Responsabilidad por los resultados:** el auditor es el responsable total de expresar su opinión a través de un dictamen que entregara a la gerencia para la revelación e los mismos.

A continuación tenemos la clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas las cuales se emplean en el proceso de ejecución del examen y en parámetros especiales en la presentación de su informe, las cuales están divididas en tres clases:

1. Normas personales o generales.
2. Normas relativas a la ejecución del trabajo.
3. Normas de la información o presentación de informes.

1.3.1 Normas personales o generales

- a) El examen de auditoría debe ser realizado por personas que tengan la especialización y experiencia adecuada, y que estén habilitadas legalmente para ejercer la profesión.
- b) El auditor debe tener la independencia mental en relación a su trabajo, para garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.
- c) En la ejecución de su examen y la presentación de sus informes debe proceder con cuidado y diligencia profesional.

1.3.2 Normas relativas a la ejecución del trabajo

- a) El trabajo debe ser técnicamente planeado a través de un plan de auditoría, así como también debe tener una supervisión apropiada sobre sus asistentes si los hubiese.
- b) Se debe hacer un estudio apropiado y una evaluación del sistema de control interno existente de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

- c) El auditor debe obtener evidencia valida y suficiente por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de auditoría, con el fin de obtener bases legibles y razonables para el otorgamiento de resultados de la auditoría realizada.

1.3.3 Normas de la información o presentación de informes

- a) El auditor que está asociado y encargado de presentar los resultados de la auditoría deberá expresarse de manera clara y precisa ante la revelación de los mismos.
- b) Los resultados presentados de la auditoría deben contener información basada a los principios generalmente aceptados.
- c) El informe debe contener indicación sobre tales principios han sido aplicados de manera uniforme en el periodo corriente en relación con el periodo anterior.
- d) Cuando se considere necesario expresar salvedades sobre algunas afirmaciones genéricas de su informe y dictamen deberá expresarlas de manera transparente y precisa.
- e) En caso de que el auditor considere no estar en condiciones de expresar un dictamen sobre la auditoría realizada deberá emitir sus respectivas opiniones y aclaraciones muy claramente.

Como podemos ver en lo expuesto anteriormente el éxito de una auditoría en cualquier entidad financiera es poner en práctica y cumplir con cada una de las normas de auditoría ya que de esta manera los auditores tendrán una base de principios bien fundamentados y procesos objetivos para la elaboración de sus respectivas opiniones.

1.4 AUDITORÍA INTERNA

1.4.1 Concepto

A la auditoría interna se la define fundamentalmente como un control de controles dentro de una entidad financiera.

Es una pieza fundamental del sistema de control interno de una empresa y como tal es el medio de servicio de la alta dirección, destinada a salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera de las operaciones, estimular la observancia de las políticas previstas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

1.4.2 Obligaciones Del Departamento De Auditoría

A continuación tenemos las obligaciones del departamento de auditoría establecidas por el reglamento general:

- a) Ejecutar un plan de auditoría interna que comprenda como mínimo una inspección anual a cada una de las sucursales y agencias de la institución financiera y tantas otras inspecciones como fueran necesarias.
- b) Presentar un informe escrito con los respectivos resultados, conclusiones y recomendaciones de cada auditoría al gerente general y a la administración de la institución financiera, debiendo adelantar información verbal en caso de urgencia.
- c) El auditor general deberá revisar los respectivos informes de auditoría preparados por los auditores bajo su atribución. Todos estos informes tendrán que ser dictaminados por el auditor general antes de ser presentados a la gerencia general y su administración.
- d) Realizar las auditorías internas especiales que solicite el presidente o gerente general de la institución.
- e) Examinar los informes de los auditores independientes y formular las recomendaciones necesarias a la administración en general.

Las funciones que debe cumplir y desempeñar el departamento de auditoría interna se realiza a través de comprobaciones, investigaciones o estudios especiales, análisis y apreciaciones de juicio, fundamentalmente mediante la interpretación racional de los resultados obtenidos en forma de conclusiones y recomendaciones.

Dentro de las funciones de la auditoría interna se encuentran las siguientes actividades relacionadas con el control interno de la institución:

- a) Se realiza un examen y evaluación de la solidez, suficiencia y modo de aplicación de los controles contables, financieros y de operación.
- b) Determinación de la estabilidad y efectividad del cumplimiento de la política general y resoluciones internas.
- c) Determinación del grado de seguridad de los activos del departamento auditado, así como la verificación de su contabilización y protección contra pérdidas o usos indebidos por parte del personal asignado.
- d) Confirmación de la consistencia y legitimidad de la información y cualquier dato oficial difundido por la institución.
- e) Evaluación de la calidad de trabajo personal, el cumplimiento individual de responsabilidades y la conducta de los funcionarios y empleados.

1.4.3 Clase De Auditorias

Las auditorias se encuentran divididas en dos clases de acuerdo a las siguientes características:

1. Auditorías Internas Regulares: estas normalmente se basan en el programa de auditoría, y corresponde a los planes de trabajo periódicamente preparados por el auditor general y aprobados por las autoridades superiores. Y se encuentran proyectadas sobre una base mínima reglamentaria de una auditoría anual.
2. Auditorías Internas Especiales: estas no se basan en el programa establecido y se las aplica cuando haya existido alguna denuncia, irregularidad o en el caso de una conducta impropia de algún funcionario o empleado de la institución.

En cuanto a la responsabilidad del auditor interno será informar honestamente la verdad, sin reservas, sobre los resultados que obtuviere al cumplir con la misión asignada; la entidad financiera deberá reconocer el derecho al secreto profesional al que es acreedor el auditor interno y tomara las medidas adecuadas para garantizar en todo momento, con la mayor efectividad, la protección de este derecho.

La calidad del trabajo que presenta la auditoría interna normalmente prevalecerá sobre el tiempo que fuera asignado al auditor para realizar su auditoría, pero esto no será motivo para obligar al auditor designado a ajustarse estrictamente a dicho tiempo con el fin de no arriesgar la calidad de su trabajo.

1.4.4 Programa De Auditoría Interna

El programa de auditoría interna es primordialmente un método de orientación para el auditor y sirve como una guía para la realización de trabajo.

La finalidad del programa de auditoría interna es facilitar el cumplimiento ordenado de los procedimientos y evaluaciones de su naturaleza, servir de guía con el propósito de evitar, en lo imposible, que se incurra en repeticiones y también de ahorrarle tiempo al auditor.

Este programa también servirá como un estímulo para la imaginación del auditor ya que se podrá dar cuenta si se puede dar otros procedimientos o evaluaciones que no se están efectuando.

El programa de auditoría interna no se aplicara bajo un criterio inflexible, por lo mismo el auditor se encontrara facultado para hacer uso del mismo bajo un grado razonable de flexibilidad. Esto quiere decir que el auditor tendrá que justificar en su informe cualquier variación de importancia así no estuviere dentro del grado de flexibilidad esperado.

