



**AUDITORÍA AL ÁREA DE AUTORIZACIONES DE CRÉDITO DEL
BANCO DE BOGOTÁ**

Presentado por:

Carla Boaventura Mendoza

Tecnología en Costos y Auditoría

VI semestre

Corporación universitaria Minuto de Dios

Bogotá

2011

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Tema.....	4
Sublínea de investigación.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación.....	7
Objetivo general y específicos	8
Marco referencial	9
Metodología	12
Antecedentes y contexto	14
Capítulos	18
Productos o resultados esperados	37
Beneficiarios y participación de los beneficiarios.....	38
Actividades	39
Conclusiones	40
Glosario	41
Bibliografía.....	44

INTRODUCCIÓN

La Auditoría es una parte fundamental para cualquier empresa, ya que con ella podemos determinar posibles debilidades en la organización, que detectadas a tiempo permite a la entidad realizar un mejor uso de sus recursos y el logro de las metas.

Una parte importante en la Auditoría es el Control Interno porque es un plan de organización, conjunto de métodos y procedimientos que establece la administración para que exista eficiencia en las operaciones, que haya un buen manejo de los recursos, y promover el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables en el negocio.

En el presente proyecto describiremos como se realiza la Auditoría al área de Autorización de Crédito del Banco de Bogotá, aplicando las fases y técnicas que permiten detectar posibles debilidades en las operaciones y así plantear un plan de mejoras que ayuden al área a minimizar errores y lograr los objetivos y metas propuestas.

TEMA

Auditoría al área de Autorizaciones de Crédito del Banco de Bogotá

SUBLÍNEA DE INVESTIGACION

El presente proyecto plantea mejoras en la organización, la sublínea de investigación facultad ciencias empresariales sobre el desarrollo de las organizaciones tiene como objetivo realizar acercamientos a la comprensión de la realidad actual, generando investigaciones en el entorno empresarial para el logro del crecimiento en las organizaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área Autorizaciones de Crédito se evidencian algunas posibles debilidades en los procesos de emisión de tarjetas, como son la falta de capacitación para desempeñar los diferentes cargos existentes en el área y deficiente conocimiento del manual de funciones y procedimientos.

Esto influye en los resultados de las operaciones, debido a que existen reprocesos, pérdida de tiempo y de recursos. Cabe notar que es una de las áreas más sensibles del banco porque se maneja toda la información de los clientes y en base a ella se emiten las Tarjetas de Crédito.

JUSTIFICACIÓN

El proyecto se realiza con el fin de encontrar mecanismos más eficientes para ejecutar los procesos que permitan el logro de objetivos y metas en el área de Autorizaciones de Crédito, propiciando que los tiempos de operación se reduzcan y puedan prevenir posibles fraudes. Aplicando las diferentes técnicas de la Auditoría y realizando evaluaciones de control.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del proyecto es realizar la Auditoría a la entidad financiera Banco de Bogotá, específicamente en el área de Autorizaciones de Crédito, para determinar si se están aplicando correctamente los manuales de procesos y funciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar que los manuales de procedimientos se encuentren actualizados y se estén cumpliendo.
- Evaluar el sistema de control interno para identificar las disfunciones que no permiten la consecución de los siguientes objetivos básicos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Confiabilidad en la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Identificar los posibles riesgos mediante el entendimiento de la entidad Banco de Bogotá en su entorno.
- Evaluación de posible riesgo de fraude o error.

MARCO REFERENCIAL

MARCO HISTÓRICO

El actual estado de desarrollo de los sistemas de información hace que los mismos sean cada vez más complejos, integrados y relacionados. Esto hace que sea cada vez más necesario en todas las organizaciones y no solo en las grandes, el garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para el manejo de las políticas relacionadas con la Información.

La auditoria aporta métodos, técnicas y procedimientos que permiten controlar el uso eficaz y eficiente de la información, se le puede definir como:

◆ La auditoria de sistemas es el proceso de revisión y evaluación, parcial o completo de los aspectos relacionados con el procesamiento automatizado de la información

[ISACA, 2002]¹

◆ La información es uno de los principales activos con los que cuentan las organizaciones, este recurso crítico involucra los siguientes elementos que deben ser protegidos [COBIT, 1996]³:

- Datos, que son todos los objetos de la información.
- Aplicaciones, son el conjunto de sistemas de información.
- Tecnología, es el conjunto de hardware y software de base.

