

ÍNDICE

	PÁGINA No.
PRESENTACIÓN	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1. Antecedentes	1
1.1.1. Base Legal de la Institución	1
1.1.2. Objetivos de la Institución	7
1.2. La Institución	7
1.2.1. Reseña Histórica	7
1.2.2. Organigramas	10
1.2.2.1. Estructural	10
1.2.2.2. Funcional	14
1.2.2.3. De Personal	26
CAPÍTULO II: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
2.1. Misión	29
2.2. Visión	29
2.3. Objetivos y Metas de las Áreas	29
2.4. Políticas	32
2.5. Estrategias	33
2.6. Principios y Valores	35
CAPÍTULO III: ANÁLISIS SITUACIONAL	
3.1. Análisis Interno	37
3.1.1. Descripción de los Procesos Administrativos	37
3.1.1.1. Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	37
3.1.1.2. Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	42
3.1.1.3. Créditos Casas Comerciales	47
3.1.1.4. Microcréditos	52

3.2. Análisis Externo	56
3.2.1. Influencias Macroeconómicas	56
3.2.1.1. Factor Político	56
3.2.1.2. Factor Económico	58
3.2.1.3. Factor Social	61
3.2.1.4. Factor Tecnológico	64
3.2.1.5. Factor Legal	65
3.2.2. Influencias Microeconómicas	70
3.2.2.1. Cliente	70
3.2.2.2. Proveedor	70
3.2.2.3. Competencia	71
3.2.2.4. Precios	76
CAPÍTULO IV: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA TARJETA DE CRÉDITO CUOTA FÁCIL	78
4.1. Propuesta de la Auditoría de Gestión	79
4.2. FASE I: Planificación	85
4.2.1. Planificación Preliminar	85
4.2.2. Planificación Específica	90
4.3. FASE II: Ejecución del Trabajo	92
4.3.1. Programación	92
4.3.2. Evaluación del Control Interno	98
4.3.3. Medición de los Riesgos de Auditoría	111
4.3.4. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría	114
4.3.5. Elaboración de Papeles de Trabajo	120
4.3.6. Hallazgos de Auditoría	133
4.4. FASE III: Comunicación de Resultados	138
4.5. FASE IV: Seguimiento Continuo	149

CAPÍTULO V: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA TARJETA DE CRÉDITO VISA PERFECTA	154
5.1. FASE I: Planificación	154
5.1.1. Planificación Preliminar	157
5.1.2. Planificación Específica	159
5.2. FASE II: Ejecución del Trabajo	161
5.2.1. Programación	161
5.2.2. Evaluación del Control Interno	167
5.2.3. Medición de los Riesgos de Auditoría	169
5.2.4. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría	172
5.2.5. Elaboración de Papeles de Trabajo	176
5.2.6. Hallazgos de Auditoría	190
5.3. FASE III: Comunicación de Resultados	195
5.4. FASE IV: Seguimiento Continuo	206
CAPÍTULO VI: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA DE CRÉDITOS CASAS COMERCIALES	211
6.1. FASE I: Planificación	211
6.1.1. Planificación Preliminar	214
6.1.2. Planificación Específica	216
6.2. FASE II: Ejecución del Trabajo	218
6.2.1. Programación	218
6.2.2. Evaluación del Control Interno	2214
6.2.3. Medición de los Riesgos de Auditoría	226
6.2.4. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría	229
6.2.5. Elaboración de Papeles de Trabajo	233
6.2.6. Hallazgos de Auditoría	250
6.3. FASE III: Comunicación de Resultados	253
6.4. FASE IV: Seguimiento Continuo	260

CAPÍTULO VII: AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL ÁREA DE MICROCRÉDITOS	263
7.1. FASE I: Planificación	263
7.1.1. Planificación Preliminar	266
7.1.2. Planificación Específica	268
7.2. FASE II: Ejecución del Trabajo	270
7.2.1. Programación	270
7.2.2. Evaluación del Control Interno	275
7.2.3. Medición de los Riesgos de Auditoría	277
7.2.4. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría	280
7.2.5. Elaboración de Papeles de Trabajo	283
7.2.6. Hallazgos de Auditoría	295
7.3. FASE III: Comunicación de Resultados	296
7.4. FASE IV: Seguimiento Continuo	299
CAPÍTULO VIII: Aplicación Práctica de la Propuesta	300
8.1. FASE I: Planificación	300
8.1.1. Planificación Preliminar	300
8.1.1.1. Planificación Preliminar Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	300
8.1.1.2. Planificación Preliminar Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	305
8.1.1.3. Planificación Preliminar Área de Créditos Casas Comerciales	309
8.1.1.4. Planificación Preliminar Área de Microcréditos	313
8.1.2. Planificación Específica	317
8.1.2.1. Planificación Específica Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	317
8.1.2.2. Planificación Específica Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	319
8.1.2.3. Planificación Específica Área de Créditos Casas Comerciales	321
8.1.2.4. Planificación Específica Área de Microcréditos	323

