

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA: CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

PROGRAMA: CONTADURÍA PÚBLICA



**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA UNIDAD DE
ALMACENES DE LA SUCURSAL DEL BANCO NACIONAL DE BOLIVIA EN
COBIJA”**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE LICENCIADA EN CONTADURIA PÚBLICA**

POSTULANTE: Univ. Elizabeth Lilian Vallejos Eguez

TUTOR: Lic. Randolph A. Vargas Torrico

Cobija – Pando – Bolivia

2014



DEDICATORIA

Dedico este proyecto a:

Dios por darme la vida y las fuerzas para seguir adelante cada día.

A mis Padres Rene Vallejos y Basilia Eguez, por el apoyo que me brindan quienes con cariño y perseverancia han velado por mi bienestar y educación, que en todo momento depositaron su entera confianza en cada reto que se me presenta.

A mi Hija Adrielly Gitsell Torrez Vallejos, por darme las fuerzas para seguir adelante, que con cariño y amor siempre está a mi lado.

A mis Hermanos, que siempre me apoyaron dándome la fuerza suficiente para seguir adelante y a mis amigos(as) por la comprensión incondicional que me brindaron.



AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a Dios por darme un día más de vida, que guía mis pasos y por dotarme de personas maravillosas e importantes que se encuentran a mi lado.

A cada uno de las personas que forman parte de mi familia, porque siempre me dieron esas fuerzas y ese apoyo incondicional que necesitaba para llegar donde estoy ahora.

A mi Tutor Lic. Randolf A. Vargas Torrico, quien con su gran calidad de persona, profesionalismo y experiencia a acompañó el desarrollo de este trabajo desde sus inicios aportando siempre con sus observaciones consejos oportunos e invaluable en la elaboración de este proyecto de grado.

A los docentes de la Universidad Amazónica de Pando quienes hicieron posible mi formación académica.

A mis compañeros universitarios, por los años de estudios que compartimos a lo largo de la carrera.

Y por último no menos importante a todos mis amigos por el apoyo y respaldo que me dieron todo este tiempo.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES	2
2. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.1. Formulación del Problema	4
4. ALCANCE Y DELIMITACIÓN	5
5. OBJETIVOS	5
5.1. Objetivo General	5
5.2. Objetivos Específicos	5
6. MARCO TEÓRICO	6
6.1. Control del Almacén	6
6.1.1. Control de Inventario	6
6.1.2. Control de Recepción del Almacén	6
6.1.3. Control de salidas del Almacén	7
6.2. Sistema	7
6.2.1. Control Interno	7
6.2.2. Tipos de Control Interno	7
6.2.3. Evaluación del Control Interno	8
6.2.4. El Control de Gestión y la Evaluación de Resultados	8
6.3. Informe de Control Interno	8
6.3.1. Eficacia y Eficiencia de la operaciones	9
6.4. Evaluación del Proceso de Control Interno	9
6.4.1. Conocimiento de la Entidad	10
6.4.2. Relevamiento del Diseño de Controles	11
6.4.2.1. Objetivos y necesidades básicas para el relevamiento	11
6.4.2.2. Oportunidad del Relevamiento de controles	12
6.4.2.3. Documentación emergente del relevamiento de controles	12
6.4.2.4. Instrumentos para el relevamiento de controles	14
7. MARCO METODOLÓGICO	17
7.1. Tipo de Investigación	17
7.2. Métodos Teóricos	17
7.2.1. Método Histórico	17
7.2.2. Método Lógico	17
7.3. Técnicas de Investigación	17
7.3.1. Encuestas	17
7.3.2. Entrevistas	18
7.3.3. Observación Directa	18
8. INFORME FINAL DE EVALUACIÓN	19
8.1. Conocimiento de la Entidad	19
8.1.1. Tipo de Entidad	19
8.1.2. Misión	19
8.1.3. Visión	20
8.1.4. Marco Legal y Normativo	20

8.1.5. <i>Estructura organizacional</i>	21
8.1.6. <i>Fuerza laboral existente</i>	21
8.1.7. <i>Relevamiento del diseño de controles</i>	21
8.2. Resultados del Cuestionario	27
8.2.1. <i>Relevamiento de controles</i>	28
8.2.2. <i>Ambiente de Control</i>	28
8.2.3. <i>Relevamiento de controles – Evaluación de Riesgos</i>	35
8.2.4. <i>Relevamiento de Controles – Eficiencia y eficacia</i>	36
8.2.5. <i>Actividades de control independientes</i>	38
8.2.6. <i>Confiabilidad de la Información Financiera</i>	40
8.2.7. <i>Actividades de control para asegurar el registro exacto</i>	40
8.2.8. <i>Información y Comunicación</i>	41
8.2.9. <i>Supervisión</i>	41
8.2.10. <i>Análisis del control interno en la Unidad de Almacenes</i>	41
9. PROPUESTA PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA UNIDAD DE ALMACENES DE LA SUCURSAL DEL BNB EN COBIJA	49
9.1. Recursos Humanos	49
9.2. Sugerencias para optimizar el Control Interno de Almacenes	50
9.3. Flujo-grama para el control interno del almacén de la sucursal Del BNB en Cobija	50
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla N° 1	Resultados de la encuesta – conformación del Comité de ética	29
Tabla N° 2	Resultados de la encuesta – Filosofía de la dirección	32
Tabla N° 3	Resultados de la encuesta – Competencia y políticas de personal	33
Tabla N° 4	Resultados de la encuesta – Registro exacto e íntegro de los bienes	40
Tabla N° 5	Formato para el control de existencias	51
Tabla N° 6	Procedimiento para la solicitud de materiales del almacén	51
Tabla N° 7	Procedimiento para la entrada de materiales al Almacén	52
Tabla N° 8	Procedimiento para la salida de materiales del Almacén	53
Tabla N° 9	Procedimiento para el conteo de bienes en el Almacén	54
Tabla N° 10	Procedimiento para elaboración del Plan Anual de Compras	56
Tabla N° 11	Procedimiento para el ingreso de materiales y suministros al Almacén	57
Tabla N° 12	Procedimiento para la salida materiales del Almacén	58
Tabla N° 13	Procedimiento para el conteo de materiales	59

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página	
Figura N° 1	Imágenes del Almacén de la sucursal del BNB en Cobija	21
Figura N° 2	Composición de la Población encuestada	27
Figura N° 3	Integridad y valores éticos	29
Figura N° 4	Difusión del Código de Ética	29
Figura N° 5	Manual de Organización y Funciones	31
Figura N° 6	Reglamento Específico de la áreas	31
Figura N° 7	Políticas de puertas abiertas al personal inferior	34
Figura N° 8	Propuestas y sugerencias de los niveles inferiores	34
Figura N° 9	Correcta comunicación de instrucciones para su ejecución	35
Figura N° 10	Acceso a los almacenes de la sucursal	36
Figura N° 11	Protección adecuada contra siniestros	37
Figura N° 12	Designación formal del responsable de almacén	37
Figura N° 13	Ingreso y salida de bienes del Almacén	38
Figura N° 14	Inventarios físicos y periódicos en el almacén	39
Figura N° 15	Corrección oportuna de las deficiencias detectadas	39
Figura N° 16	Plan Anual de Compras de la sucursal	42
Figura N° 17	Cotejamiento de los bienes adquiridos con las facturas	42
Figura N° 18	Registro de materiales y suministros	43
Figura N° 19	Actualización del Kardex de control	43
Figura N° 20	Uso de instrumentos en los registros del Almacén	44
Figura N° 21	Sistema de inventario automatizado	44
Figura N° 22	Codificación de los bienes del almacén	45
Figura N° 23	Realización de inventarios periódicos	45
Figura N° 24	Capacitación del personal del Almacén	46
Figura N° 25	Espacio físico para almacenes	46
Figura N° 26	Póliza de cobertura amplia para siniestros	47
Figura N° 27	Normas de seguridad e infraestructura	47
Figura N° 28	Tenencia de extinguidores contra incendios	48
Figura N° 29	Información actualizada de inventarios	48

ÍNDICE DE CUADROS

		Página
Cuadro N° 1	Flujo-grama para retiro de materiales del almacén	24
Cuadro N° 2	Flujo – grama para la salida de materiales del almacén	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Página
Gráfico N° 1	Organigrama de la Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB	49

INTRODUCCIÓN

El Banco Nacional de Bolivia (BNB) es una institución pionera en el contexto del sistema bancario Boliviano. Como tal, está empeñado en la implementación de nuevos sistemas y procedimientos administrativos para mejorar la atención a los clientes. El escenario de competitividad cada vez más exigente en el marco de grandes transformaciones institucionales, amerita que el Banco ajuste permanentemente los sistemas operativos en la aplicación de una política sostenida de control y evaluación continuos.

El aspecto central de la presente investigación está relacionado con el análisis y valoración del sistema de Control Interno en la unidad de Almacenes del BNB en Cobija. Tratándose de una sucursal de reciente creación se considera hasta obvia la necesidad de fortalecer los instrumentos de control interno, que redundarán en mejorar la gestión gerencial de la sucursal del Banco.

Tiene como propósito aplicar una evaluación integral sobre el sistema de Control Interno de la Unidad de almacenes de la Sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija, de manera tal que, a la finalización de la misma, se tenga un panorama completo sobre la gestión del sistema de control de almacenes y sus correspondientes recomendaciones para el funcionamiento óptimo del subsistema.

La primera parte de la investigación estará dedicada a obtener un entendimiento y comprensión suficientes sobre el diseño del control interno en Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia (BNB), durante la planificación de la investigación.

La segunda fase, será desarrollada para probar la operatividad o funcionamiento de los controles diseñados o existentes en la unidad de Almacenes, como parte de la ejecución.

Finalmente, en la tercera etapa se procederá a la calificación del funcionamiento de los controles en Almacenes, permitiendo informar en la comunicación de resultados sobre el nivel de eficacia del proceso de control interno y las deficiencias y/o fortalezas detectadas durante la evaluación.

1. ANTECEDENTES

El Banco Nacional de Bolivia S.A. nació institucionalmente mediante Decreto del 1º de septiembre de 1871, con doble domicilio legal en Cobija, ciudad portuaria ubicada en el antiguo Litoral Boliviano y en Valparaíso, Chile. (Bolivia, 2012)

Desde su fundación el Banco Nacional de Bolivia S.A. coadyuvó al desarrollo del país en diferentes fases de su historia. Inició actividades en plena época del auge del guano y del salitre, los cuales fueron preponderantes para el crecimiento económico del país y adicionalmente sirvieron para el ejercicio de la soberanía nacional en aquellos territorios que posteriormente nos fueron arrebatados en la Guerra del Pacífico.

El elevado sentido patriótico y social que animó sus actos convirtió al banco en un destacado colaborador de Bolivia, en el campo que le correspondía apoyando en la defensa de la integridad del territorio nacional en todos los conflictos externos confrontados.

Hoy, luego de 142 años, el Banco Nacional de Bolivia S.A. es una de las instituciones financieras más grandes de nuestro país; cuenta con una importante red de sucursales y agencias, mediante la cual ofrece una amplia gama de servicios bancarios contando además con un plantel ejecutivo de reconocida capacidad.

Desde el punto de vista de la preferencia del público, reflejado en términos de captaciones y colocaciones, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha consolidado su posición entre los primeros Bancos del sistema constituidos con capital nacional.

En el marco de su política de extensión por todo el país, recientemente en fecha 5 de Diciembre de 2013, inauguró una nueva sucursal en la Capital del Departamento de Pando, con el objetivo de contribuir con su presencia a un efectivo desarrollo y la eficaz integración de esta alejada región del país donde el sistema bancario regulado abre cada vez más agencias.

2. IDENTIFICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

La sucursal del Banco Nacional de Bolivia, como organismo de reciente creación, se encuentra en pleno proceso de instalación y acomodo de sus estructuras. Es lógico suponer entonces que muchas funciones adolecen de insuficiencias y deficiencias que deben ser corregidas en función de los objetivos institucionales del banco, entre ellos el control interno de la unidad de almacenes.

“Hoy en día las empresas se encuentran en un constante proceso de transformación y movilización para fortalecer sus operaciones y hacerlo más competitivo revisando y mejorando su accionar, con la finalidad de adaptarse a las exigencias del mercado y la calidad de los servicios prestados, entre otros. Este proceso de transformación continua exige una evaluación permanente de los procedimientos operacionales y financieros, a fin de adecuarlos a los cambios observados por los sistemas de control interno; la instalación de sistemas informáticos que le permitan procesar y obtener información necesaria para la toma oportuna de decisiones y realizar evaluaciones continuas a las operaciones que realizan las instituciones para el cumplimiento de sus propósitos. Por consiguiente, la interacción de los sistemas y subsistemas que componen una organización coadyuvará en gran medida al cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa y cada uno de sus integrantes”. (Jiménez, 2007)

En este contexto, el control implica la comparación de lo obtenido con lo esperado, esto se hace para determinar si se alcanzaron, se igualaron o fueron superados de acuerdo a lo esperado. Si el control se fija adecuadamente y si existen medios disponibles para determinar exactamente que están haciendo los subordinados, la comparación del desempeño real con lo esperado es fácil. Pero hay actividades en las que es difícil establecer estándares de control por lo que se dificulta la medición. Si como resultado de la medición se detectan desviaciones, corregir inmediatamente esas desviaciones y establecer nuevos planes y procedimientos para que no se vuelvan a presentar.

Es por ello que las organizaciones necesitan de herramientas que les permitan estar atentas a los cambios que se producen a su alrededor y que proporcionen conocer al mismo tiempo las fortalezas y debilidades de su estructura institucional, de sus recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros y en general de su gestión institucional.

En este ámbito, una buena administración de almacenes contribuirá de manera directa sobre la calidad de atención al funcionario que presta servicios en la institución, lo que obviamente se reflejará en una mejor atención al cliente externo, que en última instancia es la razón de ser de la empresa.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación se enfocará en el funcionamiento del Sistema de Control Interno de la Unidad de Almacenes de la Sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija. Una

apreciación “a priori” del funcionamiento de la Unidad de Almacenes ha permitido establecer una serie de falencias e insuficiencias que inciden en el desenvolvimiento óptimo de la Unidad.

Las probables causas son atribuibles a muchas fuentes, desde la falta de una infraestructura adecuada, la capacitación del personal y la falta de una adecuada comunicación entre las estructuras superiores del banco y las unidades operativas, en este caso la Unidad del Almacén.

Por otro lado, el funcionamiento de las diferentes unidades operativas de la sucursal sin la intervención de un sistema de control interno idóneo y eficiente obviamente que repercutirá sobre el logro de los objetivos institucionales. Por esta razón, la investigación se enfocará en el funcionamiento del Sistema de Control Interno de Almacenes de la Sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija.

3.1. Formulación del Problema

El problema puede ser planteado a partir de la siguiente interrogante:

¿En qué medida se realiza el Control Interno de la unidad de Almacenes de la sucursal del BNB en Cobija, para alcanzar los objetivos institucionales del banco en términos de eficacia, eficiencia y transparencia?

4. ALCANCE Y DELIMITACIÓN

El propósito de la presente investigación consiste en evaluar el funcionamiento del Control Interno de la Unidad de Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija; identificar sus fortalezas y debilidades y, finalmente, emitir un criterio técnico que, de ser necesario, sería utilizado para el perfeccionamiento de las operaciones de dicha unidad. Para dicho efecto, se tomará en cuenta el funcionamiento del sistema en el período comprendido entre Enero y Abril del 2014.

Por otro lado, se utilizarán como modelos teóricos las experiencias acontecidas en el país vecino de Venezuela y la Guía emitida por la Contraloría General del Estado, para la evaluación de sistemas de Control Interno para empresas públicas.

A continuación, se señalan los objetivos que pretende el trabajo de investigación en busca de resolver la problemática planteada.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Evaluar el sistema de Control Interno (CI) de la unidad de Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija, en base a normas y procedimientos existentes, para mejorar la adquisición y provisión de suministros a los funcionarios de la institución, en términos de eficacia, eficiencia y transparencia.

5.2. Objetivos Específicos

- Realizar el levantamiento de procedimientos de control en la unidad de Almacenes.
- Verificar el sistema de Control Interno de la unidad de Almacenes para determinar las fortalezas y debilidades existentes en el sistema.
- Elaborar el Informe Final con los resultados de la evaluación sobre la eficiencia y eficacia de las operaciones más significativas y efectuar recomendaciones para fortalecer la gestión gerencial de la sucursal del Banco.

6. MARCO TEÓRICO

Indican que uno de los componentes o elementos básicos de cualquier proceso investigativo es el Marco Teórico, debido a que su función es precisar y organizar las ideas y conceptos de tal manera que los mismos puedan ser manejados, aplicados y convertidos en acciones concretas. “El análisis y exposición de las teorías, los enfoques, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio (Hernández, R. & Ortiz, N. 2007)

Para encarar la presente investigación se hizo una revisión de los antecedentes existentes sobre la temática abordada y las bases teóricas que sustentarán la investigación, fundamentalmente en el Internet. En consecuencia, los contenidos que servirán de sustento teórico a la investigación, se citan a continuación:

6.1. Control de Almacén

El almacén tiene que estar al pendiente de los productos que se encuentran ahí y de todos los movimientos que se hagan dentro del mismo, ya que tienen que estar registradas todas las entradas y las salidas para verificar el proceso y revisar que siempre se cuente con las provisiones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa (Moreno Ramos, I.).

6.1.1. Control de Inventario

Indican que el inventario es un componente crítico en el control del producto que se tiene a mano en cualquier momento. El buen control del inventario permite conocer la cantidad de producto que se está utilizando y la información sobre el uso que se les está dando. (Kotschevar, Lendal & Tanke, M. 1991).

6.1.2. Control de Recepción en Almacén

Señala que la recepción es la operación donde se verifica que la cantidad y calidad de los productos adquiridos sea la misma que se establece en la orden de compra. Es recomendable establecer itinerarios con los proveedores para que así se esté pendiente de la hora y el día en la que cierto proveedor va a enviar los productos. La factura debe de coincidir con la orden de compra, los productos que se reciben deben ser exactamente los que se encuentran en ésta. Si se encuentra alguna discrepancia en la recepción se hace notar de inmediato la diferencia en la

nota de recepción, debiendo ser firmada la misma por el repartidor y el recepcionista. Una vez verificado la entrega el recepcionista firma la nota de recibido.

6.1.3. Control de Salidas del Almacén

Los mismos autores comentan: Que el control de salidas del almacén es el procedimiento que envuelve los movimientos de los productos del almacén a las áreas de uso. Es importante que cualquier movimiento se haga bajo una orden de requisición para tener el control de las salidas, esto permitirá conocer el costo del producto que se utiliza cada día. Para tener un buen control se puede hacer que solo se saquen cuando se los necesite, para evitar exceso de productos en las áreas de uso.

6.2. Sistema

“Un sistema es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo en común” (Catacora, 1997).

Existen según este autor tres tipos de sistemas de información:

- El sistema de procesamiento de transacciones que tiene como finalidad mejorar las actividades rutinarias de una empresa y de las que dependen toda organización a través de las distintas transacciones y operaciones que cambian en cada una de las empresas dependiendo de su naturaleza o actividad.
- Los sistemas de información administrativa que proporcionan la información que será empleada en los procesos de decisiones administrativas.
- Sistema para el soporte de decisiones que proporciona información a los directivos que deben tomar decisiones en circunstancias que no están bien estructurados.

6.2.1. Control interno

El control interno es considerado como uno de los procesos más importantes de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos (Cepeda, 1997).

El propósito final de los controles es: "preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados".

6.2.2. Tipos de Control Interno

El Control Interno Administrativo u operativo, es el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionan con el proceso de decisión que lleva a la autorización de los intercambios. En cambio, el Control Interno Contable es el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables (Morrugares 2012).

6.2.3. Evaluación del Control Interno

La evaluación del Control Interno se realiza en dos etapas, una evaluación preliminar durante la etapa de Planeación. En esta etapa, el auditor efectúa un análisis general del riesgo implícito en el trabajo que va a realizar, con objeto de considerarlo en el diseño de sus programas de trabajo de auditoría y para identificar gradualmente las actividades y características específicas de la entidad. (Gutiérrez, M. 2004)

Aun cuando en esta etapa no se han probado los controles internos y por lo tanto, aunque cualquier decisión es preliminar, el auditor deberá formarse un juicio sobre la confianza que podrá depositarse en el control que será probado.

Las pruebas de cumplimiento están diseñadas para respaldar la evaluación de la aparente confiabilidad de procedimientos específicos de control. La evaluación se hará determinando si los procedimientos de control están funcionando de manera efectiva.

El auditor debe documentar su conocimiento sobre la estructura del Control Interno de la Empresa y sobre la Evaluación que realice del Control Interno.

6.2.4 El Control de Gestión y la Evaluación de Resultados

Toda institución puede ser interpretada como un gran sistema que interactúa con el medio (entorno), a través de dos subsistemas (Sanín, 1999):

- a) Un subsistema que capta insumos, los procesa y entrega productos (bienes o servicios), con los cuales se espera atender las demandas de los clientes y,
- b) Un subsistema más amplio, que comprende al anterior, que se propone generar impactos en la comunidad de usuarios y en el medio exterior, como consecuencia del aprovechamiento de los productos que entrega.

6.3. Informe de Control Interno

La Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno, el informe sobre la evaluación del control interno debe ser elaborado tomando en cuenta aspectos como ser: un contenido importante, deben ser útiles, oportunos, completos y suficientes (Contraloría General del Estado , 2008).

El auditor debe partir del supuesto que el lector no tiene conocimiento de la materia analizada; por lo tanto, el informe explicará suficientemente los hechos o circunstancias, y expondrá sus recomendaciones y conclusión con claridad.

6.3.1. Eficiencia y eficacia de las operaciones

Las actividades de control relacionadas con la eficacia y eficiencia de las operaciones son acciones implantadas para asegurar razonablemente el logro de los objetivos. Estas acciones deben formar parte del Manual de Procesos de la entidad.

Comprende el grado de cumplimiento de una meta u objetivo, que puede estar expresado en términos de cantidad, calidad, tiempo, etc. Es fundamental, por lo tanto, que la entidad cuente con objetivos predeterminados, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación y desvíos respecto a las metas proyectadas a un momento determinado.

6.4. Evaluación del Proceso de Control Interno

Según la Guía emitida por la Contraloría General del Estado Boliviano, mediante Resolución N° 295/2008: La Evaluación el Proceso de Control Interno (EPCI) por su propósito forma parte de una auditoría operacional.

En la EPCI, el relevamiento del diseño de los controles se realiza en la etapa de planificación y la comprobación del funcionamiento de los controles existentes forma parte de la ejecución. La evaluación una vez planificada y ejecutada se complementará con la etapa de comunicación de resultados donde se elaboran los informes correspondientes. El alcance del relevamiento y la comprobación depende del objetivo de la evaluación del control interno, que se define en la planificación y puede comprender a las tres categorías de objetivos o exclusivamente a una de ellas. Sin embargo, es conveniente un alcance integral que implica el relevamiento y comprobación a través de la utilización de todos los cuestionarios que se

incluyen en esta Guía. Cuando el objetivo de la EPCI es calificar la eficacia de los controles relacionados con la confiabilidad de la información financiera, no será necesario utilizar los cuestionarios correspondientes a actividades de control del subcomponente Eficacia y Eficiencia de las Operaciones y los relacionados con el Cumplimiento de Leyes, Normas y regulaciones aplicables de los Sistemas de Administración no financieros.

Asimismo, cuando el objetivo de la EPCI sea calificar los controles relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, en el relevamiento y la comprobación no será necesario utilizar el cuestionario correspondiente a actividades de control relacionadas con la Confiabilidad de la Información Financiera. No obstante, serán aplicables los cuestionarios relacionados con las actividades de control para el Cumplimiento de Leyes y Normas de los Sistemas de Administración no financieros. Cuando el objetivo de la EPCI se enfoque a la calificación de los controles para el Cumplimiento de Leyes y Normas, no será necesario utilizar el cuestionario para las actividades de control relacionadas con la Confiabilidad de la Información Financiera, ni los cuestionarios relacionados con las actividades de control relacionadas con la Eficacia y Eficiencia de las Operaciones.