También se debe aclarar que en el programa de auditoría interna existen algunas limitaciones, pero esto no quiere decir que todo el trabajo del auditor se encuentre regido a ellas.

El programa tendrá que mantenerse actualizado y al ritmo de los cambios que se produjeren en las leyes, decretos, reglamentos, manuales y demás disposiciones que rigen el funcionamiento de la institución, así como también podrá estar sujeto a modificaciones, pero si el auditor interno llegara a ignorar alguna posible

modificación del programa no será excusa para su incumplimiento, puesto que el auditor tiene la obligación de conocer oportunamente todas las disposiciones oficiales relativas a su trabajo, así como sus posibles modificaciones.

En cuanto a la custodia del programa de auditoría y sus posibles modificaciones, serán documentos confidenciales y de exclusiva propiedad de la institución financiera. Ningún auditor ni otro funcionario, en consecuencia, estarán autorizados para conservar de carácter personal sus ejemplares.

1.5 EL AUDITOR INTERNO

El papel que desempeña el auditor interno dentro de la institución financiera se concentra en las actividades relacionadas con la misma organización y con sus métodos de operación. Dirige su interés sobre los controles y procedimientos, así como en su efectividad y cumplimiento y estos deberán demostrar igualdad con los resultados finales teniendo en cuenta que si los controles han sido apropiadamente establecidos y aplicados, sus resultados finales serán los correctos.

El auditor interno tiene como objetivo comprobar los siguientes puntos en la entidad financiera donde se va a llevar a cabo la auditoría:

- La eficiencia de las operaciones departamentales.
- La forma en la que cada empleado realiza sus labores individuales.
- En qué grado las operaciones y el control de un departamento se comparan con otras operaciones y controles de la propia organización.

Esta comprobación que la realiza el auditor consiste en verificar y analizar los controles de las transacciones de tal manera que demuestre un funcionamiento efectivo y que brinde una protección contra los posibles fraudes.

Uno de los aspectos más sobresalientes en esta comprobación interna es la división de responsabilidades que ejerce cada miembro del departamento auditado, de modo

que ninguna persona o grupo tenga el control exclusivo sobre una o varias transacciones, y que cada una de estas sea objeto de revisión o control.

La división de responsabilidades, en cuanto a la custodia de la contabilización de las transacciones es un elemento muy importante para la auditoría y control interno que se efectúa en el departamento, lo cual lo podemos demostrar con el siguiente ejemplo:

- En el departamento de captaciones de la Institución Financiera se halla limitada la responsabilidad a captar dinero mediante los depósitos y cobros varios que se realizan según los convenios obtenidos de diferentes instituciones y a cancelar dinero a los clientes que tienen sus fondos en la misma. Cada una de las transacciones es verificada por el cajero que se encuentre receptándolas sin ejercer supervisión alguna en relación con las demás transacciones.

Una vez comprobada la validez de la transacción se procede a ingresar en el sistema dicha operación y preparar su respectivo desembolso. El cajero después de culminar con el procedimiento imparte su aprobación final y sella con su firma el comprobante emitido.

- La recepción, custodia y depósito de los ingresos en la entidad financiera son funciones propias del cajero, quien forma parte de la organización. Todas estas transacciones quedan grabadas en el sistema de cada institución donde se puede verificar el monto y naturaleza de cada una de ellas, tales como el detalle, día, fecha y hora.
- Aunque el cajero es el responsable de las transacciones de ingresos y egresos en la entidad financiera, el mantenimiento de los registros de saldos es parte de la función de contabilidad y este será el responsable de responder por ellos.

A esto lo llamamos control interno que no es más que un elemento de la auditoría interna, y sirve como medida preventiva contra los posibles fraudes.

La comprobación interna se halla vinculada a la institución financiera y a sus procedimientos tanto así que es posible que sus elementos pasen inadvertidos, estos elementos deben ser reconocidos y tenidos en cuenta siempre que se vayan a establecer nuevos procedimientos o evaluar los que se encuentren en curso.

Las atribuciones que se les otorga a los auditores internos son las siguientes:

- a) El auditor tendrá libre acceso a las oficinas y departamentos para poder examinar el contenido de todos los libros, registros, documentos, archivos y a su contabilidad, así como también a otras fuentes de información relacionadas con las actividades de la misma.
- b) Deberá actuar con independencia de acción con respecto de las demás divisiones de la institución.
- c) Requerir cooperación de cualquier funcionario o empleado, con el fin de conseguir el más satisfactorio resultado de su misión.

CAPITULO II

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA AUDITORÍA AL ÁREA DE CAPTACIONES DEL BANCO UNIDOS SUCURSAL CUENCA

INTRODUCCIÓN

En este capítulo llevaremos a cabo uno de los procesos de auditoría, como es la evaluación del control interno dentro del departamento de captaciones del Banco Unidos, tomando como base el COSO ERM.

Utilizaremos como método para su evaluación, los cuestionarios, considerando a todos sus componentes del COSO ERM. Luego procederemos a realizar el análisis del sistema del control interno, además se aplicaran las pruebas de observación y cumplimiento lo que nos permitirá la elaboración del informe del mismo en el área analizada.

2.1 OBJETIVO DE LOS PROCESOS

2.1.1 Memorando de Planificación

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

AUDITORÍA AL ÁREA DE CAPTACIONES DEL BANCO UNIDOS SUCURSAL CUENCA

1. Misión

Emitir una opinión e informe a la gerencia y administración sobre el Control Interno realizada al área de captaciones.

2. Motivo

Evaluación del control interno en el área de captaciones del Banco Unidos Sucursal Cuenca se realizara de acuerdo al programa de trabajo establecido.

3. Objetivo

Verificar que en el área de captaciones del Banco Unidos se este cumpliendo con los procesos establecidos, así como los reglamentos impartidos por la Empresa.

4. Alcance

Se realizará en el periodo comprendido entre el 17 de Marzo del 2011 al 17 de abril del 2011

5. Conocimiento de la Entidad

El Banco Unidos se encuentra funcionando desde el 11 de octubre del año 2000, es una institución flexible y moderna se proyecta renovado optimismo hacia el futuro. Nuestra solidez y solvencia nos ubican como uno de los líderes de la banca ecuatoriana a nivel nacional e internacional.

Actualmente somos manejados por una administración profesional, técnica y orientada a brindar la calidad en el servicio al cliente.

6. Principales Disposiciones Legales

Las actividades y operaciones del banco se encuentran establecidas en el acta de constitución de la compañía.

7. Principales Políticas

El control de las políticas del banco se encuentra regularizado por Superintendencia de Bancos.

8. Puntos de Interés

Se realizaran pruebas de cumplimiento y observación para determinar si se están efectuando los debidos controles en los procedimientos realizados por parte del personal que labora en el área de captaciones.

