

## INFORME DE AUDITORIA N° 74/2010

**A** : Luis Fernando Sanabria. Gerente General.

**C.C.** : Roberto Giménez. Gerente de Negocios.

**De** : Luis Antonelli. Contralor.

**Ref.** : Informe Auditoria de Campo, Oficina Regional Mariano Roque Alonso.

**Fecha** : 10/06/2010.

### A- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Se realizó un trabajo de Auditoria de Campo visitando los clientes de la cartera a cargo del Oficial de Créditos 499 Nemesio González, de la Oficina Regional Mariano Roque Alonso.

Para ello se solicitaron 24 carpetas, correspondientes a igual número de Clientes, seleccionados al azar, extraídos del inventario de cartera activa por oficiales de fecha 02/06/2010.

Se efectuó un trabajo de visita in situ en los domicilios y/o lugares de trabajo de los clientes, en algunos casos fue necesario desplazarse hasta el lugar hasta dos veces, para: a) confirmar la existencia del cliente, b) la veracidad de los datos asentados en la carpeta respectiva y c) la conformidad del cliente con su saldo a la fecha de visita. En los casos en lo que no fue posible ubicarlos, se los busco por teléfono.

Concretamente se utilizaron dos formularios para relevar la información requerida:

- a) “Conformidad del cliente en la Visita de Campo”, que es el formulario que es firmado por el cliente en señal de conformidad con su saldo.
- b) “Checklist de Auditoria de Campo”, que cuenta 13 aspectos a cumplir.

Se adjunta una planilla con el resumen de la investigación realizada por auditoria.

**B- RESULTADO DE LA CONFIRMACIÓN DE SALDOS, VISITAS IN-SITU A CLIENTES:**

SITUACION	Clientes	Saldo Capital	% s/ clientes muestra	% s/ Saldo Capital
<b>SALDO CONFIRMADO</b>	<b>19</b>	<b>387.203.088</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>
Firmado por el titular.	15	339.931.515	63%	67%
Firmado por el cónyuge.	1	9.417.110	4%	2%
Confirmado por teléfono.	3	37.854.463	13%	7%
<b>SALDO NO CONFIRMADO</b>	<b>5</b>	<b>118.398.013</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>
Visitado 2 veces no ubicado y tampoco por teléfono.	5	118.398.013	21%	23%
Otros	0	0	0	0
<b>TOTALES:</b>	<b>24</b>	<b>505.601.101</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**C- CARTERA TOTAL DEL OFICIAL DE CRÉDITO A LA FECHA DE REVISIÓN Y ALCANCE SOBRE LA MISMA:**

Oficial	Cantidad Deudores al 02-06-10	Saldo Capital en Gs. Al 02-06-10	Alcance en Cant. Deudores (Muestra de Auditoria)	% Alcance s/ clientes	Alcance en Saldo Capital (Muestra de Auditoria)	% s/ Saldo Capital
Nemesio González	266	1.007.477.065	24	9%	505.601.101	50%

**D- OBSERVACIONES:**

**1- RIESGO MEDIO**

1.1 Croquis deficiente (3 casos). Los tres casos no pudieron ser ubicados de inmediato por esta deficiencia.

**2- RIESGO BAJO**

2.1 Dirección particular/laboral desactualizada. (3 casos)

2.2 Cliente insatisfecho con la atención recibida por el cajero (1 caso). El cliente se molestó porque no le quisieron recibir sus monedas que eran parte de pago de su cuota. (Finalmente le recibieron).

### **RECOMENDACIONES:**

- 1- Con respecto al punto 1.1, el croquis es algo básico e indispensable con que debe contar la carpeta del cliente. Debe llamarse la atención a este respecto al oficial de crédito, pues es de suma importancia que todas las carpetas cuenten con el croquis del domicilio y que la confección de este sea lo más clara, completa y precisa posible, a fin de que sea comprensible para todos y poder efectuar visitas de campo a los clientes, reclamos y otras visitas de acuerdo a la necesidad.
- 2- Con relación al punto 2.1 de las Observaciones, se recomienda al Oficial de Créditos Nemesio González, actualizar las direcciones de los clientes de los casos citados, a fin de facilitar su ubicación.
- 3- Con relación al punto 2.2 de las Observaciones, se debe hacer recuerra a la cajera que debe aceptar todo tipo de dinero que este legalmente en curso y así evitar disgustos de clientes que tienen la voluntad de abonar sus cuotas o servicios. Debe llamársele la atención a este respecto.

**Plazo de Contestación:** En cumplimiento de lo establecido por el Director Ejecutivo, se otorga el plazo de una semana para dar una respuesta al presente informe, (a partir de fecha de recepción del mismo).

**Es nuestro informe.**

RESUMEN VISITA DE CAMPO

Nº	Número Operación	Número de C.I.	Nombre del Cliente	Saldo de Capital	Situación	Observaciones (de la hoja "Checklist de Auditoría de Campo")
1				46.112,573	Al Día	
2				40.532,952	Al Día	
3				35.919,399	Al Día	
4				30.262,286	Al Día	Deja cheque por cada cuota
5				19.630,970	Al Día	Deja cheque por cada cuota
6				7.852,880	Al Día	
7				6.270,687	Al Día	
8				4.156,745	Al Día	
9				6.269,314	Al Día	
10				6.285,282	Al Día	La calera de M.R.A. No quiso recibirle monedas
11				34.453,816	Al Día	
12				34.453,816	Al Día	
13				9.244,467	Atraso de 23 d.	
14				2.245,295	Atraso de 14 d.	
15				25.841,073	Al Día	
16				30.399,960	Al Día	Croquis impreciso
				<b>339.931,515</b>		

Saldo Confirmado - Hoja Firmada por el Cónyuge/Codificador						
Nº	Número Operación	Número de C.I.	Nombre del Cliente	Saldo de Capital	Situación	Observaciones (de la hoja "Checklist de Auditoría de Campo")
1				9.417,110	Al Día	
				<b>9.417,110</b>		

Saldo Confirmado - Por Teléfono						
Nº	Número Operación	Número de C.I.	Nombre del Cliente	Saldo de Capital	Situación	Observaciones (de la hoja "Checklist de Auditoría de Campo")
1				9.192,753	Al Día	Croquis impreciso
2				14.044,964	Al Día	Croquis impreciso
3				9.363,786	Al Día	Ya no vive en la dirección particular que figura en carpeta y esta a la venta la casa. La nueva dirección de la casa es Cnel. Facetti 219 esq. Grnal. Garay de M.R.A.
4				5.252,960	Atraso de 76,45	La dirección particular es incorrecta.
				<b>37.854,463</b>		

Saldo No Confirmado - Visitados no ubicados						
Nº	Número Operación	Número de C.I.	Nombre del Cliente	Saldo de Capital	Situación	Observaciones (de la hoja "Checklist de Auditoría de Campo")
1				2.968,604	Atraso de 14 d.	
2				17.235,213	Al Día	
3				7.859,403	Atraso	En su dirección de trabajo nos informaron que ya no es funcionaria del estudio contable y su celular da tono de desconectado
4				60.072,507	Al Día	Constatamos la dirección de su M. Empresa y sus inversiones. El cliente posee su negocio en Formosa. Intentamos comunicarnos con ella pero no contesta a la línea baja y al celular.
5				30.262,286	No Empezo	
				<b>118.398,013</b>		