6.4.1. Conocimiento de la Entidad

El auditor debe obtener información de la entidad que le permita comprender principalmente la estructura organizativa, naturaleza, alcance de las actividades que realiza, y las características de las dificultades relacionadas con el entorno interno que podrían afectar el objetivo de la evaluación. El conocimiento de la entidad estará respaldado con información sobre los siguientes aspectos:

- a) **Tipo de entidad y su misión.-** Expresar el tipo de organización (centralizada, descentralizada, desconcentrada, autónoma o autárquica) y establecer las principales actividades y servicios que presta.
- b) **Marco legal y normativo de sus actividades.-** Mencionar la disposición legal de creación y sus modificaciones posteriores; como también, las normas que regulan sus actividades.
- c) **Estructura organizativa.-** Adjuntar el organigrama vigente relacionado con el alcance de la evaluación y, realizar una descripción de la composición de las áreas mencionando las unidades organizacionales por área geográfica y otras desconcentraciones existentes.

- d) **Relaciones de tuición.**- Mencionar la entidad tutora cuando corresponda y su rol respecto de la entidad evaluada. Asimismo, se incluirá información de las entidades bajo tuición y las principales atribuciones y obligaciones inherentes sobre las mismas.
- e) **Principales insumos utilizados y contrataciones de servicios.**- Mencionar los principales bienes y servicios que la entidad requiere para el desarrollo de su actividad y los servicios que presta.
- f) **Estructura gerencial.**- Mencionar los responsables jerárquicos actuales de la entidad (a la fecha del inicio de la evaluación) y los existentes durante la gestión o período evaluado con todos los cambios que se generaron, identificando las fechas de incorporación y retiro. Es conveniente incluir no sólo al máximo ejecutivo y directores sino también a los responsables de cada unidad.
- g) **Fuerza laboral existente.**- Mencionar la cantidad de dependientes por cada unidad organizacional, como también, el personal contratado durante la gestión o período evaluado. Es conveniente incluir información sobre la distribución del personal dependiente profesional y no profesional por unidad organizacional.

6.4.2. Relevamiento del Diseño de Controles

Para realizar el relevamiento del diseño de controles, se aplicarán los cuestionarios adjuntos a la presente Guía. (CGR Res. N° 295/2008)

6.4.2.1. Objetivo y necesidades básicas para el relevamiento de controles

El objetivo del relevamiento de controles es recopilar antecedentes sobre las características de los sistemas u operaciones a fin de determinar controles existentes e identificar controles no diseñados. Normalmente las técnicas utilizadas para el relevamiento son cuestionarios, narrativas y flujo-gramas.

Para efectuar el relevamiento de controles se necesita básicamente la documentación que soporta el proceso de control interno. Esta documentación está constituida por los instrumentos o medios que formalizan el diseño organizacional y los reglamentos específicos de los sistemas de administración; como también, los manuales correspondientes que exigen las normas básicas vigentes. No obstante, la inexistencia de la documentación que respalda el diseño, no impide que el control interno sea eficaz aunque afecta la eficacia de su evaluación.

El principio básico del relevamiento de controles es la obtención del conocimiento real de una situación más que del conocimiento formal. En aquellos sistemas u operaciones, en los cuales no exista documentación adecuada que respalde su diseño, el auditor deberá obtener el conocimiento de las tareas que se realizan: quiénes las llevan a cabo, con qué elementos, con qué frecuencia y para qué las efectúa. (Observación directa)

En otras palabras, relevará mediante la aplicación de las herramientas y técnicas correspondientes, los siguientes conceptos:

- ✓ Tareas (Qué)
- ✓ Propósito (Para qué)
- ✓ Ejecutores operativos y de control (Quién opera y quién controla)
- ✓ soportes (Objeto)
- ✓ Oportunidad (Cuándo)

El hecho de que no existan manuales y reglamentos u otros medios de soporte no implica que no existan controles. Esta situación dificulta el relevamiento pero no impide el mismo aunque constituye una deficiencia relacionada con el diseño de los controles. (Emplear la observación directa)

6.4.2.2. Oportunidad del relevamiento de los controles.

En la etapa de planificación se deberá considerar la oportunidad del relevamiento del diseño. El auditor podrá utilizar la información del conocimiento previo del control interno o de períodos intermedios. En estos casos, debe determinar la posibilidad de cambios significativos en los controles hasta la fecha de la evaluación. Para ello, podría realizar consultas a los responsables de las operaciones e inspecciones sobre la documentación. Cuando se hayan detectado cambios significativos, el auditor deberá realizar la actualización de su conocimiento respaldándolo con evidencias suficientes.

6.4.2.3. Documentación emergente del relevamiento de los controles.

Como producto del relevamiento efectuado, el auditor deberá obtener un conocimiento cabal del diseño de los controles relacionados con el objeto de la evaluación. Dicho conocimiento se fundamentará en las evidencias obtenidas mediante la aplicación de procedimientos y técnicas

que se consideren más adecuados, permitiendo documentar los controles existentes en las operaciones.

Para el conocimiento del **Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Información y Comunicación, y Supervisión**, la evidencia estará constituida por las respuestas obtenidas de la aplicación de los cuestionarios respectivos. Las mismas que deben ser complementadas con información adicional obtenida por la inspección y la observación. Asimismo; se debe considerar que las respuestas a los cuestionarios las incluye el auditor; por lo tanto, durante el relevamiento deberá verificar si existe la evidencia relacionada con dicha respuesta.

Para las actividades de control de los sistemas operativos, la evidencia podrá estar constituida por la información obtenida del Manual de Procesos o instrumentos equivalentes. Esta información puede ser complementada con flujo-gramas o curso-gramas realizados por la entidad que faciliten el entendimiento o comprensión del auditor.

Asimismo, deberá realizar indagaciones o consultas documentadas a los responsables y ejecutores de los procesos a efectos de una mayor comprensión de los controles relacionados.

a) Pruebas de recorrido.

El auditor aplicará pruebas de recorrido para confirmar la veracidad de las afirmaciones obtenidas durante el relevamiento del diseño de controles. Las pruebas de recorrido consisten en verificar la veracidad del relevamiento (sobre la base de la revisión de 1 a 3 comprobantes específicos o seleccionados al azar). El resultado de estas pruebas permitirá al auditor responder en forma afirmativa o negativa sobre el diseño de controles.

b) Respuestas sobre el diseño de los controles.

La evidencia debe reunir las características de suficiente y competente. Generalmente el auditor obtendrá evidencia documental interna sobre el diseño de los controles que será conservada en papeles de trabajo. No obstante, pueden existir evidencias testimoniales, físicas, analíticas e informáticas. En el caso particular de las evidencias testimoniales y físicas obtenidas por observación directa es necesario su complementación con un documento escrito por el auditor y confirmado por los responsables del área u operación auditada sobre la información suministrada. Las respuestas afirmativas sobre la base de las pruebas de recorrido deben estar evidenciadas en los papeles de trabajo para el diseño de los controles. Las

respuestas negativas en cuanto al diseño de los controles constituyen deficiencias que deben ser incluidos en la “Planilla de deficiencias sobre el diseño de controles”. Las deficiencias detectadas constituyen deficiencias del auditor, que se deben detallar en los papeles de trabajo mencionando los atributos del mismo: Condición, Criterio, Causa y Efecto.

No obstante, en el caso de controles inexistentes (controles no aplicados porque no están diseñados), el auditor mencionará como condición la falta de aplicación de un control necesario y en la causa el diseño inexistente. De esta manera podrá recomendar el diseño del control considerando la causa del hallazgo. Cuando existan controles aplicados no diseñados o mal diseñados, el auditor manifestará como condición la deficiencia en el diseño y deberá inferir la causa correspondiente. El auditor debe obtener seguridad sobre la inexistencia del diseño que originó una respuesta negativa. En este sentido, es necesario que los responsables jerárquicos rubriquen dicha inexistencia para evitar posibles inconvenientes en la etapa de validación de resultados y en la calidad de los informes.

Las respuestas negativas se originan por las siguientes deficiencias:

- ✓ Controles necesarios no diseñados e incluidos en los cuestionarios.
- ✓ Controles complementarios que no están diseñados formalmente.
- ✓ Controles mal diseñados.

6.4.2.4. Instrumentos para el relevamiento de controles

Los instrumentos que habitualmente se utilizan para el relevamiento de controles incluyen encuestas, entrevistas y observaciones:

a) Encuestas

Las encuestas se desarrollan mediante el diseño de formularios específicos que se dirigen a los servidores públicos de la entidad; generalmente se utilizan tres tipos de formularios: los dirigidos a niveles gerenciales, a los supervisores y al personal operativo o de línea. Para que una encuesta tenga efectividad debe ser concreta, no muy extensa, de fácil respuesta y deben acompañarse con instrucciones relativas a cómo completar cada punto de la misma. Las encuestas se entregan personalmente a los encuestados solicitándoles que las mismas sean respondidas íntegramente y devueltas en una fecha predeterminada. Estas, deben ser firmadas por los encuestados.

Mediante las encuestas se pretende identificar:

- Las tareas que cumple el encuestado.
- La frecuencia de ejecución y su volumen.
- La documentación que genera.
- Los registros que opera.
- Los archivos que mantiene o a los que accede.
- La posición jerárquica que ocupa y su dependencia.
- El detalle de los subordinados que tiene a cargo.

En las encuestas dirigidas a gerentes y supervisores no se solicitan detalles sobre documentación, archivos y registros; por el contrario se requiere mencionar los problemas concretos existentes en opinión del encuestado, y la posibilidad de solucionarlos con el programa emprendido, así como las sugerencias específicas que se puedan aportar para superar los problemas identificados.

Las encuestas tienen un valor relativo como elemento de relevamiento. Diversas son las razones que confluyen para restarle validez a las mismas:

- a) Los encuestados son personas de diferente nivel de preparación y, por lo tanto, las respuestas no tienen uniformidad que permitiría tomarlas como base para armar un panorama coherente de la realidad.
- b) El grado de atención que ponen los encuestados es variable, en la medida que algunos tienden a no considerar las mismas como una función que hace a sus obligaciones dentro de la entidad.
- c) Los servidores públicos en general, son sumamente reticentes a proporcionar información por escrito a personas que no conocen, por no estar seguros sobre el uso que se dará a sus expresiones.

No constituyen un elemento definitivo pero ayudan al conocimiento y a la preparación de las entrevistas, además permiten ir a las entrevistas con un conocimiento, que si bien es parcializado y poco seguro, sirve de base para formular las preguntas sin un desconocimiento total de las características y condiciones particulares de las operaciones.

c) Entrevistas

Consisten en un intercambio directo de información entre el auditor y un servidor público de la entidad, donde el auditor es el que conduce la reunión con un conocimiento primario de las cuestiones a tratar que haya obtenido. (CGR Res. N° 295/2008)

Un buen relevamiento de control interno no puede prescindir de la entrevista ya que sin este contacto con los miembros de la entidad la tarea sería incompleta. Las entrevistas pueden ser abiertas o cerradas. En las entrevistas cerradas, las preguntas ya están previstas (cuestionarios estandarizados), en cambio en las entrevistas abiertas, el auditor tiene libertad para formular nuevas preguntas, ya sean producto de respuestas no previstas por el auditor o por situaciones que se planteen en la misma, permitiendo intervenciones del auditor para solicitar la ampliación de algún punto en particular, en caso de ser necesario.

Para que las entrevistas resulten un medio eficiente de obtención de información se requiere que se consideren las siguientes premisas:

- Deben ser planificadas previendo una determinada sucesión o encadenamiento, es decir, siguiendo la secuencia del sistema bajo análisis.
- El auditor debe concurrir a la entrevista con una guía de temas a considerar.
- La entrevista debe ser conducida ordenadamente por el auditor evitando derivaciones no pertinentes.
- El auditor debe tener un conocimiento previo del sistema u operación para facilitar la comprensión y evitar preguntas obvias.
- Las entrevistas deben ser desarrolladas preferentemente en lugares privados y con una duración prudente.
- Deben concretarse de común acuerdo con el entrevistado para no interferir en sus tareas habituales.
- El auditor debe demostrar interés tomando nota sobre el contenido de las respuestas. Estas notas deben ser abiertas para que el entrevistado las pueda observar y no desconfiar sobre el tenor de las anotaciones realizadas por el auditor.
- El auditor debe presentar una actitud franca y abierta procurando obtener confianza de su interlocutor para que no existan restricciones sobre información significativa.

No siempre la entrevista se agota en una sola oportunidad. Puede ser necesaria una segunda entrevista para confirmar, complementar o modificar alguna información o supuestas incoherencias que el auditor haya detectado cuando revise el resultado de la misma.

d) Observación directa

Las observaciones son una serie de actividades que desarrolla el auditor para obtener el conocimiento por simple visualización de temas como:

- La disposición física del personal y los elementos de trabajo.
- La circulación del personal e información.
- Las características de interacción con los usuarios.
- El funcionamiento de equipos.
- La estructura y ordenamiento de los archivos.
- La documentación utilizada y generada.

Este procedimiento es complementario a los dos anteriores. El desarrollo exclusivo de observaciones no proporciona todos los datos que se necesitan para el relevamiento, pero es elemental para abordar temas de eficiencia administrativa. La observación directa puede adolecer de inexactitudes en la medida que el personal modifique sus actitudes frente a la observación a la que está siendo sometido. Sin embargo, las deficiencias son difícilmente disimulables cuando el tiempo de observación se extiende lo suficiente. En la práctica, ninguno de estos procedimientos para el relevamiento es excluyente, sino que se complementan entre sí, es decir que colaboran en conjunto para una mejor comprensión del diseño de los sistemas, operaciones o ciclos que están bajo relevamiento. (CGR Res. N° 295/2008)

7. MARCO METODOLÓGICO

7.1. Tipo de Investigación

El trabajo de investigación que se realizará en la Unidad de Almacenes de la Sucursal del BNB en Cobija, es de tipo documental, descriptivo y contempla la ejecución de trabajo de campo.

Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables”. En este sentido, se pretende desarrollar la investigación en la propia realidad, es decir, una especie de investigación-acción, teniendo en cuenta la situación laboral de la postulante.

7.2. Métodos Teóricos

Los métodos a ser utilizados en el presente proceso investigativo son: Método: Histórico Lógico

7.2.1 Histórico

Este método será empleado para el conocimiento de las diferentes etapas de evolución del Banco Nacional de Bolivia (BNB), particularmente la sucursal en Cobija, su nacimiento, las principales etapas de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Por medio de este método, se analizará la trayectoria institucional del banco.

7.2.2. Lógico

El trabajo de investigación se basará en Leyes y normas establecidas para el control de almacenes, como ser la Guía para la Evaluación del proceso de Control Interno de la Contraloría General del Estado - Bolivia de 16 de diciembre de 2008 v. (2).

7.3. Técnicas de Investigación

Tomando en cuenta las características del objeto de estudio, las técnicas que serán empleadas en el proceso investigativo y que son concordantes con los métodos seleccionados, son los siguientes: a) Encuestas, b) Entrevistas y c) La observación Directa.

7.3.1. Encuestas

Para la captura de datos necesarios para sustentar los postulados de la investigación, se utilizarán cuestionarios para los funcionarios que trabajan de manera directa en la unidad de

almacén o todo aquel funcionario que esté involucrado en la generación de información relacionada con el funcionamiento de la unidad. Para tal efecto, se elaborarán preguntas estructuradas y abiertas que nos permita obtener una información lo más cercana a la realidad y que sirvan para los objetivos de la investigación. En el anexo se muestran los cuestionarios a ser utilizados en el trabajo de campo.

7.3.2. Entrevistas

La entrevista será empleada para la captura de información a nivel de ejecutivos y los mandos medios del BNB, que tiene que ver con la unidad de almacenes. Se de consultas referentes al estado de opinión y nivel de manejo del sistema institucional de control, como también la participación de los involucrados que poseen información formal e informal sobre los métodos y técnicas de control utilizados actualmente.

7.3.3. Observación directa.-

La técnica de la observación directa se utilizará para realizar las mediciones y toma de notas directas relacionadas con el funcionamiento de la unidad de almacenes. El observador u observadores podrán apreciar de manera objetiva el desarrollo de las diferentes operaciones, tanto reales como financieras, inherentes al manejo de suministros y bienes que son administrados por medio de la unidad de almacenes.

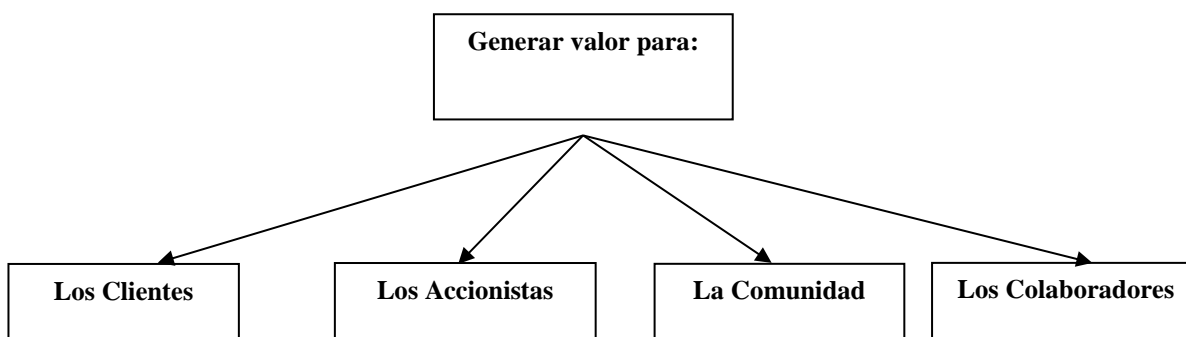
8. INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN

8.1. Conocimiento de la Entidad

8.1.1. Tipo de entidad, Misión y Visión.

El Banco Nacional de Bolivia S.A. es una de las instituciones financieras más grandes de nuestro país, cuenta con una importante red de sucursales y agencias, mediante la cual ofrece una amplia gama de productos y servicios bancarios, cuenta además con un plantel ejecutivo de reconocida capacidad (Ver Anexos).

8.1.2. Misión



“Generar valor para los clientes, accionistas, empleados y sociedad a través de nuestro permanente compromiso de superación”:

Para los Clientes:

Convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.

Para los accionistas:

Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.

Para la Sociedad y la Comunidad:

Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, a través programas y proyectos en beneficio de la sociedad.

Para los Colaboradores:

Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo.

8.1.3. Visión

”Ser un Banco comprometido con la excelencia y bancarización, con servicios financieros integrales de alta calidad para los clientes, consolidándonos como la mejor inversión para los accionistas y el mejor lugar de trabajo para nuestros colaboradores”.

8.1.4. Marco Legal y Normativo

- ✓ Ley de Bancos y Entidades Financieras, Decreto Supremo 26581 de 3 Abril, 2002.
- ✓ La Constitución Política del Estado promulgada el 7 de febrero de 2009.
- ✓ La Ley N° 1670 de 31 de octubre de 1995 del Banco Central de Bolivia (BCB).
- ✓ El Estatuto del BCB aprobado mediante Resolución de Directorio N° 128/2005 de 21 de octubre de 2005 y sus posteriores modificaciones.
- ✓ El Reglamento de Encaje Legal aprobado mediante la Resolución de Directorio N° 070/2009 de 23 de junio de 2009 y modificado según las Resoluciones de Directorio N°130/2010 de 23 de noviembre de 2010, N° 007/2011 de 18 de enero de 2011 y N° 072/2011 de 14 de junio de 2011.

8.1.5. Estructura Organizacional

El Banco Nacional de Bolivia S.A., con el propósito de acompañar las grandes transformaciones tecnológicas y económicas que se viene dando en el mundo actual, ha visto la necesidad de efectuar una serie de cambios organizacionales, que se traducen principalmente en una nueva y renovada estructura organizacional.

El nuevo modelo organizativo se encuentra dividido en dos grandes áreas de responsabilidad; la primera denominada estructura estratégica, compuesta por el Directorio y los Comités Gerenciales y de Directorio; la segunda denominada estructura operativa conformada por la parte ejecutiva, encabezada por la Vicepresidencia Ejecutiva, las Vicepresidencias de línea, las Gerencias de División y las Gerencias de área, instancias responsables de ejecutar y llevar a cabo los planes y estrategias para cumplir con las metas y objetivos institucionales.

Este modelo organizativo ha sido diseñado de acuerdo con las características propias del Banco, sobre la base de un modelo funcional en el que se consideraron aspectos tales como el clima organizacional, la cultura organizacional, las necesidades de los clientes, empleados y así también los efectos de los cambios tecnológicos.

En el marco de su política de expansión institucional, el BNB progresivamente ha ido abarcando todas las capitales de departamento y las poblaciones intermedias más importantes de nuestro país. En este contexto, en la actualidad cuenta con sucursales y agencias distribuidas a lo largo y ancho del país. En el caso específico de Pando, a partir del 5 de diciembre del 2013, se creó la sucursal de Pando, que tiene la siguiente estructura:

El modelo organizacional de la sucursal de Pando se desprende del organigrama general. Mantiene dos niveles claramente delimitados: El nivel de dirección, que corresponde al responsable de la sucursal, vale decir: El gerente de la sucursal y el nivel operativo compuesto por funcionarios encargados de las funciones básicas del banco a nivel de sucursales (Ver Anexo N° 1).

8.1.6. Fuerza laboral existente

La Unidad encargada de administrar el almacén de la sucursal del BNB en Cobija, tiene dependencia directa del Sub Gerente de Operaciones. Está a cargo de una funcionaria que a su vez realiza otro tipo de actividades dentro de la institución, de manera paralela. Las dependencias asignadas a la unidad son precarias e improvisadas como se puede apreciar en las siguientes imágenes:



Figura 1 Imágenes del Almacén de la Sucursal del BNB en Cobija
Fuente: Elaboración Propia

La situación anterior es comprensible tomando en cuenta que la sucursal está en pleno proceso de consolidación, dada su reciente creación. Precisamente, el presente estudio permitirá establecer las falencias e insuficiencias de la Unidad y, a partir de ella, emitir recomendaciones para su posterior implementación por parte de la Gerencia de la Sucursal.

8.1.7. Relevamiento del Diseño de Controles

Hay que tener presente que la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija es de reciente creación, por tanto es hasta comprensible que al momento de efectuar el presente trabajo de investigación muchas de las funciones de control no se hayan implementado. Sin embargo, esta situación no fue considerada como óbice para la búsqueda de los objetivos de la investigación. Es más, la posibilidad de plantear una estructura alterna de control interno en Almacenes es un desafío importante para la investigadora.

De acuerdo con los lineamientos metodológicos establecidos en el capítulo pertinente, para el relevamiento del diseño de controles de la Unidad de Almacenes se realizó dos actividades fundamentales. Por un lado, se recopiló, organizó y analizó el contenido de los manuales respecto al funcionamiento de Almacenes en el BNB-Cobija y, luego, se procedió a la realización de dos recorridos en dos oportunidades y en dos momentos distintos.

Sin embargo, antes de efectuar los recorridos de observación se definió ciertos principios básicos que deberían de cumplirse en cualquier almacén:

(Romero, 1995) Considera los siguientes principios básicos:

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida, ambas con su debido control.
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar a control de inventarios y contabilidad todos los movimientos de almacén (entradas y salidas) sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.

- La identificación debe ser codificada.
- Cada material o producto se tiene que asignar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes y espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno a almacenes.
- Toda operación de entrada y salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada a almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o el departamento de control de inventarios.
- Los materiales almacenados deberán ser fáciles de ubicar.

En esta fase se empleó la técnica de la observación directa, para captar todo lo relacionado a las actividades que se realizan en la Unidad de Almacenes y en todas aquellas unidades de trabajo relacionados con el destino de los suministros existentes, para así, determinar los factores que intervienen en los procesos de requisición, orden de compra, entrada, registro, almacenamiento y salidas con el fin de establecer las causas y efectos por medio de un estudio descriptivo, que se originan por la ausencia de un buen control interno. La observación directa permitió organizar la información obtenida con la finalidad de conocer cómo están distribuidas las responsabilidades, acciones y procedimientos para poder detectar las debilidades existentes.

Cumpliendo con las directivas trazadas en el cronograma de actividades, el primer recorrido tuvo lugar en el mes de Enero de la presente gestión y lo que ahí se pudo constatar es que la situación del funcionamiento de la unidad de Almacenes se caracteriza por su sencillez y precariedad.