La palabra auditoria proviene del latín y etimológicamente significa “oír”, y en los orígenes la función del auditor de sistemas estaba relacionada con detectar errores en los procedimientos relacionados con el procesamiento de la información, en la actualidad se entiende al auditor como un consultor especializado en los riesgos que emergen del procesamiento de datos en este nuevo contexto caracterizado por los constantes cambios que se producen en esta verdadera revolución tecnológica en la que estamos sumergidos.

MARCO TEÓRICO

La Auditoría de la información evalúa la efectividad y eficiencia del sistema, las necesidades actuales, la efectividad del uso y distribución de la información y los usos y necesidades de información por área funcional o departamento, también identifica inconsistencias y duplicidades, recursos de información nuevos, puntos débiles y oportunidades del sistema.

Una Auditoría de la información establece las necesidades de la organización, determina cómo dan respuesta los recursos de información a estas necesidades y establece unas pautas de mejora del recurso.

La metodología de desarrollo de auditoría de información la proponen diferentes autores pero en general la mayoría de ellos coincide en las siguientes fases:

1. Identificar el alcance y los objetivos de la auditoría

En esta fase se determinan los límites y el entorno en que se realizará la auditoría, este es el momento en donde se determina hasta donde debe llegar la tarea, debe existir un acuerdo muy preciso entre autoridades y clientes sobre las funciones, (seguridad, dirección), las materias (manuales, sistemas operativos, etc.) el éxito del proceso de Auditoría depende de una clara definición de esta fase.

2. Realizar el estudio inicial del entorno a auditar

Para realizar dicho estudio es necesario examinar las funciones y actividades generales de la organización a auditar y en particular de las relacionadas con la información.

3. Elaborar el plan de trabajo

En esta fase se definen el calendario de actividades a realizar formalizando el mismo para la aprobación por parte de las autoridades.

4. Realizar las actividades de Auditoría

Es el momento donde se efectivizan las actividades planificadas en la fase anterior, aplicando distintas técnicas y utilizando herramientas que garanticen el cumplimiento de los objetivos planteados, se documenta esta etapa monitoreando las desviaciones que se detecten en relación con la planificación original.

5. Realizar el informe final

El objetivo final del auditor es entregar por escrito un informe en donde constaran las conclusiones y recomendaciones. El auditor justifica personalmente su auditoria en forma documentada. La elaboración del informe final es la única referencia constatable de toda auditoria, y el exponente de su calidad. Por lo tanto es muy importante que su contenido sea claro y estructurado de tal manera que responda a las expectativas del cliente en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados.

METODOLOGÍA

Los servicios de Auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.

La práctica de la Auditoría se divide en tres fases:

- *Planeación:*

En esta fase se realiza lo que es el conocimiento de la entidad, para así determinar el alcance y los objetivos. Se realiza un resumen de la situación de la entidad, acerca de cómo está organizado, los controles internos que existen, estrategias y demás elementos que nos ayuden como auditores para que se llevará a efecto.

- *Ejecución:*

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis, se detectan debilidades si las hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos, se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se les comunica a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase es el centro de todo el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentaran el informe de auditoría.

- *Informe:*

Esta es la última fase de la auditoria y es donde el auditor debe tener en cuenta que debe contener el informe de auditoría:

1. Informe sobre la estructura del Control Interno de la entidad
2. Conclusiones y recomendaciones resultantes de la Auditoría.
3. Deben de detallarse de forma clara y precisa todos los hallazgos encontrados.

ANTECEDENTES Y CONTEXTO

El Banco de Bogotá inició labores el 15 de noviembre de 1870 como primera institución financiera creada en el país, con un capital de \$500.000 y con la facultad de emitir billetes. Su primer Director - Gerente fue el señor Salomón Koppel.

El Banco se fortaleció y extendió su ámbito geográfico, gracias a la fusión con otros bancos regionales, que hasta 1928 fueron: Banco del Huila, Banco Social del Tolima, Banco del Cauca, Banco Santander, Banco Republicano, Banco de Pamplona, Banco Central, Nuevo Banco de Boyacá y el Banco de Pereira.

En 1959, se inaugura la nueva sede de la Dirección General y simultáneamente el Banco incorpora una más de sus compañías filiales, la Corporación Financiera Colombiana, a través de la cual inició sus inversiones en empresas del sector real de mediano y gran tamaño.

En 1967, contando con 214 oficinas en el país, estableció una oficina en Panamá, siendo así el primer banco colombiano en tener operaciones en el exterior. Esta oficina en 1970 fue convertida en filial.