Elaborado por: Vanessa Vintimilla

Supervisor: Ximena Montenegro

2.1.2 Programa de Trabajo del Control Interno

Cuadro 1

| <u>PROGRAMA DE TRABAJO DEL CONTROL INTERNO</u> | | | | |
|---|---|---------------|---------------|-----------------|
| ENTIDAD: BANCO UNIDOS – SUCURSAL CUENCA | | | | |
| PERIODO: 21 DE MARZO DEL 2011 AL 25 DE MARZO DEL 2011 | | | | |
| ÁREA: CAPTACIONES | | | | |
| OBJETIVOS | | | | |
| Verificar que el personal de esta área este cumpliendo con los procedimientos, controles y políticas establecidas por la institución. Así como también constatar que todos los movimientos efectuados se encuentren debidamente registrados y respaldados con la documentación correspondiente. | | | | |
| N° | CONTENIDO | REF.PT | TIEMPO | FECHA |
| | PROCEDIMIENTOS | | | 21/03/11 |
| | PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO | | | |
| 1 | Conocer cada una de las funciones y responsabilidades del personal. | | 1HORA | |
| 2 | Conocer el monitoreo y control de cada una de las actividades que se realiza en el área. | | 1HORA | |
| 3 | Conocer y revisar los formularios que se utilizan así como el control de estos. | | 1HORA | |
| 4 | Conocer las falencias, dificultades, anomalías que ha se encontrado en el desarrollo de las actividades | | 1HORA | |
| 5 | Conocer las medidas preventivas y correctivas. | | 1HORA | |
| 6 | Aplicación del cuestionario de evaluación de l Control Interno. | A1 | 1HORA | |
| | PRUEBAS DE OBSERVACIÓN | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--------------|--|
| 7 | Verificar que el personal se encuentre cumpliendo con el manual de higiene y seguridad laboral. | | 1HORA | |
| 8 | Verificación arqueos físicos vs. reportes emitidos del sistema. | | 1HORA | |
| 9 | Revisión física de los reportes que salen del sistema. | | 1HORA | |
| 10 | Emitir una conclusión sobre el área sujeta al examen de control interno | | 1HORA | |

Elaborado por: Vanessa Vintimilla

Revisado por: Ximena Montenegro

Antes de proceder con el desarrollo del programa de trabajo de control interno, conoceremos mediante el siguiente grafico los tipos de procesos que se encuentran establecidos en el Banco Unidos.

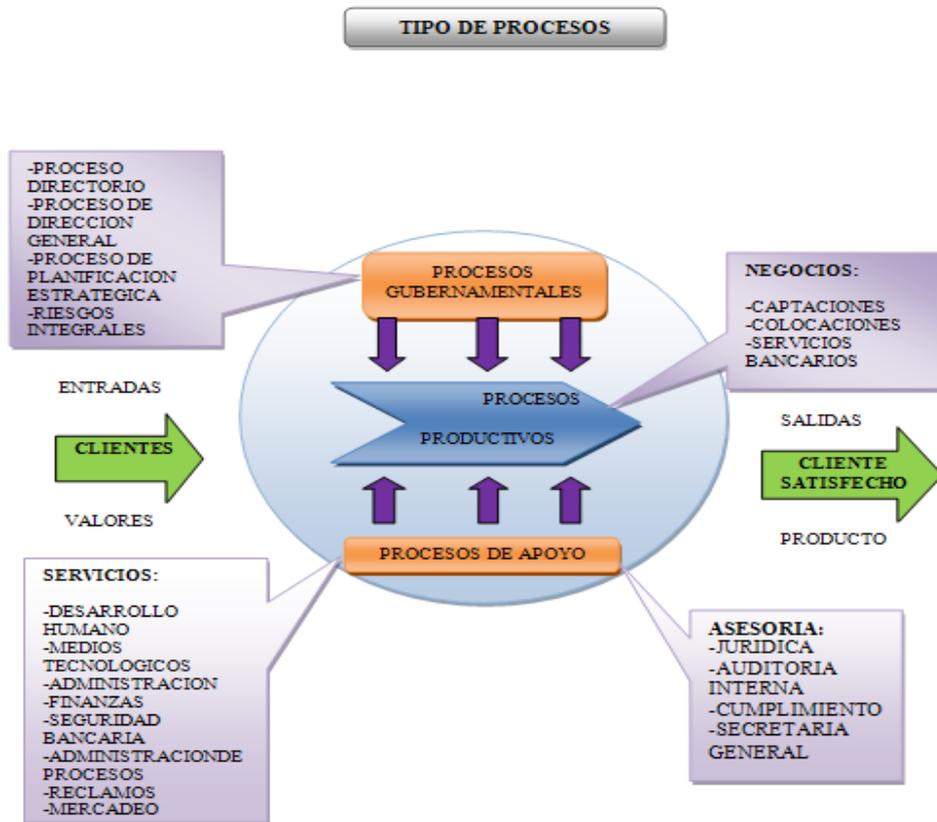


Grafico: No. 1

Fuente: Banco Unidos

El proceso en que nos enfocaremos para el desarrollo de nuestro tema de investigación; es el proceso productivo el cual se encuentra en el departamento de negocios; área de captaciones. El mismo tiene como objetivo principal llevar a cabo todas las actividades que permitan ejecutar de una manera efectiva las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a los clientes.

Las personas designadas deberán verificar, revisar y evaluar los controles establecidos para asegurar la correcta aplicación de los procesos determinados por la institución, de acuerdo a lo siguiente:

1. Evaluar los procedimientos y controles establecidos del área de negocios-cajas, en especial:

- Los niveles de autoridad
- La segregación de funciones
- El uso de claves de seguridad
- Los medios de salvaguarda de la información
- Prevención de lavado de dinero

2.- Elaborar el respectivo informe valido y confiable, donde quede constancia de los resultados obtenidos en el transcurso de la evaluación.

2.2 PROCESO OPERATIVO DEL ÁREA DE CAJA DEL BANCO

En el siguiente diagrama podemos observar cómo se desarrolla el proceso realizado día a día, por el personal del área de captaciones.