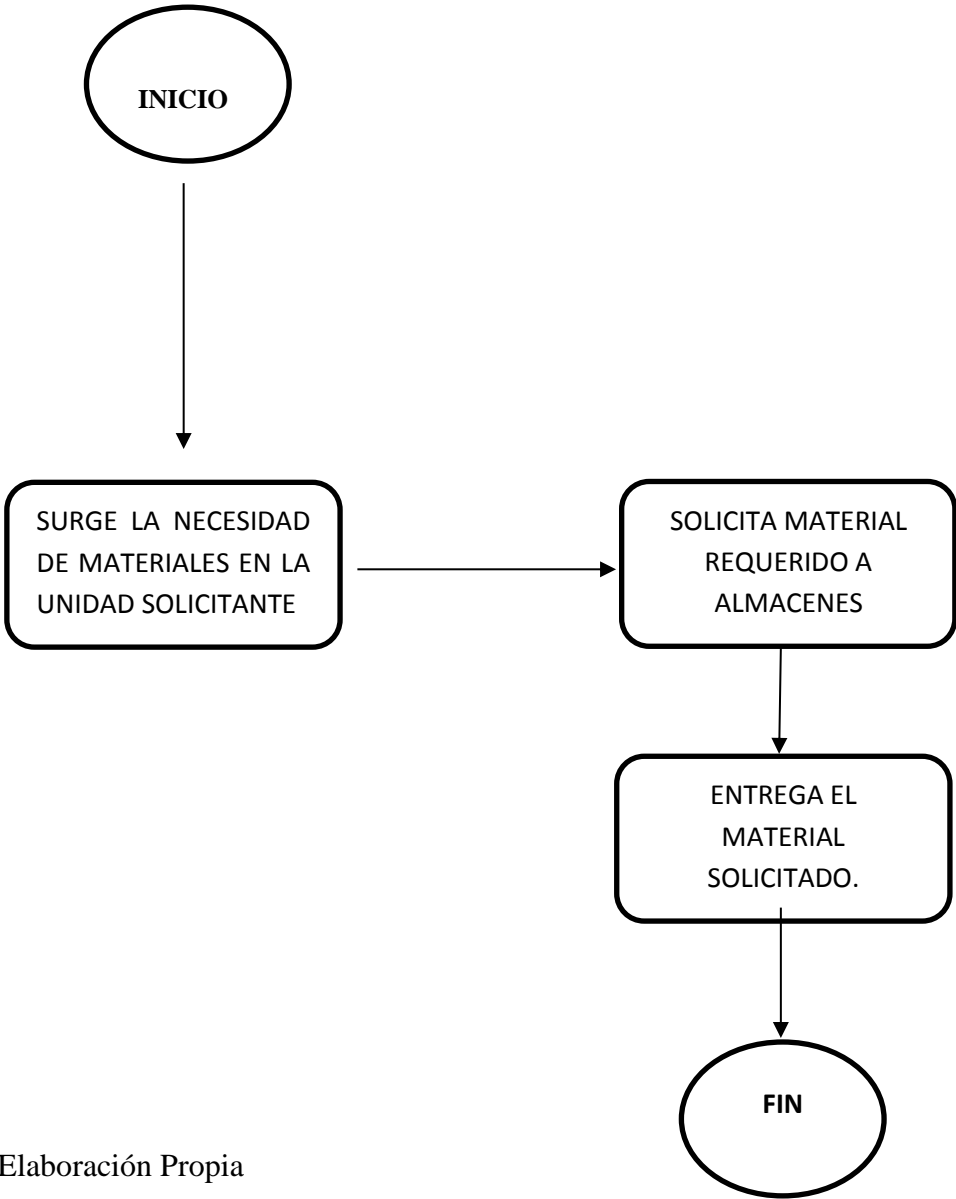
Hay que hacer notar, que el Banco Nacional de Bolivia es una institución financiera muy grande a nivel nacional y cuenta con sistemas de almacenes computarizados que en algún momento serán transferidos a la sucursal. Sin embargo, el presente estudio se realizó paralelamente a la creación de la sucursal y por tanto las dificultades y falencias señaladas son evidentes.

A continuación, se muestra un flujo-grama que recoge los aspectos más relevantes del proceso de solicitud y salida de material de Almacenes.

Cuadro 1
FLUJO – GRAMA: Retiro de material del Almacén
SALIDA DE MATERIAL DEL ALMACÉN:

SOLICITANTE

ENCARGADO DE ALMACÉN



Fuente: Elaboración Propia

El procedimiento observado en el mes de Enero para solicitar materiales en almacenes es sumamente sencillo. La unidad solicitante que requiera de algún material (Material de escritorio por excelencia) solicita directamente a Almacenes sin la presentación de ningún formulario y/o recibo. El encargado de almacenes verifica si existe el material solicitado y hace entrega del mismo de acuerdo a lo requerido, también sin respaldo alguno.

Del primer recorrido podemos inferir las siguientes conclusiones:

- El egreso de artículos de la Unidad de Almacenes se efectúa sin la hoja de respaldo de pedido establecido en la normativa vigente de administración de almacenes.
- Asimismo, se pudo evidenciar que a la fecha de cierre de fin de mes no se realizan las verificaciones y el conteo físico del inventario.
- No se efectúa un control cruzado entre el stock físico que se tiene y el sistema para realizar las verificaciones y/o observaciones que el caso amerita.

Segundo recorrido

El segundo recorrido se realizó en el mes de Marzo de la presente gestión y se utilizó la misma técnica del primero, vale decir la observación directa. En este segundo recorrido, a diferencia del primero, se encontraron algunas variantes en el proceso.

Para la solicitud de materiales se introdujo el uso de una boleta de pedido donde debe especificarse el tipo y cantidad de material a solicitar. Una vez llenado dicho formulario la unidad solicitante se dirige al Sub Gerente de Operaciones del banco quien autoriza la entrega del material solicitado.

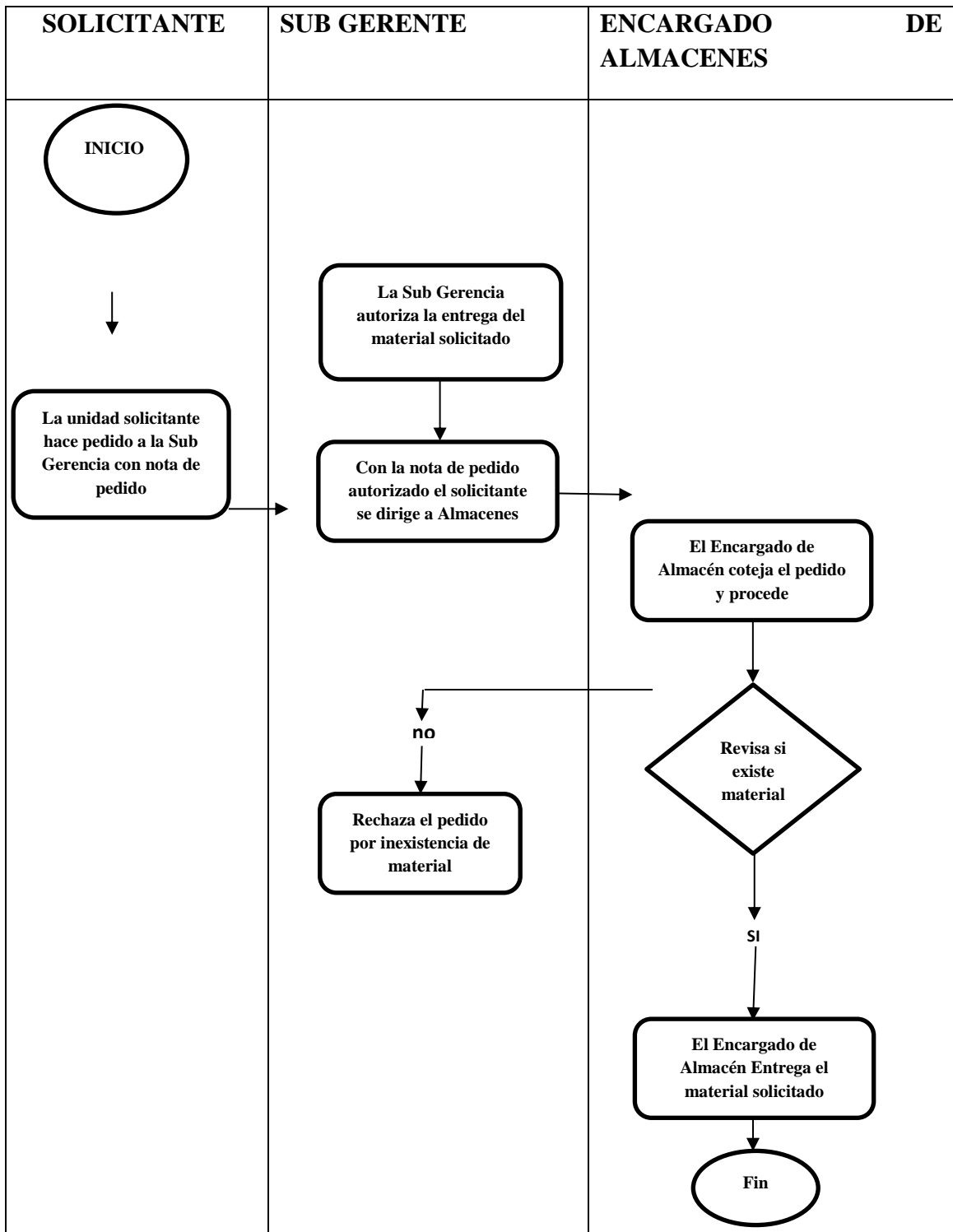
Con el pedido aprobado por el Sub Gerente, el solicitante se dirige a la Unidad de Almacenes quien coteja el formulario y verifica si existe el material solicitado en almacenes. De existir, el encargado entrega el material y acaba el proceso. Si no existe el material en almacenes el pedido es rechazado o espera hasta el aprovisionamiento del almacén.

De acuerdo con los principios que debe cumplir todo almacén, se ha podido establecer las siguientes observaciones:

- La administración del almacén si está a cargo de una funcionaria de carrera del Banco.

- De acuerdo con las explicaciones de la funcionaria aún no existe una clara delimitación de las funciones; en todo caso es la encargada de realizar las funciones de recepción, almacenamiento, registro y despacho de los suministros del almacén.
- Otro aspecto, que pudo apreciarse en este segundo recorrido es que la funcionaria encargada no solo desarrolla las actividades propias de almacenes sino también otras funciones relacionadas con recursos humanos. Este aspecto, como era de imaginarse provoca una serie de desajustes administrativos que debe ser resuelto en el corto plazo para dar mayor funcionalidad a la Unidad de Almacenes.

Cuadro 2
FLUJO – GRAMA: Salida de material del Almacén
SALIDA DE MATERIAL DEL ALMACÉN:



Fuente: Elaboración Propia

- La infraestructura asignada no reúne las condiciones para cumplir las funciones del almacén. Necesita ser reacondicionado para un adecuado funcionamiento.
- Sí, se hacen los registros de ingreso y salida cuando el caso amerita.
- Se ha podido establecer de que no existe un cruzamiento de información diario con la unidad de Contabilidad ni el área de sistemas.
- Los materiales y suministros utilizados aun no cuentan con una identificación codificada.
- Tampoco los suministros tienen una ubicación fija y fácil de ubicarla. Se encuentra en pleno proceso de organización.
- No existe una prohibición expresa a la entrada de personal ajeno a almacenes.
- Está en proceso de implementación el uso de formularios de pedido.

En resumen, después de practicar el segundo recorrido, se puede afirmar que la unidad de Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija se encuentra en pleno proceso de implementación y que éste adolece de muchas falencias de control interno que deben ser propuestos e implantados para su funcionamiento idóneo.

El segundo instrumento utilizado para el relevamiento del diseño de controles fue la encuesta o cuestionario. Esta actividad se ejecutó durante el mes de Julio del año en curso, habiéndose obtenido los siguientes resultados:

8.2. Resultados del Cuestionario

El relevamiento de la información primaria con los funcionarios directamente ligados con el proceso de administración de Almacenes del Banco, tuvo un alcance general, vale decir involucró a todos los funcionarios que interactúan con la Unidad de Almacenes.

Los cuestionarios utilizados fueron seleccionados, extractados y adecuados a la realidad del Banco en base a la Guía proporcionada por la Contraloría General del Estado, haciendo énfasis en las funciones operativas que desempeña almacenes. La composición de la población encuestada se puede apreciar en la siguiente figura:

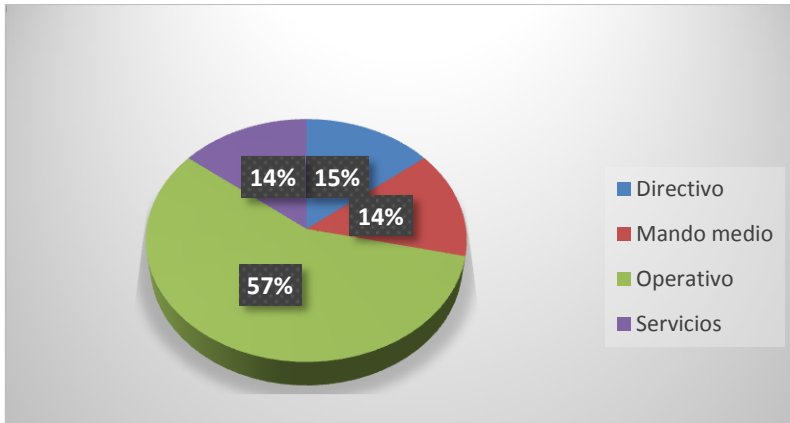


Figura 2 Composición de la población encuestada
Fuente: Elaboración propia

De la Figura anterior se desprende que de los siete funcionarios consignados en la encuesta, el 57% corresponde al personal operativo que desempeña funciones en las diferentes reparticiones del Banco e interactúan cotidianamente con la Unidad de Almacenes. El resto corresponde a un personal directivo (15%), uno de mando medio (14%) y finalmente un miembro del personal de servicios (14%), quienes también interactúan con la Unidad de almacenes.

8.2.1. Relevamiento de Controles

Para el relevamiento de controles se utilizaron los formularios insertos en la “Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno”. Resolución N° CGR/295/2008. Contraloría General del Estado Plurinacional de Bolivia.

Según esta guía, la evaluación integral comprende los siguientes aspectos:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos (Eficiencia y eficacia de las operaciones y la Confiabilidad de la Información)
- La Información y la Comunicación
- Supervisión

8.2.2. Ambiente de Control

Según la Guía citada: “El ambiente de control es el componente que sustenta integralmente al proceso de control interno proporcionando orden y disciplina para su desarrollo efectivo. Implica el tono de la administración y forma parte de la cultura organizacional”. (Contraloría General del Estado, 2008)

Para tal efecto, el Ambiente de Control comprende las siguientes variables: 1) Integridad y Valores Éticos, b) Administración estratégica, c) Sistema Organizativo, d) Filosofía de la Dirección, e) Competencia de personal, f) Auditoría Externa y g) Atmósfera de Confianza.

a) Factor: Integridad y valores éticos

A la interrogante de sí el Banco contaba con un Código de Ética, el 100% de los encuestados señalaron que sí.



Figura 3 Cuenta el BNB con un Código de Ética
Fuente: Elaboración propia

La segunda pregunta estaba dirigida a indagar sobre la difusión del Código de Ética a los funcionarios del Banco en reuniones de difusión y análisis. Las respuestas obtenidas se registran en el siguiente gráfico:



Figura 4 Difusión del Código de Ética
Fuente: Elaboración Propia

Del total de encuestados, el 71% indica que evidentemente el Código de Ética fue difundido a los funcionarios del banco mediante reuniones y el 29% indica lo contrario.

Con relación a las preguntas relacionadas con la implementación de un Comité de Ética en el Banco, las respuestas obtenidas se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Resultados de la encuesta sobre la creación del Comité de Ética (%)

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1	El BNB ha propiciado la creación de un Comité de Ética?	0,71	0,29	0,00
2	Existen mecanismos de protección a denunciantes por violaciones al Código de Ética?	0,72	0,14	0,14
3	Se investigan y documentan las violaciones a la ética?	1,00	0,00	0,00
4	Existen quejas s/actitudes soberbias por parte de los funcionarios?	57	29	14
5	Se sancionan las infracciones al Código de Ética?	1,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración Propia

El 71% de los encuestados afirma que el Banco ha propiciado la creación de un Comité de Ética y el 72% señala que el Banco cuenta con mecanismos que protegen a los funcionarios que denuncian las violaciones al Código de Ética. El 100% de los encuestados dicen que se investigan y documentan las violaciones a la ética y las infracciones a la misma son sancionadas de acuerdo a normas.

Con relación al comportamiento de los funcionarios en la relación: cliente-funcionario, 57% de los encuestados señalan que existen quejas sobre actitudes soberbias hacia los clientes, 29% dice que no y un 14% indica que no conoce nada al respecto.

En resumen, con relación a la variable analizada (Integridad y Valores Éticos) se puede señalar que el Banco cuenta con los elementos y mecanismos necesarios para garantizar un clima adecuado.

b) Factor: Administración Estratégica

La Planificación estratégica y a corto plazo son instrumentos de gestión que no son descuidados por la administración del banco. El 90% de los encuestados dicen conocer los instrumentos de planificación (PDE y POA) y que los objetivos institucionales están formulados en relación directa a los objetivos institucionales de la entidad.

La debilidad que se puede apreciar en el análisis de esta variable, es que los mecanismos de seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales no están debidamente

implementados o por lo menos no son ajustados de manera inmediata a los cambios que se producen en el entorno.

c) Factor: Sistema organizativo

El sistema organizativo del banco se caracteriza por su carácter lineal en los mecanismos de mando. Del análisis de la información obtenida en las encuestas se puede apreciar que el Banco cuenta con los instrumentos organizativos necesarios para la ejecución de sus actividades.

Con relación a la pregunta de sí el Banco cuenta con un Manual de Organización y Funciones y si ésta representa a la estructura organizacional de la misma, las respuestas fueron las siguientes:



Figura 5 Manual de Organización y Funciones

Fuente: Elaboración Propia

El 100% de los encuestados indican que el Banco Nacional de Bolivia-Sucursal Cobija cuenta con un Manual de Organización y Funciones.

Otra consulta que se planteó en la encuesta fue: Sí todas las áreas del banco contaban con Reglamentos Específicos para desarrollar las operaciones encomendadas. Las respuestas se muestran a continuación:

De los funcionarios encuestados, el 86% afirma que las áreas operativas del banco cuentan con Reglamentos Específicos para desarrollar sus funciones. Sólo un funcionario (14%) dice no conocer nada al respecto. Los resultados se pueden apreciar en la figura siguiente:



Figura 6 Reglamentos Específicos de las Áreas
Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, los encuestados en un 86% dice que el banco cuenta con mecanismos normativos que garantizan la revisión y actualización de los procedimientos. Sólo un funcionario indicó categóricamente que el Banco no cuenta con dichos instrumentos.

En resumen, se puede señalar que el Banco cuenta con la normativa necesaria y suficiente para garantizar el funcionamiento de la entidad.

d) Factor: Filosofía de la dirección

Según la Guía de la Contraloría del Estado: La filosofía de la dirección constituye la imagen que trasciende la institución por medio de los actos y las actitudes de los ejecutivos de una entidad. Esta filosofía influye fundamentalmente en el proceso de toma de decisiones sobre la gestión de la entidad. Es necesario que la filosofía de la dirección sea favorable al proceso de control interno.

De los resultados obtenidos en la encuesta se puede deducir que el Banco Nacional de Bolivia Sucursal-Cobija, como todo organismo financiero, cuenta con una administración de tipo vertical donde las operaciones y el mismo funcionamiento están consignadas en sendos documentos y reglamentos. Sin embargo, se perciben debilidades en cuanto al ambiente de confianza que debería de existir en una institución que pretende alcanzar sus objetivos institucionales a partir de la acción participativa de sus componentes. En la presente tabla se resume lo afirmado:

Tabla 2
Resultados de la encuesta sobre la Filosofía de la dirección (En %)

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1	¿Existen evidencias de un estilo participativo de la Dir. Sup. del Banco?	0,57	0,29	0,14
2	¿Existen evidencias de un estilo participativo de los niveles jerárquicos del Banco?	0,71	0,00	0,29
3	¿La Dir. Sup. Instruye la creación de Comités para el tratamiento de los problemas de gestión?	0,71	0,14	0,14
4	¿Los Comités permiten tomar decisiones oportunas y consensuadas?	0,43	0,29	0,29
5	¿Los niveles inferiores perciben que la Dir. Sup. actúa c/justicia en sus decisiones respecto a la Adm. De personal	0,57	0,29	0,14
6	¿La dir. Sup; ha nivelado las desigualdades que perjudican al clima organizacional del Banco?	0,57	0,29	0,14

Fuente: Elaboración Propia

Del análisis de la tabla anterior, se puede percibir que el clima organizacional de la Sucursal-Cobija, adolece de algunas debilidades relacionadas fundamentalmente con los procesos participativos del personal de los niveles inferiores, necesarios para alcanzar los objetivos institucionales.

e) Factor: Competencia y políticas de administración de personal

Ambas variables están referidas a la calidad de la plantilla de funcionarios que tiene el Banco y las políticas de personal que aplica la institución para el cumplimiento de sus objetivos.

Al igual que en el punto anterior, el banco tiene en sus filas ejecutivos y personal debidamente seleccionados mediante procesos rigurosos de contratación de personal. Una mayoría contundente de los entrevistados corroboran esta situación.

Sin embargo, cuando se pregunta sobre la forma y calidad de la aplicación de los instrumentos existentes los indicadores disminuyen, como se puede apreciar En la tabla siguiente:

Tabla 3
Resultados de la encuesta sobre competencia y políticas de personal (En %)

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1	¿Son transparentes los criterios p/las promociones en el Banco?	0,71	0,14	0,14
2	¿Son tomados en cuenta p/promociones los funcionarios sin cuestionamientos en su trabajo?	0,71	0,00	0,29
3	¿Existe interés en capacitar a los func. Con buen desempeño?	0,71	0,14	0,14

4	¿Los funcionarios conocen las políticas de adm. De personal?	0,57	0,29	0,14
5	¿Existe aplicación objetiva y oportuna de las políticas de pers.?	0,57	0,29	0,14

Fuente: Elaboración Propia

El 71% de los encuestados señalan que los criterios utilizados para las promociones de personal en el Banco son transparentes, el 14% dice lo contrario y finalmente 14% dice no saber al respecto.

Sin embargo, cuando se consultó sobre si el personal conocía las políticas de administración de personal del banco, sólo el 57% de los encuestados afirma positivamente, el 29% dice que no y los restantes 14% dice no conocer nada al respecto. Estos mismos indicadores se repiten cuando se consultó sobre la aplicación objetiva y oportuna de las políticas de administración de personal.

f) Factor: Auditoría Interna

La Auditoría Interna tiene como propósito velar por el cumplimiento de normas y procedimientos dentro de la organización. En este sentido, la independencia y el apoyo de la dirección superior del banco son fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos. En el caso que nos ocupa, del análisis del resultado de las encuestas se puede señalar que el papel que desempeña Auditoría Interna en el banco cuenta con el apoyo de la dirección superior y cumple las funciones de manera razonable.

g) Factor: Atmósfera de Confianza

Según la Guía de la Contraloría del Estado: La atmósfera de confianza o clima organizacional implica la necesidad del mantenimiento de un contrato informal o compromiso corporativo implícito entre la entidad y los dependientes que procura evitar ineficacias e ineficiencias en el desempeño originados por problemas de comunicación y actitudes de la dirección contrarias a las políticas de personal.

Los siguientes gráficos permitirán ilustrar sobre la situación del Factor: Atmósfera de Confianza reinante en el banco:



Figura 7 Política de Puertas Abiertas
Fuente: Elaboración Propia

A la pregunta de sí el BNB Sucursal-Cobija mantiene una política de puertas abiertas para los funcionarios de menor jerarquía, sólo el 28% de los encuestados afirman positivamente, el 29% señala que el Banco no propicia una política de “puertas abiertas” y un porcentaje mayoritario del 43% indica que no sabe nada al respecto.