En abril de 1968 se realiza la fusión del Banco de Bogotá con el Banco de los Andes. En 1969 el Banco organiza en Colombia el sistema de Tarjeta de Crédito CREDIBANCO, como concesión del Bank of América.

El 15 de noviembre de 1970 el Banco se consagra como pionero de la banca colombiana, al cumplir 100 años de existencia.

En 1971, debido a la creciente demanda de tarjeta de crédito, el Banco de Bogotá en asocio con otros bancos crea ASCREDIBANCO, organismo que agrupa las entidades adscritas al sistema Credibanco de Tarjetas de Crédito.

En la actualidad, el Banco de Bogotá cubre la totalidad del territorio nacional, adicionalmente, dispone de un completo portafolio de productos y servicios electrónicos y de un dinámico portal www.bancodebogota.com, que le permite ofrecer sus servicios las 24 horas del día, todos los días del año, desde cualquier lugar del mundo.

Además, el Banco de Bogotá desarrolla operaciones internacionales a través de los convenios que tiene con los Bancos corresponsales en todo el mundo y a sus filiales y agencias en el exterior – Panamá, Nassau, Miami y Nueva York.

AUDITORÍA

La Auditoría se define como «un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios y normas establecidos para el caso».

Por otra parte la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite el acompañamiento y asesoría en los procesos existentes en la organización.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

Las técnicas de Auditoría son las siguientes:

1. Estudio general:

Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias.

2. Análisis:

Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

3. Inspección:

Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada presentada en los estados financieros.

4. Confirmación:

Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

5. Investigación:

Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.

6. Declaración:

Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

7. Certificación:

Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

8. Observación:

Presencia física de como se realizan ciertas operaciones o hechos.

BANCO DE BOGOTÁ

AUDITORÍA AL ÁREA DE AUTORIZACIONES DE CRÉDITO

ARCHIVO CORRIENTE

PROGRAMA DE AUDITORÍA

- *Objetivos de la auditoría.*

- ✓ Determinar que los manuales de procedimientos y funciones se encuentren actualizados y se estén cumpliendo.
- ✓ Que los procesos se estén ejecutando de manera correcta.
- ✓ Comprobar que no hayan posibles riesgos de fraude en los procesos ejecutados en el área.
- ✓ Orientar a la entidad a corregir las posibles debilidades que se puedan hallar en los procesos.

- *Alcance*

El examen será practicado de acuerdo con las normas de Auditoría vigentes al área de Autorizaciones de Crédito del Banco de Bogotá

- PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

De acuerdo al área seleccionada se aplicaran las diferentes técnicas de auditoría:

- ✓ Se observará como se realizan las diferentes operaciones en el área de Autorizaciones de Crédito, como son recepción de correos, captura manual de Tarjetas de Crédito y realización de novedades, verificación y actualización de datos.
- ✓ Inspeccionaremos los manuales de procedimientos y la documentación utilizada para realizar las diferentes funciones.
- ✓ Realizaremos de forma escrita una confirmación para conocer la naturaleza y condiciones de la operación.

Entidad:	BANCO DE BOGOTÁ
área	Autorizaciones de Crédito

Nombre de la persona entrevistada:	Leonardo Pardo
Fecha de la entrevista:	8 de noviembre
Proceso/transacción discutida:	Recepción de correos
Pasos del procesamiento abordados en esta prueba de recorrido:	<input type="checkbox"/> Inicio del proceso. <input type="checkbox"/> Verificación del proceso. <input type="checkbox"/> trámite del proceso. <input type="checkbox"/> Pasos del procesamiento.

1. Las políticas y procedimientos documentados para la realización del proceso son:

1. Verificar que el correo tenga firma digital.
2. Revisar que la documentación se encuentre completa para realizar el realce de las tarjetas de crédito y novedades solicitadas.
3. Si son novedades verificar que el correo tenga autorización de directores regionales.
4. Imprimir el correo, anexando la información necesaria para realizar la operación, entregar a la persona encargada. (capturador).
5. Dar respuesta al correo, informando que la novedad será atendida.

2. Tras entrevistar a la persona arriba mencionada para obtener su comprensión de los procedimientos del proceso y de los controles, **se concluye** lo siguiente:

La persona encargada de realizar esta función tiene conocimiento de los procedimientos y los aplica, solo en ciertos casos se omiten algunos puntos del manual, como que el correo no tenga firma digital, que la información del cliente no esté completa, se omiten cuando se necesita dar una respuesta inmediata, siempre y cuando haya una autorización por parte de un jefe inmediato. Aunque hay casos que se omiten por error y también en otros casos no se dan respuestas apropiadas, por desconocimiento de la solicitud que realizan las oficinas u otras dependencias.