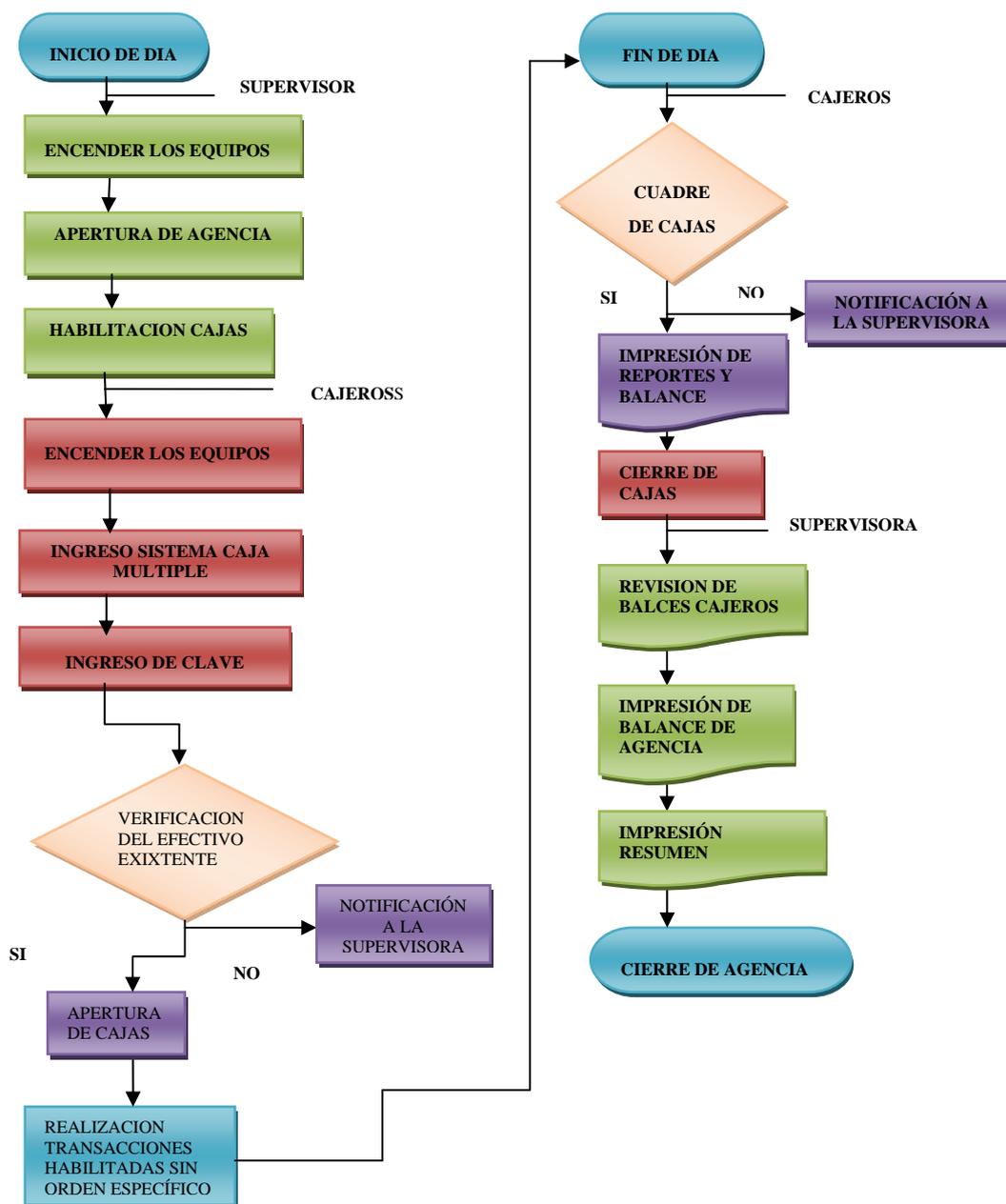


Grafico: No. 2

Fuente: Las autoras

2.3 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EFECTUADOS AL DEPARTAMENTO DE NEGOCIOS CAJA

2.3.1 Cuestionario Para La Revisión y Evaluación De Control Interno

Cuadro 2

| CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO | | | | | |
|--|---|------------|-----------|-----------|----------------------|
| Auditoria a: AL ÁREA DE CAPTACIONES DEL BANCO UNIDOS SUCURSAL CUENCA | | | | | |
| Período que cubre la evaluación : 21/03/11 al 17/25/11 | | | | | |
| AMBIENTE DE CONTROL INTERNO | | | | | |
| No | GENERALIDADES | N/A | SI | NO | OBSERVACIONES |
| 1 | ¿En el área de capitaciones existe un manual de procedimientos para sus empleados? | | x | | |
| 2 | ¿Existen normas y procedimientos relacionados con el control y descripciones del puesto de trabajo? | | x | | |
| 3 | ¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad en el área de captaciones? | | x | | |
| 4 | ¿El personal que labora en esta área se basa en los principios de honestidad y equidad? | | x | | |
| 5 | ¿El personal cumple con el horario de atención al cliente institución? | | | x | |
| 6 | ¿Los empleados que laboran en esta área presentan denuncias sin temor a represarías? | | | x | |
| ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS | | | | | |
| 1 | ¿El área de captaciones cuenta objetivos y las maneras para conseguirlos? | | x | | |
| 2 | ¿En esta área se ha figado objetivos específicos? | | x | | |
| 3 | ¿Las Supervisoras toman en cuenta las propuestas del personal respecto de formas de mejorar la productividad y calidad? | | | x | |
| 4 | ¿El personal del área participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos? | | | x | |
| 5 | ¿El personal cumple a cabalidad con los objetivos propuestos? | | x | | |
| 6 | ¿Existe supervisión y evaluaciones internas para medir la razonabilidad de los niveles de riesgo aceptados? | | x | | |
| IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS | | | | | |
| 1 | ¿Existen mecanismos para identificar eventos de riesgos en esta área? | | x | | |
| 2 | ¿El personal de esta área aporta para la determinación de estos riesgos? | | | x | |
| 3 | ¿Existen confiabilidad de la metodología utilizada para identificar los eventos que pueden afectar el logro de los objetivos? | | | x | |

| | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|
| 4 | ¿Los empleados participan en la identificación de los eventos? | | | x | |
| 5 | ¿Existe idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados? | | | x | |
| 6 | ¿Se ha implementado técnicas para la identificación de eventos? | | x | | |
| EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | | | |
| 1 | ¿En el área de captaciones se evalúan los riesgos periódicamente? | | x | | |
| 2 | ¿Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos? | | | x | |
| 3 | ¿La documentación recopilada de los informes emitidos es confiable? | | x | | |
| 4 | ¿Existe transparencia de la información sobre los resultados de la evaluación de riesgos? | | x | | |
| 5 | ¿Los mecanismos para identificar y reaccionar ante los posibles riesgos son los adecuados? | | | x | Existen Falencias ante la reacción de los riesgos. |
| 6 | ¿Existen medidas correctivas cuando se presentan inconsistencias? | | x | | |
| RESPUESTA A LOS RIESGOS | | | | | |
| 1 | ¿Se efectúan regularmente arquezos de caja? | | x | | |
| 2 | ¿Existen cámaras de seguridad en está área? | | x | | |
| 3 | ¿Existe constancia escrita de los arquezos de caja efectuados por los Supervisores? | | x | | |
| 4 | ¿Existe caja Fuerte para la custodia de efectivo y de los documentos? | | x | | |
| 5 | ¿Son adecuados los custodios para salvaguardar físicamente el dinero en operación? | | | x | |
| 6 | ¿Las claves de seguridad son de dominio público? | | | x | |
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | |
| 1 | ¿Las actividades de control incluyen los controles preventivos? | | x | | |
| 2 | ¿Son adecuados los controles para el área de captaciones? | | | x | No se cumple a cabalidad. |
| 3 | ¿Antes de realizar cualquier transacción , se revisa el cumplimiento de políticas y disposiciones del reglamento para este tramite | | | x | Existen fallos en el proceso de revisión. |
| 4 | ¿Existe algún sello que identifique cada transacción del cajero? | | x | | |
| 5 | ¿Se realiza confirmaciones telefónicas por parte del banco para pagos por sumas superiores a US\$. 500.00? | | | x | No se cumple a cabalidad. |
| 6 | ¿Existe un sistema de control que evalué el rendimiento del personal? | | | x | |
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | |
| 1 | ¿Se ha establecido comunicación en sentido amplio que facilite la circulación de la información tanto formal como informal en esta área? | | x | | |
| 2 | ¿Se suministra la información al personal adecuadamente permitiéndoles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente? | | | x | En algunos casos la información no es difundida adecuadamente. |
| 3 | ¿Se denuncia posibles actos indebidos? | | | x | |
| 4 | ¿La información difundida constituye una herramienta de supervisión para conocer si se han | | | x | |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|--|---|--|--|
| | logrado los objetivos metas, e indicadores? | | | | |
| 5 | ¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos? | | x | | |
| 6 | ¿La información además de oportuna, es confiable? | | x | | |
| SUPERVISIÓN Y MONITOREO | | | | | |
| 1 | ¿Se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del sistema del control interno? | | x | | |
| 2 | ¿Se ha tomado en cuenta los resultados de auditorías anteriores? | | x | | |
| 3 | ¿Existen planes de acciones correctivas? | | x | | |
| 4 | ¿La auditoría interna accede a la información sin restricción para que actúe con oportunidad? | | x | | |
| 5 | ¿Están debidamente clasificados de acuerdo a su naturaleza los ingresos? | | x | | |
| 6 | ¿La empresa realiza autoevaluaciones de control interno al personal. | | x | | |