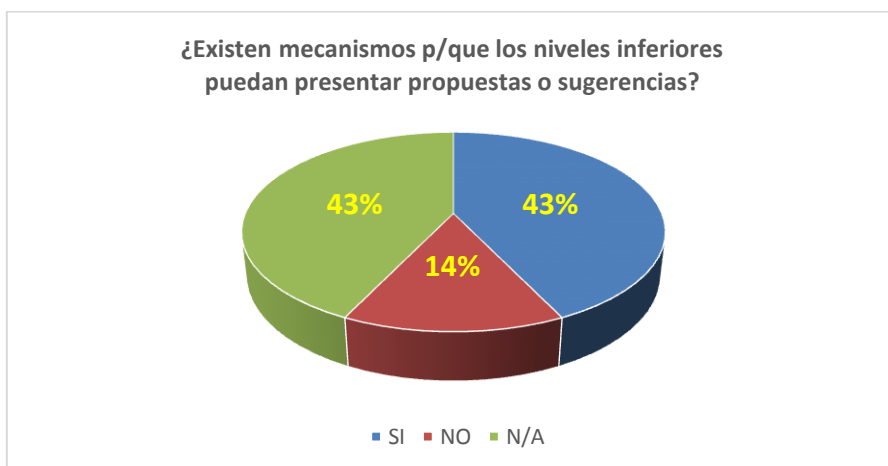


Figura 8 Propuestas y sugerencias de los niveles inferiores
Fuente: Elaboración Propia

En otro orden de cosas (VER FIGURA 7), cuando se les preguntó a los encuestados si existen mecanismos en el Banco que les permite emitir propuestas o sugerencias para mejorar las operaciones del Banco, el 43% dice que sí, el 14% niega esta situación y los restantes 43% dice no conocer nada al respecto.



Figura 9 Correcta comunicación de mensajes para su ejecución

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, sólo el 28% afirma que los mensajes emitidos por la dirección superior son entendidos correctamente para su ejecución. 29% dice que estos mensajes no son asimilados correctamente y un porcentaje importante del 43% dice no conocer nada al respecto.

En resumen, se puede afirmar que el clima organizacional para garantizar la efectividad de los controles interno adolece de debilidades que debe ser mejorado por la dirección superior del banco.

8.2.3. Relevamiento de Controles: Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos comprende **la identificación, análisis y respuestas al riesgo**. Se deben identificar y analizar los riesgos con los posibles cambios en el entorno externo de la entidad e interno de las operaciones.

a) Identificación de Eventos

De manera contundente los encuestados afirman que la Sucursal del BNB-Cobija, cuenta con un Comité de Riesgos que está integrado por el personal de la dirección superior del banco. Que existe una Unidad de Riesgos que diseña, coordina, identifica, centraliza y compatibiliza la gestión de Riesgos.

Por otro lado, el Banco cuenta con una matriz de riesgos y se han clasificado los eventos a nivel de Banco con las posibles unidades afectadas y se han identificado las relaciones de eventos entre las unidades organizacionales.

b) Análisis de Riesgos

De la misma manera, los funcionarios encuestados afirman que el Banco cuenta con criterios formales para definir la Frecuencia de Ocurrencia (FO) de riesgos, como también la importancia relativa (IR) de los mismos.

c) Respuesta al riesgo

Con relación a la variable “Respuesta al Riesgo”, se puede señalar que el banco si bien cuenta con los instrumentos necesarios para la gestión del riesgo, su implementación en la práctica adolece de algunas falencias que le restan efectividad a la hora de su aplicación. Esta situación, es comprensible debido al corto tiempo de instalación de la sucursal, se prevé que en un tiempo razonable la situación cambiará sustancialmente.

8.2.4. Relevamiento de Controles-Eficiencia y eficacia de las operaciones

Las actividades de control relacionadas con la eficacia y eficiencia de las operaciones son acciones implantadas para asegurar razonablemente el logro de los objetivos. En este sentido, existe consenso razonable en señalar que la Sucursal del BNB en Cobija, cuenta con la reglamentación adecuada para desarrollar las operaciones correspondientes, pero la debilidad se nota en la poca dinamicidad con que se actualizan dichos instrumentos.

Por otro lado, del resultado de las encuestas se infiere que se han realizado las actividades operativas para eliminar superposición y duplicidad de funciones de funciones en los manuales respectivos.

Con relación a la efectividad de operaciones de almacenes, se muestran los siguientes resultados:

a) ¿Existe acceso restringido al área de Almacenes?

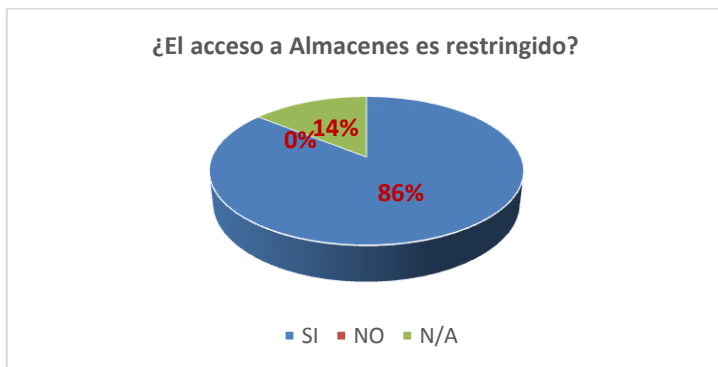


Figura 10 Acceso a los almacenes

Fuente: Elaboración propia

Con relación al acceso restringido de personal no autorizado a almacenes, el 86% de los encuestados dicen que evidentemente existen restricciones en el acceso de personal no autorizado en el área de almacenes y el 14% dice no conocer nada al respecto.

b) ¿Las instalaciones tienen protección adecuada contra siniestros?



Figura 11 Protección adecuada contra siniestros
Fuente: Elaboración Propia

Sólo el 57% de los encuestados afirman que las instalaciones del almacén cuentan con protección adecuada contra siniestros, el 29% afirma lo contrario y el 14% dice no conocer nada al respecto. Esta es una debilidad que debe ser corregida por la administración superior del Banco para preservar la integridad física de los bienes que están bajo custodia de almacenes.

c) ¿Se designó formalmente al responsable de la unidad de Almacenes?

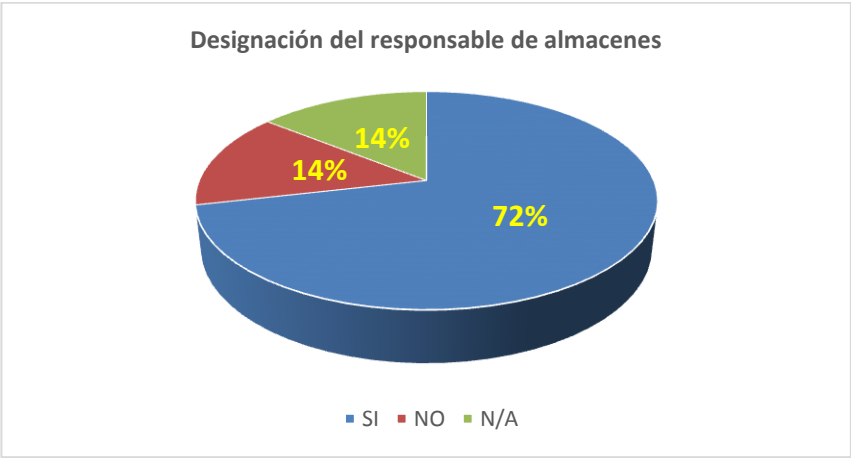


Figura 12 Designación formal del responsable de Almacenes
Fuente: Elaboración propia

El 72% de los encuestados afirman positivamente que el banco si designó al personal responsable de Almacenes, 14% afirma lo contrario y los restantes 14% dice no conocer nada al respecto. En los recorridos que se efectuó en la primera fase de la investigación, se constató que evidentemente existe un personal asignado como responsable de almacenes, pero también se constató que dicho personal paralelamente desempeña otras actividades, lo que de alguna manera entorpecen el cumplimiento eficiente de las actividades asignadas.

d) ¿Los bienes consumibles ingresan y salen de almacenes con documentación autorizada?

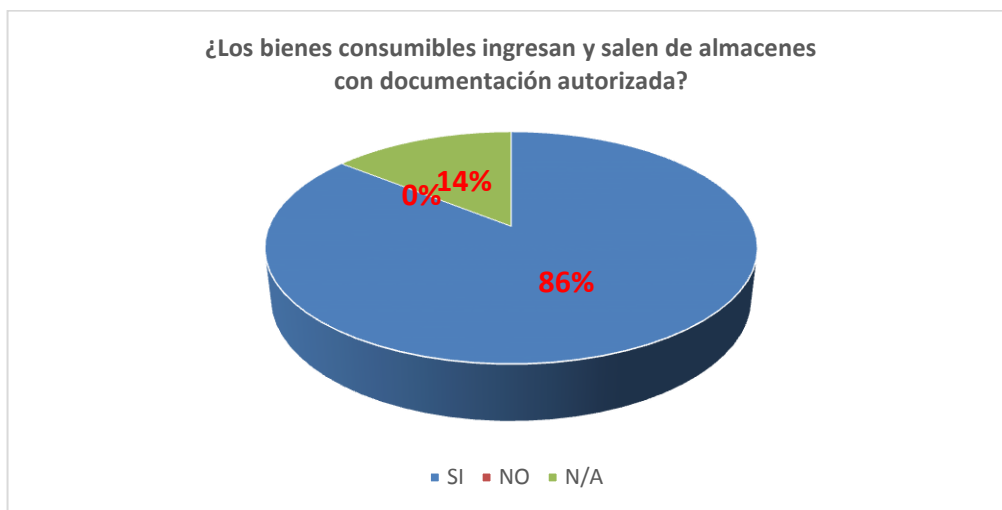


Figura 13 Los bienes consumibles ingresan y salen de almacenes con documentación autorizada.

Fuente: Elaboración Propia

El 86% de los funcionarios encuestados afirman que los bienes consumibles que ingresan y salen de almacenes están respaldados por documentación autorizada y el 14% señala lo contrario.

Como corolario del análisis de la variable, podemos señalar que la Unidad de Almacenes pese a contar con reglamentos para su funcionamiento, adolece de algunas debilidades que deberán ser superados en la medida en que la Unidad alcance su madurez institucional y la Dirección Superior del BANCO dote a la unidad de las condiciones mínimas para su funcionamiento.

8.2.5. Actividades de Control independientes sobre las existencias físicas y las operaciones.

Con relación a este sector de preguntas de la encuesta, resalta conocer que el 57 % de los encuestados indican que el banco cuenta con actividades de control independientes sobre las existencias físicas y las operaciones.

Por otro lado, ante la pregunta de sí se practican inventarios y arqueos físicos, periódicos y sorpresivos, los resultados fueron los siguientes:

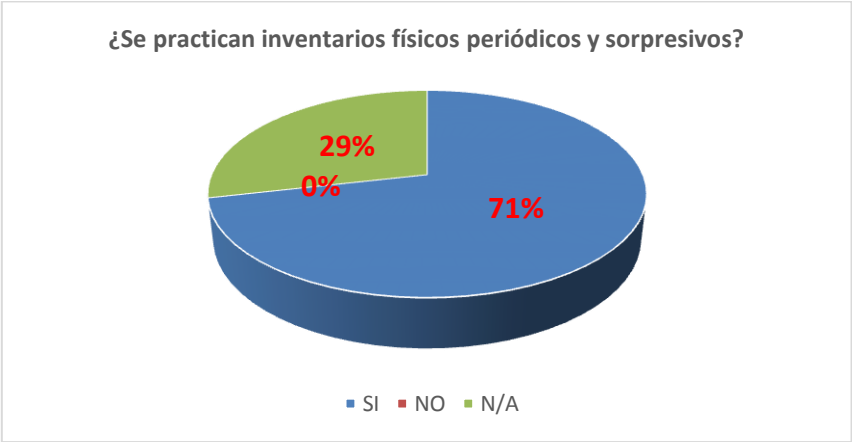


Figura 14 Inventarios físicos periódicos y sorpresivos
Fuente: Elaboración Propia

El 71% de los encuestados afirman que en el Banco se practican inventarios físicos periódicos y sorpresivos. Ninguno dice lo contrario y el 29% restante dice no saber nada al respecto.

Ahora bien, cuando se consultó a los funcionarios encuestados sobre si se informa oportunamente para que se tomen las acciones correspondientes, el 57% de los entrevistados afirman que se informan a la dirección superior para que se tomen las acciones correctivas pertinentes. El resto, del 43%, dice no conocer nada al respecto.

Finalmente, en este acápite, se preguntó sobre la implementación de correcciones en base a las observaciones efectuadas. Los resultados fueron los siguientes:

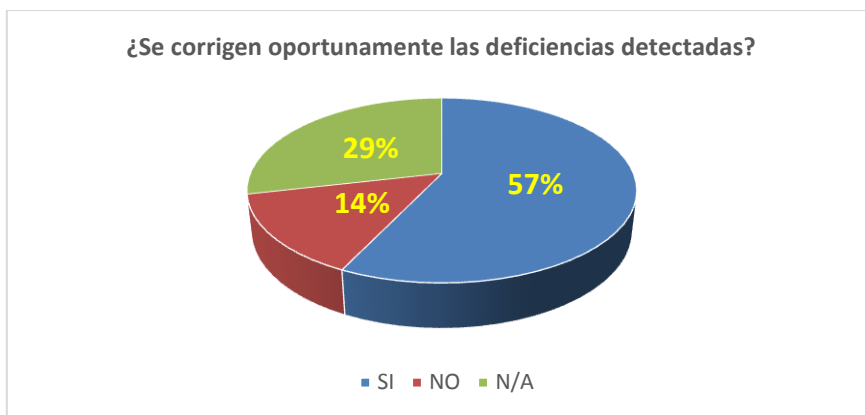


Figura 15 Corrección oportuna de diferencias detectadas

Fuente: Elaboración Propia

El 57% de los encuestados indican que las diferencias detectadas sobre las existencias y las operaciones son corregidas; sin embargo, un 29% dice no saber nada y el 14% afirma lo contrario. Del análisis de dichos resultados se puede colegir que existen debilidades en la implantación inmediata de correcciones sobre las diferencias y deficiencias detectadas en las operaciones de la institución.

8.2.6. Confiabilidad de la Información Financiera

El objetivo de confiabilidad de la información financiera implica la preparación y presentación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad integrada. Para ello se requiere que existan controles para asegurar razonablemente que la información financiera esté libre de errores e irregularidades significativas.

De los resultados obtenidos en la encuesta se constata que el 100% de los encuestados señalan que el sistema contable utilizado es integrado, evitándose de esta manera el doble registro.

Por otro lado, se nota que existen debilidades en el en el “control por oposición”, es decir, se evidencia que no existe cultura en la práctica. Entre el 40 y el 57% señala que existe. El resto dice no saber nada o afirma lo contrario.

Con relación al control y protección física de documentos, el 87% indica que existen responsables designados para la custodia de documentos de sustento y que los comprobantes están archivados correlativamente. Pero, este indicador cae hasta el 60% cuanto se consulta si las instalaciones están protegidas contra incendios y siniestros.

8.2.7. Actividades de control para asegurar el registro íntegro y exacto de los bienes

En la siguiente tabla se pueden apreciar los resultados de las encuestas con relación al registro íntegro y exacto de los bienes de la Sucursal del Banco.

Tabla 4

Resultados de la encuesta sobre el registro íntegro y exacto de los bienes (En %)

Nº	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A
1	¿La UC realiza al cierre de gestión la toma de inventarios?	0,71	0,00	0,29
2	¿La UC identifica los activos no registrados y bienes registrados e inexistentes?	0,71	0,00	0,29
3	¿La UC identifica la valuación de los bienes deteriorados?	0,71	0,00	0,29
4	¿La UC realiza arqueos sorpresivos y periódicos de fondos?	0,71	0,00	0,29
5	¿La UC analiza e investiga las causas de diferencias en registros?	0,71	0,00	0,29
6	¿La UAI participa en los arqueos y toma de inventarios?	0,57	0,14	0,29

Fuente: Elaboración Propia

Del análisis de la tabla anterior se desprende que: el 71% de los encuestados afirman que la Unidad de Contabilidad realiza la toma de inventarios al cierre de cada gestión, identifica los activos no registrados y también los bienes registrados pero inexistentes, identifica la valuación de los bienes deteriorados o inutilizables, Realiza arqueos sorpresivos y periódicos de fondos y analiza e investiga las causas de las diferencias entre los registros y las existencias físicas. El 29% de ellos también señala no conocer nada al respecto.

Por otro lado, el 57% indica que la Unidad de Auditoría Interna participa en los arqueos y toma de inventarios, el 14% dice que no y los restantes 29% dicen no saber nada al respecto.

En resumen, se puede señalar que la sucursal del BNB en Cobija toma sus previsiones para garantizar la confiabilidad financiera de sus operaciones. No se aprecian fuertes debilidades al respecto.

8.2.8. Información y Comunicación

La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: relevancia del contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.

Esta información permite el desarrollo de la supervisión del proceso de control interno.

Con relación a esta variable, las encuestas registran respuestas que corroboran las apreciaciones efectuadas en los anteriores acápite. Se evidencia que la sucursal del Banco cuenta con los reglamentos y mecanismos necesarios para desarrollar sus operaciones. Donde sí existen, como en los casos anteriores, debilidades es en la comunicación con las personas que ejecutan dichos instrumentos de control. Si bien la información emanada de la dirección superior fluye no existen mecanismos que garanticen una ejecución idónea de las instrucciones.

8.2.9. Supervisión

Según la Guía, la supervisión representa el control del proceso de control interno y funciona como un detector de controles insuficientes, ineficaces o innecesarios procurando su mejoramiento continuo mediante la implantación de las acciones correctivas a cargo de los niveles gerenciales correspondientes. La supervisión se puede desarrollar bajo tres modalidades: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (puntuales) y mediante la combinación de las dos formas anteriores según un plan de acción adecuado.

Los mecanismos de supervisión si bien están implantados en las diferentes reparticiones del Banco, lo que se nota es la carencia de seguimiento en la constatación de los resultados alcanzados; además, nuevamente las encuestas señalan que existen debilidades en la comunicación bidireccional entre la dirección superior y las instancias operativas.

8.2.10. Análisis del Control Interno en la Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB en Cobija.

Una vez interpretados los resultados generales de la encuesta, paralelamente se practicó un análisis más puntual sobre el funcionamiento de la unidad de Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija. Para tal efecto, se preparó un cuestionario específico para identificar las debilidades y fortalezas propias del Almacén. Los resultados obtenidos, se muestran a continuación:

Pregunta N° 1: ¿La Sucursal del Banco cuenta con un Plan Anual de Compras y contrataciones para cubrir los requerimientos de materiales y suministros?

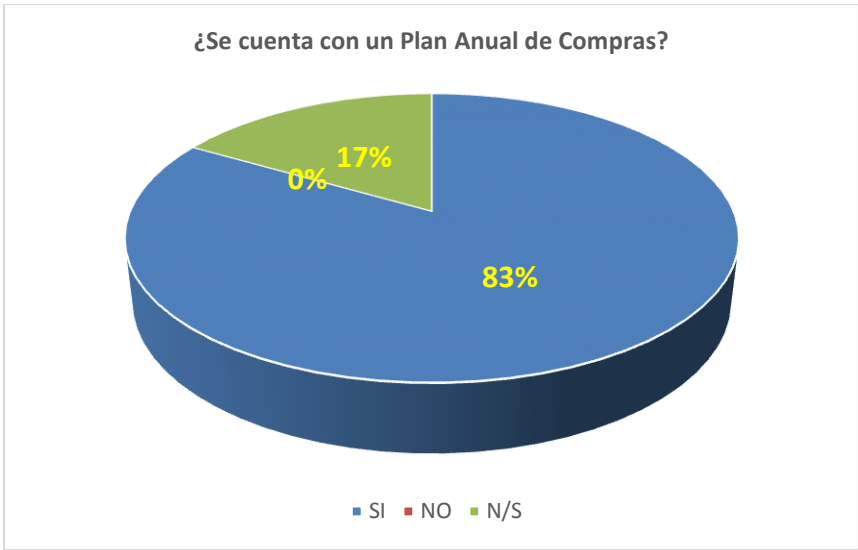


Figura 16 La sucursal del BNB-Cobija cuenta con un Plan de Compras?

Fuente: Elaboración Propia

De los funcionarios encuestados, el 83% dice que la sucursal de BNB cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones y el 17% dice no conocer nada al respecto.

Pregunta N° 2: ¿Los bienes adquiridos son cotejados con el contenido de las facturas con lo recibido en la Unidad de Almacén?

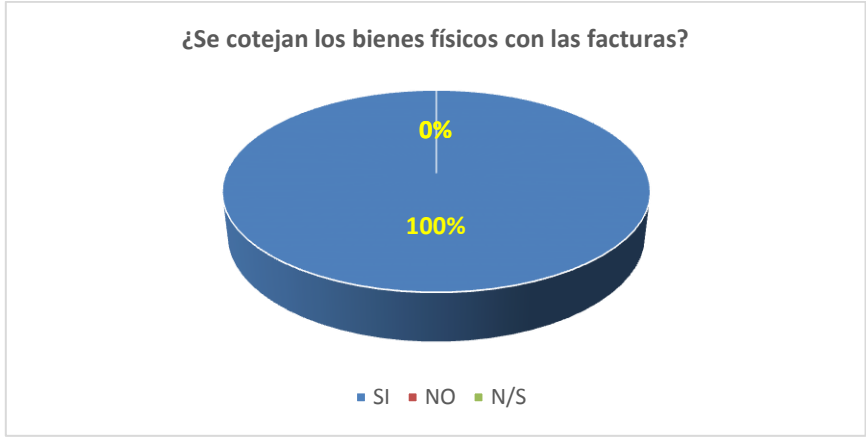


Figura 17 Los bienes adquiridos son cotejados con las facturas

Fuente: Elaboración Propia

El 100% de los encuestados afirman que los bienes adquiridos por la sucursal del Banco son cotejados con las facturas en el momento de su ingreso a almacenes.

Pregunta N° 3: ¿Los materiales y suministros adquiridos son registrados en Kardex?

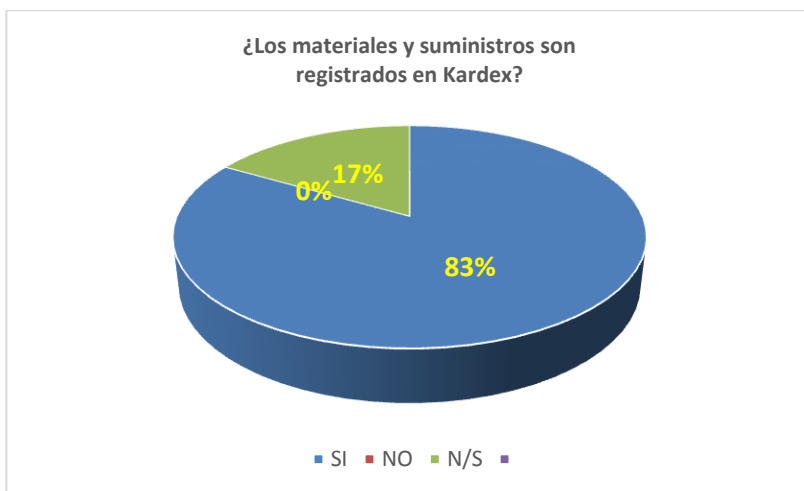


Figura 18 Registro de materiales y suministros en Kardex

Fuente: Elaboración Propia

Con relación al registro de materiales y suministros en Kardex, el 83% de los funcionarios señalan que el ingreso de bienes al momento de ser comprados por el banco es registrado en kardex de control. El 17% dice no saber nada al respecto.

Pregunta N°4: ¿Se mantiene actualizado el inventario de materiales y suministros en los Kardex?

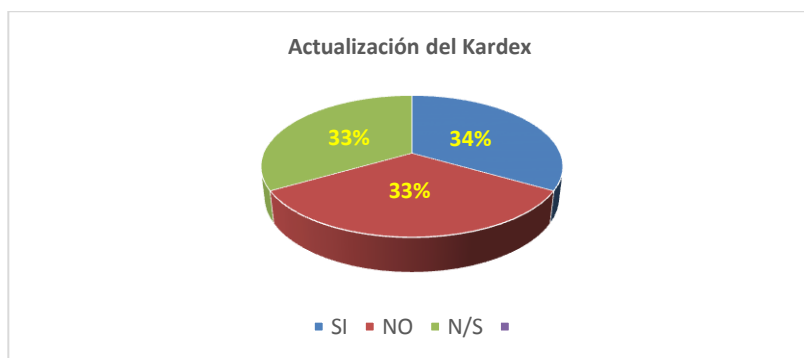


Figura 19 Actualización de Kardex

Fuente: Elaboración Propia

A la consulta de sí el Banco mantiene actualizado los kardex de almacén, el 33% de los encuestados afirman que sí, el 33% señala lo contrario y los restantes 33% dice no conocer nada al respecto. Del análisis de dichos resultados podemos inferir que ésta es una debilidad manifiesta de la sucursal; al parecer los kardex no son actualizados periódicamente, lo que constituye una infracción evidente a los principios de control interno.