3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:

	Sí/No
Procedimientos de procesamiento a realizar	Si <input type="checkbox"/>
Actividades de control	Si <input type="checkbox"/>
Procedimientos para informar sobre errores o para corregirlos	Si <input type="checkbox"/>

4. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
si <input type="checkbox"/>	Revisión de documentos	Se realizó la revisión de los manuales de funciones y procedimientos y de las solicitudes que llegan por correo
si <input type="checkbox"/>	Observaciones realizadas	Se observe la verificación de los correos y la información que se solicita para realizar cada novedad.
no <input type="checkbox"/>	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:	Carla Boaventura Mendoza	Fecha:	08/11/2011
----------------	--------------------------	--------	------------

Entidad:	BANCO DE BOGOTA
área	Autorizaciones de Crédito

Nombre de la persona entrevistada:	Edith Garzón Jara
Fecha de la entrevista:	8 de Noviembre
Proceso/transacción discutida:	Captura manual de tarjetas de crédito
Pasos del procesamiento abordados en esta prueba de recorrido:	<input type="checkbox"/> Inicio del proceso. <input type="checkbox"/> Verificación del proceso. <input type="checkbox"/> tramite del proceso. <input type="checkbox"/> Pasos del procesamiento.

1. Las políticas y procedimientos documentados para la realización del proceso son:

1. Recibir la solicitud de realce de tarjeta de crédito, por parte del receptor de correos.
2. Ingresar la información del cliente en el sistema.
3. Crear la tarjeta en el sistema según las indicaciones que se encuentran adjuntas en la aprobación(tipo de tarjeta, cupo)
4. Guardar y aprobar la solicitud.

2. Tras entrevistar a la persona arriba mencionada para obtener su comprensión de los procedimientos del proceso y de los controles, **se concluye** lo siguiente:

La persona que realiza la función de captura de tarjetas de crédito, conoce como se realiza el proceso de captura, según sea el tipo de tarjeta que se haya aprobado por medio del comité de crédito, utilizando los recursos dados por el banco para realizar la operación, pero no aplica parte de los manuales de procedimientos, como:

- El verificar que la información del cliente este completa, al momento de capturar la tarjeta.
- Ingresar la información correcta en el momento de la captura: dirección, teléfonos, ciudad.
- Verificar que los puntos de entrega estén correctos.
- Mantener la información sensible del área en una parte segura.

3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:

	Sí/No
Procedimientos de procesamiento a realizar	Si <input type="checkbox"/>
Actividades de control	No <input type="checkbox"/>
Procedimientos para informar sobre errores o para corregirlos	Si <input type="checkbox"/>

4. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
si <input type="checkbox"/>	Revisión de documentos	Se realizó la revisión de los manuales de funciones y procedimientos y las solicitudes de tarjetas de crédito.
si <input type="checkbox"/>	Observaciones realizadas	Se observó el proceso de captura de las tarjetas en el sistema
no <input type="checkbox"/>	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:	Carla Boaventura Mendoza <input type="checkbox"/>	Fecha:	08/11/2011 <input type="checkbox"/>
----------------	---	--------	-------------------------------------

Entidad:	BANCO DE BOGOTA
área	Autorizaciones de Crédito

Nombre de la persona entrevistada:	Adriana Loaiza
Fecha de la entrevista:	8 de Noviembre
Proceso/transacción discutida:	Realización de novedades
Pasos del procesamiento abordados en esta prueba de recorrido:	<input type="checkbox"/> Inicio del proceso. <input type="checkbox"/> Verificación del proceso. <input type="checkbox"/> tramite del proceso. <input type="checkbox"/> Pasos del procesamiento.

1. Las políticas y procedimientos documentados para la realización del proceso son:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la solicitud de novedades, por parte del receptor de correos. 2. Verificar si la novedad se puede realizar o si ya se realizó. 3. Realizar la novedad según sea la solicitud: <ul style="list-style-type: none"> • Aumentos de cupo • Cambios de oficina • Bloqueos y desbloques • Reposiciones de plásticos. 4. Guardar y aprobar la solicitud.