Elaborado por: Vanessa Vintimilla

Revisado por: Ximena Montenegro

2.3.2 Calificación del Control Interno

CALIFICACIÓN CONTROL INTERNO BANCO UNIDOS

Cuadro 3

| N o. | FACTORES | SI | NO | N/A | TOTAL | % | CALIFICACIÓN |
|------|------------------------------|-------------------------|----|----------|-------|-----|---------------|
| 1 | Ambiente de Control | 4 | 2 | | 6 | 66 | M. Suficiente |
| 2 | Establecimiento de Objetivos | 4 | 2 | | 6 | 50 | M. Suficiente |
| 3 | Identificación de Eventos | 2 | 4 | | 6 | 33 | Insuficiente |
| 4 | Evaluación de Riesgos | 4 | 2 | | 6 | 66 | M. Suficiente |
| 5 | Respuesta a los Riesgos | 4 | 2 | | 6 | 66 | M. Suficiente |
| 6 | Actividades de Control | 2 | 4 | | 6 | 33 | Insuficiente |
| 7 | Información y Comunicación | 4 | 2 | | 6 | 66 | M. Suficiente |
| 8 | Supervisión y Monitoreo | 6 | 0 | | 6 | 100 | Suficiente |
| | | % | | | | | |
| | | Suficiente | | = 75-100 | | | |
| | | Medianamente Suficiente | | = 50-75 | | | |
| | | Insuficiente | | = -50 | | | |

2.3.6 Informe De Evaluación Del Control Interno

INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Empresa: BANCO UNIDOS

Alcance Del Informe: Análisis de Control Interno al Área de Captaciones

Elaborado por: Ximena Montenegro, Vanessa Vintimilla

Aspectos A Verificar

Se evaluarán cada uno de los componentes del Control Interno, siendo estos Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta a los Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y, Supervisión y Monitoreo.

Aspectos Positivos

- La integridad del Área de Captaciones del Banco Unidos, mantiene un nivel medianamente suficiente en cuanto al desempeño de su personal.
- El entorno de trabajo es ameno y muy acogedor en el desarrollo de las operaciones.
- El personal que labora en esta área, cumple medianamente suficiente el desempeño de las actividades y procesos establecidos por la institución, si bien existen algunas anomalías pero están pueden ser corregidas.
- El sistema de control del departamento se encuentra dentro de los parámetros establecidos.

Aspectos Negativos

- El personal del Área de Captaciones no tiene una amplitud para manifestar sugerencias y desacuerdos a sus respectivas autoridades por temor a represarías.

- Existe una falta de comunicación al momento de informar al personal sobre sus falencias, y esto genera que en ocasiones no se realice un trabajo de calidad.
- Debido a que no existe una buena comunicación, el personal no puede aportar para la determinación de posibles riesgos.
- En el área de captaciones existe cierta inseguridad al momento de salvaguardar físicamente el dinero.
- A pesar de que los controles que están determinados en esta área son los correctos, no se cumplen en su totalidad llevando de esta manera a que en ciertas ocasiones existan falencias en el desarrollo de los procedimientos.

Siendo esta una breve descripción del desenvolvimiento en el área de captaciones, hemos considerado que a cada componente se le debería ajustar las siguientes circunstancias.

Ambiente De Control Interno

Dentro del ambiente de control, podemos decir que en el área de captaciones del Banco Unidos, en lo que se refiere a los valores éticos e integridad del personal que labora en esta área, mantiene un nivel medianamente suficiente. Sin embargo debemos considerar que:

- ✓ El personal debe estar en constante capacitación y tener un pleno conocimiento de las actividades de desempeñara, esto involucra que la selección del personal debe ser profundamente concientizada.
- ✓ Si dentro de esta área se desearía mejorar el rendimiento del personal, sería necesario motivarlos para el desarrollo de las labores, no solo como trabajadores si no como parte importante de la empresa, es decir como para indispensable para el crecimiento de la misma.
- ✓ Se considera necesario la implementación de un buzón de sugerencias interno, para que dé está de manera todo el personal que labora en el área pueda manifestar sus acuerdos y desacuerdos sin temor a represarías, así

estaríamos dando un paso al dialogo sobre la información captada y vertiendo sus posibles soluciones.

Establecimiento De Objetivos

En el área de captaciones se encuentran fijados los objetivos y metas los cuales son de conocimiento público, pero existen acciones que deberían ser implementadas:

- ✓ La comunicación de los objetivos no solo deben ser emitidos como ordenes, si no como una fijación de una meta a cumplir dentro de los parámetros establecidos
- ✓ Los supervisores de esta área, para un buen funcionamiento deberían tomar en cuenta las propuestas de los empleados para mejorar su productividad y calidad.

Identificación De Eventos

Este componente nos indica que es insuficiente, a pesar que cuenta con el apoyo de la gerencia para la identificación de los eventos

- ✓ Dentro del departamento no existen mecanismos óptimos para identificar los eventos de riesgo, así como también su metodología no es confiable para determinar si afectan al logro de los objetivos.
Por lo tanto se debería ver la probabilidad de que los empleados puedan aportar con sus ideas y vivencias en la determinación de los eventos, y así ver de una forma más amplia la consecución de los mismos.