Pregunta N°5: ¿Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los bienes del almacén?

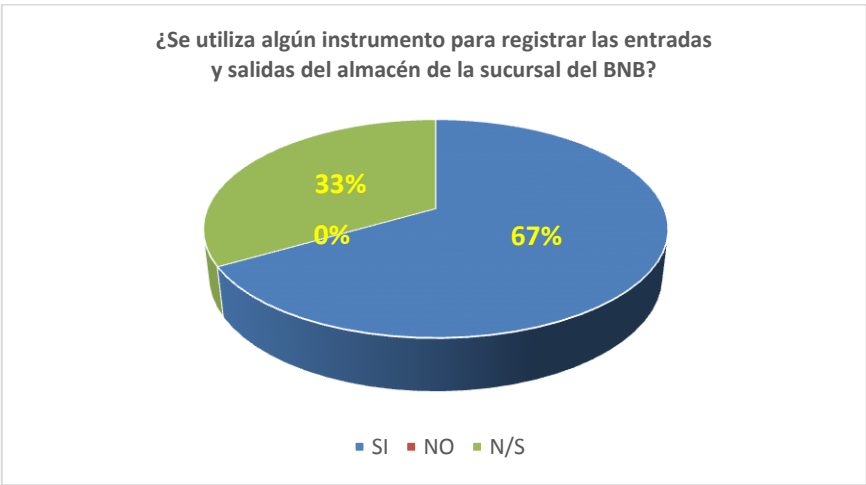


Figura 20 Uso de instrumento de registros en el almacén
Fuente: Elaboración Propia

El 67% de los entrevistados señalan que se utilizan instrumentos para registrar la entrada y salida de bienes del almacén y el 33% dice que no conoce nada al respecto.

Pregunta 6: ¿Existe un sistema de inventario automatizado?

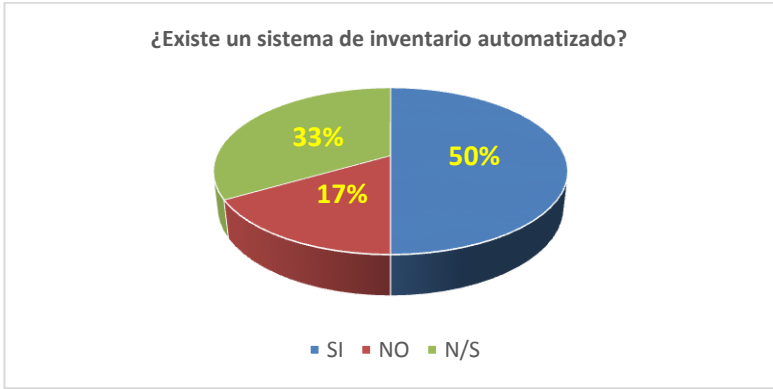


Figura 21 Sistema de Inventario Automatizado
Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la pregunta planteada, el 50% afirma que la sucursal del BNB cuenta con un sistema de inventario automatizado; el 17% afirma lo contrario y el 33% dice no saber nada al respecto. En los recorridos que efectuó la investigadora en el trabajo de campo, se pudo establecer que evidentemente el Banco a nivel nacional cuenta con un sistema automatizado que sería implementado una vez que la sucursal termine de instalarse. Sin embargo, las deficiencias observadas corresponden a un momento anterior a su implementación.

Pregunta N° 7: ¿El inventario de bienes y suministros se encuentra codificado?

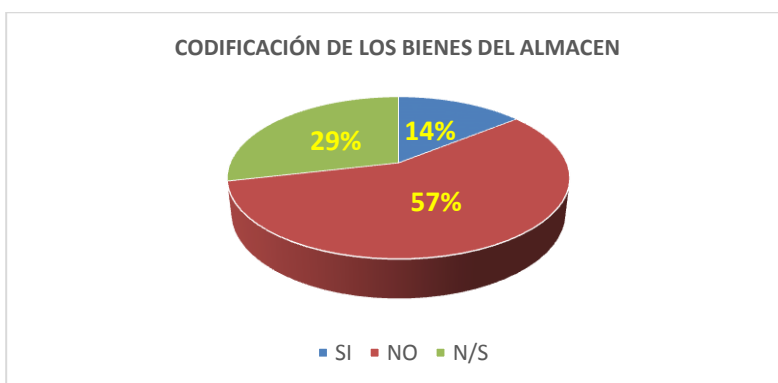


Figura 22 Codificación de los bienes del Almacén

Fuente: Elaboración Propia

La codificación de los bienes del almacén constituyen otra de las debilidades manifiestas, pues de todos los encuestados el 57% dice que los bienes puestos bajo custodia del almacén no cuentan con una codificación adecuada. El 14% afirma lo contrario y el resto de 29% dice no conocer nada al respecto.

Pregunta N° 8: ¿Se realizan inventarios periódicos en el almacén sobre los materiales y suministros?

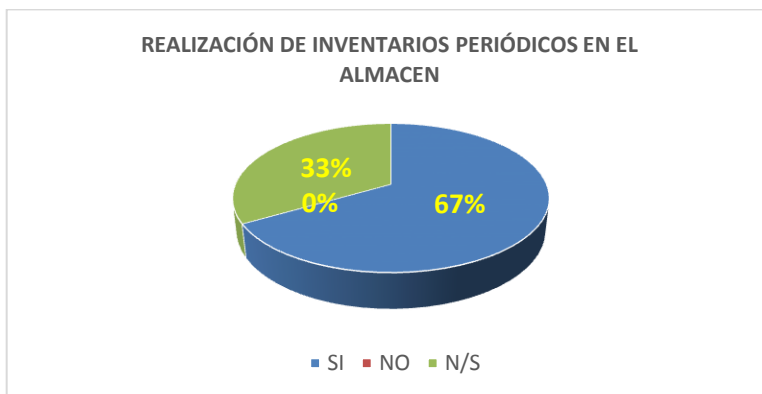


Figura 23 Realización de Inventarios periódicos

Fuente: Elaboración Propia

Otra de las actividades esenciales para garantizar el control interno idóneo en un almacén es, sin duda, la realización de inventarios periódicos y sorpresivos. Al respecto, el 67% de los encuestados afirma que se realizan inventarios periódicos en el almacén de la sucursal del BNB en Cobija y el 33% dice que no sabe nada.

Pregunta N° 8: ¿La Unidad de Almacenes cuenta con el personal capacitado para la realización de sus actividades?

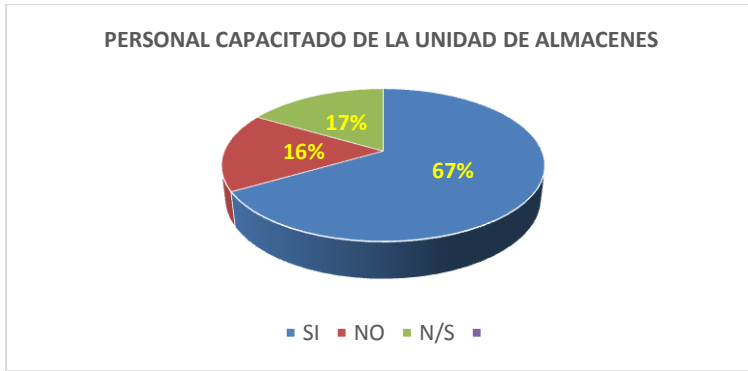


Figura 24 Personal capacitado de Almacenes

Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la capacitación del personal que presta servicios en la Unidad de Almacenes, el 67% de los funcionarios encuestados afirman que la sucursal del Banco Nacional en Cobija se encuentran capacitados. El 16% piensa que dicho personal no cuenta con la capacitación necesaria para ejercer las funciones encomendadas y el 17% señala no conocer nada al respecto.

Pregunta N° 9: ¿El espacio físico es adecuado a las necesidades de la Unidad de Almacenes?

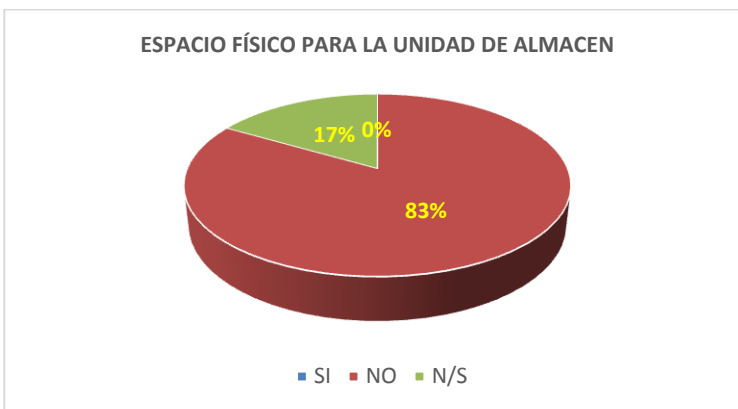


Figura 25 Espacio físico para Almacenes

Fuente: Elaboración Propia

El espacio físico que ocupa la Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB en Cobija, según la apreciación de los funcionarios de la misma institución deja mucho que desear, pues el 83% dice que el espacio físico asignado a almacén no reúne las condiciones para cumplir con las funciones específicas y un 17% dice no saber nada a este respecto.

Pregunta N° 10: ¿La sucursal del Banco cuenta con una póliza de cobertura amplia en caso de siniestro, hurto o robo?

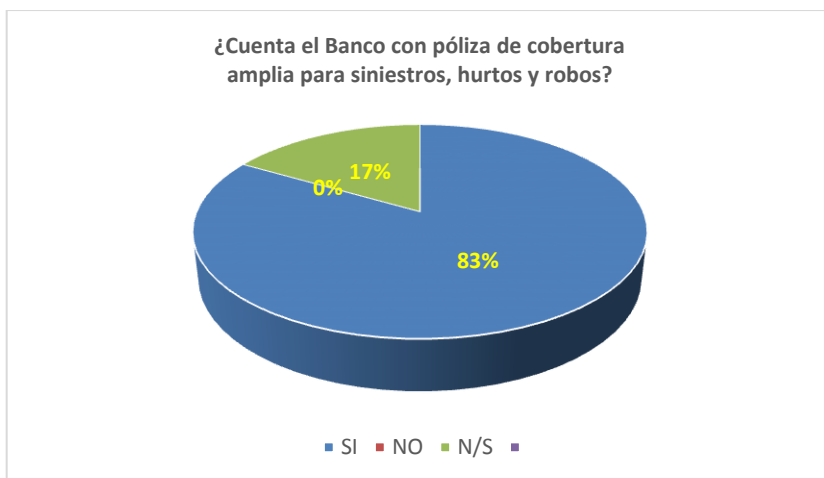


Figura 26 Póliza de cobertura amplia para siniestros

Fuente: Elaboración Propia

El 83% dice que la sucursal del BNB en Cobija cuenta con póliza de cobertura amplia contra siniestros, robos y hurtos. El 17% no conoce nada a este respecto.

Pregunta N° 11: ¿Existen normas de seguridad que protejan los materiales y la infraestructura?

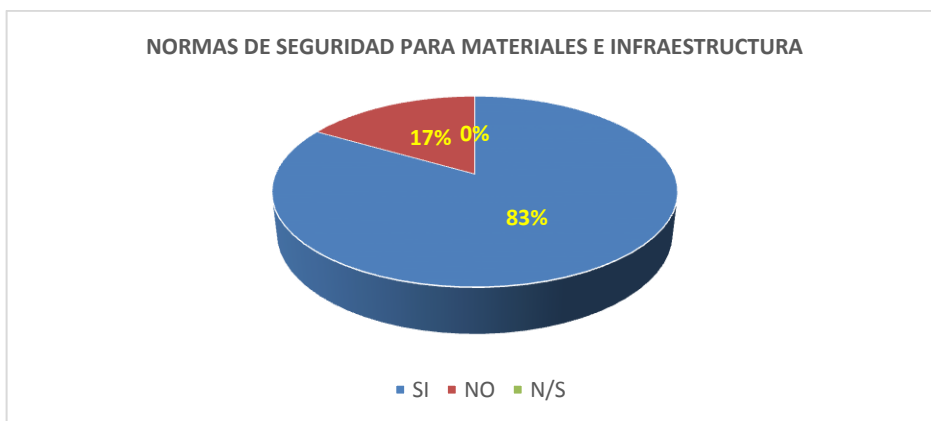


Figura 27 Normas de seguridad para materiales e infraestructura

Fuente: Elaboración Propia

Un aspecto muy importante para el funcionamiento de los Almacenes son las normas de seguridad para los materiales y suministros de almacenes y la infraestructura. Al respecto, el 83% afirma que la sucursal del Banco sí cuenta con normas de seguridad para los materiales e infraestructura y el 17% dice lo contrario.

Pregunta N° 12: ¿La sucursal del banco mantiene extinguidores contra incendios dentro del departamento de almacenes?

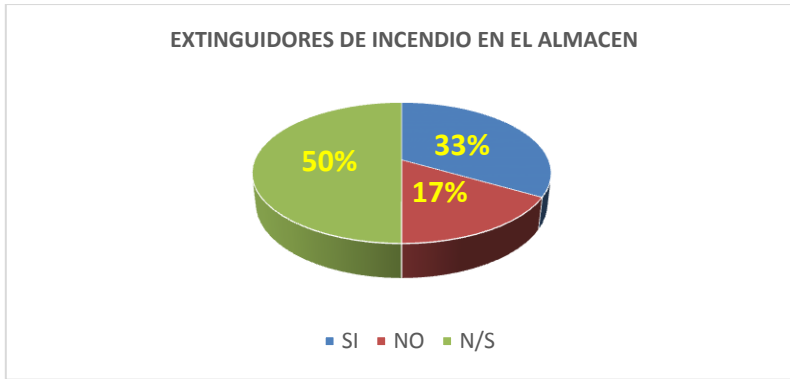


Figura 28 Extinguidores contra incendio en el almacén
Fuente: Elaboración Propia

Con relación a la tenencia de extinguidores en el almacén, el 50% dice no conocer nada al respecto. El 33% dice que el almacén cuenta con extinguidores y 17 afirma lo contrario. Esta situación es de extrema urgencia, pues debido a las altas temperaturas en los últimos tiempos se han venido dando en Cobija una serie de incendios atribuible a descuidos y falta de previsión de los encargados.

Pregunta N° 13: ¿Se encuentra actualizada la información del inventario del almacén de la sucursal del BNB en Cobija?

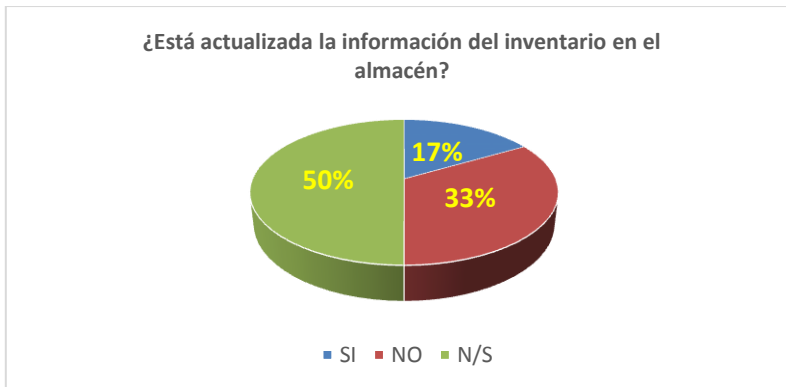


Figura 29 Información actualizada del inventario de almacén
Fuente: Elaboración Propia

El 50% de los funcionarios encuestados señalan que la sucursal del BNB en Cobija no conoce nada con relación a la información actualizada de los bienes y suministros que se encuentran en el almacén. El 33% afirma lo contrario y tan solo el 17% dice que la sucursal sí cuenta con información actualizada

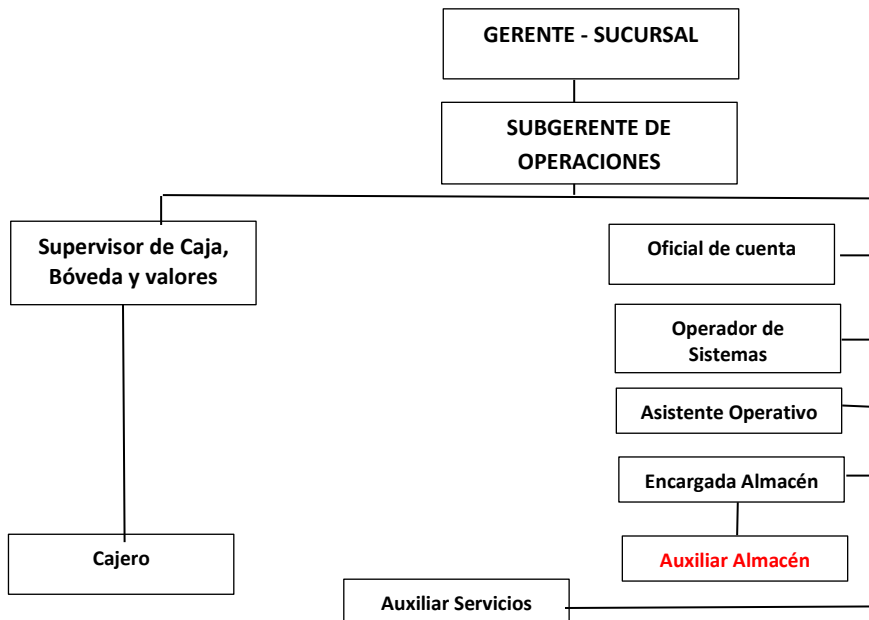
9. PROPUESTA PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD DE ALMACENES DE LA SUCURSAL DEL BNB EN COBIJA

9.1. Recursos humanos

Para la implementación de la propuesta es prioritario contar con el personal mínimamente necesario y capacitado para cumplir con las funciones encomendadas. De los recorridos efectuados en dos oportunidades y el levantamiento de información, vía encuestas, se ha establecido que la unidad de almacenes tiene dependencia directa de la Sub Gerencia de Operaciones y cuenta con una persona que se encarga de ejecutar las labores de: Encargada de almacenes, aunque en el Organigrama figura como: Asistente de Informaciones.

Dado el volumen de operaciones que realiza la sucursal, es probable que dicha funcionaria sea suficiente, por lo menos por ahora, para desarrollar las actividades encomendadas; sin embargo, no existe una delimitación clara de las funciones a ejecutar e incluso se puede apreciar una duplicidad de funciones, lo que entorpece una labor idónea por parte de la funcionaria. Más adelante, en función del crecimiento de las operaciones de la sucursal, se sugiere la contratación de un (a) auxiliar de Almacenes, como se puede apreciar en el siguiente organigrama:

Gráfico 1
ORGANIGRAMA UNIDAD DE ALMACENES



Fuente: Elaboración Propia

En el plazo inmediato, para alcanzar los resultados propuestos, se sugiere la categorización del cargo de “Encargada de almacenes” y la fijación de funciones específicas para evitar la duplicidad y la superposición de funciones. A partir de ello, las funciones a desarrollar por la encargada de almacenes serán las siguientes:

Funciones de la Encargada de Almacén

- a. Coordina la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones con los responsables de las diferentes unidades de la sucursal del BNB en Cobija.
- b. Efectúa los recibos y despachos de los materiales y suministros según requisiciones y documentos que soportan la actividad.
- c. Almacena los materiales y suministros aplicando las técnicas y normas de seguridad e higiene establecidas por el Banco.
- d. Verifica la codificación y registro de materiales y suministros que ingresan al almacén.
- e. Elabora las órdenes de compra para la adquisición de materiales y suministros e informa a la Sub gerencia de Operaciones.
- f. Supervisa los niveles de existencia de inventarios, tanto los máximos permitidos como los mínimos.
- g. Mantiene actualizados los registros en el Kardex y/o el Software de inventarios.
- h. Realiza y coordina la realización de los inventarios en el Almacén.
- i. Lleva el control de los suministros despachados Vs la mercadería en existencia, para la renovación oportuna de los stocks.
- j. Mantiene en orden el equipo y lugar de trabajo reportando cualquier anomalía a la Sub Gerencia de Operaciones.
- k. Archiva requisiciones de suministros, requisiciones de compra, guías de despacho y ordenes de entrega.
- l. Realizar reportes diarios de entrada y salida de materiales y suministros del Almacén.
- m. Coordinar con el auxiliar de servicios el carguío y descarguío de los objetos según normas establecidas por el Banco.
- n. Elabora informes solicitados por Auditoría Interna y el personal superior del Banco.

9.2. Sugerencias para optimizar el control interno en la Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB en Cobija.

a. Actividad de Control 1: Solicitud de materiales y suministros al Almacén

La finalidad de esta actividad es mantener un stock razonable y óptimo en los almacenes de la sucursal. Para ello, deberán realizarse las siguientes acciones:

- 1) El stock de materiales y suministros debe mantenerse en los límites máximos y mínimos de acuerdo a las necesidades del Banco. Para ello la encargada de almacenes realizará un registro diario y actualizado de los materiales utilizados por los funcionarios de la sucursal del banco. Una vez que los materiales y suministros lleguen al límite mínimo deberá tramitar la renovación de stocks, manteniendo un equilibrio razonable en función de las verdaderas necesidades del Banco. Para ello, podrá utilizar el siguiente formato:

Tabla 5
Control de Existencias

NOMBRE DEL PRODUCTO	HOJA DE CONTROL DE EXISTENCIAS			
	CÓDIGO	FECHA	EXISTENCIA	CANTIDAD MÁXIMA

Fuente elaboración propia

- 2) La encargada del almacén deberá llenar diariamente el formulario anterior y mantenerla actualizado.
- 3) Cuando el stock de materiales alcance los niveles mínimos, la encargada de almacén deberá solicitar a la Sub Gerencia de Operaciones, por escrito y adjuntando el detalle, la compra de los materiales y suministros requeridos. Para ello alternativamente, podrá utilizar el formulario siguiente:

Tabla 6
Solicitud de Materiales y Suministros

CÓDIGO	SOLICITUD DE MATERIALES Y SUMINISTROS		
	DESCRIPCIÓN	MARCA	CANTIDAD REQUERIDA

Fuente elaboración propia

b) Actividad de control 2: Procedimientos que permitan el control de entrada de materiales y suministros al almacén

Con el siguiente procedimiento lo que se espera es regular las actividades y documentos que se deben tomar en cuenta para controlar las entradas de materiales y suministros al almacén, así como el personal involucrado en esta actividad. En el cuadro que sigue se detallan estas actividades:

Tabla 7

Control de entrada de materiales al Almacén

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Proveedor	Entrega de la documentación	<ul style="list-style-type: none"> Llega el stock de materiales al Almacén. Entrega la Orden de Compras, la factura y comprobantes de los materiales al almacén. Recibe la factura y la coteja con la información contenida en la Orden de Compras. Si no existe correspondencia: <ol style="list-style-type: none"> Explica al proveedor los errores encontrados y devuelve los materiales. Elabora un informe sobre las causas de la devolución de materiales y envía una copia a la Sub Gerencia de Operaciones.
Encargada de Almacén	Verificación de materiales y suministros	<ul style="list-style-type: none"> Si existe correspondencia: Recibe la factura y procede a la revisión de los materiales recibidos, verificando si la misma cumple con las características que requiere el Banco. <p>Si todo está en orden, firma la factura y los comprobantes y se queda con una copia.</p> <p>Si no está en orden, rechaza los materiales que están fuera de las especificaciones y recibe la documentación con una nota indicando que es provisional por incumplimiento de algunos rubros.</p> <p>Archiva la copia de los comprobantes en la carpeta correspondiente.</p> <p>Envía el original de la factura y los comprobantes a la Unidad de Contabilidad.</p>
	Gestión de los documentos	<p>Contabilidad recibe los documentos de la Encargada de Almacenes.</p> <p>Luego procede en coordinación con el auxiliar de servicios a ordenar los materiales en el almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> Recibe el lote de materiales desembarcado de los camiones. Introduce los materiales en el almacén. Coloca los materiales en los lugares destinados para tal fin. Llena las tarjetas Kardex de cada material indicando cual es la cantidad de productos que ingresó. Archiva la documentación en las carpetas asignadas para tal fin.
Auxiliar de Servicios	Recepción de los materiales	<p>Recibe las facturas y órdenes de compra por parte de la Encargada de Almacén.</p>
Unidad de Contabilidad	Recepción de la documentación	

Fuente: Elaboración Propia

d) Actividad de control 3: Normas para el almacenamiento de productos en el Almacén.

- Los materiales deben ser colocados en un lugar dentro del almacén que esté destinado para tal fin.
- Al recibir los materiales, debe ser ingresada al software de inventarios con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.
- Debe existir una supervisión periódica del orden dentro del almacén.
- Se realizará el inventario físico semestral, en los meses de enero y agosto y se cotejará la información encontrada con las existencias físicas y la encontrada en el software de inventarios.
- Los materiales y suministros de mayor rotación deberán colocarse en los lugares más accesibles; mientras que los de menor rotación en zonas más lejanas o más altas.
- Deberá existir en el almacén un lugar específico para los productos más pesados, tales como muebles, equipos y otros.
- Todos los materiales y suministros deben estar debidamente identificados y codificados.

e) Actividad de control 4: Procedimiento para la salida de materiales y suministros del almacén.

Para la salida de materiales del almacén deberá utilizarse el siguiente procedimiento:

Tabla 8

Procedimiento para la salida de materiales del Almacén

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Unidad Solicitante	Solicitud de materiales al Almacén	<ul style="list-style-type: none">• El funcionario de la Unidad Solicitante llena el Formulario de Solicitud de materiales y hace aprobar por el Jefe inmediato superior.• En el Formulario se especificará la cantidad y tipo de material solicitado.
Sub Gerente de Operaciones	Aprobación del pedido de materiales al Almacén.	<ul style="list-style-type: none">• El Sub Gerente de Operaciones aprueba la solicitud rubricando en el Formulario de pedido de material.
Encargada de Almacenes	Revisa y coteja el pedido con las existencias en el Almacén.	<p>Si existe correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Entrega el material solicitado haciendo firmar una constancia escrita del material entregado.• Registra en el software y/o kardex de materiales actualizándola. <p>Si no existe correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deja en suspenso la entrega del material solicitado

Fuente: Elaboración Propia

f) Actividad de Control 5: Procedimiento para realizar el conteo de los materiales y suministros

Esta actividad tiene como propósito definir los pasos a seguir para realizar el conteo físico de los materiales y suministros existentes en el Almacén; sin embargo es conveniente señalar los parámetros a seguir para esta actividad:

- Para realizar el conteo físico es necesario mantener cerrado el Almacén durante el tiempo que dure la actividad, suspendiendo todo tipo de atención.
- El personal involucrado debe estar constituido por los funcionarios del almacén, el personal de Auditoría Interna y Contabilidad.
- Se hará un listado de materiales y suministros donde se indicará además la ubicación que debe tener la misma dentro del almacén; esto con la finalidad de que se realice con mayor facilidad el conteo del inventario.
- Se abrirán todos los compartimientos para verificar que se encuentre el producto dentro de ella, en caso de equipos y repuestos.
- Para realizar el conteo de materiales, el personal asignado debe llevar una lista pre-diseñada donde se encuentren los productos del almacén.
- El conteo de materiales y suministros se debe practicar cada semestre, con preferencia junio y diciembre.

Tabla 9

Procedimiento para el conteo de materiales y suministros:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO
Sub Gerencia de Operaciones	Solicitud de Inventario	<ul style="list-style-type: none">• En los meses de junio y diciembre, envía comunicación a todas las unidades anunciando la realización del inventario.
Encargada de Almacén	Desarrollo del Inventario	<ul style="list-style-type: none">• Recibe la instrucción de la Sub Gerencia de Operaciones.• Suspende las actividades y prepara el almacén para el Inventario.• Se distribuye la lista de verificación entre las personas involucradas en el Inventario.• Verifica físicamente los materiales y suministros existentes y se anota las cantidades de cada rubro.• Se verifica que las cantidades coincidan con lo establecido en los Kardex y el Software administrativo contable. <p>SI:</p> <ul style="list-style-type: none">• Finaliza el conteo para este rubro. <p>NO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se vuelve a contar este rubro para verificar la cantidad.• Recibe los formatos de la contabilización de los materiales y suministros y realiza el Informe.
Contabilidad	Informe	

Fuente: Elaboración Propia

g) Actividad de control 6: Conteo sorpresivo de materiales y suministros en el Almacén.

Alternativamente para un mejor control de las operaciones del Almacén, se realizarán conteos o inventarios sorpresivos para garantizar la transparencia y efectividad de las operaciones desarrolladas por la unidad de Almacenes.

h) Actividad de control 7: Otras actividades de control interno

Con la finalidad de que las recomendaciones sobre las actividades de control propuesto se implementen de manera adecuada, se deben seguir los pasos relacionados con el control y la comunicación siguientes:

- Distribuir al personal del Almacén los formularios propuestos para el control de entradas y salidas de materiales y suministros.

- Realizar actas de los resultados obtenidos en el control físico de materiales y suministros.
- Divulgar el contenido de los procedimientos propuestos a fin de que el personal conozca cual es la metodología a seguir en cada una de las actividades que se desarrollan en el Almacén.

Por otra parte, será importante el monitoreo de las actividades. Para ello se debe:

- Comprobar al final de la semana que las notas de despacho de materiales y suministros en el Almacén coincidan con los comprobantes y documentos fuente que maneja la Unidad de Contabilidad.
- Comprobar mensualmente que las notas de entrada de materiales coincidan con las facturas emitidas por los proveedores.
- Comprobar semestralmente que las cantidades existentes en el Kardex y Software contable, coincidan con las cantidades en físico que hay en el Almacén.
- Establecer acciones correctivas y oportunas de cualquier desviación detectada entre lo planificado y lo ejecutado.

9.3. Flujo-grama para el control interno del Almacén de la sucursal del BNB en Cobija

Tabla 10

Procedimiento para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	REPOSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Instruye[Instruye la elaboración del plan anual de compras] </pre>	Sub Gerente de Operaciones	La Gerencia de Operaciones de la sucursal del BNB, instruye por escrito la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones.
2	<pre> graph TD Instruye --> Elaboran[Elaboran Plan Anual de Compras y contrataciones] </pre>	Unidades Operativas	Elaboran el Plan Anual de Compras y Contrataciones
3	<pre> graph TD Elaboran --> Consolida[Consolida el Plan Anual de Compras y contrataciones] </pre>	Encargada de Almacenes y Contabilidad	Consolidan el Plan Anual de Compras y Contrataciones y elevan Informe al Sub Gerente de operaciones.
4	<pre> graph TD Consolida --> Recibe[Recibe el Plan de Compras y contrataciones] Recibe --> Fin((Fin)) </pre>	Sub Gerente de Operaciones	Recibe el Plan Anual de Compras y Contrataciones

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 11

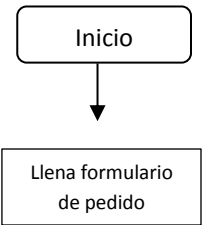
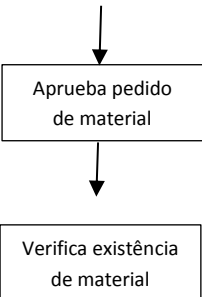
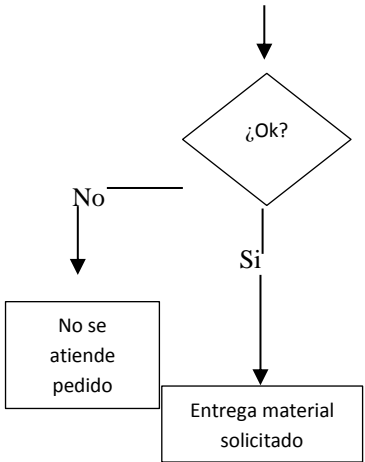
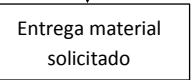
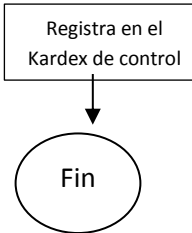
Procedimiento para el ingreso de materiales y suministros al Almacén

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	REPOSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Encargada Almacén	de Verifica la Orden de Compra y la documentación que acompaña
2		Encargada Almacén	de Verifica el pedido con relación a la orden de Compra y registra.
3		Encargada Almacén	de Verifica el pedido con relación a la orden de Compra y registra.
4		Encargada almacén	de Los productos que no cumplan con los requisitos establecidos en la orden de compra y factura, son devueltos al proveedor para su cambio. Luego informa a la Sub gerencia de Operaciones.
5		Encargada Almacén	de Si cumple con los requisitos, ingresa la información al sistema (Kardex).
5		Encargada Almacén	de En coordinación con el auxiliar de servicios procede a colocar los productos en los lugares establecidos.
5		Encargada Almacén	de En coordinación con el auxiliar de servicios procede a colocar los productos en los lugares establecidos.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 12

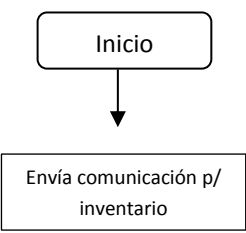
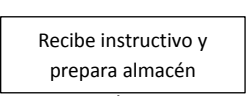
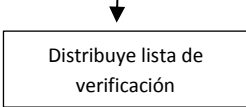
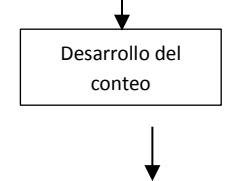
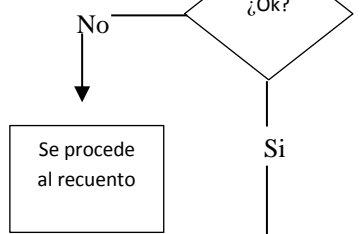
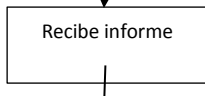
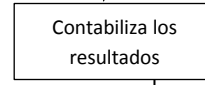
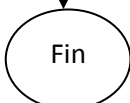
Procedimiento para la salida de materiales y suministros del Almacén

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	REPOSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Funcionario de la Unidad Solicitante	Llena el formulario de pedido de material, especificando tipo y cantidad.
2		Sub Gerente de Operaciones	Aprueba la solicitud rubricando con su firma el formulario de pedido.
3		Encargada de Almacén	Revisa y coteja el pedido de materiales y suministros
3		Encargada de Almacén	Si existe en existencias el material solicitado, la encargada de almacén entrega el material solicitado haciendo firmar una instancia del mismo.
5		Encargada de Almacén	Una vez entregado el material, procede a ingresar en el Software o Kardex de Control de Almacén.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 13

Procedimiento para el conteo de materiales y suministros

N°	DIAGRAMA DE FLUJO	REPOSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1		Sub Gerencia de Operaciones	Envía comunicación escrita a las unidades involucradas para la realización del Inventario.
2		Encargada de Almacén	Recibe la instructiva de la Sub Gerencia de Operaciones, suspende actividades y prepara el almacén para el Inventario.
3		Encargada de Almacén.	Distribuye la lista de verificación del inventario a los involucrados en el Inventario.
4		Personal convocado para el recuento (Auditoría Interna, Contabilidad y Almacenes)	<ul style="list-style-type: none"> • Si las cantidades coinciden con lo establecido en los Kardex y Software de control, termina el proceso. • Si NO: Se vuelve a contar para verificar la cantidad.
5		Comisión de Inventario	Elabora informe de Inventario.
6		Sub Gerencia de Operaciones	La comisión remite el Informe a la Sub Gerencia de Operaciones.
7		Contabilidad	Recibe informe y cruza información con registros contables.
			

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

- a) La administración y el control de inventarios son funciones importantes para una empresa, porque permiten establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos de la misma, son los medios determinativos de los faltantes y sobrantes originados por varios factores, tales como: pérdidas, robos, sustracciones y malos manejos.
- b) La sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija es de reciente creación, por tanto se encuentra en pleno proceso de instalación y consolidación institucional. Es probable que con el paso del tiempo sean transferidos paulatinamente todos los sistemas operativos con los que cuenta a nivel nacional. Sin embargo, lo que se muestra en el presente trabajo es lo que la investigadora pudo apreciar en los diferentes recorridos por los almacenes de la sucursal.
- c) La unidad de Almacenes de la sucursal del Banco Nacional de Bolivia en Cobija adolece de muchas falencias de control interno que deben ser diseñados e implantados para su funcionamiento idóneo.
- d) Los mecanismos de seguimiento sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales en la sucursal del BNB en Cobija, no están debidamente implementados o por lo menos no son ajustados de manera inmediata a los cambios que se producen en el entorno.
- e) La Sucursal del BNB en Cobija, como todo organismo financiero, cuenta con una administración de tipo vertical donde las operaciones y el mismo funcionamiento están consignadas en sendos documentos y reglamentos. Sin embargo, se perciben debilidades en cuanto al ambiente de confianza que debería de existir en una institución que pretende alcanzar sus objetivos institucionales a partir de la acción participativa de sus componentes.
- f) La Sucursal del BNB en Cobija, cuenta con la reglamentación adecuada para desarrollar las operaciones correspondientes, pero la debilidad se nota en la poca dinamicidad con que se actualizan dichos instrumentos. Por otro lado, del resultado de las encuestas se infiere que se han realizado las actividades operativas para eliminar superposición y duplicidad de funciones de funciones en los manuales respectivos.
- g) En los recorridos que se efectuó en la primera fase de la investigación, se constató que evidentemente existe un personal asignado como responsable de almacenes, pero también

se constató que dicho personal paralelamente desempeña otras actividades, lo que de alguna manera entorpecen el cumplimiento eficiente de las actividades asignadas.

- h) La Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB, pese a contar con reglamentos para su funcionamiento, adolece de algunas debilidades que deberán ser superados en la medida en que la Unidad alcance su madurez institucional y la Dirección Superior del BANCO dote a la unidad de las condiciones mínimas para su funcionamiento.
- i) El BNB a nivel nacional cuenta con un sistema automatizado que sería implementado una vez que la sucursal termine de instalarse. Sin embargo, las deficiencias observadas corresponden a un momento anterior a su implementación.
- j) El espacio físico que ocupa la Unidad de Almacenes de la sucursal del BNB en Cobija, según la apreciación de los funcionarios de la misma institución deja mucho que desear, pues el 83% dice que el espacio físico asignado a almacén no reúne las condiciones para cumplir con las funciones específicas y un 17% dice no saber nada a este respecto.
- k) Dadas las características de la sucursal en cuanto a tamaño y su reciente instalación, la evaluación del control interno que se practicó en el Almacén fue de tipo cualitativo y no así cuantitativo, en el marco de la Guía proporcionada por la Contraloría General del Estado.

BIBLIOGRAFÍA

Bolivia, B. N. (2012). *Memoria Anual* . La Paz.

Catacora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Mc Graw Hill.

Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. México, DF.: Mc Graw Hill.

Contraloría General del Estado . (16 de Diciembre de 2008). Resolución N° CGR/295/2008. *Guía para la Evaluación del Proceso de Control Interno*. La Paz , Bolivia.

Gutierrez, M. (2004). *El Control Interno, sus Elementos, su Evaluación y su efecto en el Trabajo de Auditoría de Estados Financieros. Capacitación Profesional del Colegio de Contadores Públicos de México*, 7.

Hernández R. & Ortíz, N. (2007). Tesis de Grado. *Procedimientos de Control Interno del inventario dirigido al área de Almacén de la Empresa Puertas Automáticas de Venezuela C.A.* Carabobo, Venezuela.

Jiménez, H. Z. (2007). *Evaluación del Control Interno del Departamento de Almacén del Centro Estatal de Coordinación Falcón del Ministerio del Poder Popular para la Infraestructura*. Barquisimeto, Venezuela.

Kotschevar, L. & Tanke, M. (1991). Tesis de Grado. *Administración de Bares y Bebidas*. Distrito Federal, México.

Morrugares, N. R. (3 de Enero de 2012). Tesina de Grado. *Control Interno de Inventarios*. Veracruz, México.

Ramos Moreno, I. (1994). Tesis de Grado. *Sistema de Control Interno para la Compañía CAMOZ*. Bogotá, Colombia.

Romero, A. (1995). *El Almacén y sus Ventajas*. Caracas: PANAPO.

Sanín, H. (1999). *Control de Gestión y Evaluación de Resultados en la Gerencia Pública*. Santiago: ILPES.

ANEXOS

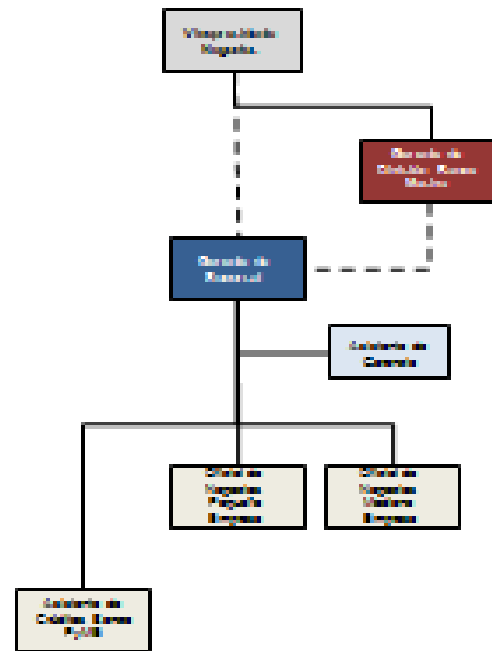
ANEXO 1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SUCURSAL PANDO



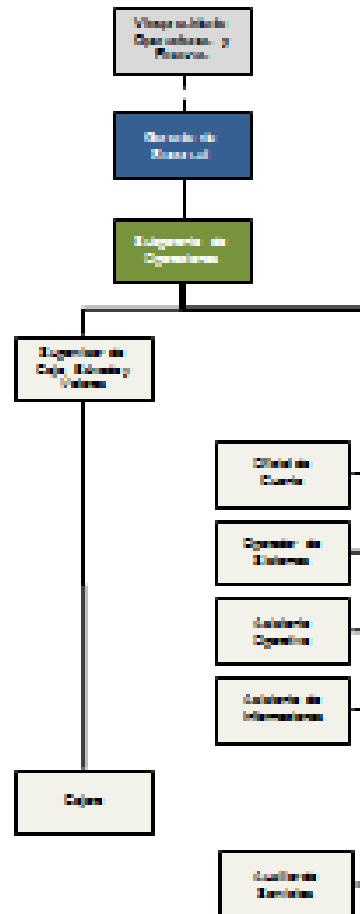
2. Gerencia de Sucursal
3. Subgerencia de Operaciones
4. Área de Riesgo
5. Área Legal

Índice

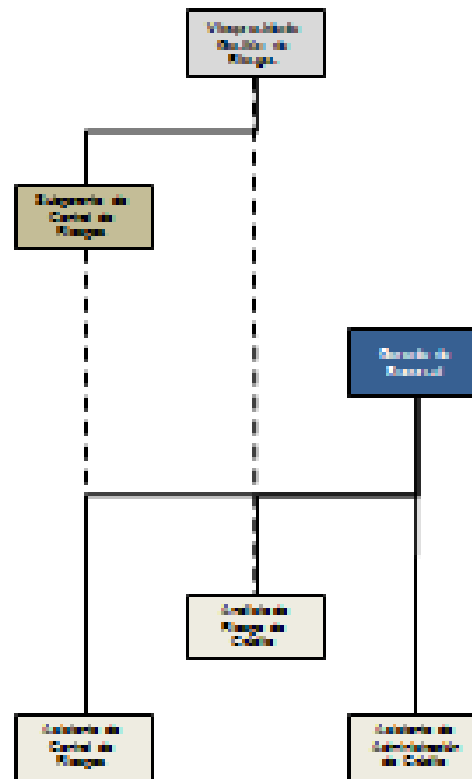
GERENCIA DE SUCURSAL NEGOCIOS
SUCURSAL PUNTO



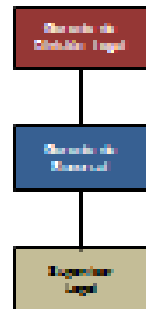
**SUBGERENCIA DE OPERACIONES
SUCURSAL BUNDO**



ÁREA DE RIESGO SUCURSAL PANDO



**ÁREA LEGAL
SUCURSAL BANDO**



Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS:																									
1.	INTERES DE LA DIRECCIÓN POR LA ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD:																									
1.1.	¿Existe un Código de Ética aprobado y en aplicación en el BNB?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
1.2.	Si existe, éste ha sido difundido a los funcionarios, mediante reuniones.		1		1			1			1			1			1			1			5	2	0	
2.	COMUNICACIÓN Y EJEMPLOS ÉTICOS DE LA DIRECCIÓN SUPERIOR:																									
2.1.	¿La Dirección Superior predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético?	1			1			1			1					1	1			1			5	1	1	
2.2.	La Dir. Sup. Propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad?	1			1			1			1			1			1			1			6	1	0	
2.3.	Se conocen vulneraciones a la ética funcionaria por parte de ejecutivos?		1		1			1			1			1			1			1			3	4	0	
3.	RESPUESTA DE LOS FUNCIONARIOS A LA INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS																									
3.1.	Existe una cultura de rendición de cuentas c/interidad, confiabilidad y oportunidad?	1			1			1					1	1					1	1			5	0	2	
3.2.	Los funcionarios del Banco prestan colaboración p/alcanzar los objetivos del Banco?	1			1			1			1			1			1			1			6	1	0	
3.3.	Existe conocimiento de actos fraudulentos que involucren a funcionarios del Banco		1			1			1			1			1			1		1			0	6	1	
4.	INDUCCIÓN A LOS FUNCIONARIOS A LA INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS																									
4.1.	La entidad a exigido la aceptación formal del Código de Ética por todos?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
4.2.	La Entidad realiza inducción a los nuevos funcionarios em cuestiones éticas?	1			1			1			1			1			1			1			6	1	0	
5.	ELIMINACIÓN DE INCENTIVOS QUE PUEDEN PROPICIAR ACTOS FRAUDULENTOS																									
5.1.	Se han eliminado las presiones p/cumplir com objetivos que no hayan sido consensuados?	1			1					1			1			1			1			1	2	3	2	
6.	IMPLANTACIÓN DE ACCIONES P/VIGILAR Y DETECTAR CONDUCTAS CONTRARIAS A AL ET.																									
6.1.	El banco há propiciado la creación de um Comité de Ética para ver las cuestiones eticas?	1			1			1			1			1			1			1			5	2	0	
6.2.	Existen mecanismos de protección para el denunciante s/violaciones a la ética?	1			1			1			1			1			1			1	1		5	1	1	
6.3.	Se investigan y documentan las violaciones a la ética dentro del Banco?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
6.4.	Existen quejas de los clientes por actitudes sobervias por parte de los funcionarios?	1				1			1			1			1			1		1			4	2	1	
6.5.	Se sancionan los comportamientos contrarios a la ética?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
7.	IMPLANTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS A LAS DEVIACIONES DEL CÓDICO DE ÉTICA																									
7.1.	Los funcionarios cococen las consecuencias por vulneraciones al Código de ética?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
7.2.	Se comunican al interior del Banco las acciones disciplinarias?	1			1			1			1			1			1			1			6	1	0	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA:																									
1.	CONSISTENCIA DE OBJETIVOS DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZOS																									
1.1.	Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión del Banco?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
1.2.	Los objetivos de gestión son consistentes con los Objetivos Estratégicos?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
2.	ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO CONSIDERANDO EL MARCO NORMATIVO																									
2.1.	Las estrategias son consistentes con los planes estratégicos de desarrollo del Banco?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
2.2.	Las estrategias han sido elaboradas en el marco de del sistema de planificación del banco?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
3.	ELABORACIÓN DEL POA Y PRESUPUESTO S/LA BASE LO OBJETIVOS DE GESTIÓN																									
3.1.	El POA del Banco surge de una compatibilización de los POAS de todas las áreas?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
3.2.	Los Objetivos de las áreas y unidades son compatibles con los objetivos de Entidad?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
3.3.	Se han definido metas para medir el rendimiento de las unidades funcionales?	1			1			1			1			1			1		1					7	0	0
3.4.	Se han definido indicadores de eficacia y eficiencia para realizar el seguimiento?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
3.5.	El presupuesto del Banco constituye la expresión numérica de las operaciones programadas?	1			1			1			1			1			1		1					7	0	0
4.	DIFUSIÓN INTERNA DEL POA Y EL PLAN ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD																									
4.1.	Los funcionarios tienen acceso y conocen el PED del Banco?	1			1			1			1			1			1		1					7	0	0
4.2.	Los responsables de las áreas conocen la importancia y contribución de su área al PDE?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
5.	SEGUIMIENTO DEL POA																									
5.1.	Existen responsables identificados para el seguimiento del POA?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
5.2.	Existe información periódica y confiable sobre el cumplimiento de metas del Banco?	1			1			1			1			1				1	1					6	0	1
5.3.	Existe retroalimentación para el ajuste oportuno de los programas s/los desempeños alcanzados?	1			1			1					1	1				1	1					5	0	2
6.	SEGUIMIENTO DEL PDE DEL BANCO																									
6.1.	Existe información sobre el seguimiento del PDE del Banco?	1			1			1					1	1			1		1					6	0	1
6.2.	Existe información respecto a cambios en el entorno que afectan al PDE?	1			1			1				1					1		1	1				4	1	2
6.3.	Existen ajustes a las estrategias en función de los cambios del entorno?	1			1			1									1		1	1				4	0	2

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FU N 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: SISTEMA ORGANIZATIVO																									
1.	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES																									
1.1.	El MOF contiene el Organigrama que representa la estructura organizacional del Banco?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
1.2.	El MOF describe las funciones de todas las áreas y unidades a todo nivel?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
2.	ADECUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZ. PARA LAS OPERACIONES DEL BANCO																									
2.1.	El Banco ha identificado los usuarios y las necesidades de servicios?	1			1			1			1			1					1	1				6	0	1
2.2.	El Banco ha identificado sus áreas estratégicas para mejorar los servicios al cliente?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
2.3.	El Banco revisa y modifica la estructura organiz. De acuerdo a los cambios producidos?	1			1			1				1		1			1			1				6	1	0
2.4.	Existe una adecuada dimensión de las áreas en comparación con las sustantivas?	1			1			1				1	1						1	1				5	0	2
3.	DISEÑO DE PROCESOS ORIENTADOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL BANCO																									
3.1.	Existen procedimientos operativos de aplicación uniforme para la prestación de servicios?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
3.2.	Los procedimientos incorporan actividades de control?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
4.	DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL DESARROLLO DE OPERACIONES																									
4.1.	Existen proc. Adm. Para la implementación de los sistemas de administración?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
4.2.	Los procedimientos incorporan actividades de control?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
5.	DIFUSIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y REGLAMENTOS ESPECÍFICOS																									
5.1.	Las áreas cuentan con Reglamentos Específicos para las operaciones a realizar?	1			1			1				1	1				1			1				6	0	1
6.	ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS																									
6.1.	Existen mecanismos formales para la revisión y actualiz. De los procedimientos?	1			1			1			1			1					1	1				6	1	0
7.	SUPERVISIÓN Y MONITOREO DE LAS OPERACIONES DE LAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS																									
7.1.	El Banco exige rendiciones de cuenta y ejerce controles periódicos sobre las act. Descentralizadas?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN																									
1.	LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN																									
1.1.	La dirección de Banco exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficiencia y eficacia?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
2.	CONSIDERACIÓN DE LOS RIESGOS INTERNOS Y EXTERNOS																									
2.1.	Existe exigencia de la Dir. Sup. Para que se identifique y evalúen los riesgos que perjudiquen el cumplimiento de los obj.?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
2.2.	La dirección sup. Es conciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar su eficacia y eficiencia?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
3.	ESTILO GERENCIAL DESARROLLADO POR LA DIRECCIÓN SUPERIOR:																									
3.1.	Existen evidencias de un estilo participativo desarrollado por la dirección superior?				1	1		1			1			1			1			1				4	2	1
3.2.	Existen evidencias de un estilo participativo de los responsables jerárquicos del Banco?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				5	0	2
3.3.	La Dir. Sup. Instruye la creación de comités para el tratamiento de los problemas de gestión?	1			1			1			1			1			1	1		1				5	1	1
3.4.	Los comites permiten tomar decisiones oportunas y consensuadas?				1	1		1			1			1			1	1		1				3	2	2
4.	DEFINICIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DE LA DIRECCIÓN																									
4.1.	Existen políticas formales que constituyan guías de pensamiento para el desarrollo de las operaciones?	1			1			1			1			1			1			1				6	1	0
5.	APLICACIÓN DE CONTROLES GERENCIALES POR LA DIRECCIÓN SUPERIOR																									
5.1.	Existen evidencias de que la Dir. Sup. Desarrolla controles sobre el POA y el presupuesto?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				6	0	1
5.2.	La dir. Sup. Exige información para efectuar controles y tomar acciones pertinentes?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				5	0	2
6.	IMPORTANCIA DE LA INF. FINANCIERA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS																									
6.1.	Existen evidencias de las exigencias para lograr confiabilidad de la información financiera?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				5	1	1
6.2.	La Dir. Sup. Exige el cumplimiento de plazos para la presentación de la Inf. Financiera?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				6	0	1
6.3.	La dir. Sup. Exige el cumplimiento de plazos para los EE.FF. E Informe de Auditoría Interna?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				6	0	1
7.	RESPECTO POR EL CONTROL INTERNO																									
7.1.	La Dir. Sup. Toma acciones oportunas p/corregir las deficiencias del Control Interno?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
7.2.	La Dir. Sup. Exige el respeto de los controles internos y pune los incumplimientos?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				6	0	1
8.	RESPECTO DE LA INDEPENDENCIA DE LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA																									
8.1.	La UAI depende jerárquicamente de la Máxima Autoridad Ejecutiva del banco?		1		1			1			1			1			1	1		1				4	2	1
8.2.	La UAI dispone de recursos suficientes para el cumplimiento de su POA?	1			1			1			1			1	1		1	1		1				6	0	1
9.	EJEMPLOS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO POR LA DIRECCIÓN SUPERIOR																									
9.1.	Los niveles inferiores perciben que la DS actúa con justicia en sus decisiones respecto a la adm. De personal?	1			1			1			1			1			1	1		1				4	2	1
9.2.	La DS ha eliminado las desigualdades que perjudican el clima organizacional del banco?	1			1			1			1			1			1	1		1				4	2	1

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal
Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: COMPETENCIA DE PERSONAL																									
1.	COMPETENCIA Y EXPERIENCIA DE LOS EJECUTIVOS DEL BANCO																									
1.1.	La autoridad máxima de la sucursal del Banco tiene formación profesional y experiencia?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
1.2.	Los responsables jerárquicos de las áreas tienen experiencia en las operaciones del Banco?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
2.	DETERMINACIÓN DE PERFILES PARA LOS CARGOS EN EL BANCO																									
2.1.	El Banco ha establecido los requisitos requeridos para puestos claves de la entidad?	1			1			1			1					1		1		1				5	1	1
2.2.	Existen requisitos específicos que determinan los requisitos personales y profesionales de cada puesto?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
3.	EVALUACIÓN PRELIMINAR DE LOS POSTULANTES																									
3.1.	Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional para su incorporación al Banco?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
3.2.	El banco constituye comités de selección para elegir a nuevos funcionarios?	1			1			1			1					1		1		1				5	1	1
3.3.	Existe evidencia de que de que los funcionarios del Banco poseen los conocimientos y habilidades requeridos?	1			1			1			1					1	1					1		4	1	2
4.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO																									
4.1.	La evaluación de desempeño provee información para mejorar el desempeño y mejorar?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0
5.	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA FUNCIONARIOS DE CARRERA																									
5.1.	los programas de capacitación responden a las necesidades establecidas en la evaluación de desempeño?	1			1			1			1			1				1		1				6	1	0

Entidad: Banco Nacional de Bolivia -
Sucursal Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL																									
1.	ELABORACIÓN DE POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL																									
1.1.	El Banco cuenta con políticas formalmente establecidas en su Reglamento Interno?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
1.2.	Se actualizan las políticas de acuerdo a las circunstancias?	1			1			1			1			1			1			1			6	1	0	
2.	POLITICAS PARA EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL																									
2.1.	Se someten a un examen minucioso los curriculums vitae em tiempos de relativa inactividad?	1			1			1			1			1	1		1			1			6	0	1	
2.2.	Se investiga si los candidatos han tenido procesos penales y adm. Em su periodo anterior?	1			1			1			1			1	1		1			1			6	0	1	
3.	POLITICAS PARA LA PROMOCIÓN DEL PERSONAL																									
3.1.	Son transparentes los criterios para las promociones verticales em el Banco?	1			1			1			1			1			1			1			5	1	1	
3.2.	Son tomados em cuenta para las promociones a funcionarios que no hayan tenido cuestionamientos?	1			1			1			1			1	1		1			1			5	0	2	
4.	POLITICA DE ESTABILIDAD PARA FUNCIONARIOS C/BUENOS DESEMPEÑOS																									
4.1.	Existe interés em capacitar a los buenos funcionarios com buenos desempeños?	1			1			1			1			1			1			1			5	1	1	
5.	DIFUSIÓN DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL																									
5.1.	Los funcionarios conocen las políticas de administración de personal del banco?	1			1			1			1			1	1		1			1			5	1	1	
5.2.	La comunicación de políticas forma parte de la inducción de los nuevos funcionarios?	1			1			1			1			1	1		1			1			5	1	1	
6.	APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL																									
6.1.	Existe una aplicación inequívoca, objetiva y oportuna de estas políticas?	1			1			1			1			1			1			1			4	2	1	
6.2.	Se há determinado formalmente quien o quienes deben aplicar las distintas políticas?	1			1			1			1			1			1			1			4	2	1	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia -
 Sucursal Cobija
 Variable Evaluada: AMBIENTE DE
 CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A		
	FACTOR: AUDITORIA INTERNA																										
1.	APOYO A LA UAI POR PARTE DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DEL BANCO																										
1.1.	La MAE há difundido el documento de apoyo a la UAI junto con la PAR?	1			1			1					1			1			1			1			3	2	2
1.2.	La UAI tiene acceso directo a todas las áreas, archivos e información sin restricciones?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
2.	IMAGEN POSITIVA Y RESPETO POR EL TRABAJO DE LA UAI																										
2.1.	Las unidades funcionales proporcionan oportunamente la información requerida?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
2.2.	La MAE del banco implanta las recomendaciones aceptadas em los tiempos comprometidos?	1			1			1			1			1			1		1						5	1	1
3.	INDEPENDENCIA DE LA UAI PARA EJECUTAR SU POA																										
3.1.	La UAI coordina con la DIR. SUP. Para la elaboración de su plan de trabajo anual?	1			1			1			1			1			1	1							5	0	2
3.2.	La UAI ejecuta las auditorías programadas sin que la Dir. Sup. Obstaculice su trabajo?	1			1			1			1			1			1	1							5	0	2
4.	IMPARCIALIDAD PARA LA EMISIÓN DE LOS INFORMES DE AUDITORIA																										
4.1.	Los auditores Internos firman la declaración de independencia para desarrollar su act.?	1			1			1			1			1	1				1						5	0	2
4.2.	Las auditorías cubren las áreas más significativas como también aquellas de mayor riesgo?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
4.3.	Los hallazgos encontrados son analizados com responsabilidad?	1			1			1			1			1			1	1							4	0	3
5.	RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA UAI																										
5.1.	La UAI elabora y remite sus informes en tiempo y forma?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
6.	PROCEDIMIENTOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA UAI																										
6.1.	La UAI cuenta com um manual de procedimientos de AI para sus actividades?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
7.	COMPETENCIA DE LOS AUDITORES																										
7.1.	El responsable de la UAI tiene el nivel de experiencia para el desempeño de sus funciones?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1
7.2.	Los funcionarios de la UAI tienen competencia necesaria para sus actividades?	1			1			1			1			1	1				1						6	0	1

Entidad: Banco Nacional de Bolivia -
Sucursal Cobija

Variable Evaluada: AMBIENTE DE CONTROL

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	FACTOR: ATMÓSFERA DE CONFIANZA																									
1.	COMUNICACIÓN SIN BARRERAS PARA EL ACERCAMIENTO ENTRE LOS NIVELES ORGANIZACIONALES																									
1.1.	El Banco há establecido y difundido uma política de puertas abiertas?			1	1				1				1						1	1				2	2	3
1.2.	Existen mecanismos para que los niveles inferiores puedan presentar propuestas o sug.			1	1			1				1						1	1				3	1	3	
1.3.	Los funcionarios del Banco perciben que las sugerencias son analizadas em el niv. Sup?		1		1			1			1						1		1			3	2	2		
1.4.	La DIR. SUP. Incentiva la proposición de mejoras y efectúa reconocimientos?		1		1			1			1						1		1			3	2	2		
2.	COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA FAVORECER LA CONFIANZA MUTUA																									
2.1.	Los emisores conocen si los mensajes han sido entendidos correctamente p/su ejecución?		1		1			1				1						1		1			2	2	3	
3.	RECONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS QUE REALIZAN ESFUERZOS PARA EL BANCO																									
3.1.	Se efectúan reconocimientos o premios a los funcionarios meritorios?		1		1			1				1					1	1			1			4	2	1
3.2.	Se mejoran las condiciones de trabajo solicitadas por los funcionarios del Banco?	1			1			1			1						1	1			1			6	0	1
4.	TRABAJO PARTICIPATIVO Y COOPERATIVO																									
4.1.	Existen adecuados niveles de colaboración para que mejore la institución?	1			1			1			1						1		1	1			5	0	2	
4.2.	Existen instancias de coordinación para trabajos que competan a otras areas y unidades?	1			1			1			1						1		1	1			4	1	2	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A		
	SUB COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS																										
1.	COMITE DE GESTIÓN DE RIESGOS																										
1.1.	Existe um Comité de Riesgos y su funcionamiento está regulado fromalmente?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0	
1.2.	Está integrado por la máxima autoridad y responsables jerárquicos de otras áreas?	1			1			1			1			1			1			1				7	0	0	
1.3.	Propone políticas de riesgos y procura una cultura de riesgos, incluye capacitación?	1			1			1			1					1			1	1				5	0	2	
2.	UNIDAD RESPONSABLE PARA COORDINAR LA GESTIÓN DE RIESGOS																										
2.1.	Existe la Unidad de Gestión de Riesgos u outra unidad encargada de la gestión de riesgos?	1			1			1					1	1			1			1				6	0	1	
2.2.	Diseña, coordina, identifica, centraliza y compatibiliza y prepara informes sobre GR?	1			1			1					1	1			1			1				6	0	1	
3.	TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS A NIVEL DE BANCO																										
3.1.	Se han determinado técnicas para la identificación de eventos, reonsable y alcances?	1			1			1					1			1			1	1				4	0	3	
3.2.	Se conocen los riesgos relacionados con los factores críticos y los cambios del entorno?	1			1			1				1			1			1			1				7	0	0
4.	TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS A NIVEL DE UNIDADES ORGANIZACIONALES																										
4.1.	Se han determinado técnicas p/identificación de eventos, estableciendo responsables, alcance y oportunidad?	1			1			1					1			1			1			1			3	1	3
4.2.	Se conocen los riesgos relacionados com operaciones sustantivas que pueden afectar el logro de objetivos?	1			1			1					1			1			1			1			3	1	3
5.	MATRIZ DE CONFIGURACIÓN DE RIESGOS																										
5.1.	Se há elaborado una matriz de riesgos de acuerdo com los eventos identificados?	1			1			1					1			1	1			1				5	0	2	
6.	CATEGORIZACIÓN DE EVENTOS																										
6.1.	Se há elaborado una matriz de eventos a nivel de entidad y unidad com obj. inst.?	1			1			1					1			1			1	1				4	0	3	
6.2.	Se han clasificado los eventos de las unidades org. para las operac. De funcionamiento?	1			1			1					1			1			1	1				4	0	3	
7.	INTERRELACIÓN DE EVENTOS																										
7.1.	Se han interrelacionado los eventos a nivel Banco com las posibles unidades afectadas?	1			1			1					1			1			1	1				4	0	3	
7.2.	Se han identificado las relaciones de eventos entre las unid. Organizacionales?	1			1			1					1			1			1	1				4	0	3	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUB COMPONENTE: ANÁLISIS DE RIESGOS																									
1.	CRITERIOS PARA ANALIZAR LOS RIESGOS IDENTIFICADOS																									
1.1.	Existen los criterios formales pasra definir la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?	1			1			1				1			1			1	1				4	0	3	
1.2.	Existen criterio formales para definir la importancia relativa de los riesgos?	1				1	1				1			1	1			1					4	0	3	
2.	NIVEL DE RIESGOS																									
2.1.	Se há determinado uma metodología para establecer el nivel de riesgos combinando FO e IR?	1				1		1				1			1			1	1				3	1	3	
3.	VALORACIÓN DE EVENTOS CORRELACIONADOS																									
3.1.	Se ajusta em nivel de riesgos de acuerdo com la influencia de la correlación de eventos?	1			1			1				1			1			1	1				4	0	3	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal
Cobija

Variable Evaluada: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUB COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO																									
1.	IDENTIFICACIÓN PRELIMINAR DE RESPUESTAS POSIBLES																									
1.1.	Se ha elaborado una matriz de respuesta al riesgo estableciendo las alternativas aplicables con los niveles de riesgo?			1	1			1				1				1			1	1			3	1	3	
2.	COSTO/BENEFICIO DE LAS RESPUESTAS																									
2.1.	Se analizan las alternativas de respuesta considerando la estimación de los costos y beneficios directos e indirectos?			1	1			1				1			1			1	1			3	0	4		
3.	RIESGOS RESIDUALES																									
3.1.	Se conocen los controles que la entidad aplica en relación a los riesgos identificados?			1	1			1				1			1			1	1			3	0	4		
3.2.	Se considera para la determinación del riesgo residual si los controles aplicados están diseñados formalmente?			1	1			1				1			1			1	1			3	0	4		
3.3.	Se evalúa la efectividad de los controles aplicados para determinar el riesgo residual?			1	1			1				1			1			1	1			3	0	4		
4.	MAPA DE RIESGOS																									
4.1.	El mapa de riesgos presenta los riesgos por áreas y unidades?			1	1			1				1			1	1			1			4	1	2		
4.2.	Se priorizan los riesgos considerando su nivel en función del producto IRXFO		1		1			1				1			1	1			1			4	2	1		
4.3.	Se establecen las respuestas de tratamiento que serán consideradas para la gestión de riesgos?		1		1			1				1			1			1	1			4	1	2		
4.4.	Se determinan las acciones y los responsables de su realización a efectos de la gestión de riesgos?		1		1			1				1			1			1	1			4	1	2		
4.5.	Se establece un cronograma para la implementación de las acciones propuestas?		1		1			1				1			1	1			1			4	1	2		

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija
Variable Evaluada: EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS
OPERACIONES

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA ANALISIS Y REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS:																									
1.1.	Ha realizado una revisión y adecuación de sus procesos para eliminar procedimientos burocráticos?	1			1			1				1				1			1	1				4	1	2
1.2.	Se analizó y regularizó la existencia de tareas improductivas que afectan los objetivos?	1			1			1				1				1			1	1				4	1	2
1.3.	Se analizó y regularizó la existencia de tareas duplicadas u objetivos similares en una misma unidad?	1			1			1				1				1			1		1			3	1	3
1.4.	Se analizó y regularizó la existencia de esfuerzos duplicados entre diferentes unidades?	1			1			1				1				1			1		1			3	1	3
1.5.	Se analizó y regularizó la existencia de productos o servicios innecesarios o prescindibles?	1			1			1				1				1			1		1			3	1	3
2.	COORDINACIÓN SUFICIENTE ENTRE ÁREAS Y UNIDADES																									
2.1.	Existe coordinación entre unid. Administrativas de apoyo y las unid. Sustantivas para evitar ineficiencias?	1			1			1				1				1	1			1				5	0	2
2.2.	Existe coordinación entre unidades adm. Que participan del mismo proceso?	1			1			1				1				1	1			1				5	0	2
2.3.	Existe coordinación adecuada entre las unidades sustantivas para el cumplimiento de objetivos?	1			1			1				1				1	1			1				5	0	2
3.	RECURSOS SUFICIENTES ENTRE ÁREAS Y UNIDADES																									
3.1.	Se analizó y regularizó los excesos o defectos en la cantidad de personal de acuerdo a desempeño?	1			1			1				1				1			1		1			3	1	3
3.2.	Se analizó y regularizó las necesidades de medios o herramientas para el cumplimiento de funciones?	1			1			1				1				1			1	1				4	0	3
4.	NECESIDADES DE MEDIOS Y HERRAMIENTAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS																									
4.1.	Existe acceso restringido a almacenes para que ingrese exclusivamente el personal autorizado?	1			1			1				1				1	1			1				6	0	1
4.2.	Existen instalaciones con protección adecuada contra siniestros?	1			1			1				1				1		1		1				4	2	1
4.3.	Se asignó formalmente a los responsables la custodia de los activos de la institución?	1			1			1				1				1		1		1				5	1	1
4.4.	Los bienes consumibles ingresan y salen de almacenes con documentación autorizada?	1			1			1				1				1	1			1				6	0	1
4.5.	Existe un plan de mantenimiento preventivo de los activos fijos muebles e inmuebles?	1			1			1				1				1			1		1			4	1	2
5.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA PROTECCION FÍSICA DE ACTIVOS FINANCIEROS DEL BANCO																									
5.1.	Se ha asignado formalmente a los responsables de la custodia de los activos financieros del banco?	1			1			1				1				1			1	1				5	0	2
5.2.	Los Activos Financieros se custodian en cajas de seguridad con acceso restringido y seguro?	1			1			1				1				1			1	1				5	0	2

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija
Variable Evaluada: EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES					
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A			
6.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA ANÁLISIS Y REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS																											
6.1.	La documentación de las operaciones sustantivas está resguardada en lugares físicos protegidos?	1			1			1			1						1	1		1						6	0	1
6.2.	La documentación de movimiento de bienes está debidamente resguardada?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
6.3.	El banco ha designado un funcionario responsable para la custodia de la documentación de sustento?	1			1			1			1						1		1	1						5	1	1
6.4.	Existe responsable para la custodia de documentación de operaciones sustantivas del Banco?	1			1			1			1						1		1	1						5	1	1
6.5.	Existen procedimientos para asegurar la confidencialidad de la información calificada del Banco?	1			1			1			1						1	1		1						6	0	1
7.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA AUTORIZAR Y APROBAR LAS OPERACIONES DEL BANCO																											
7.1.	Existe designación de personal de nivel jerárquico para autorizar inicio de operaciones?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
7.2.	La autorización se realiza previa verificación y conformidad de antecedentes?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
7.3.	Existe designación de funcionarios jerárquicos para aprobar el servicio generado por las operaciones?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
7.4.	La aprobación se realiza previa verificación y conformidad con las especificaciones?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
8.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LA INTEGRIDAD EN EL DESARROLLO DE PROCESOS																											
8.1.	Se verifica el cumplimiento de las etapas y tareas necesarias para las operaciones?	1			1			1			1						1	1		1						6	0	1
8.2.	Se informan los desvíos en las especificaciones para las acciones correctivas correspondientes?	1			1			1					1				1		1	1						4	0	3
9.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA ASEGURAR LA EXACTITUD EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS																											
9.1.	Se verifica el cumplimiento de especificaciones de los productos finales e intermedios?	1			1			1			1						1		1		1					4	1	2
9.2.	Se informan los desvíos en las especificaciones para las acciones correctivas correspondientes?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
10.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA ASEGURAR LA OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL BANCO																											
10.1.	Se verifica el cumplimiento de los cronogramas y tiempos de ejecución de servicios?	1			1			1			1						1	1		1						6	0	1
10.2.	Se informan los desvíos en los tiempos incurridos para que se generen las acciones correctivas?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
11.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA SUPERVISAR DURANTE EL DESARROLLO DE LAS OPERACIONES																											
11.1.	Existe la designación de funcionarios que ejerzan las funciones de supervisión?	1			1			1					1				1	1					1			4	0	3
11.2.	Se há establecido la oportunidad y las características a verificar en la supervisión?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
11.3.	Se informa el resultado de la supervisión para que se tomen las acciones correctivas?	1			1			1			1						1		1	1						5	0	2
11.4.	Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas mediante la supervisión?	1			1			1			1						1		1		1					4	1	2

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS

OPERACIONES

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
12.	ACTIVIDADES DE CONTROL INDEPENDIENTES S/LAS EXISTENCIAS FÍSICAS Y LAS OPERACIONES																									
12.1.	Existen actividades de control desarrolladas por unidades independientes dentro del Banco?	1			1			1					1					1	1					4	0	3
12.2.	Se toman inventarios y arqueos físicos, periódicos y sorpresivos?	1			1			1			1						1	1					5	0	2	
12.3.	Se compara con registros y se determinan las diferencias existentes?	1			1			1				1					1	1					4	0	3	
12.4.	Se informa oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?	1			1			1				1					1	1					4	0	3	
12.5.	Los responsables superiores conocen las diferencias detectadas sobre las operaciones y los inventarios?	1			1			1			1						1	1					5	0	2	
12.6.	Se corrigen oportunamente las deficiencias detectadas s/las existencias y las operaciones ?	1			1			1			1						1		1				4	1	2	
13.	ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIALES PARA ASEGURAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA OPERATIVA																									
13.1.	Existen medidores e indicadores para la detección de desvíos en la eficacia y eficiencia operativa?	1			1			1				1				1	1						5	0	2	
13.2.	Existen responsables designados para generar información p/evaluar los niveles de efic. Y efic. operativa?	1			1			1			1					1	1						5	1	1	
13.3.	Se ha definido la periodicidad de las evaluaciones de eficacia y eficiencia?	1			1			1				1					1	1					4	0	3	
13.4.	La dir. sup. Identifica los desvíos y los niveles de eficacia y efic. De las operaciones más significativas del Banco?	1			1			1				1				1	1						5	0	2	
14.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA ASEGURAR NIVELES DE INVENTARIOS ADECUADOS																									
14.1.	Se identifican los items que por su naturaleza merecen mayor control e implementar acciones correctivas?	1			1			1				1				1	1						5	0	2	
14.2.	Se genera información sobre los niveles de rotación normal de activos para evitar volúmenes de compra excesivos?	1			1			1				1				1	1						5	0	2	
15.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA IDENTIFICAR ACTIVOS FIJOS POR DESUSO																									
15.1.	Se realizan inventarios periódicos para identificar necesidades de mantenimiento de Activos Fijos?	1			1			1				1					1	1					4	1	2	
16.	ACTIVIDADES DE CONTROL S/ADQUISICIONES PARA ADQUIRIR BIENES NECESARIOS																									
16.1.	Se elaboran planes de adquisiciones consistentes con las necesidades del Banco?	1			1			1				1					1		1				3	1	3	
16.2.	Se definen los niveles de stocks mínimos para iniciar el proceso de compras oportunamente?	1			1			1				1				1	1						5	0	2	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija
Variable Evaluada: CONFIABILIDAD DE LA
INFORMACIÓN FINANCIERA

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	SISTEMA CONTABLE DE LA ENTIDAD																									
1.1.	El sistema contable es integrado de manera que evita doble registro?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
2.	SEPARACIÓN DE FUNCIONES INCOMPATIBLES																									
2.1.	Existe control por oposición entre los func. que registran y los que autorizan las operaciones?	1			1			1					1			1			1			1	3	0	4	
2.2.	Existe control por oposición entre los func. Que custodian la inform. Procesada y los que la registran?	1			1			1				1			1	1					1	4	0	3		
2.3.	Existe control por oposición entre los func. Que registran y el que autoriza dicho registro?	1			1			1				1			1	1					1	4	0	3		
3.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/PROTECCIÓN FÍSICA DE COMPROBANTES Y DOCUMENTAC. DE RESPALDO																									
3.1.	Existen responsables designados de la custodia de comprobantes y docum. De sustento?	1			1			1			1				1	1			1				6	0	1	
3.2.	Los comprobantes y la documentación están archivados correlativamente?	1			1			1			1				1	1			1				6	0	1	
3.3.	Los archivos están ubicados en instalaciones c/acceso restringido y protegida contra siniestros?	1			1			1			1				1		1		1				5	1	1	
4.	ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LA PROTECCIÓN FÍSICA DE LOS REGISTROS																									
4.1.	Se han determinado los responsables de la custodia de los registros?	1			1			1			1				1	1			1				6	0	1	
4.2.	Los archivos están ubicados en instalaciones c/acceso restringido y protegida contra siniestros?	1			1			1			1				1		1		1				5	1	1	
4.3.	Los archivos informáticos tienen acceso restringido y exclusivo de función. Asignados por claves?	1			1			1			1				1	1					1	5	0	2		
4.4.	Existen copias de resguardo de los registros informáticos con protección adecuada?	1			1			1			1				1	1					1	5	0	2		
5.	ACTIVIDADES DE CONTROL SOBRE LAS ENTRADAS O INSUMOS DEL PROCESAMIENTO																									
5.1.	Los procedimientos determinan los responsables que deben autorizar el registro de las operaciones?	1			1			1			1				1	1			1				6	0	1	
5.2.	La autorización implica la verificación de la existencia de documentación de sustento correspondiente?	1			1			1			1				1	1			1			1	5	1	1	
6.	ACTIVIDADES DE CONTROL QUE ASEGUREN LA INTEGRIDAD DE LOS REGISTROS																									
6.1.	Se asegura la integridad del procesamiento de Inf. Mediante la verificación de la correlación numérica de los comp.?	1			1			1			1				1	1			1				6	0	1	
6.2.	Se efectúan cruces de información de fuentes distintas para confirmar la integridad de los datos procesados?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
6.3.	Se realizan pruebas de corte de documentación p/comprobar que los registros incluyen todas las operaciones?	1			1			1			1				1			1			1	4	0	3		
6.4.	Se revisan los archivos de inf. Pendiente de proceso p/detectar problemas de integridad de los registros?	1			1			1			1				1			1	1				4	1	2	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija
Variable Evaluada: CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN
FINANCIERA

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES					
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A			
7.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR QUE TODO MOVIMIENTO DE BIENES SE INCLUYAN COMPROBANTES																											
7.1.	Existen actividades de control p/verificar el ingreso y retiro de bienes de almacenes más la documentación correspondiente?	1			1			1				1				1	1					1				6	0	1
8.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR QUE EL PRESUPUESTO APROBADO SEA INCORPORADO CORRECTAMENTE AL SISTEMA CONTABLE																											
8.1.	El jefe de la Unidad de Contabilidad verifica la consistencia del presupuesto com los estados de ejecución?	1			1			1				1				1			1	1						4	0	3
9.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR QUE LA UC APLICA LOS PRINCIPIOS DE UNA CONTABILIDAD INTEGRADA																											
9.1.	El jefe de la UC verifica que el ajuste p/inflación se haya realizado de acuerdo a las normas?	1			1			1				1				1			1	1						4	0	3
9.2.	El jefe de la UC verifica la clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes?	1			1			1				1				1			1	1						4	0	3
9.3.	La dir. Adm. Verifica que se hayan elaborado y emitido el conjunto de los Est. Finan. Que corresponde?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
9.4.	La Unidad de Aud. Int. examina la confiabilidad de los registros y Est. Fin. Emitiendo los informes?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
9.5.	El jefe de la UC verifica que se registren los ajustes propuestos por la UAI en el periodo respectivo?	1			1			1				1				1			1	1						4	0	3
10.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR QUE LAS EXISTENCIAS DE LOS BIENES PATRIMONIALES SE VALUEN CORRECTAMENTE																											
10.1.	La UC verifica que las existencias estén valuadas al cierre de gestión de acuerdo a los valores actualizados?	1			1						1			1				1	1							3	0	4
10.2.	La UC verifica que la valuación de existencias no supere el valor recuperable?	1			1						1			1				1	1							3	0	4
11.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR EL REGISTRO INTEGRO Y EXACTO DE LOS BIENES																											
11.1.	La UC realiza al cierre de cada gestión la toma de inventarios de activos realizables y activos fijos?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.2.	La UC identifica los activos no registrados como también bienes registrados inexistentes?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.3.	La UC identifica la valuación de los bienes deteriorados o inutilizables?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.4.	La UC realiza periódica y sorpresivamente arqueos de fondos como también al cierre de gestión?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.5.	La UC realiza al cierre de cada gestión arqueos de las acciones telefónicas?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.6.	La UC analiza e investiga las causas de las diferencias entre las existencias físicas y los registros?	1			1			1				1				1			1	1						5	0	2
11.7.	La Unidad de AI participa en los arqueos y toma de inventarios?	1			1			1				1				1			1		1					4	1	2

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija
Variable Evaluada: CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN
FINANCIERA

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
12.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR LA EXACTITUD DEL REGISTRO DE LAS OPERACIONES																									
12.1.	La UC aplica técnicas de rigor para asegurar el proceso exacto de la información financiera?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	
13.	ACTIVIDADES DE CONTROL P/ASEGURAR QUE LOS SALDOS C/TERCEROS																									
13.1.	La UC remite pedidos de confirmación de saldos y compara las respuestas con los registros de Contabilidad?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	
13.2.	Los procedimientos determinan quienes deben conciliar los saldos y que saldos están sujetos a conciliación?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
13.3.	Los procedimientos establecen plazos y periodicidad de las conciliaciones de saldos?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
13.4.	La UC realiza las conciliaciones en los plazos establecidos?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
13.5.	La UC analiza e investiga las causas de las diferencias a efectos de generar las acciones correctivas?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	
14.	ACTIVIDADES DE CONTROL Q/ASEGUREN EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS OPERACIONES																									
14.1.	La UC registra los comprobantes inmediatamente de emitidos?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
14.2.	La UC emite oportunamente los EE.FF. Para la toma de decisiones?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
15.	PRUEBA DE CONSISTENCIA																									
15.1.	La UC realiza pruebas de consistencia entre los estados financieros básicos?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	
15.2.	La UC realiza pruebas de consistencia entre los EE.FF. Básicos y los complementarios?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	
15.3.	La UC realiza pruebas de consistencia entre los EE.FF. Y los registros?	1			1			1			1					1			1			1	4	0	3	

Variable Evaluada: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN																									
1.	INFORM. NECESARIA PARA EL DESARROLLO DE FUNCIONES Y EJECUCIÓN TAREAS																									
1.1.	Las funciones de áreas y unidades están determinadas en el manual de Org. y Func.?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
1.2.	Las áreas y Unidades cuentan con procedimientos para ejecutar sus operaciones?	1			1			1			1			1					1	1			6	0	1	
1.3.	Las áreas y unidades sustantivas cuentan con un manual de procesos que regule los procedimientos de las operaciones?	1			1			1			1			1			1			1			7	0	0	
1.4.	Se han establecido formalmente las funciones específicas de los puestos de cada uno de los func.?	1			1			1			1			1					1	1			5	1	1	
2.	EXACTITUD Y OPORTUNIDAD DE LOS INFORMES FINANCIEROS																									
2.1.	La entidad cuenta c/sistemas integrados para generar información exacta y oportuna?	1			1			1			1					1	1			1			6	0	1	
2.2.	Existen funcion. Com capacidad técnica para procesar información oportuna y exacta?	1			1			1			1					1	1			1			6	0	1	
2.3.	Se emiten oportunamente informes de seguimiento de la ejecución financiera y presupuesto?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
2.4.	Se genera inf. Periódica y oportuna sobre los principales activos y pasivos del Banco?	1			1			1			1					1	1			1			6	0	1	
3.	EXACTITUD Y OPORTUNIDAD DE LOS INFORMES OPERATIVOS																									
3.1.	La entidad cuenta con un sistema de información s/prestación de servicios que genere información confiable?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
3.2.	Se generan informes confiables y oportunos para seguimiento del cumplimiento de objetivos?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
4.	INFORMACIÓN FINANCIERA Y OPERATIVA PARA EL MONITOREO DE RESULTADOS																									
4.1.	La Dir. Sup. Há determinado las necesidades de información y la periodicidad de su emisión?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
4.2.	Se realizan reuniones periódicas entre la Dir.Sup. Y los responsables para informar s/avance de gestión?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
5.	DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN OPERATIVOS																									
5.1.	Los sistemas operativos han sido diseñados con la cooperación de responsables de operación y usuarios?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
5.2.	Existen procesos de capacitación para los involucrados sobre nuevos sistemas de información?	1			1			1			1					1			1	1			4	1	2	
5.3.	Los sistemas de información operativa satisfacen las necesidades de inf. Para la Dir. Sup.?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
6.	APOYO DE LA dir. sup. P/LA IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN																									
6.1.	La Dir. Sup. Está informada de las necesidades de nuevos desarrollos de sist. De información?	1			1			1			1					1	1			1			6	0	1	
6.2.	Se destinan recursos suficientes para mejorar los sistemas de información en el Banco?	1			1			1			1					1	1				1		5	1	1	
7.	INFORMACIÓN SOBRE LOS FACTORES CRÍTICOS DEL ÉXITO QUE DEBEN ESTAR PRESENTES																									
7.1.	Existen procedimientos que establezcan naturaleza, fuentes, periodicidad de inf. necesaria?	1			1			1			1					1	1			1			5	1	1	
7.2.	El Banco há determinado los respomnsables de obtener, transmitir y analizar la información?	1			1			1			1					1	1			1			5	1	1	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUBCOMPONENTE: INFORMACIÓN																									
8.	INFORMACIÓN EXTERNA S/LAS NECESIDADES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																									
8.1.	Las sugerencias, quejas y otras informaciones son comunicadas a los funcionarios encargados de su análisis y respuesta?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
8.2.	La Dir. Sup. Tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene de los usuarios?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
8.3.	La Dir.Sup. Realiza seguimiento a la implantación de las decisiones sobre las decisiones y nivel de satisfacción?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1
																								0	0	0
																								0	0	0
																								0	0	0
																								0	0	0
																								0	0	0

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUBCOMPONENTE: COMUNICACIÓN																									
1.	COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES																									
1.1.	Existen canales bidireccionales de información para el cono. De los funcionarios frente a los controles internos?	1			1			1			1			1				1	1				6	0	1	
1.2.	Los funcionarios conocen los objetivos de las actividades en las cuales participan?	1			1			1			1			1			1		1				7	0	0	
1.3.	Los funcionarios conocen los objetivos de las actividades en las cuales participan?	1			1				1		1			1			1		1				6	1	0	
1.4.	Se comunica a los nuevos funcionarios la comunicación relacionada s/reglamentos y procedimientos?	1			1			1			1			1			1		1				7	0	0	
2.	COMUNICACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS AL PERSONAL DEL INTERIOR DEL PAIS																									
2.1.	Los funcionarios del interior del país conocen las políticas y procedimientos aprobados por la central?	1			1			1			1			1				1	1				6	0	1	
3.	COMUNICACIÓN DE LAS IRREGULARIDADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO																									
3.1.	Los func. Conocen los medios de comunicación sobre irregularidades em la institución?	1			1			1			1					1	1		1				6	0	1	
3.2.	Se han establecido y difundido al interior del Banco procedimientos parta comunicar irregularidades?	1			1			1			1			1			1		1				7	0	0	
4.	COMUNICACIÓN DE LA INFORMACIÓN CRÍTICA																									
4.1.	El banco há establecido medios de comunicación aptos y rápidos de información crítica?	1			1			1			1			1			1		1				7	0	0	
5.	COORDINACIÓN DE TAREAS ENTRE ÁREAS, UNIDADES Y FUNCIONARIOS DEL BANCO																									
5.1.	Existe uma comunicación efectiva entre las áreas, unidades y funcionarios del Banco?	1			1			1			1			1			1		1				6	1	0	
5.2.	Existe comunic. Efectiva entre los func. Que participan em la realización de tareas?	1			1			1			1			1			1		1				7	0	0	
6.	COORDINACIÓN COM ENTIDADES TUTORAS																									
6.1.	El banco há determinado canales y medios de comunicación para coordinar actividades ?				1	1		1			1			1			1		1		1		3	2	2	
7.	SEGUIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS																									
7.1.	El Banco há establecido um sistema efectivo, seguro y eficiente para el registro de comunic. Internas y externas?	1			1			1			1					1			1	1			5	0	2	
7.2.	Se registran las comunicacione externas recibidas com todo detalle?	1			1			1			1			1				1	1				6	0	1	
7.3.	El sistema de registro permite seguimiento para comprobar el cumplimiento?	1			1			1			1			1				1	1				6	0	1	
7.4.	El Banco há determinado los responsables del registro y seguimiento de las comunicaciones internas?	1			1			1			1					1	1		1				6	0	1	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: SUPERVISIÓN

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	REVISIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO POR LA DIR. SUP.																									
1.1.	La Dir. Sup. Realiza seguimiento al cumplimiento de políticas y objetivos del Banco?	1			1			1			1					1	1				1			6	0	1
1.2.	La Dir. Sup. Há determinado los responsables de la generación de infor. Necesaria?	1			1			1			1					1	1				1			6	0	1
1.3.	La dir. sup. Instruye las acciones necesarias para perfeccionar los controles internos?	1			1			1			1					1	1				1			6	0	1
2.	RELACIÓN DE LOS SUPERVISORES DE LINEA COM LA SUPERVISIÓN CONTINUA																									
2.1.	Se han determinado responsabilidades de los supervisores para perfeccionar los controles?	1			1			1			1					1	1				1			6	0	1
3.	RELACIÓN DE AUDITORIA INTERNA Y EXTERNA COM LA SUPERVISIÓN CONTINUA																									
3.1.	Los auditores internos y externos emiten informes sobre las deficiencias del Banco?	1			1			1			1					1				1	1			5	0	2
3.2.	Las recomendaciones de los auditores internos generan acciones para mejorar los controles?	1			1			1			1			1						1	1			6	0	1
3.3.	Las recomendaciones de los auditores externos son útiles p/mejorar la eficiencia de los controles?	1			1			1			1			1						1	1			6	0	1
4.	SUPERVISIÓN CONTINUA SOBRE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN																									
4.1.	Se supervisan los puntos críticos de control a efectos de evaluar su aplicación efectiva?	1			1			1			1					1				1	1			5	0	2
4.2.	Existen unidades independientes que supervisan la efectividad de las actividades de control?	1			1			1			1					1				1	1			5	0	2
4.3.	Los responsables de supervisión comunican oportunamente las deficiencias del control interno?	1			1			1			1			1						1	1			6	0	1
4.4.	Los responsables superiores instruyen acciones necesarias para mejorar los diseños de control interno?	1			1			1			1			1						1	1			6	0	1
5.	SUPERVISIÓN CONTINUA SOBRE LOS SISTEMAS OPERATIVOS																									
5.1.	Se supervisan los puntos críticos de control sobre las operaciones de servicios del banco?	1			1			1			1					1	1				1			6	0	1
5.2.	La supervisión se desarrolla con el alcance y la frecuencia necesaria para detectar deficiencias en el CI?		1		1			1			1			1						1				6	1	0
5.3.	Los responsables de supervisión comunican oportunamente las deficiencias del CI?	1			1			1			1			1						1				7	0	0
5.4.	Los responsables superiores instruyen las acciones necesarias para mejorar el CI?		1		1			1			1			1						1				6	1	0

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: SUPERVISIÓN

Nº	C O N T R O L E S	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
	SUB COMPONENTE: SUPERVISIÓN CONTÍNUA																									
6.	CONFIRMACIONES DE TERCEROS PARA CORROBORAR LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES INTERNOS																									
6.1.	Se solicita información de proveedores, bancos y otros p/evaluar la efectividad del CI de saldos relacionados?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
6.2.	Se comunican a los responsables superiores las deficiencias detectadas en los controles sobre los saldos?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
6.3.	Se instruyen las acciones para diseñar el funcionamiento de los Controles Internos?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
7.	RELEVAMIENTOS FISICOS PARA CORROBORAR LA MEFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO																									
7.1.	Existe evidencia en la comparación periódica de los registros de las existencias con los activos físicos?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
7.2.	Se comunican a los responsables superiores las deficiencias detectadas en el CI de las existencias de bienes?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
7.3.	Se instruyen las acciones para perfeccionar el diseño y funcionamiento de los Controles?	1			1			1			1				1			1	1				5	0	2	
8.	VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES POR OPOSICIÓN																									
8.1.	Los supervisores comprueban la aplicación efectiva de los Controles por oposición de intereses?	1			1			1			1				1			1	1				4	1	2	
8.2.	Se comunican las deficiencias a los responsables superiores sobre los controles de oposición del Banco?	1			1			1			1				1			1	1				4	0	3	
8.3.	Se instruyen las acciones para perfeccionar el diseño de los controles por oposición?	1			1			1			1				1			1	1				4	0	3	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: SUPERVISIÓN

Nº	CONTROLES	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			FUN 7			TOTALES				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A		
	SUB COMPONENTE: SUPERVISIÓN PUNTUAL																										
1.	EVALUACIONES PUNTUALES SOBRE EL PROCESO DE CONTROL INTERNO																										
1.1.	Los auditores internos o externos han realizado la auditoría p/determinar el nivel de eficiencia del CI en el Banco?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1	
1.2.	Las deficiencias detectadas son comunicadas mediante informes escritos para el conocimiento de la Dir. Sup.	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1	
1.3.	Existen autoevaluaciones del CI para perfeccionar el funcionamiento de los controles y mejorar la eficacia?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1	
2.	ACCIONES CORRECTIVAS DEL PROCESO DE CI POR INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA																										
2.1.	Existen pronunciamientos de la Dir. Sup. s/aceptación o rechazo de las recomendaciones?	1			1			1					1			1	1					1			4	1	2
2.2.	Existen cronogramas para la implantación de las recomendaciones?	1			1			1				1				1	1			1				5	0	2	
2.3.	La Dir. Sup. Monitorea y exige la implantación oportuna de las recomendaciones?	1			1			1				1				1	1			1				5	0	2	
2.4.	Se implantan las recomendaciones adecuadamente em cumplimiento de las instrucciones de la DS?	1			1			1				1				1	1			1				5		2	
3.	SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES EFECTUADAS PARA COMPROBAR LA IMPLANTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES																										
3.1.	La UAI realiza seguimiento a las recomendaciones aceptadas incluida en los informes del CI?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1	
3.2.	La UAI informa a la Dir. Sup. El resultado de los seguimientos de las recomendaciones?	1			1			1			1					1	1			1				6	0	1	

Entidad: Banco Nacional de Bolivia - Sucursal Cobija

Variable Evaluada: UNIDAD DE ALMACENES

Nº	D E T A L L E	FUN 1			FUN 2			FUN 3			FUN 4			FUN 5			FUN 6			TOTAL		
		SI	NO	N/S	SI	NO	N/S	SI	NO	N/S	SI	NO	N/S	SI	NO	N/S	SI	NO	N/S	SI	NO	N/S
1	La sucursal del BNB cuenta con un Plan Anual de Compras de Mat. Y Suministros?	1					1	1			1			1			1			5	0	1
2	Los bienes adquiridos s/cotejados con las facturas y lo recibido em almacén?	1			1			1			1			1			1			6	0	0
3	Se registran las entradas de los materiales y suministros en el Kardex?	1			1			1			1					1	1		5	0	1	
4	Se mantiene actualizado el inventario de materiales y suministros en el Kardex?	1					1		1		1					1		1	2	2	2	
5	Se utiliza algún instrumento de control para la entrada y salida de los bienes del almacén?				1			1	1				1			1			4	0	2	
6	Existe un sistema de inventario automatizado ?	1					1		1		1					1	1		3	1	2	
7	El inventario de bienes y servicios se encuentra codificado?		1				1		1			1		1				1	1	4	1	
8	Se realizan inventarios periódicos en el almacén de materiales y suministros?				1	1			1				1	1			1		4	0	2	
9	Se realiza el inventario físico de existencias al cierre del ejercicio económico?				1	1					1			1		1			2	1	3	
10	La Unidad de Almacén cuenta con el personal capacitado para la realización de actividades?	1				1		1			1					1	1		4	1	1	
11	Cumple el personal de la Unidad de Almacén con las actividades asignadas?				1	1					1	1		1			1		4	0	2	
12	El espacio físico es adecuado a las necesidades del almacén?		1			1					1					1		1	0	5	1	
13	La sucursal del BNB cuenta con una póliza de cobertura amplia en caso de siniestros?	1					1	1			1			1			1		5	0	1	
14	Existen normas de seguridad que protejan los materiales y la infraestructura?	1			1			1			1					1		1	5	1	0	
15	Mantiene en uso extinguidores de incendio dentro de la Unidad de Almacén?				1		1		1				1			1	1		2	1	3	
16	Cuenta el almacén con un sistema de información automatizada?	1					1		1		1					1		1	2	2	2	
17	Se encuentra actualizada la información del inventario en el almacén?		1				1				1			1				1	1	2	3	