2. Tras entrevistar a la persona arriba mencionada para obtener su comprensión de los procedimientos del proceso y de los controles, **se concluye** lo siguiente:

<p>La persona encargada de realizar las novedades, aplica las funciones estipuladas en el manual de procedimientos, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la solicitud tenga la información completa para realizar la operación. • Verificar si la novedad ya se ha realizado. • Tiene en cuenta las características del producto, para así poder realizar la novedad que corresponde. • Guarda la información sensible en un lugar seguro.
--

3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:

	Sí/No
Procedimientos de procesamiento a realizar	Si <input type="checkbox"/>
Actividades de control	Si <input type="checkbox"/>
Procedimientos para informar sobre errores o para corregirlos	Si <input type="checkbox"/>

4. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
Si <input type="checkbox"/>	Revisión de documentos	Se realizó la revisión de los manuales de funciones y procedimientos y las solicitudes de novedades.
Si <input type="checkbox"/>	Observaciones realizadas	Se observó el proceso de aumentos de cupo, cambios de radicación, reposiciones.
No <input type="checkbox"/>	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:	Carla Boaventura Mendoza	Fecha:	08/11/2011
----------------	--------------------------	--------	------------

Entidad:	BANCO DE BOGOTA
área	Autorizaciones de Crédito

Nombre de la persona entrevistada:	Leidy Orjuela
Fecha de la entrevista:	8 de Noviembre
Proceso/transacción discutida:	Actualización de datos
Pasos del procesamiento abordados en esta prueba de recorrido:	<input type="checkbox"/> Inicio del proceso. <input type="checkbox"/> Verificación del proceso. <input type="checkbox"/> tramite del proceso. <input type="checkbox"/> Pasos del procesamiento.

1. Las políticas y procedimientos documentados para la realización del proceso son:

1. Recibir la información actualizada del cliente, por medio de correo electrónico o carta.
2. entrar en el sistema con el número de identificación del cliente, para acceder a la tarjeta de crédito.
3. Ingresar la nueva información: dirección, teléfono, celular, correo electrónico.
4. Verificar que la información haya sido ingresada correctamente.
5. Guardar la información.

2. Tras entrevistar a la persona arriba mencionada para obtener su comprensión de los procedimientos del proceso y de los controles, **se concluye** lo siguiente:

Conoce y aplica correctamente los puntos que se encuentran en el manual de procedimientos, lleva un control de la información que recibe y la guarda de manera ordenada y segura en sitios de poco acceso como son archivadores con llave. Ya que la información es muy sensible.

Es muy cuidadosa con el ingreso de la información, ya que es consciente que cualquier error puede producir una mala atención al cliente, porque al realizar esta operación se obtiene una base de datos de todos los clientes activos de la entidad que sirve para realizar envíos de información y promociones de los productos que tiene el banco.

3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:

	Sí/No
Procedimientos de procesamiento a realizar	Si <input type="checkbox"/>
Actividades de control	Si <input type="checkbox"/>
Procedimientos para informar sobre errores o para corregirlos	Si <input type="checkbox"/>

4. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
si <input type="checkbox"/>	Revisión de documentos	Se realizó la revisión de los manuales de funciones y procedimientos y correos electrónicos y cartas enviadas por los clientes.
si <input type="checkbox"/>	Observaciones realizadas	Se observó el proceso de actualización de datos.
no <input type="checkbox"/>	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:	Carla Boaventura Mendoza <input type="checkbox"/>	Fecha:	08/11/2011 <input type="checkbox"/>
----------------	---	--------	-------------------------------------

Entidad:	BANCO DE BOGOTA
área	Autorizaciones de Crédito

Nombre de la persona entrevistada:	Angy Ramírez
Fecha de la entrevista:	8 de Noviembre
Proceso/transacción discutida:	Verificación
Pasos del procesamiento abordados en esta prueba de recorrido:	<input type="checkbox"/> Inicio del proceso. <input type="checkbox"/> Verificación del proceso. <input type="checkbox"/> tramite del proceso. <input type="checkbox"/> Pasos del procesamiento.

1. Las políticas y procedimientos documentados para la realización del proceso son:

1. Aprobar y activar la captura de tarjetas de crédito y novedades realizadas en el día.
2. Verificar en el sistema que se haya capturado correctamente las tarjetas de crédito y novedades con los soportes entregados por los capturadores.
3. Contar y armar los paquetes tanto de solicitudes como de novedades, para luego ser entregados al área de archivo.
4. Llevar estadístico del volumen de trabajo realizado en el área.

2. Tras entrevistar a la persona arriba mencionada para obtener su comprensión de los procedimientos del proceso y de los controles, **se concluye** lo siguiente:

- Conoce el manual de procedimientos y lo aplica, tiene varias funciones para ser realizadas por una sola persona y a pesar de que lleva todos los controles necesarios para esta función por la cantidad de trabajo es posible que se enfrente con varias debilidades como:
- Que detecte los errores generados en la captura mucho tiempo después. Y esto puede generar posibles fraudes.
 - Que omita algunos controles en el momento de revisar los documentos.
 - Que no pueda tener al día el estadístico del trabajo realizado por el área.
 - Que no sean aprobados ni activos solicitudes de aumentos de cupo.