Evaluación De Riesgos

Según la evaluación de control interno nos indica que estamos en un nivel medianamente suficiente, dado que no existe una evaluación de riesgos permanente, nos indica que su metodología y recursos no son idóneos, y la documentación

recopilada se maneja de una manera adecuada, se puede decir que en este factor está cumpliendo medianamente suficiente con los objetivos propuestos

Respuesta a los Riesgos

Puesto que este componente se encuentra en un nivel medianamente suficiente departamento cuenta con un plan solucionar los riesgos existentes y los que puedan existir, se debería hacer un énfasis en los siguientes puntos:

- ✓ Se debería fortalecer los mecanismos existentes, ya que los mismos no se están implementando correctamente.
- ✓ Se debería tomar acciones sobre las medidas de seguridad, en lo que se refiere a la custodia del efectivo, en vista de que en este punto existe cierta debilidad.

Actividades De Control

Debido a que no existe una buena coordinación de la comunicación, las actividades de control no se están ejecutando de una manera oportuna, esto implica que estamos en un nivel insuficiente por lo cual sugerimos lo siguiente:

- ✓ Los controles diseñados para el área de captaciones, son los adecuados, pero el personal no en todo momento los cumple a cabalidad, ya que en esta área existe mucho movimiento, lo cual no permite al mismo cumplir paso a paso los procedimientos. Por lo siguiente se podría realizar controles y pruebas consecutivas de cada uno de los procedimientos que se ejecutan en el área.
- ✓ Se debería establecer cada una de las falencias y realizar controles individuales para poder identificarlos en su totalidad y corregirlos de una manera definitiva.

Información y Comunicación

En este departamento no se cuenta con información y comunicación continúa por lo tanto esta área, según se evaluación nos indica que esta en un nivel medianamente suficiente, lo cual se debería:

- ✓ Delegar un responsable para difundir información importante para el personal.
- ✓ Presentar información oportuna coherente y de fácil entendimiento para el correcto desenvolvimiento de los directivos de la empresa.
- ✓ Programa un espacio al personal para que este de sugerencias y así mejorar del desempeño en el departamento.
- ✓ Tener información clara y oportuna para el público en general esto demostrara el servicio que brindamos y la clase de empresa que somos.

Supervisión y Monitoreo

Se posee controles eficientes y eficaces por lo tanto existen una buena supervisión y monitoreo de las actividades de control, pero debemos enfocarnos más en los siguientes controles:

- ✓ Evaluar la calidad de los controles y los riesgos a los que se enfrenta el departamento.
- ✓ Implementar estructura organizativas para la supervisión de los controles que se están ejecutando.

2.4 DISEÑO DE PROCESOS DE ACUERDO A LA MATRIZ SEGÚN EL LEVANTAMIENTO DE LOS MISMOS

A continuación desarrollaremos, cada uno de los procesos que se realizan diariamente en el área de captaciones, el cual nos permitirá observar de manera minuciosa su desenvolvimiento, y esto nos dará pautas para tomar las respectivas soluciones y medidas de control.

Procesos

Inicio de día

Supervisora

Como primer paso en el inicio del día la supervisora, procede a encender los equipos, revisar que el servidor haya sido iniciado exitosamente, y con esto se da al inicio de los procesos del área de caja.

1.- Apertura de Agencia: este proceso lo realiza la supervisora de caja, que es un paso previo para el inicio de las actividades respectivas.

2.- Habilitación de Cajas: una vez realizada la apertura de agencia, se procede a realizar la apertura de Caja-bóveda y luego la habilitación de las cajas del área de captaciones.

Cajeros

Una vez que se hayan habilitado las cajas, la supervisora procede a la entrega de lonas respectivas al personal, el mismo tiene como obligación revisar que esté debidamente cerrado y procede a encender sus maquinas para dar inicio a las actividades diarias.

1.- Ingreso al Sistema de Caja Múltiple: los cajeros proceden a la apertura del sistema que se utiliza en la entidad.

2.-Ingreso de clave: cada cajero que labora en el departamento, se le proporciona un usuario y una contraseña, la cual deber ser ingresada al momento de la apertura del sistema.

3.-Verificacion del Efectivo Existente: una vez que el sistema se encuentre habilitado, se procede a verificar el efectivo físico junto con el desglose proporcionado. Luego de confirmar el efectivo se procede a la apertura de caja en el cual debe constar el dinero antes mencionado.

En el caso de que el efectivo ingresado en el sistema no sea el correcto, se procede a comunicar a la supervisora de área para que tome las medidas respectivas.

4.-Realizacion de Transacciones Habilitadas sin orden específico: después de la respectiva apertura de caja, el personal procede a realizar las transacciones sin un orden específico durante el día.

Fin de día

Cajeros

Una vez terminada la jornada de trabajo, los cajeros proceden a realizar una recopilación de todas las transacciones ejecutadas, a través del siguiente procedimiento:

1.-Cuadre de Cajas: en este paso los cajeros proceden a realizar sus respectivos cuadros, primero se procede a cuadrar el efectivo y esto se lo ejecuta ingresando la cantidad de dinero y monedas obtenidas en el transcurso del día al cuadro, y este debe coincidir con el valor del sistema; segundo se procede a efectuar el cuadro de verificación de las transacciones procesadas en su caja.

Si la caja no se encuentra cuadrada, se notifica a la supervisora para tomar las medidas respectivas, por lo que es indispensable que la misma esté cuadrada para poder realizar el cierre de caja y obtener el respectivo balance como paso final de las actividades respectivas.

Supervisora

1.-Revision de Balances: en este paso la supervisora recolecta todos los balances de los cajeros y procede a su revisión, para luego ingresarlos en el sistema y así para cuadrar los valores.

2.- Impresión de Balances de Agencia: luego de que la caja general esté cuadrada se procede a sacar los respectivos reportes para proceder a su cierre.

3.-Cierre de Agencia: la supervisora procede a fiscalizar los puestos de trabajo de cada empleado para comprobar que todo se encuentre en orden, verifica que todas las lonas se encuentren bajo custodia en bóveda y se procede al cierre de la misma.

2.5 EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS

2.5.1 Informe de Resultados de la Aplicación del Control Interno

BANCO UNIDOS “DEPARTAMENTO ÁREA DE CAPTACIONES”

Hemos considerado las siguientes acciones correctivas dentro del área-caja para que el desarrollo las operaciones, se puedan cumplir de una manera eficaz y eficiente:

- ✓ Debido a que el personal no se encuentra listo al momento de cumplir con el horario establecido, ocasiona una demora en la función de sus actividades. Como una medida correctiva creemos conveniente que el Jefe Operativo imponga una sanción al personal, para que el mismo cumpla debidamente con sus actividades.