8.2. FASE II: Ejecución del Trabajo	
8.2.1. Programación	
8.2.1.1. Programación Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	325
8.2.1.2. Programación Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	331
8.2.1.3. Programación Área de Créditos Casas Comerciales	337
8.2.1.4. Programación Área de Microcréditos	343
8.2.2. Evaluación de Control Interno	348
8.2.2.1. Evaluación de Control Interno Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	348
8.2.2.2. Evaluación de Control Interno Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	353
8.2.2.3. Evaluación de Control Interno Área de Créditos Casas Comerciales	358
8.2.2.4. Evaluación de Control Interno Área de Microcréditos	363
8.2.3. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría	368
8.2.3.1. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	368
8.2.3.2. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	372
8.2.3.3. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría Área de Créditos Casas Comerciales	376
8.2.3.4. Aplicación de Técnicas y Procedimientos de Auditoría Área de Microcréditos	380
8.2.4. Elaboración de Papeles de Trabajo	383
8.2.4.1. Elaboración de Papeles de Trabajo Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	383
8.2.4.2. Elaboración de Papeles de Trabajo Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	396
8.2.4.3. Elaboración de Papeles de Trabajo Área de Créditos Casas Comerciales	410
8.2.4.4. Elaboración de Papeles de Trabajo Área de Microcréditos	427

8.2.5. Hallazgos de Auditoría	439
8.2.5.1. Hallazgos de Auditoría Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	439
8.2.5.2. Hallazgos de Auditoría Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	444
8.2.5.3. Hallazgos de Auditoría Área de Créditos Casas Comerciales	449
8.2.5.4. Hallazgos de Auditoría Área de Microcréditos	452
8.3. FASE III Comunicación de Resultados	453
8.3.1. Comunicación de Resultados Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	453
8.3.2. Comunicación de Resultados Área de Tarjeta de Crédito Visa Perfecta	464
8.3.3. Comunicación de Resultados Área de Créditos Casas Comerciales	475
8.3.4. Comunicación de Resultados Área de Microcréditos	482
8.4. FASE IV Seguimiento Continuo	485
8.4.1. Seguimiento Continuo Área de Tarjeta de Crédito Cuota Fácil	485
8.4.2. Seguimiento Continuo Área de Tarjeta de Crédito De Visa Perfecta	490
8.4.3. Seguimiento Continuo Área de Créditos Casas Comerciales	495
8.4.4. Seguimiento Continuo Área de Microcréditos	498
CAPÍTULO IX: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	499
9.1. CONCLUSIONES	499
9.2. RECOMENDACIONES	501
BIBLIOGRAFÍA	503

CUADROS

- Cuadro No. 1:** Accionistas del Capital Pagado
- Cuadro No. 2:** Junta General de Accionistas
- Cuadro No. 3:** Desempleo
- Cuadro No. 4:** Subempleo
- Cuadro No. 5:** Precios

GRÁFICOS

- Gráfico No. 1:** Organigrama Estructural Vigente de UniBanco
- Gráfico No. 2:** Organigrama Estructural Propuesto
- Gráfico No. 3:** Organigrama Funcional Propuesto
- Gráfico No. 4:** Organigrama de Personal Propuesto
- Gráfico No. 5:** Espectativas de la Situación Política
- Gráfico No. 6:** Comparación de la Inflación Mensual
- Gráfico No. 7:** Inflación anual de los últimos seis meses
- Gráfico No. 8:** Tasas de Interés Activas Efectivas Vigentes
- Gráfico No. 9:** Evolutivo de la Cartera Consumo
- Gráfico No.10:** Evolutivo de la Cartera Microempresa
- Gráfico No.11:** Ranking Comparativo Activo
- Gráfico No.12:** Evolutivo de la Morosidad de la Cartera Consumo
- Gráfico No.13:** Evolutivo de la Morosidad de la Cartera Microempresa
- Gráfico No.14:** Evolutivo de la Cobertura de Provisiones Cartera de Consumo
- Gráfico No.15:** Evolutivo de la Cobertura de Provisiones
Cartera de Microempresa
- Gráfico No.16:** Enfoque de la Auditoría JFBC
- Gráfico No.17:** Cómo se obtiene el Confort de Auditoría