3. La comprensión por parte de la persona es (o no lo es) coherente con los procedimientos y controles establecidos por la entidad:

	Sí/No
Procedimientos de procesamiento a realizar	Si <input type="checkbox"/>
Actividades de control	Si <input type="checkbox"/>
Procedimientos para informar sobre errores o para corregirlos	Si <input type="checkbox"/>

4. Llevamos a cabo los siguientes procedimientos para corroborar las respuestas a las cuestiones planteadas por nosotros (arriba descritas):

Sí/No	Procedimiento llevado a cabo	Descripción/Referencia
Si <input type="checkbox"/>	Revisión de documentos	Se realizó la revisión de los manuales de funciones y procedimientos y el paquete de solicitudes y novedades a revisar
Si <input type="checkbox"/>	Observaciones realizadas	Se observó el proceso aprobación y activación de solicitudes y la verificación de los documentos en el sistema.
No <input type="checkbox"/>	Otros procedimientos realizados	

Realizado por:	Carla Boaventura Mendoza	Fecha:	08/11/2011
----------------	--------------------------	--------	------------

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Observaciones:

Por medio de entrevistas y revisión documental se procedió a verificar el cumplimiento de los criterios de la auditoría en los procesos y áreas.

Esta auditoría, expone las observaciones detectadas, sus consecuencias y recomendaciones efectuadas:

- *Recepción de correos*

Se verificó que al realizar la función de recepción de correos, se están tomando en cuenta las especificaciones adjuntas en el manual de procedimientos, como son:

Verificar que el correo llegue con firma digital, para estar seguro de que la autorización e información son enviados por una persona segura, que la información solicitada para realizar las novedades se encuentre completa, pero en ciertos casos no se están dando las respuestas apropiadas a las solicitudes hechas por la oficina, o no se verifican si la solicitud como creación de tarjetas de crédito, aumentos de cupo, actualización de datos ya se encuentran realizadas.

Al no verificar estos detalles se generan demoras para dar respuestas apropiadas, ya que no se revisa si las novedades están realizadas en el sistema, al no dar una respuesta a tiempo al correo hay una devolución de estos por parte de las otras dependencias solicitando una respuesta precisa y esto implica una mala atención al usuario por parte del área Autorizaciones de Crédito.

Se recomienda a la persona encargada de esta función que antes de contestar los correos se valide en el aplicativo si las solicitudes ya se encuentran realizadas, para enviar una respuesta efectiva y que no genere demoras que afecten los objetivos de la organización. También se recomienda al área realizar reuniones semanales para informar sobre las nuevas condiciones que apliquen en las tarjetas de crédito.

- *Captura de tarjetas de crédito*

Se realizó una observación de cómo era el proceso de captura de Tarjetas de Crédito y se encontraron varias debilidades, como el no verificar que se tenga la información completa, solo se realiza la captura con la poca información que se tiene, esto solo se debería omitirse en casos donde se debe realizar una entrega inmediata de la tarjeta y con previa autorización del jefe inmediato, pero esta omisión se realiza constantemente, otras debilidades halladas es que hay poco personal para capturar las tarjetas y como el banco establece metas para las oficinas el volumen de solicitudes es muy alto para ser realizado por dos personas, se observó además que al ingresar la información en el sistema para emitir las tarjetas en ciertos casos no se está revisando si los datos quedaron bien grabados, y es posible que queden errores en el nombre, cupo u otro tipo de información.

El no realizar una revisión en el proceso de captura de la tarjeta de crédito, genera que se presenten errores y se debe volver a realizar la operación, como consecuencia habría atrasos en los tiempos de entrega de las tarjetas y no se lograrían las metas propuestas por el banco, subirían los costos del proceso, ya que una tarjeta de crédito que tenga una información incorrecta como el nombre del cliente, se debe destruir por qué no podría ser utilizada.

Se recomienda que por ser una función importante del área, se verifique que la información capturada sea correcta y así no se generen sobrecostos.

Otra recomendación es asignar otra persona para que apoye en el proceso de captura de Tarjetas de Crédito, ya que el volumen que llega diariamente de solicitudes es muy alto.

- *Realización de novedades*

Se observó cómo era el proceso de realización de novedades y se encontró que este es ejecutado según el manual de procedimientos, la persona verifica que las solicitudes, tengan toda la información completa del cliente, verifica antes si la solicitud ya está realizada en el sistema, si es así, la persona informa al receptor de correos que debe dar respuesta a la oficina de que la novedad ya está aplicada, si no está hecho se realiza.

Este puesto se encarga de realizar aumentos de cupo, bloqueos y desbloqueos, cambio de oficina, reposiciones de plásticos, todas estas novedades se realizan con autorización de jefes regionales, directivos o jefes inmediatos y aplicando todas las condiciones sobre las tarjetas de crédito.

Para esta función no hay recomendaciones ya que no se evidencia incumplimiento del manual de funciones y procedimientos, por parte del empleado.

- *Actualización de datos*

La actualización de datos es una de las funciones más sencillas del área, pero es de gran responsabilidad ejecutar correctamente este proceso, ya que con la información que se actualiza, permite al cliente conocer las ofertas y servicios de la entidad y que lleguen los extractos de sus productos a tiempo. Se observa que para realizar la actualización de datos, debe existir un soporte con la información completa, que sería un correo enviado por parte de una oficina o una carta enviada directamente por el cliente, luego ingresar la información en el sistema y guardarla, se observó que la persona encargada ingresa la información y verifica que los datos queden correctos en el sistema, luego la guarda en el sistema y el soporte es archivado en un archivador , en donde solo hay acceso por parte de los funcionarios del área.

Para esta función no hay recomendaciones, debido a que el encargado de realizar esta función aplica correctamente el manual de funciones y procedimientos y tiene conocimiento de que maneja información sensible que debe ser salvaguardada.

- *Verificación*

Este cargo tiene como funciones aprobar y activar todas las solicitudes y novedades realizadas en el día, realizar la revisión física de todas las solicitudes de tarjetas de crédito nuevas y de novedades como aumentos de cupo, cambios de oficina, bloqueos y desbloqueos, reposiciones, verificar que estén correctos en sistema, dar su visto bueno, contar y armar paquetes con estos documentos para llevar un estadístico de todo el trabajo hecho por el área.

Por el gran volumen de solicitudes y novedades que llegan diariamente, no se puede llevar la revisión al día, por esto los errores que existan en la captura no pueden ser detectados a tiempo o pueden dejarse pasar errores mínimos pero que afectan el producto final.

Se recomienda asignar una persona adicional para que ayude con la verificación de las solicitudes y así se pueda llevar un mejor control y detectar a tiempo errores, también para tener al día el estadístico del área porque este es solicitado por las directivas para conocer la cantidad de tarjetas emitidas en un periodo y novedades realizadas.

CONCLUSIÓN DEL INFORME

Luego de la realización de la Auditoría al área de Autorizaciones de Crédito del Banco de Bogotá y analizar toda la información recopilada, se concluye que es de gran importancia realizar capacitaciones sobre los procesos que se realizan en el área sobre Tarjetas de Crédito, aclarar dudas sobre la información que se encuentra en los manuales, informar a los empleados sobre los riesgos existentes en el manejo de la información. La entidad cuenta con herramientas importantes como son el SARO (Sistema de Administración de Riesgo) que busca gestionar procesos identificando y administrando sus riesgos.

El área debe dar a conocer las leyes y normas que son emitidas por la superintendencia como las circulares 014 y 052 y rigen a las entidades bancarias, e informan sobre la implementación del Control Interno en las entidades y para el adecuado uso de la información de los clientes, además también hablan de los desarrollos en el área tecnológica, optimización en los procedimientos y el desarrollo de manera eficiente de las herramientas del banco.

Se recomienda crear elementos para un adecuado ambiente de control:

- Emisión de un código de conducta que incluya:
 - Valores y pautas explícitas de comportamiento.
 - Parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés.
 - Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código.

El código de conducta debe orientar la actuación de todos los funcionarios, quienes deben comprometerse explícitamente con su cumplimiento.

También resaltamos la necesidad de asignar más personas al área para que sirvan de apoyo en las tareas que no pueden ser manejados por una sola persona, para así cumplir con las metas propuestas por el banco.

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados en este proyecto son que se eliminen las debilidades en el proceso que no permiten el logro de los objetivos propuestos, que sean más ágiles y eficientes, que las recomendaciones dadas ayuden a una mejor toma de decisiones y que contribuya a prevenir y mitigar posibles riesgos de fraudes.

BENEFICIARIOS Y PARTICIPACION DE LOS BENEFICIARIOS

Los beneficiarios con este proyecto son la entidad ya que con las recomendaciones que se obtendrán al final de la auditoria, podrán hacer un cambio en la manera de ejecutar sus procesos, se cumplirán las normas y funciones establecidas en el manual de procedimientos y disminuirán posibles fraudes dentro de la organización.

Los clientes también serán beneficiarios ya que sus productos como tarjeta de crédito y debito llegaran a tiempo para satisfacer sus necesidades, y estarán tranquilos ya que su información personal no será divulgada ni utilizada para otros fines.

Nosotros como estudiantes también tenemos un beneficio con este proyecto ya que estamos aplicando todos los temas aprendidos durante la carrera. La universidad será otro beneficiario ya que este proyecto será de consulta para otros estudiantes que elijan la carrera en costos y auditoria.

ACTIVIDADES

1. Realizar una descripción de la entidad Banco de Bogotá.
2. Conocer el área de Autorizaciones de Crédito.
3. Realizar entrevistas a los diferentes empleados del área de Autorizaciones de Crédito, para conocer cada cargo.
4. Inspeccionar los manuales de funciones y procedimientos.
5. Aplicar las técnicas de Auditoría.
6. Elaborar los papeles de trabajo.
7. Realizar los informes de Auditoría.

CONCLUSIONES

- Al realizar el estudio de la empresa a auditar, conocimos la estructura interna de la organización, sus objetivos y metas propuestas que nos permitió realizar mejor la Auditoría.
- La ejecución de los objetivos propuestos en el proyecto, como realizar verificaciones a los manuales de procedimientos y evaluaciones al sistema de Control Interno permitió encontrar debilidades en el área que no se habían detectado anteriormente y encontrar soluciones a ellos.
- Al realizar la evaluación del Control Interno, se detectó que se aplicaba el control solo en ciertos casos y se recomendó al área realizar más controles que generen un correcto uso de los aplicativos para llegar a unos mejores resultados.

GLOSARIO

Auditoria:

La auditoría consiste en la revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

Autorizaciones de Crédito:

Área encargada de tramitar las diferentes solicitudes relacionadas con los productos de Tarjetas de las unidades de negocio en forma eficiente, garantizando oportunidad y calidad.

Ascredibanco:

Entidad que desarrolla las funciones de afiliación de establecimientos, autorizaciones y banco central de canje

Captura:

Es ingresar información del cliente como nombre, cedula, dirección, teléfonos, cupos, puntos de entrega, para crear una tarjeta nueva o realizar una novedad.

Control Interno:

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Credibanco:

Es una Asociación sin ánimo de lucro, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, administrador del sistema de pagos de bajo valor denominado Visa Colombia y de la marca de aceptación Credibanco es su Red, que permite desarrollar, entre otras actividades, la aceptación de la marca Visa en los comercios colombianos.

Director regional:

Jefes de las bancas corporativas que se encuentran situados en diferentes regiones del país y poseen atributos para autorizar creación de tarjetas nuevas, aumentos de cupo.

Firma digital:

Logotipo que es asignado con una clave a cada gerente o director de región, que debe estar incluido en el correo para saber que es enviado por esa persona y no por otra que no tiene atributos.

Novedad:

Solicitud que hace la oficina para modificar algún dato de la tarjeta de crédito, como cupos, direcciones, oficinas, bloqueos, desbloqueos.

Tarjeta de crédito:

Es un instrumento material de identificación del usuario, que puede ser una tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema.

Reposición:

Emisión de una nueva tarjeta por pérdida, deterioro o destrucción.

Información sensible:

Datos confidenciales como nombres, números de identificación, direcciones, teléfonos, correos electrónicos, números de tarjetas.

BIBLIOGRAFÍA

- Jorge René Quiñonez Folgar. *“Procedimientos y técnicas de auditoría. Papeles de Trabajo”*. <http://www.monografias.com/trabajos27/papeles-auditoria/papeles-auditoria.shtml>.
- Mario G. Piattini y Emilio del Peso. *“Auditoría Informática. Un enfoque práctico”*. Editorial Alfaomega. Segunda edición. 2001.
- H. Parra, M. Pérez y E. A. Rojas. *“La Auditoría: Definiciones, métodos, tipos y ejemplos”*. <http://www.monografias.com/trabajos34/auditoria-informatica/auditoria-informatica.shtml>. 2006.
- Eliana Moreno Montaña. *“Auditoría”*. <http://www.monografias.com/trabajos12/auditor/auditor.shtml>.

Páginas de internet

- www.gerencie.com
- www.contraloriagen.gov.co