- ✓ Hemos podido observar que dentro está área el personal no tiene amplitud para manifestar sus observaciones .Como medida correctiva se podría implementar un buzón de sugerencias para dar solución a las mismas.
- ✓ Se ha podido observar que los encargados de está área no está cumpliendo debidamente con las formas de mejorar la productividad y calidad. Como medida correctiva se debería capacitar a los mimos sobre el desempeño de sus funciones y mediante eso se pueda dar una mejor segregación de funciones según el desempeño de cada cajero.
- ✓ En está área no existe una correcta metodología para la identificación de eventos, ya que no se toma en cuenta las sugerencias del personal con respecto a la seguridad de la misma. Como medida correctiva se debería realizar una supervisión constante del área de trabajo, con el fin de verificar todas las inseguridades existentes y proceder con el cambio correspondiente.
- ✓ El departamento necesita difundir la información para que el personal mantenga un criterio uniforme en las operaciones y en todo el proceso de caja.

2.6 MONITOREO DE PROCESOS

Debido a que el departamento de control interno se encuentra desarrollando sus actividades en la matriz del Banco Unidos situada en la ciudad de Guayaquil, y no se ha implementado un departamento del control en cada sucursal, se ha delegado a cada agencia un funcionario para que verifique, evalúe y de constancia de los resultados obtenidos en el desarrollo del mismo.

La persona encargada de verificar el control interno evaluara lo siguiente:

- ✓ Verificara que el personal este cumpliendo con el horario de trabajo establecido
- ✓ Verificar el correcto uso del uniforme asignado al personal.
- ✓ Se Realizara Arqueos de Caja
- ✓ Revisión de la custodia de los documentos
- ✓ Comprobación del desarrollo de los procedimientos del personal
- ✓ Revisión de las medidas de seguridad del personal

- ✓ Comprobación del archivo de los documentos emitidos

En base a la evaluación del control, se emitirá el respectivo informe.

2.7 PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS

BANCO UNIDOS “DEPARTAMENTO ÁREA DE CAPTACIONES”

Luego de haber procedido con el análisis de la información, hemos encontrado los siguientes hallazgos:

- ✓ Según la constatación de los procedimientos se desprende que existe un ambiente favorable de trabajo.
- ✓ El departamento de una separación adecuada de funciones lo que conlleva a una menor susceptibilidad de errores.
- ✓ El personal del departamento no tiene confianza ante sus jefes para manifestar desacuerdos en los procesos efectuados en esta área.
- ✓ El personal necesita difundir la información para que el personal mantenga un criterio uniforme en las operaciones y en todo el proceso de caja.
- ✓ En esta área existen algunos procedimientos, que no se están cumpliendo adecuadamente por parte del personal.
- ✓ Los instrumentos de trabajo no cuentan con los niveles de seguridad requeridos.
- ✓ En algunas ocasiones, los riesgos no son analizados produciendo un nivel de confianza bajo en los procedimientos.
- ✓ El departamento cuenta con los controles constantes, lo cual permite que no exista mayor probabilidad de fraudes internos.

Estos son los puntos más relevantes de la observación directa realizada.

Atentamente,

Ximena Montenegro

Vanessa Vintimilla

CAPITULO III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Una vez concluido el proceso de evaluación del control interno BANCO UNIDOS ÁREA DE CAPTACIONES, se han obtenido las siguientes conclusiones:

Al culminar este trabajo de investigación, hemos observado que las personas encargadas de realizar la verificación del control interno se deberían evaluar periódicamente los controles en cada uno de los procedimientos y actividades que se realizan en este departamento especialmente los que involucran movimiento de efectivo para detectar con oportunidad posibles errores.

Al examinar los controles actuales con los que cuenta el departamento de captaciones, observamos que no existe un adecuado cumplimiento pues los empleados no tienen bien delimitadas sus funciones debido a que sus autoridades no se encuentran desarrollando sus funciones según rango en el que se encuentra.

En el departamento se han implementado las medidas correctivas la cuales permitirán detectar y evitar posibles riesgos de tal manera que sus controles sean efectivos para evitar posibles riesgos internos.

3.2 RECOMENDACIONES

En cuanto a las sugerencias que difunde el personal, creemos que deben ser tomadas en cuenta ya que estas pueden ser un instrumento de información útil para mejorar ciertos incumplimientos que existen dentro del departamento.

Respecto la falta de comunicación, se deberá definir y delimitar una función a una persona para que esta sea la receptora de toda la información importante y sea quien transmita la misma a cada uno de los empleados para que ellos brinden un servicio rápido y eficiente.

Es necesario que exista más capacitación al personal sobre el manual de procedimientos, ya que si bien este es conocido pero no todas las veces lo es puesto en práctica por diversas circunstancias.

Se debe comunicar a las autoridades pertinentes sobre la seguridad en el área de cajas, en lo que se refiere a la custodia del efectivo ya que esta no cumple con el nivel de seguridad adecuado y por lo tanto es un riesgo al que se encuentra expuesto el personal.

BIBLIOGRAFIA

1. BACON Charles A. Manual de Auditoría Interna Tercera Edición; Mexico 1992.
2. BANCO UNIDOS Manual de Procedimientos.
3. BLANCO LUNA, Yanel Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral Primera Edición, Bogotá, D.C, 2003.
4. COOPERS & LYBRAND Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe Coso) Madrid; 1997.
5. ESTUPIÑAN G., Rodrigo Control Interno y Fraudes. Segunda Edición, Bogotá, 2006.
6. ESTUPIÑAN G., Rodrigo Papeles de Trabajo, Segunda Edición, Bogotá, 2004.
7. LOZANO NEIRA, Jorge Auditoría Interna Segunda Edición México, Ecasa, 1986.
8. MADARIAGA, Juan Manual Práctico de Auditoría España, 2004.
9. MANTILLA, Alberto; Control Interno Informe Coso, Cuarta Edición Bogota ; 2005
10. MANTILLA, Alberto; Auditoría del Control Interno , Bogotá ; 2005
11. PICKETT, Spencer Manual Básico Auditoría Interna; Barcelona 2007
12. TEINGBER Richard, EVERSON Miles, Gestión de Riesgos Corporativos, Marco integrado Técnicas de Aplicación, 2004

INTERNET

www.uazuay.edu.ec

Noveno Ciclo de Contabilidad, Manual de Auditoría de Gestión

ANEXOS

| ARQUEO DE EFECTIVO Y VALORES CIN CENTRO-CUENCA | | | | | |
|--|----------|------------|-----------------------|--------------|------|
| FECHA DEL ARQUEO: FECHA DE CORTE: | | 30/12/2010 | | | |
| HORA: OFICINA: | | 10:00 | | | |
| AGENCIA: NOMBRE DEL SUPERVISOR: | | | | | |
| NOMBRE DEL CAJERO: | | | | | |
| No. CAJA – BOVEDA: | | Caja No. 2 | | | |
| ARQUEO DE EFECTIVO (DOLARES) | | | | | |
| DENOMINACIÓN | CANTIDAD | DESDE | HASTA | TOTAL | |
| New York | | | | | |
| deutsche Bank | | | | | |
| Cheques de Gerencia Cta.22 | | | | | |
| Cheques de Gerencia Cta.22 | | | | | |
| | | | 0 | | |
| | | | SALDO CONTABLE | | |
| | | | Cuadrado | | |
| ARQUEO DE EFECTIVO (OTRAS MONEDAS) | | | | | |
| BILLETES | | CANTIDAD | VALOR | MONEDAS | |
| DENOMINACIÓN | | | | DENOMINACION | |
| 100 | 2 | 200.00 | 1.00 | 7 | 7.00 |
| 50 | 2 | 100.00 | 0.50 | 3 | 1.50 |
| 20 | 48 | 960.00 | 0.25 | - | - |
| 10 | 21 | 210.00 | 0.10 | 26 | 2.60 |
| 5 | 3 | 15.00 | 0.05 | 1 | 0.05 |
| 2 | - | - | 0.01 | 39 | 0.39 |
| 1 | - | - | - | - | - |
| B. VIEJOS | | | | | |
| ARQUEADO | | | | | |
| NO ARQUEADO | | | | | |
| TOTAL | | | 1,496.54 | | |
| TOTAL | | | 1,496.54 | | |
| CONTABLE | | | 1,496.54 | | |
| CUADRADO | | | - | | |
| ARQUEO DE EFECTIVO (OTRAS MONEDAS) | | | | | |
| BILLETES | | CANTIDAD | VALOR | | |
| EUROS | | | | | |
| DENOMINACIÓN | | | | | |
| | 200 | 0 | 0 | | |
| | 100 | 0 | 0 | | |
| | 50 | 0 | 0 | | |
| | 20 | 0 | 0 | | |
| | 10 | 0 | 0 | | |
| | 5 | 0 | 0 | | |
| | 1 | 0 | 0 | | |
| ARQUEADO | | 0 | | | |
| NO ARQUEADO | | 0 | | | |
| TOTAL | | | 0 | | |
| TOTAL | | | 0 | | |
| CONTABLE | | | | | |
| CUADRADO | | | 0 | | |
| Certifico: Que los valores y comprobantes mostrados son auténticos, fueron verificados por el Supervisor y me fueron devueltos a entera satisfacción, aceptando los comentarios descritos en esta Acta. | | | | | |
| TODO OK | | | | | |
| | | | | | |
| Staff de Servicios Bancarios | | | Responsable | | |

FORMULARIO DE DECLARACION DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES

Fecha _____

DATOS DEL CUENTE QUE REALIZA LA TRANSACCION

| | | | |
|---------------------|-----------|--|---|
| Titular/Empresa | | No. de Cédula de Ciudadanía/Identidad/R.U.C./otros | |
| Dirección | | Ciudad | Teléfono |
| Actividad Económica | Profesión | Nombre de la Empresa | |
| Tipo de transacción | Moneda | Valor | Cuenta Corriente <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> No. |

DATOS DE LA PERSONA AUTORIZADA POR EL CUENTE A REALIZAR LA TRANSACCION

| | | | |
|---------------------|-----------|--|---|
| Nombre y Apellidos | | No. de Cédula de Ciudadanía/Identidad/R.U.C./otros | |
| Dirección | | Ciudad | Teléfono |
| Actividad Económica | Profesión | Nombre de la Empresa | |
| Tipo de transacción | Moneda | Valor | Cuenta Corriente <input type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> No. |

DECLARACION DE FONDOS

Los fondos de esta transacción provienen de:
RECEPCION DE FONDOS: Declaro que el origen de los fondos entregados a Banco, no provienen de ninguna actividad relacionada con la producción consumo comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Los fondos de esta transacción serán utilizados para:
ENTREGA DE FONDOS: Declaro que los fondos recibidos, no serán destinados a ninguna actividad relacionada con la producción consumo, comercialización de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Se autoriza expresamente al Banco a realizar el análisis que considere pertinente e informar documentadamente a las autoridades competentes en caso de investigación y/o determinación de las transacciones inusuales o sospechosas.

Firma del Cliente/Titular la transacción

Firma de la persona autorizada a realizar la transacción

Nombre y firma del Responsable de verificar la información

Rev. 03/2001

Cod. 02-01-00-43

EVALUACION DE PERIODO DE PRUEBA

NOMBRE:

AREA:

CARGO:

FECHA DE INGRESO:

FECHA DE EVALUACIÓN:

| Códigos de Valoración | A+ Superó ampliamente las expectativas | A Superó las expectativas. Hizo un poco más de lo esperado | B Cumplió con las expectativas. Hizo lo esperado | C Casi cumple las expectativas, hizo un poco menos de lo esperado | D No cumplió con lo esperado |
|--|---|---|---|--|---------------------------------|
| 1 Productividad: Esta competencia analiza el cumplimiento de su trabajo con calidad y precisión según las funciones propias del cargo. Es necesario revisar curva de aprendizaje. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 2 Capacidad de aprender: Es la habilidad que desarrolla el colaborador para captar de manera agil y eficiente nuevos conceptos, como procedimientos, conocimiento de productos etc., y todo aquello relacionado con la operación del Banco | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 3 Trabajo en equipo: Es la capacidad de colaboración y entrega del colaborador al equipo de trabajo, mide el deseo de cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y trabajar juntos por un mismo objetivo. Evalúa además educación, saludo, sonrisa genuina, cortesía etc. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 4 Orientación hacia el cliente Se relaciona con el deseo de ayudar o servir a los clientes, sin importar el área de gestión a la que pertenece. Esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 5 Adaptabilidad Esta competencia permite la adaptación rápida a cualquier contexto y para funcionar con eficacia. Resistencia al estrés, adaptabilidad a los cambios y a los planes de contingencia. Evalúa además el cumplimiento de las normas y reglamentos del Banco. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 6 Integridad Es la capacidad de actuar en consecuencia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad bajo cualquier circunstancia. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 7 Iniciativa Es la habilidad que tiene el colaborador para realizar mejor su trabajo. Busca información y plantea mejoras de gestión en el al área donde labora. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 8 Modalidad de contacto Es la capacidad para comunicarse con claridad con el cliente, compañeros de trabajo, supervisores etc., mostrándose seguro en expresar sus ideas. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 9 Calidad y Precisión Analiza la calidad del trabajo realizado, hace seguimiento de la cantidad de errores que puede presentar durante el proceso de aprendizaje. Valora también la actitud y el compromiso del colaborador para mejorar su rendimiento. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |
| 10 Puntualidad e Imagen corporativa Analiza puntualidad, imagen personal, el uso de credencial y de los elementos del uniforme (isotipo, limpieza, higiene, y presentación personal en el caso de hombres, uniforme, calzado, peinados, maquillaje en caso de mujeres) etc., del nuevo colaborador con el fin de monitorear la imagen corporativa. | <input type="checkbox"/> A+ | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D |

Coloque a continuación alguna observación sobre el desempeño o necesidades de capacitación del colaborador evaluado:

Nombre del Evaluador:

Nombre del Evaluado:

Firma del Evaluador:

Firma del Evaluado:

