



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

## ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL

**Examen de auditoría integral al Área o Proceso de Emisión de Pólizas de  
Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros,  
correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre 2012**

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

**AUTOR:** Narváez Ortiz, Paola Alexandra, Ing.

**DIRECTOR:** Osejo Domínguez, Edgar Efrain, Mg.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctora

Grace Natalie Tamayo Galarza

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de auditoría integral al Área o Proceso de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre 2012", realizado por Narváez Ortiz Paola Alexandra, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Quito, diciembre de 2013

f) .....

Osejo Domínguez Edgar Efrain

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Narváez Ortiz Paola Alexandra declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: "Examen de auditoría integral al Área o Proceso de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre 2012", de la Titulación de Magister de Auditoría Integral, siendo Edgar Efrain Osejo Domínguez director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

f).....

Autor: Narváez Ortiz Paola Alexandra

Cédula: 172020309-8

## DEDICATORIA

A Dios, por brindarme protección, amor y permitirme seguir adelante y cumplir con mis metas propuestas.

A mis padres, quienes con amor, sacrificio y esmero me han acompañado en todas las etapas de mi vida, impulsándome hacia el esfuerzo y superación constante.

A mis hermanos y sobrinos que me han permitido compartir en su compañía gratos momentos.

A mis amigos quienes siempre creyeron en mí, y con su apoyo moral me inspiraron a cumplir con mis objetivos, y en especial a mi gran amigo, con el cual compartimos esta etapa de estudio.

Paola Narváez Ortiz

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica Particular de Loja que a través de sus maestros siembran en los estudiantes la semilla del conocimiento y del saber, dentro de un marco ético y profesional. Y en especial al Mg. Edgar Osejo Domínguez por brindarme su apoyo en el desarrollo de este trabajo.

A Coopseguros del Ecuador S.A. por su apertura y confianza depositada, para que día a día me desarrolle profesionalmente y por prestar toda la colaboración necesaria para la realización de este trabajo.

Paola Narváez Ortiz

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Descripción del estudio y justificación.....	6
1.2 Objetivo y resultados esperados.....	17
1.2.1 Objetivos.....	17
1.2.2 Resultados esperados.....	17
1.3 Alcance.....	17
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco teórico.....	20
2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento.....	20
2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	22
2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral.....	24
2.2.1 Auditoría Financiera.....	24
2.2.2 Auditoría de Control Interno.....	30
2.2.3 Auditoría de Cumplimiento.....	33
2.2.4 Auditoría de Gestión.....	34
2.3 Proceso de la Auditoría Integral.....	36
2.3.1 Planeación.....	36
2.3.2 Ejecución.....	41
2.3.3 Comunicación.....	44

2.3.4 Seguimiento.....	46
<b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA EMPRESA</b>	
3.1 Introducción.....	48
3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional.....	49
3.2 Cadena de Valor.....	62
3.2.1 Procesos gobernantes.....	63
3.2.2 Procesos agregadores de valor.....	63
3.2.3 Procesos habilitantes.....	65
3.3 Importancia del Proceso de Emisión.....	67
<b>CAPÍTULO IV: INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA O PROCESO DE EMISIÓN DE PÓLIZAS DE COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. DEL PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012</b>	
4.1 Índice de papeles de trabajo.....	70
4.2 Administración de la Auditoría.....	73
4.3 Archivo Permanente.....	84
4.4 Planificación.....	84
4.4.1 Preliminar.....	80
4.4.2 Específica.....	89
4.5 Ejecución.....	112
4.5.1 Auditoría Financiera.....	112
4.5.2 Auditoría de Control Interno.....	112
4.5.3 Auditoría de Cumplimiento.....	112
4.5.4 Auditoría de Gestión.....	112
4.6 Comunicación.....	113
4.6.1 Informe de Auditoría Integral.....	114
4.7 Seguimiento.....	123
CONCLUSIONES.....	124
RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS.....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Producción Anual Coopseguros S.A.....	10
Tabla 2: Producción Mercado Asegurador.....	12
Tabla 3: Activos Totales Año 2012.....	14
Tabla 4: Pasivos Totales Año 2012.....	14
Tabla 5: Patrimonio Total Año 2012.....	15
Tabla 6: Comparación Indicadores Financieros.....	15
Tabla 7: Tipos de Dictámenes.....	24
Tabla 8: Elementos del Control Interno.....	29
Tabla 9: Nivel de Confianza.....	38
Tabla 10: Agencias Coopseguros del Ecuador.....	45
Tabla 11: Principal Competencia de Coopseguros.....	50
Tabla 12: Ramos de Coopseguros del Ecuador.....	53



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama Estructural Coopseguros del Ecuador.....	8
Gráfico 2: Comportamiento de la Producción.....	10
Gráfico 3: Enfoque Comercial Año 2012.....	13
Gráfico 4: Cadena de Valor.....	59
Gráfico 5: Flujo del Proceso.....	64

## RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación fue enfocado a la ejecución de un examen integral dirigido al Área de Emisión de Pólizas a nivel nacional de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, a través de la evaluación de, entre otros aspectos: estados financieros, base legal, estructura organizacional y funcional, sistema de control interno y los objetivos establecidos en la planificación estratégica.

Como resultado de la evaluación se presenta el informe final de auditoría integral en el que se detallan las observaciones así como las oportunidades de mejora del proceso que requieren de la acción inmediata de la Administración, a través de la implementación de las recomendaciones de auditoría; pues los problemas identificados afectan el funcionamiento de la Compañía e impiden que se desarrollen y logren los objetivos de la misma.

Adicionalmente, es indispensable la integración de todo el personal involucrado en el proceso, en la adopción de las medidas correctivas, pues ello permitirá un mejoramiento a mediano, corto y largo plazo, y complementarlo con programas de capacitación y motivación institucional.

**Palabras clave:** ejecución, evaluación, integral, oportunidades de mejora, implementación, mejoramiento, acción, problemas identificados.

## ABSTRACT

The research was focused on the implementation of a comprehensive review aimed at Area Insurance Policy nationwide Coopseguros of Ecuador SA Insurance and Reinsurance Company, through assessing, among other things: financial statements, legal basis, organizational and operational structure, internal control system and the goals set in strategic planning.

As a result of the final evaluation report in which comprehensive audit observations and opportunities for improvement of the process that require immediate action by the Administration are detailed presented, through the implementation of audit recommendations, for identified problems affecting the operation of the Company and prevent develop and achieve the objectives thereof.

Additionally, it is essential to integrate all personnel involved in the process, the adoption of corrective measures, as this will allow an improvement of the process medium, short or long term, and supplement it with training programs and institutional reasons.

**Keywords:** implementation, evaluation, integration, opportunities for improvement, implementation, improvement, action and problems identified.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se relacionó al examen de auditoría integral al Área de Emisión de Pólizas a nivel nacional de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros del período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, bajo un análisis global con los enfoques de las auditorías financiera, de control interno, cumplimiento y gestión, con el fin de obtener una interpretación acertada respecto al desempeño del proceso evaluado.

Lo mencionado se realizó a través de procedimientos que permitieron evaluar las afirmaciones de veracidad, integridad, correcta valuación y exposición de los valores reflejados en los estados financieros, verificación de la afirmación de la gerencia de que el sistema de control interno funciona y es adecuado para el cumplimiento de los objetivos, evaluar que la Compañía cumpla con las principales disposiciones relacionadas al proceso, y la evaluación del grado de eficacia, eficiencia y calidad a través de la aplicación de indicadores de gestión.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo se realiza un enfoque sobre los aspectos generales de la Compañía como son misión, objetivos estratégicos, estructura orgánica, volumen de operaciones e impacto en el entorno, así como la presentación de la justificación del estudio y la selección del área evaluada.

El segundo capítulo es de tipo informativo y de orientación a la investigación, pues consiste en el marco teórico y referencial de la auditoría integral, así como la descripción conceptual y los principales criterios de las auditorías que conforman la auditoría integral.

En el tercer capítulo se da a conocer la situación en la que se encuentra la Compañía, tanto en el ámbito interno como externo. El análisis interno se enfoca en su cadena de valor y los procesos que la conforman, así como las principales líneas de producción autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; mientras que en el análisis externo se consideró sus principales proveedores, clientes y competencia.

El desarrollo y aplicación de las fases de la auditoría integral se presenta en el capítulo cuarto, desde la planificación hasta la comunicación de resultados y seguimiento, que se sustentan de forma suficiente y competente en los papeles de trabajo que evidencian la trazabilidad en el proceso en todas sus fases.

Al reunir los propósitos de cada una de las auditorías se garantizan acciones de mejoramiento de la gestión empresarial, satisfaciéndola bajo un enfoque global de análisis y evaluación, transformando las acciones de control en verdaderas herramientas de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración.

Una empresa no puede competir en este mundo globalizado si no se encuentra en las mejores condiciones, por ello es importante realizar un análisis profundo, simultáneo y multidisciplinario, que permita la reducción de riesgos con una visualización más amplia de la entidad.

Las acciones establecidas por los dueños del proceso, a las recomendaciones presentadas en el informe de aseguramiento de auditoría integral, permitirán que el proceso de emisión de pólizas mejore bajo enfoques financieros, de gestión y cumplimiento.

Se cumplió con los objetivos y procedimientos establecidos para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral, debido a que existió la apertura de la Compañía en la proporción de información y documentación requerida; sin embargo, uno de los principales limitantes en la evaluación realizada al proceso de emisión fueron las deficiencias que presenta la planificación estratégica 2012 y la falta de indicadores de gestión.

En el desarrollo de la evaluación se aplicaron diferentes metodologías a lo largo de las fases de la auditoría como son: diagnóstico a través de la recopilación e interpretación de la información, identificación de los controles clave por medio de la observación del proceso, así como entrevistas con el personal involucrado, diseño de pruebas sustantivas y de cumplimiento, en base a los procedimientos determinados en los programas de trabajo, entre otras.

**CAPÍTULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Descripción del Estudio y Justificación**

La presente investigación se relaciona con un examen de auditoría integral al área o proceso de emisión de pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, correspondiente al año 2012.

La experiencia ha demostrado que las acciones de control tradicional, bajo enfoques financieros, de gestión o de cumplimiento, asumidas en forma individual no garantizan acciones eficaces de mejoramiento y más aún un análisis completo de las operaciones administrativas y financieras de las empresas privadas.

La correlación que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento y de control interno, nos permitirá obtener resultados favorables a la gestión de la empresa Coopseguros S.A.

La regulación de la actividad privada, hacia un enfoque social y de resultados, brindan el impulso al presente proyecto y hacen evidente la necesidad de disponer de informes de aseguramiento, con el fin de cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional.

La necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial. Disponer de una herramienta de soporte gerencial y operativo que cubra todos los frentes de la administración constituye la aspiración técnica de la presente investigación y responde a una inquietud cada vez más evidente de transformar las acciones de control en verdaderos instrumentos de apoyo.

### **Antecedentes de la Empresa**

Coopseguros del Ecuador S.A. nace el 20 de febrero de 1970, mediante Acuerdo Ministerial No. 3719 recibiendo su personería jurídica, con el número de orden 661 de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y posteriormente en virtud de la Disposición Transitoria Séptima de la Ley General de Seguros, publicada en el Registro Oficial No. 290 de 3 de abril de 1998 y mediante escritura pública celebrada ante el Notario Décimo del Cantón Quito, con fecha 22 de julio de 1998 debidamente inscrita en el

Registro Mercantil con fecha 27 de agosto de 1998 es transformada de una Cooperativa de Seguros de derecho privado a una Sociedad Anónima de Seguros, comenzando con sus operaciones de seguros con autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Surge como producto del desarrollo del sistema Cooperativo Ecuatoriano, el mismo que requería de una entidad de seguros propia, fundamentada en los más nobles principios cooperativos, que fusionados a las características filosóficas de protección y seguridad que sustentan la actividad aseguradora, provea de eficientes servicios al mercado ecuatoriano.

Desde su creación ha venido desarrollándose bajo un marco de solidez patrimonial, lo que lo ha convertido en una de las compañías de seguros más importantes del mercado ecuatoriano.

Actualmente, Coopseguros se encuentra en franco proceso de expansión, sus oficinas principales se encuentran en Quito, Guayaquil y Cuenca, y cuenta con varias sucursales a nivel nacional brindando la mejor atención, cumpliendo así con las exigencias del mercado actual, proyectándose con seguridad y optimismo en este tercer milenio.

Su estructura interna se fundamenta en los instrumentos legales como: Ley General de Seguros Privados y su Reglamento, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, reglamentos internos, manuales e instructivos.

### **Misión**

“Garantizar la protección de los intereses de Cooperados y Clientes, mediante un servicios de aseguramiento excepcional con profesionalismo y solidaridad”.

### **Objetivos Estratégicos**

Dentro del plan de negocios 2012, debidamente aprobado por el Directorio, se establecieron los siguientes objetivos estratégicos:

- Crecer el 15% global de producción
- Aumentar la presencia geográfica



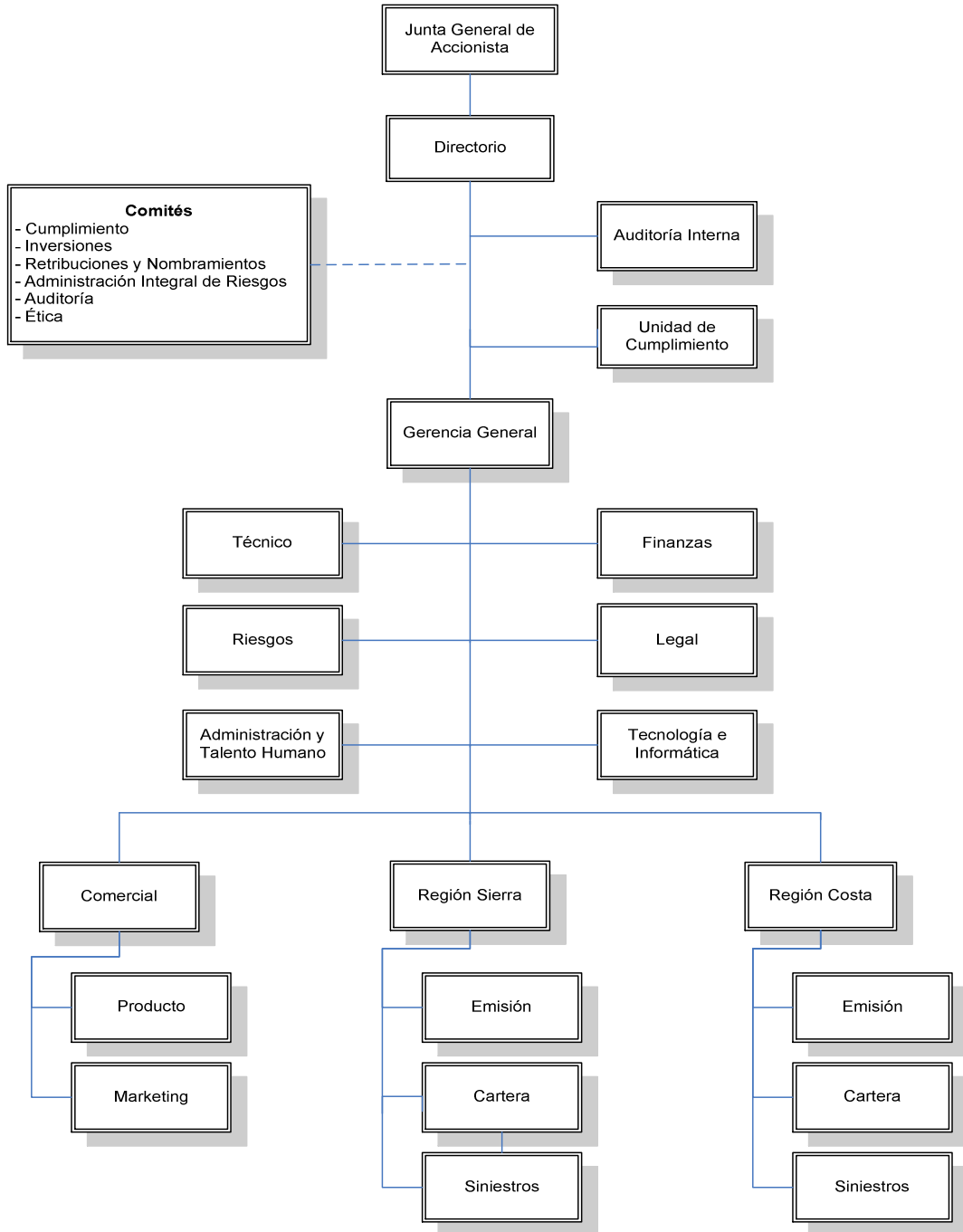
- Establecer y mejorar el nivel de satisfacción de clientes
- Posicionar Coopseguros como una “empresa solidaria”

### **Estructura orgánica**

El organigrama muestra la estructura organizativa de la Compañía, presentando las jerarquías asignadas a los miembros o componentes de la misma, separándolos por unidades operativas y de apoyo.

**COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.  
COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

**Organigrama Estructural**



**Gráfico No. 1 Organigrama Estructural**

**Fuente:** Departamento de Talento Humano

**Elaborado por:** Paola Narváez

## **Impacto en el Entorno**

El mercado ecuatoriano está compuesto por 43 compañías de seguros que comercializan Seguros Generales, Vida y SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito); las diferentes compañías se especializan en diferentes ramos.

Coopseguros S.A. participa activamente en seguros de vida, SOAT y seguros generales (exceptuando cualquier tipo de Fianzas), y mantiene varios competidores según cada segmento.

Considerando el volumen de primas, Coopseguros del Ecuador S.A., constituye una empresa mediana en el mercado asegurador y su enfoque comercial es así las PYMES.

La Compañía ofrece una propuesta de seguros diferente, enfocada a la alianza estratégica especialmente con las cooperativas y sus afiliados, con productos acorde a sus requerimientos.

## **Área o Proceso a ser sometido al Examen**

Enfocar un examen de auditoría integral al área o proceso de emisión de pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A., cuya misión es supervisar, coordinar, evaluar y controlar la adecuada suscripción para brindar un servicio de calidad que cumpla con los objetivos de la organización, a través de una orden de emisión.

La emisión de pólizas en los diferentes ramos (generales y vida) se enmarca en las políticas de suscripción establecidas por la Gerencia Técnica y Reaseguros, con la aprobación de la Gerencia General en cuanto a tasas, deducibles y en general todas las condiciones aplicables a cada caso, por lo cual, constituye la esencia de esta investigación.

El área o proceso de emisión constituye un proceso básico o agregador de valor con impacto directo en la misión de la empresa.

El proceso de emisión de pólizas presenta una importancia cuantitativa debido a que demanda importantes recursos del presupuesto empresarial para ejecutar las actividades involucradas en el mismo, como se puede apreciar en el siguiente cuadro del comportamiento histórico en la producción:

**Tabla No. 1**

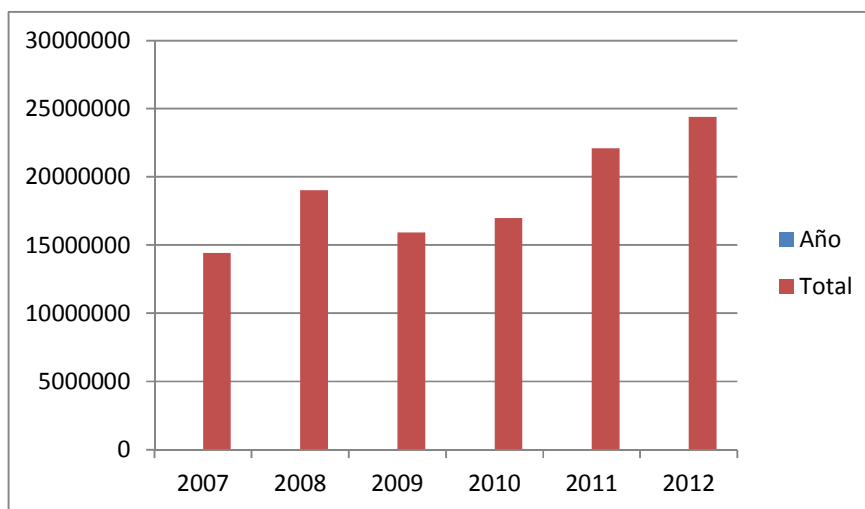
*Producción Anual Coopseguros del Ecuador S.A.*

<b>Año</b>	<b>Total</b>
2007	\$ 14,447,179.63
2008	\$ 19,028,023.47
2009	\$ 15,912,359.70
2010	\$ 16,985,063.86
2011	\$ 22,093,932.30
2012	\$ 24,399,284.00

**Fuente:** Balances Generales Anuales

**Elaborado por:** Paola Narváez

Como se aprecia, a partir del año 2011 la nueva administración de la Compañía decidió proyectarse un crecimiento más agresivo a como se había manejado con anterioridad la producción de pólizas, principalmente en el ramo de vida.



**Gráfico No. 2** Comportamiento de la Producción

**Fuente:** Balances Generales Anuales

**Elaborado por:** Paola Narváez

Dentro de los problemas frecuentes que se presentan en el proceso de emisión de pólizas, se pueden mencionar los siguientes:

- Pólizas emitidas no enmarcadas en las políticas de suscripción.
- Montos asegurados, exclusiones y condiciones en general, no cubiertos por los contratos de reaseguros.
- Retraso en la emisión de pólizas por falta de coordinación en la distribución de órdenes de emisión.
- Errores de digitación.

Estos problemas se presentan principalmente por la desactualización de los procesos, la deficiencia de los controles internos y falta de indicadores de desempeño.

### **Desarrollo del sistema asegurador**

Si bien el nivel de profundización de los servicios de seguros en Ecuador está por debajo de otras economías más avanzadas en América Latina, como Chile, Argentina, Colombia, entre otras; sin embargo, y pese a las dificultades del entorno económico mundial, se aprecian esfuerzos por desarrollar la industria aseguradora del país lo cual se traduce en términos de la tasa de crecimiento de la prima durante los últimos años.

La representación en el PIB del 2012 del mercado asegurador aumentó del 1.5% al 1.9% siendo la media el 2.7%; a pesar de seguir debajo de los parámetros, está creciendo.

El mercado de seguros en el país mueve US\$ 1.400 millones al año, mientras hace 10 años solo llegaba a los US\$ 400 millones, lo cual está ligado al comportamiento de la economía nacional y a la mayor conciencia de una cultura de seguro.

El mercado asegurador cerró el año 2012 con un primaje de US\$ 1.485 millones, lo que representa un crecimiento del 11.1% respecto al año 2011; dentro de esta cifra se incluyen las aseguradoras estatales.

**Tabla No. 2**

*Producción Mercado Asegurador*

<b>Tipo de Compañía</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Crecimiento</b>
Privada	1.225.636.035	1.335.916.888	9,0%
Estatal	111.011.318	149.084.501	34,3%
<b>Total</b>	<b>1.336.647.353</b>	<b>1.485.001.389</b>	<b>11,1%</b>

*Fuente: Página Web Superintendencia de Bancos y Seguros*

*Elaborado por: Paola Narváez*

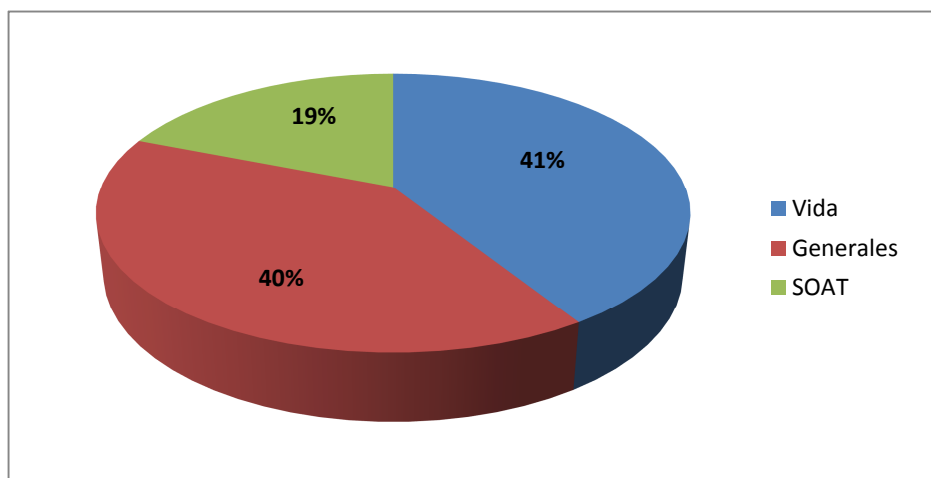
Los niveles de ampliación del mercado asegurador podrían mejorar en consideración a nuevas alternativas que puedan proveer las empresas de seguros, como los microseguros, seguros agrícolas, etc., que deben ser analizados previo su establecimiento y oferta de tal manera que su implementación agregue valor a dichas empresas.

### **Desarrollo de Coopseguros del Ecuador**

Al cierre del año 2012 de acuerdo a información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Coopseguros del Ecuador S.A. ocupó los siguientes lugares por prima emitida:

- La Compañía se ubica en el puesto 22 entre 42 aseguradoras, con una participación del 1.63%.
- En el ramo de vida, el lugar 8 entre 27 compañías que producen dicho ramo, con una participación del 3,29% en el mercado.
- En seguros generales, el lugar número 23 entre 35 compañías, con una participación del 1.21%.

En el año 2012 el enfoque comercial de la Compañía fue principalmente en los ramos de vida, reflejando una participación del 41%; en ramos generales obtuvo el 40%; mientras que en el SOAT llegó a ser el 19% de la producción total.



**Gráfico No. 3** Enfoque Comercial Año 2012

**Fuente:** Reporte de Producción Año 2012

**Elaborado por:** Paola Narváez

El crecimiento de la Compañía en el ramo de vida se ha sustentado principalmente en las cooperativas de ahorro y crédito; los nuevos productos se han enfocado principalmente en satisfacer las necesidades y requerimientos de todos los clientes, con un crecimiento del 32.79% en relación al año 2011.

### **Información Financiera**

Al 31 de diciembre de 2012, los Activos Totales de la Compañía fueron de US\$ 17.707.283; lo que representa un incremento del 11.0% respecto al año 2011, concentrándose el mayor porcentaje en las inversiones, debido a la obligatoriedad establecida por el organismo de control:

**Tabla No. 3***Activos Totales Año 2012*

<b>Cuentas</b>	<b>Monto US\$</b>	<b>Porcentaje</b>
Inversiones	8,157,446	46%
Deudores por Primas	4,458,702	25%
Deudores por Reaseguros y Coaseguros	2,870,304	16%
Otros Activos	2,220,831	13%
<b>Total Activos</b>	<b>17,707,283</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Balance General al 31 de diciembre 2012

**Elaborado por:** Paola Narváez

Los Pasivos han mantenido una variación por efecto del mismo crecimiento de la producción; tanto en reservas técnicas como en los saldos de reaseguros. Uno de los factores más importantes que debemos tener en cuenta del análisis del pasivo de la Empresa, es la necesidad de contar con liquidez para lograr mayor competitividad en el mercado; es así que el endeudamiento también incide en el incremento del pasivo, entre ellos: las deudas con intermediarios y proveedores (prestadores médicos, ajustadores, etc.) que se encuentran registradas en la cuenta “otros pasivos”.

**Tabla No. 4***Pasivos Totales Año 2012*

<b>Cuentas</b>	<b>Monto US\$</b>	<b>Porcentaje</b>
Reservas Técnicas	5,200,782	39%
Reaseguros y Coaseguros Cedidos	3,168,306	24%
Otras Primas por Pagar	564,510	4%
Obligaciones con Instituciones del Sistema Financiero	-	0%
Otros Pasivos	4,355,067	33%
Valores en Circulación	-	0%
<b>Total Pasivos</b>	<b>13,288,665</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Balance General al 31 de diciembre 2012

**Elaborado por:** Paola Narváez



Mientras que el patrimonio se conforma de la siguiente manera:

**Tabla No. 5**

*Patrimonio Total Año 2012*

Cuentas	Monto US\$	Detalle	Porcentaje
Capital	1.368.738		31%
Reservas	3.052.070		69%
Resultados	-2.190		0%
Acumulados		-183.799	
Del Ejercicio		181.610	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>4.418.618</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Balance General al 31 de diciembre 2012*

*Elaborado por: Paola Narváez*

Coopseguros del Ecuador se encuentra por debajo de la media de la industria de seguros en los diferentes indicadores financieros, lo cual se ha visto afectado por la exigencia patrimonial y la afectación a los estados financieros, producto de la implementación de las regulaciones sobre el Régimen del Capital Adecuado y las normas para el Régimen de las Reservas Técnicas, expedidas por la Junta Bancaria, como se aprecia en el siguiente cuadro:

**Tabla No. 6**

*Comparación Indicadores Financieros*

Descripción	Coopseguros 2011	Coopseguros 2012	Industria Aseguradora 2012
Liquidez	1.20	0.92	1.21
Liquidez Inmediata	0.77	0.42	0.64
Rentabilidad para los Accionistas ROE	0.77%	4.29%	11.56%
Rentabilidad de Activos ROA	0.22%	0.97%	3.07%
Endeudamiento	1.47	1.83	1.52
Tasa de Siniestralidad Neta Retenida Devengada	53.50%	54.75%	44.75%
Razón Combinada	89.33%	89.81%	76.06%
Tasa de Utilidad Técnica	10.67%	10.19%	23.94%

*Fuente: Página Web Superintendencia de Bancos y Seguros*

*Elaborado por: Paola Narváez*

El índice de liquidez (cuántas veces los activos de efectividad inmediata cubren las obligaciones por pagar inmediatas), presentó un decrecimiento del 23%, por efecto del aumento del pasivo.

## **1.2. Objetivos y Resultados Esperados**

### **1.2.1. Objetivos**

#### **General**

Realizar un examen de auditoría integral al área de emisión de pólizas de Coopseguros S.A. a nivel nacional, correspondiente al período 2012.

#### **Específicos**

- 1) Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientadas al área o proceso de emisión de pólizas de Coopseguros S.A.
- 2) Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de emisión de pólizas.
- 3) Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

### **1.2.2. Resultados Esperados**

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

## **1.3. Alcance**

La presente investigación consistió en la ejecución de un examen de auditoría integral al Área de Emisión de Pólizas a nivel nacional, de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, para el año terminado el 31 de diciembre de 2012, con un enfoque financiero, de control interno, cumplimiento y de gestión.

El examen fue realizado por profesionales independientes sin subordinación laboral, a través de la contratación de la Compañía Auditores Asociados S.A. quien definió el honorario para dicha revisión y contó con un equipo de trabajo.

Los principales objetivos de la auditoría integral fueron: establecer si los estados financieros reflejan razonablemente la situación financiera de la Compañía, en relación a las cuentas que intervienen en el proceso; determinar si en el desarrollo de las operaciones de emisión de pólizas, se cumple con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables; evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos en el manejo de los recursos disponibles; y, evaluar el sistema de control interno para determinar si los controles establecidos son adecuados o requieren ser mejorados para asegurar mayor eficiencia en las operaciones.

Durante el examen de auditoría la Compañía proporcionó la información requerida por el equipo de trabajo asignado a la revisión, quienes adicionalmente, mantuvieron entrevistas con el personal involucrado y observaron el proceso.

La auditoría integral se realizó de acuerdo con las prescripciones legales, pronunciamientos profesionales y las normas internacionales de auditoría, por consiguiente incluyó una planeación, evaluación de control interno, medición de la gestión, pruebas de la documentación, de los libros y registros de contabilidad y otros procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios de acuerdo con las circunstancias.

Como resultado de la evaluación se emitió el informe de auditoría integral, que contiene las conclusiones y recomendaciones a las observaciones y oportunidades de mejora identificadas. Dicho informe fue discutido su contenido en una reunión con los directivos de la Compañía, en la cual se establecieron las acciones a tomar así como las fechas de cumplimiento para subsanar las deficiencias identificadas durante la revisión.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO REFERENCIAL**

## **2.1 Marco Teórico**

### **2.1.1 Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento**

De acuerdo a las nuevas tendencias de la Auditoría, ésta ya no solo se dirige a ser un examen para detectar fraudes, sino que ha evolucionado a tal punto que ha llegado a constituirse en una forma de control, orientación y eficiencia dentro de cualquier organización.

El servicio de aseguramiento permite evaluar un asunto determinado mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que otorgue un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión.

Debido a que la experiencia ecuatoriana con respecto a auditoría no evidencia la realización de auditoría integral, no se ha emitido una base conceptual sobre la misma, sin embargo, es necesario abordar conceptos de varias fuentes:

Blanco (2007:1) menciona que la auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura de control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación.

Mientras que Sánchez (2006:2) describe a la auditoría como el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implementados por la administración.

En base a los conceptos expuestos, de manera personal se puede mencionar que, la auditoría integral:

- Es un *proceso*, por cuanto posee un conjunto de actividades entrelazadas, partiendo de las entradas (información financiera), que son transformadas (papeles de trabajo) y generan un resultado (informe final) que es el producto final del trabajo.

- Es una *actividad profesional* que evalúa internamente el entorno de las unidades económicas para prevenir, detectar y monitorear hechos financieros y no financieros que acontecen permanentemente.
- Es un trabajo que debe ser realizado con *objetividad* es decir, que el auditor debe tener una actitud imparcial y neutral, poniendo atención a situaciones importantes, sin exagerar sobre hechos deficientes, analizando la suficiente información.
- El auditor debe gozar de absoluta *independencia*, que le permita emitir opiniones imparciales y equilibradas.
- Las evaluaciones se realizan a:
  - *Información financiera*, que sea confiable, verás y oportuna.
  - *Controles* establecidos por la administración, que sean eficientes, efectivos y económicos, para el aseguramiento continuo de todos los recursos que operan en la entidad.
  - *Cumplimiento de leyes* que regulan a la organización.
- Como resultado de la evaluación (trabajo de auditoría) se obtiene el *informe*, que contiene las observaciones, conclusiones, recomendaciones y oportunidades para el mejoramiento y optimización permanente de los recursos y procesos de la organización. Este informe debe reunir varias características que faciliten al usuario su comprensión y permita una efectiva aplicación de las acciones correctivas.

### **Beneficios de la auditoría integral:**

En base a información recopilada en el material de la maestría, talleres y seminarios de auditoría de gestión, auditoría forense y auditoría de seguridad y salud ocupacional, se pueden detallar los siguientes beneficios de la auditoría integral:

- Verificar la conformidad con las especificaciones y los procedimientos
- Identificar oportunidades de mejora

- Reducir el riesgo de no conformidades a través de la identificación de problemas en los procesos
- Da a una organización la posibilidad de ver lo que está funcionando y lo que no
- Evaluar las actividades, prácticas, registros o políticas de la organización
- Determinan si una compañía tiene la capacidad de cumplir o superar su estándar
- La organización se dé cuenta de lo que realmente está ocurriendo y tomar medidas antes de que los problemas potenciales se vuelvan amenazas graves
- Puede señalar dónde es necesario actuar para contener el problema
- Detectar cuáles procesos, políticas, procedimientos y prácticas son efectivos y cuáles no

### **2.1.2 Importancia y Contenido del Informe de Aseguramiento**

Espinoza, Adrian (2012), *La Auditoría Integral en las Empresas Privadas*, (Tesis de Pregrado, Universidad Veracruzana), las innovaciones gerenciales y administrativas, han motivado a que la Auditoría incursione en nuevos enfoques, que permitan proponer alternativas para el logro adecuado de los objetivos y el aprovechamiento de los recursos de una entidad.

Al realizar una auditoría integral, la administración puede tomar decisiones más acertadas debido a la revisión global realizada por el auditor (revisión contable, evaluación de la gestión empresarial y del sistema de control interno, y cumplimiento de disposiciones legales). Este análisis simultáneo y multidisciplinario consigue la reducción de riesgos, pues no se limita a la revisión de los registros contables, sino se extiende al grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno y sus operaciones, lo cual permite una visualización más amplia de la entidad, Blanco (2007).

Cuyo objeto no es solo auditar los registros financieros, sino también los instrumentos de que se vale la gerencia para determinar la pertinencia de la información para la planeación estratégica y las actividades operativas y a su vez poder conceptuar sobre los resultados en los diferentes niveles estratégicos, lo cual implica evaluar integralmente los procesos en sus fases de planeación, organización, dirección, ejecución y control.

Una empresa no puede competir en este mundo globalizado si no se encuentra en las mejores condiciones, por ello es importante realizar un análisis profundo, que permita aumentar la eficiencia y eficacia de las operaciones, por medio de recomendaciones y acciones acordadas.

Es necesario que la auditoría se reoriente como un proceso global, que tiene por objeto evaluar los demás procesos de la organización tanto a nivel estratégico y táctico como en el nivel operativo.<sup>1</sup>

En base a lo mencionado en la Guía Didáctica del Marco Conceptual de la Auditoría Integral, se puede mencionar que las orientaciones específicas de las auditorías financieras, de gestión, de control interno y de cumplimiento si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques. De ahí la necesidad de disponer de informes integrales de evaluación con un enfoque completo que permita mejorar el desempeño organizacional.

El informe de auditoría integral permite ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

Su fin primordial es ayudar a los miembros de la gerencia descargar efectivamente sus responsabilidades financieras y administrativas y a lograr sus objetivos proporcionándoles información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes a las operaciones examinadas.

### **Contenido del informe de aseguramiento**

El informe de auditoría integral constituye el producto final del trabajo del auditor, el cual incluye la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros, la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de leyes y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

---

<sup>1</sup> [www.antilavadodedinero.com](http://www.antilavadodedinero.com)



## **2.2 Descripción Conceptual y los Criterios Principales de todas las Auditorías que conforman la Auditoría Integral**

En forma general una auditoría es un examen objetivo, sistemático, profesional e independiente que se practica sobre las actividades financieras u operativas de una organización, con posterioridad a la ejecución de éstas, para sobre la base de la evaluación, el auditor recopile evidencia que una vez analizada le permita dar testimonio de los resultados obtenidos.

El tipo de auditoría depende del enfoque de la misma, por lo cual se puede mencionar a la auditoría: financiera, de gestión, de cumplimiento y de control interno, que serán conceptualizadas a continuación.

### **2.2.1 Auditoría Financiera**

A continuación se presentan definiciones de varios autores de este tipo de auditoría que está plenamente identificada en las organizaciones, por cuanto fue la pionera en el campo evaluatorio:

Blanco (2007:151) la auditoría financiera tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.

Sánchez (2006:2) la auditoría de estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones.

En resumen el objetivo de la auditoría financiera es expresar una opinión sobre si las cifras de balance y la cuenta de resultados presentan razonablemente la situación de la empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

## **Principales Afirmaciones**

Las Guías Didácticas de Auditoría Financiera e Informe de Auditoría Integral (UTPL), detallan aspectos relacionados a las afirmaciones.

Los procedimientos de auditoría tienen por objeto recabar evidencia relativa a las afirmaciones, y debe relacionar cada una de éstas con los riesgos para obtener las suficientes pruebas que respalden su opinión.

Las afirmaciones son declaraciones hechas por la administración de la entidad, comunicadas explícita o implícitamente, sobre la información que se incluye en los estados financieros, en relación con:

- *Veracidad.*- significa que los activos, pasivos y patrimonio presentados en los estados financieros existen, que las transacciones han ocurrido y que están debidamente autorizadas.
- *Integridad.*- analiza si todas las transacciones están contabilizadas, incluidas en los estados financieros, o atribuidas al período contable correcto.
- *Valuación y exposición.*- analiza si cada transacción está correctamente calculada y reflejada por su monto apropiado; si los activos, pasivos y patrimonio, están correctamente valuados y registrados en las cuentas correctas, de acuerdo a su naturaleza y normas aplicables.

## **Opinión o dictamen del auditor**

Los resultados y opinión de la auditoría financiera se presentan en el “dictamen” que muestra claramente el juicio final del auditor sobre si las cuentas contables consideradas en todos los aspectos significativos, expresan adecuadamente o no la situación financiera de la entidad auditada. Dicha opinión otorga una seguridad razonable más no absoluta, por cuanto los mismos estados financieros no son exactos, sino solamente razonables.

La Norma Internacional de Auditoría establece guías y proporciona lineamientos sobre la forma y contenido del dictamen del auditor, para la expresión de una opinión sobre los estados financieros, por lo cual existen las siguientes clases:

**Tabla No. 7**

*Tipos de Dictámenes*

<b>Dictamen</b>	<b>Modalidad</b>
Limpio	Sin observaciones
Con salvedades	Existencia de desviaciones a principios contables
Negativo	Estados financieros que no demuestran apego a principios contables
Abstención de opinión	Limitaciones al examen practicado

**Fuente:** Auditoría Administrativa – Alfonso Amador Sotomayor; Tabla 2.2

**Elaborado por:** Paola Narváez

### **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF´s)**

Las NIIF´s<sup>2</sup> constituyen los principales criterios aplicables para la auditoría financiera; la lista de estas normas vigentes a la fecha, son:

#### *NIIF 1: Adopción, por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera*

El objetivo de la norma es asegurar que en la fecha de transición, los primeros estados e informes financieros, sean elaborados conforme a las NIIF de una entidad. Que esta información sea transparente para los usuarios, sea comparable para todos los períodos, suministre un punto de partida adecuado para la contabilización y que pueda ser obtenida a un costo que no exceda a sus beneficios.

Una entidad utilizará las mismas políticas contables en su estado de situación financiera de apertura y a lo largo de todos los períodos presentados en sus primeros estados financieros conforme a las NIIF. Además contempla exenciones limitadas, donde el costo de cumplir con los requerimientos pudiera exceder a los beneficios a obtener. La norma prohíbe la adopción retroactiva de las NIIF en algunas áreas donde el desenlace de una transacción ya sea conocido por la gerencia. Además requiere presentar información que explique la afectación de la transición desde los PCGA.

---

<sup>2</sup> [www.nicniif.org](http://www.nicniif.org)

### *NIIF 2: Pagos basados en acciones*

Esta norma requiere que la entidad refleje en el resultado del período y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo: aquellas liquidadas con instrumentos de patrimonio, en cuyo caso la entidad recibe bienes o servicios como contrapartida por los instrumentos de patrimonio de la entidad; pagos liquidados con efectivo, en las que la entidad adquiere bienes o servicios incurriendo en pasivos con el proveedor de dichos bienes o servicios, por importes que están basados en el precio o valor de las acciones de la entidad o de otros instrumentos de patrimonio de la misma; y, transacciones en las que la entidad recibe o adquiere bienes o servicios, y los términos del acuerdo proporcionen a la entidad o al proveedor de bienes o servicios la opción de decidir que la entidad liquide la transacción en efectivo o emitiendo instrumentos de patrimonio.

### *NIIF 3: Combinaciones de empresas*

El objetivo de esta NIIF es mejorar la relevancia, fiabilidad y comparabilidad de la información sobre las combinaciones de empresas y sus efectos, que una entidad proporciona a través de sus estados financieros.

Establece principios y requerimientos para que una adquirente de una combinación de empresas reconozca y mida los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos al valor razonable en su fecha de adquisición, así como la plusvalía adquirida en la combinación de empresas o una ganancia procedente de una compra en condiciones muy ventajosas, y revele información que permita a los usuarios de los estados financieros, evaluar la naturaleza y los efectos financieros de la combinación de empresas. Cualquier clasificación o designación realizada al reconocer estas partidas debe realizarse de acuerdo con los términos contractuales, condiciones económicas, políticas contables y de operación.

### *NIIF 4: Contratos de seguros*

Contiene un conjunto de mejoras en la contabilización de los contratos de seguro, revelar información que identifique y explique los valores en los estados financieros de la aseguradora, y que ayude a los usuarios de dichos estados a comprender la cuantía, calendario, naturaleza y grado de los riesgos que se derivan de dichos contratos.

Aplica a todos los contratos de seguro que haya emitido la entidad, así como a los contratos de reaseguro que posea, más no a la contabilización realizada por los tenedores de pólizas de seguro.

Requiere que la aseguradora mantenga los pasivos por contratos de seguro en su estado de situación financiera hasta que se liquiden o cancelen, o hayan caducado, y que presente los pasivos por seguros sin compensarlos con los activos por reaseguro conexos; y prohíbe las provisiones para posibles reclamaciones por contratos que no existían al final del periodo sobre el que se informa.

#### *NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas*

Esta norma requiere que los activos que cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor entre su importe en libros y su valor razonable menos los costos de venta, así como que cese la depreciación de dichos activos; que los pasivos incluidos dentro de un grupo de activos para su disposición clasificado como mantenido para la venta, se presenten separadamente en el estado de situación financiera y los resultados de la operación discontinuada sean mostrados separadamente en el estado del resultado integral.

Una entidad clasificará a un activo no corriente o un grupo de activos para su disposición como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperara fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de su uso continuado, y no un activo que vaya a ser abandonado.

#### *NIIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales*

Los activos para exploración y evaluación son los gastos incurridos por una entidad antes de que se pueda demostrar la factibilidad técnica y la viabilidad comercial de la extracción de recursos minerales.

Esta norma exige que las entidades que reconocen activos para la exploración y evaluación realicen pruebas que comprueben el deterioro de valor sobre ellos, cuando los

hechos y circunstancias sugieran que el importe en libros de los activos excede a su importe recuperable.

Una entidad establecerá una política contable para asignar los activos para exploración y evaluación a unidades generadoras de efectivo o grupos de unidades generadoras de efectivo, con la finalidad de comprobar si tales activos han sufrido un deterioro en su valor.

#### *NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar*

Esta norma requiere a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante y al final del período, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

La información a revelar cualitativa describe los objetivos, las políticas y los procesos de la gerencia para la gestión de dichos riesgos, y la cuantitativa sobre la medida en que la entidad está expuesta al riesgo; juntas, dan una visión de conjunto del uso de instrumentos financieros por parte de la entidad y de la exposición a riesgos que éstos crean. Aplica a todas las entidades, sea que tengan pocos o muchos instrumentos financieros.

#### *NIIF 8: Segmentos operativos*

Esta norma se aplicará a los estados financieros separados o individuales, o consolidados de una entidad, cuyos instrumentos de deuda o de patrimonio se negocien en un mercado público o que registre sus estados financieros en una comisión de valores u otra organización reguladora, con el fin de emitir algún tipo de instrumento en un mercado público.

Además, especifica la manera en que una entidad debe proporcionar información sobre sus segmentos de operación en los estados financieros anuales y en la información financiera intermedia, y establece los requerimientos para la revelación de información relacionada sobre productos y servicios, áreas geográficas y principales clientes. Con el propósito de permitir a los usuarios de sus estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

### *NIIF 9: Instrumentos Financieros*

Consiste en que para clasificar un instrumento financiero, ya no depende de la intención de la Gerencia frente a cada activo, se convierte en un tema de direccionamiento estratégico, si la entidad conserva los activos financieros dentro de un modelo de negocio para recibir sus flujos de efectivo contractuales, o las condiciones contractuales del activo financiero dan lugar, a flujos de efectivo que son únicamente pago del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Anteriormente para cada activo se hacía una evaluación independiente de acuerdo a la intención; ahora una entidad podría tener más de un modelo de negocio para gestionar sus instrumentos financieros; o podría mantenerlos todos para recibir de ellos sus flujos contractuales, pero no todos necesariamente hasta el vencimiento.

La forma como se gestionan los instrumentos financieros debe estar debidamente documentada, la gestión debe responder a la política y no se podría manejar a conveniencia según el momento.

#### **2.2.2 Auditoría de Control Interno**

Esta auditoría tiene como objeto fundamental evaluar la afirmación de la gerencia de que el sistema de control interno funciona y es adecuado para el cumplimiento de los objetivos.

Blanco (2007:105) la auditoría de control interno es la evaluación del control interno integrado, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de objetivos.

Para entender este tipo de auditoría es necesario mencionar el concepto de control interno:

Cano y Lugo (2010:207) es el conjunto de métodos y procedimientos que buscan asegurar la protección de los activos, la razonabilidad de la información, el cumplimiento de leyes, reglas y procedimientos y la consecución de metas y objetivos programados por una organización.

Estupiñan (2009:19) el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

**Tabla No. 8**

*Elementos del Control Interno*

<p style="text-align: center;"><b>Organización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Asignación de responsabilidades</li> <li>• Segregación de deberes</li> <li>• Coordinación</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Sistemas y Procedimientos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales</li> <li>• Sistemas</li> <li>• Formas</li> <li>• Informes</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Moralidad</li> <li>• Retribución</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Supervisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna</li> <li>• Externa</li> <li>• Autocontrol</li> </ul>

**Fuente:** *Control Interno y Fraudes – Rodrigo Estupiñan Gaitán*

**Elaborado por:** *Paola Narváez*

### **Componentes del Sistema de Control Interno**

El texto de Mantilla Samuel (2005) incorpora definiciones y análisis de cada componente del sistema de control interno.

El informe COSO II, constituye un referente obligatorio en el diseño de sistemas de control interno, el cual consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y son:

#### **a) Ambiente de Control**

Es la base de los componentes de control interno, consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la conciencia de control en los empleados, proporcionando disciplina y estructura.



Los factores son:

- Integridad y valores éticos
- Compromisos para la competencia
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Junta Directiva y Comité de Auditoría
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos

## **b) Evaluación de Riesgos**

Es la identificación y análisis de riesgos de fuentes internas y externas relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser administrados.

Factores:

- Objetivos globales de la entidad
- Objetivos a nivel de actividad
- Riesgos
- Manejo del cambio

## **c) Actividades de Control**

Constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las acciones necesarias para la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, incluyendo actividades diversas.

#### **d) Información y comunicación**

La información requerida para desarrollar, gestionar y controlar las operaciones, debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino con la información externa, necesaria para la toma de decisiones. Y la comunicación debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

#### **e) Supervisión y seguimiento**

Todo proceso debe ser supervisado, incluyéndose modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno; de esta forma se puede reaccionar ágilmente a los cambios de las condiciones.

### **2.2.3 Auditoría de Cumplimiento**

A continuación se presenta una definición de la auditoría de cumplimiento:

Blanco (2007:189) la auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Se puede concluir que el objetivo de la auditoría es la revisión y puesta en práctica de los sistemas, políticas y procedimientos establecidos por la dirección y los organismos de control; los cuales van a depender de las actividades y el objeto social de la empresa.

La principal afirmación a evaluarse en esta auditoría es aquella mediante la cual la gerencia asevera que la organización cumple con las principales disposiciones legales relacionadas, entre las que se pueden mencionar las siguientes:

- Leyes sobre sociedades
- Leyes tributarias
- Leyes laborales
- Legislación contable
- Leyes cambiarias
- Otras normas
- Marco legal interno

#### **2.2.4 AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Blanco (2007:233) la auditoría de gestión es el examen que se efectúan a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actualización y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Franklin (2007:11) una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.

La Auditoría de Gestión evalúa la eficacia, eficiencia y calidad referente a los objetivos empresariales, la optimización y buen uso de los recursos en una entidad, proceso, proyecto u operación. Como medio para mejorar las actividades de la empresa.

#### **Indicadores**

Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado, utilizada para establecer el éxito de un proyecto o una organización; cuya

magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede señalar una desviación, sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

### *Eficiencia*

Maldonado (2001) consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión, Acuerdo 047-CG-2011, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño.

En base a la bibliografía consultada, se puede definir a la eficiencia como la utilización óptima de los recursos con que se cuenta para lograr los objetivos y metas programas de la entidad, aprovechando al máximo las capacidades instaladas, y cumpliendo con los parámetros técnicos que garanticen la calidad en los servicios y productos brindados.

### *Eficacia*

Maldonado (2001) es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión, Acuerdo 047-CG-2011, en una concepción general, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

Se puede definir en base a los conceptos antes citados, a la eficacia como el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido.

## *Calidad*

La Contraloría General del Estado de Ecuador, en su Manual de Auditoría de Gestión, la define como la cantidad, grado y oportunidad en el que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente. Se refiere a los procesos sistemáticos utilizados por la institución para asegurar la ejecución o entrega de sus productos o servicios cada vez con mejor calidad; se evalúa además el control de dichos procesos y su mejoramiento continuo, de modo de asegurar la entrega de servicios y/o productos; y/o el cumplimiento de programas de manera que satisfagan crecientemente al usuario y aseguren el uso eficiente de los recursos institucionales.

En base al concepto analizado, se puede señalar que la calidad es el conjunto de características de un objeto (entidad, proceso, producto, servicio, etc.), que le confieren la capacidad para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas del consumidor.

Los indicadores constituyen un medidor de desempeño por cuanto tienen por objeto proporcionar información sobre los resultados alcanzados en las actividades o en los procesos, pues lo que no se mide no se puede evaluar, por lo tanto tampoco se puede mejorar.

### **2.3 Proceso de la Auditoría Integral**

El proceso de la auditoría integral se puede agrupar en diferentes fases, así:

Blanco (2007) y Guía Didáctica del Marco Conceptual de la Auditoría Integral (UTPL), detallan las fases de la auditoría, así como los pasos a seguir.

#### **2.3.1 Planeación**

Esta fase consiste básicamente en obtener una comprensión y conocimiento global de las actividades y operaciones principales ejecutadas por la empresa a examinar, con el objeto de determinar, entre otros aspectos, los objetivos y el alcance del examen, dependiendo del tamaño y complejidad de la organización.

Los elementos principales que incluye son:

### **Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno**

Obtener una visión sistémica de la organización, es una herramienta útil al momento de comprender el funcionamiento empresarial. Entre las principales actividades a realizar en esta etapa, se pueden mencionar:

- Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades, instalaciones y hábitos del personal.
- Conocimiento del negocio, entre los que se puede mencionar: tipos de productos y servicios, sucursales de la compañía y características operativas de la entidad, así como sus métodos de producción y marketing, vulnerabilidad de la empresa a las condiciones económicas cambiantes, proveedores, clientes, entre otros.
- El auditor podrá examinar las escrituras constitutivas, los estatutos, las actas de las asambleas de accionistas o juntas de directores, los contratos vigentes importantes, las publicaciones de acontecimientos actuales del negocio, estructura organizacional, y principalmente obtener el plan estratégico que se ha propuesto la empresa así como sus respectivos avances.
- Entrevista con la administración, esta actividad podrá revelar acontecimientos del mercado que afecten a la empresa y que pudieren tener significado en la auditoría.
- Evaluación de la estructura de control interno, revisar el ambiente de control interno de la empresa para verificar que éste entregue la confianza y la estructura necesaria para asegurar que las actividades que se desarrollan cumplen el objetivo para que fueran creadas.
- Solicitud y análisis de información de las diferentes auditorías:
  - *Financiera*: estados financieros, análisis evolutivo, presupuesto, sistema contable y manuales.

- *De Gestión*: estructura orgánica y funcional, planes estratégicos y tablero de indicadores.
- *De Control Interno*: códigos de conducta y ética, definición y actualización de estructuras y procedimientos, experiencia y rotación del personal.
- *De Cumplimiento*: legislación y regulaciones que afectan a la organización y sus informes de cumplimiento.

### **Evaluación de los riesgos de auditoría**

El temario de evaluación de riesgos de auditoría se encuentra disponible en Blanco (2007) y Guías Didácticas de Auditoría Financiera (UTPL):

Luego de realizar el conocimiento de la entidad y su entorno, el proceso se complementa con la evaluación de los riesgos de auditoría, con el fin de definir áreas críticas, la extensión y características de las pruebas de auditoría a aplicarse.

El riesgo de auditoría es aquel que genera la posibilidad de que el auditor emita una opinión errada por el hecho de no haber detectado errores u omisiones significativas.

El riesgo en la auditoría tiene tres componentes:

**Fórmula:**  $RA = RI * RC * RD$

<b>RA</b>	=	Riesgo de Auditoría
<b>RI</b>	=	Riesgo Inherente
<b>RC</b>	=	Riesgo de Control
<b>RD</b>	=	Riesgo de Detección

#### *Riesgo inherente*

Este tipo de riesgo tiene que ver con la actividad económica o el giro del negocio, independientemente de los sistemas de control interno que se encuentren aplicando en la empresa.

Entre los principales factores que inciden en la existencia de este tipo de riesgo están:

- Volumen de operaciones
- Naturaleza de las actividades económicas
- Rotación de personal
- Cambio de la base legal que incidan en el negocio
- Observaciones a los componentes de auditorías anteriores
- Sistemas de información

#### *Riesgo de control*

Es el riesgo de que el sistema de control interno sea insuficiente o inadecuado para la detección oportuna de irregularidades, por lo mencionado es importante que la Administración mantenga una constante revisión, verificación y ajustes de los controles internos.

Entre los factores relevantes que determinan este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

#### *Riesgo de detección*

Este tipo de riesgo está relacionado directamente con que los procedimientos de auditoría no detecten la existencia de errores en el proceso realizado. Por lo mencionado es responsabilidad del auditor elaborar procedimientos adecuados para contribuir a debilitar el riesgo de control y riesgo inherente.

Los factores que inciden en este tipo de riesgo, son que la auditoría no examina el 100% de las operaciones o que no se apliquen las técnicas de auditoría en forma correcta.

#### **Nivel de confianza**

Zaldumbide (2012:27) el nivel de confianza es un valor relativo o porcentual que indica el grado de cumplimiento de los controles internos diseñados a nivel general y para cada componente, sistema, rubro, cuenta, etc., que se relacionan con las afirmaciones.



Existen tres rangos para calificar el nivel de confianza e inversamente el nivel de riesgo, así:

**Tabla No. 9**

*Nivel de Confianza*

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</b>		

*Fuente: Guía Didáctica Auditoría Financiera I (UTPL)  
Elaborado por: Paola Narváez*

### **Planes de auditoría específicos**

Blanco (2007) para el desarrollo del plan de auditoría se debe realizar para cada auditoría uno en específico, tomando en cuenta lo siguiente:

- *Auditoría Financiera.*- identificación de rubros significativos presentados en los estados financieros, variaciones importantes de un período a otro y materialidad de las operaciones.
- *Auditoría de Gestión.*- adaptar la planificación hacia las áreas o sistemas relevantes en la organización, analizando información enfocada a verificar la eficiencia, eficacia y calidad.
- *Auditoría de Control Interno.*- evaluación de un grupo de funciones y actividades o controles que forman parte de un sistema.
- *Auditoría Cumplimiento.*- conocer y comprender el marco legal y regulatorio que tenga mayor impacto en el negocio y que con especial atención debe ser cumplida.

## **Programa de Auditoría**

Blanco (2007) Una vez concluido el plan general de la auditoría, se elaboran los programas de trabajo, que constituye el producto final de la planeación, los cuales contendrán la naturaleza, amplitud y oportunidad de las pruebas de auditoría.

Los programas de trabajo se pueden modificar a la medida en que se ejecute la revisión, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

La realización de programas de trabajo es de fundamental importancia para el Supervisor de Equipo, porque constituye una evidencia de la planificación realizada y los procedimientos establecidos.

### **2.3.2 Ejecución**

Blanco (2007) y las Guías Didácticas de las Auditorías de Control Interno, Financiera, Cumplimiento y de Gestión, incluyen metodologías para la ejecución de la auditoría integral bajo los enfoques mencionados.

Consiste en aplicar los procedimientos detallados en los programas de trabajo, en base a las técnicas de auditoría, tendientes a obtener evidencia suficiente y competente, que permita medir el éxito o no de la gestión, a través de la realización de pruebas y el análisis de las evidencias, para acumular bases que sustenten las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

### **Evidencia**

Moncayo (2012:20) la evidencia de auditoría significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa la opinión de auditoría. La evidencia de auditoría comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros e información corroborativa de otras fuentes.

Es importante que los papeles de trabajo contengan la evidencia suficiente, competente y relevante que sustenten los hallazgos.

La suficiencia de la evidencia se refiere a la cantidad de evidencia obtenida por el auditor por medio de las técnicas de auditoría; mientras que la competencia corresponde a la calidad de la evidencia adquirida.

### **Pruebas de auditoría**

La Guía Didáctica de Auditoría de Control Interno se seleccionó como bibliografía, pues presenta conceptos sobre las pruebas de auditoría.

Las pruebas de auditoría permiten ejecutar el plan y programa de trabajo de la revisión llevada a cabo, las cuales sustentarán los hallazgos; estas pruebas se clasifican en:

#### *Pruebas de cumplimiento o de controles*

El objetivo de estas pruebas es confirmar que los procedimientos cumplan con los requisitos reglamentarios o políticas de la Compañía, bajo las condiciones establecidas por la entidad o los organismos de control; así como evaluar la efectividad de las actividades de control interno.

#### *Pruebas Sustantivas*

Son pruebas aplicadas al detalle sobre las transacciones y saldos para obtener evidencia suficiente y competente sobre la efectividad del funcionamiento de la gestión; su propósito es determinar eventuales errores que estén implicados en los procesos y sistemas.

Las pruebas de cumplimiento son realizadas cuando el riesgo de auditoría es bajo, cuando es alto se aplican pruebas sustantivas y si es medio, una combinación de las dos.

### **Hallazgo**

Para los aspectos relacionados a los hallazgos se tomó como base lo detallado en la Guía Didáctica de Auditoría de Gestión (UTPL).

El hallazgo, abarca hechos y otra información obtenida por el auditor que debe ser comunicada oportunamente a los empleados y funcionarios de la organización auditada, a través de hojas de resumen de hallazgos por componente.

El auditor debe estar capacitado en las técnicas para desarrollar hallazgos en forma objetiva y realista, que mantenga una importancia relativa y sean basados en hechos y evidencias precisas.

Son atributos del hallazgo los siguientes:

#### *Condición*

Es la revelación de “lo que es”, es decir, la situación irregular o deficiencia tal como fue encontrada durante la auditoría, cuyo grado de desviación debe ser demostrado.

#### *Criterio*

Es la declaración de “lo que debe ser”, constituye el criterio o norma de carácter legal, operativo o de control que regula el accionar de la entidad auditada, en algunos casos el sentido común y en otros el criterio del auditor.

#### *Causa*

Es el motivo por el cual ocurrió la condición o por el cual no se cumplió el criterio. Su identificación requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor, y es indispensable para el desarrollo de la recomendación que prevenga la recurrencia de la condición.

#### *Efecto*

Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa, de no haber cumplido el criterio.

### 2.3.3 Comunicación

En la Guía Didáctica de Auditoría Financiera e Informe de Auditoría Integral (UTPL) se detalla el proceso de comunicación de resultados, del cual se tomaron los aspectos más relevantes.

La comunicación de los resultados del examen de auditoría se lo realiza a través del informe, incluyendo una reunión con las máximas autoridades de la empresa, para luego realizar la emisión del mismo.

El auditor deberá comunicar oportunamente los asuntos de auditoría de interés de la administración, por cuanto hace posible a los encargados de la administración tomar las acciones apropiadas.

Es importante que se comunique cualquier debilidad significativa identificada como realización de la auditoría los encargados de la gestión.

Entre las principales actividades de esta fase se pueden mencionar:

- Redacción del informe borrador, en forma conjunta los miembros del equipo de auditoría, desarrollando las observaciones que incluyan condición, criterio, causa y efecto.
- Obtención criterios de la entidad, de acuerdo a las observaciones detalladas en el informe borrador. Desarrollan un plan de acción con base a las recomendaciones de los auditores, el cual debe especificar las acciones, asignar responsabilidades y determinar el marco de tiempo necesario para hacer frente a las cuestiones que hayan surgido de la auditoría.
- Conferencia final para la lectura del informe, previo a la emisión del informe, con los funcionarios responsables, con el fin de que expresen sus puntos de vista y de esta manera se pueda reforzar los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

## **Estructura del informe**

Subia (2012:52) El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

El objetivo principal del informe es inducir a la entidad examinada que adopte medidas necesarias para la corrección de las deficiencias y el fortalecimiento del control interno.

El informe contendrá los siguientes elementos:

- Título
- Destinatario
- Tema o asunto determinado
- Parte responsable
- Responsabilidad del Auditor
- Limitación
- Estándares aplicables
- Criterios
- Opinión sobre los estados financieros
- Otras conclusiones
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre y Firma del Auditor

Adicionalmente, estará acompañado de los estados financieros de propósito general preparados por la Administración, las correspondientes notas y una certificación de la administración.

#### **2.3.4 Seguimiento**

La auditoría no será efectiva si ha concluido con un buen informe y no se efectúa un seguimiento para verificar, que la empresa auditada ha puesto en marcha las observaciones y recomendaciones que le ha propuesto el equipo auditor.

Los auditores y los directivos de la entidad deben realizar revisiones a intervalos predeterminados para evaluar el estado del plan de acción de mejora continua. Estas revisiones de seguimiento garantizan que las recomendaciones y conclusiones de los auditores, sustentadas en el plan de acción, ayuden a la compañía a conseguir sus metas de mejora continua.

El método para efectuar el seguimiento, dependerá del tipo de observación, así como la importancia y materialidad de las observaciones y recomendaciones.

**CAPÍTULO III**  
**ANÁLISIS DE LA EMPRESA**



### 3.1 Introducción

Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros es una sociedad anónima sometida al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros, tiene como objeto social principal realizar operaciones de seguros de vida y generales, y reaseguros de ambos ramos, por lo cual puede celebrar cualquier acto o contrato relacionado con su actividad, permitidos por la Ley.

Para todos los efectos, su condición de sociedad anónima con orientación y fundamentos cooperativistas establece sus principios y meta social, y la enmarca en el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley para este tipo de empresas. Su domicilio principal es la ciudad de Quito, y mantiene sucursales y agencias en las siguientes ciudades:

**Tabla No. 10**

*Agencias Coopseguros del Ecuador S.A.*

Ciudad	Tipo de Oficina
Guayaquil	Sucursal
Cuenca	Agencia
Loja	Agencia
Tumbaco	Agencia
Ambato	Agencia
Quito Sur	Agencia

**Fuente:** Detalle proporcionado por Departamento de Administración

**Elaborado por:** Paola Narváez

Coopseguros del Ecuador es una empresa aseguradora con profundo sentido de servicio y solidaridad que cuenta con una amplia experiencia y técnica para ofrecer la más completa protección a los sectores cooperativos principalmente: laboral, comercial, bancario, industrial y particular.

Los diversos planes de seguros ya sea de personas o de bienes que ofrece, proveen las coberturas y beneficios adecuados y necesarios para cada caso o situación, con el respaldo de reaseguradores internacionales de probado prestigio, lo cual garantiza la eficiencia y servicios.

### **3.1.1 Misión, Visión, Organigrama Funcional**

Tanto la misión como visión de la Compañía fueron establecidas en el año 2010 y desde entonces no han sufrido cambios; se encuentran publicadas al personal, clientes y proveedores de la empresa a través de diferentes medios como: la página web o letreros colocados en las oficinas a nivel nacional.

#### **Misión**

“Garantizar la protección de los intereses de Cooperados y Clientes, mediante un servicio de aseguramiento excepcional con profesionalismo y solidaridad”.

#### **Visión**

“Ser una aseguradora cooperativa solvente, modelo de confianza a través de un excelente servicio, que supere las expectativas de nuestros clientes; respaldada con un equipo humano comprometido, exitoso y con un alto sentido de responsabilidad social”.

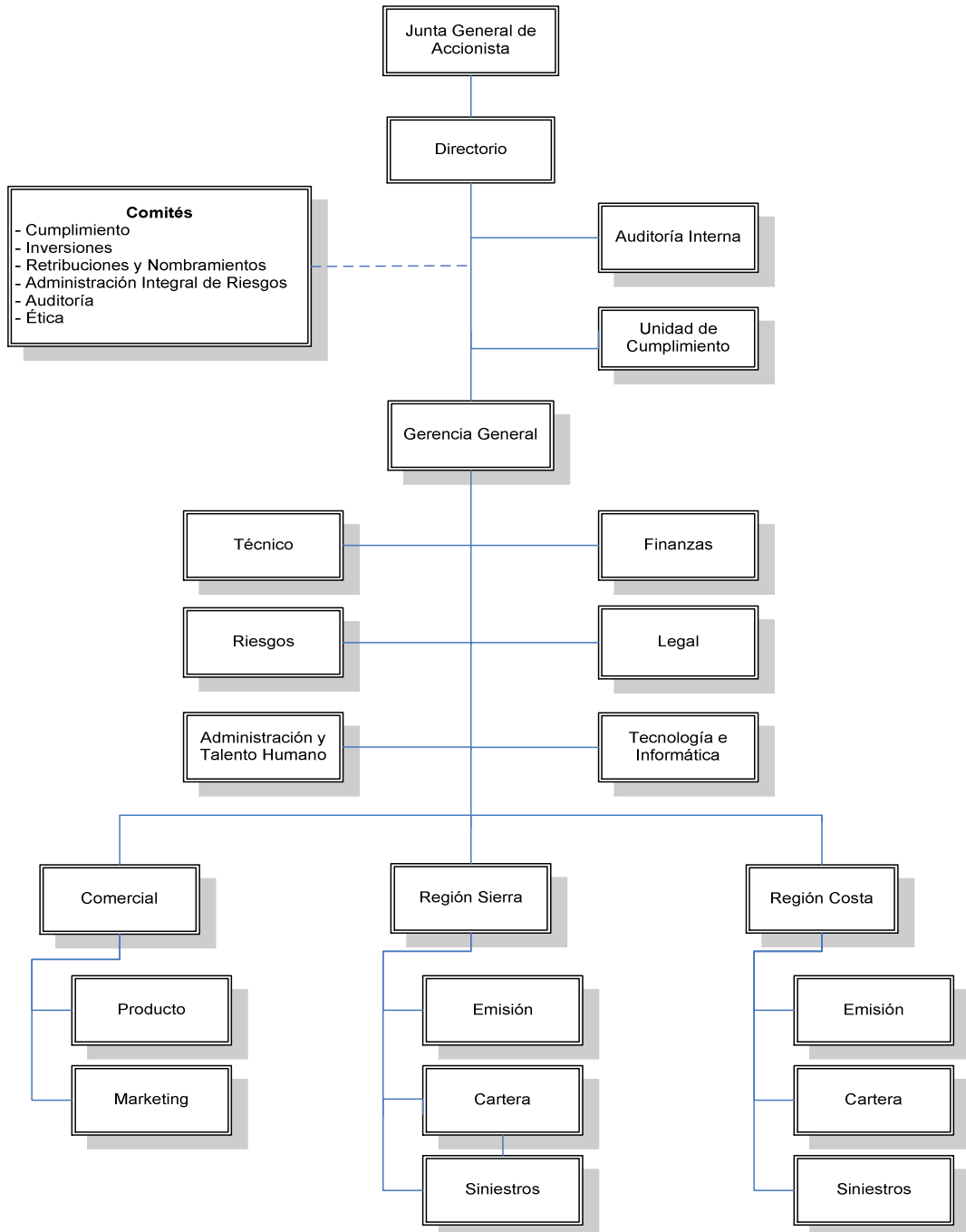
Si bien la misión se cumple en cuanto al mercado objetivo y al cumplimiento de las obligaciones con los asegurados; la visión no se ha cumplido, debido principalmente a las deficiencias en los procesos que no permiten otorgar un servicio de excelencia y por lo tanto la superación de las expectativas de los clientes.

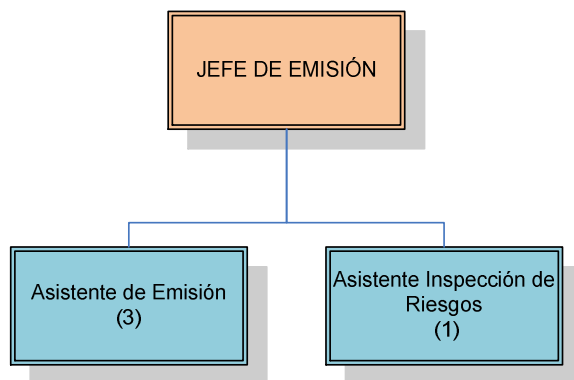
#### **Organigrama Estructural del Área de Emisión**

Para un mejor control la empresa se encuentra dividida en dos zonas o regiones: Sierra y Costa, en las cuales se encuentra el Área de Emisión que mantiene la siguiente estructura:

**COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.  
COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

**Organigrama Estructural**





## **Principales proveedores**

### *Agentes de agenciamiento de seguros*

Los negocios de Coopseguros del Ecuador S.A. se dividen entre directos y agentes de agenciamiento de seguros, por lo cual estos últimos se convierten en sus principales proveedores.

La Compañía faculta a agentes de agenciamiento de seguros que se valen de su propia organización y sin relación de dependencia laboral, mediante contratos inscritos y aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la obtención y gestión de contratos de seguros, a quienes entrega las pólizas y facturas para que éstos a su vez entreguen dichos documentos a los clientes.

“El Agente” está facultado para gestionar y obtener contratos de seguros para la Compañía valiéndose de su propia organización y sin relación de dependencia laboral, siempre que cuente con la credencial y el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en los ramos aprobados.

La Compañía paga a “El Agente” las comisiones por la gestión y colocación de pólizas de seguros sobre primas pagadas, de acuerdo a escalas establecidas en los contratos, tanto originalmente como en los casos de renovación o restitución de suma asegurada o en su defecto, en las extensiones de vigencia de la póliza.

Adicionalmente, “El Agente” reembolsará a la Compañía la parte proporcional de las comisiones sobre las primas devueltas a los asegurados por las anulaciones o cancelaciones de las pólizas.

#### *Reaseguradores*

La aseguradora cede a otra, parte o totalidad del riesgo que asume o contrata, generalmente para negocios grandes o muy riesgosos, en consideración al pago de una prima convenida, de todo o parte de los riesgos asumidos por ella.

Coopseguros del Ecuador anualmente para la renovación de los contratos de reaseguro realiza modelaciones para conocer cuáles son los tipos de contratos más adecuados para la Compañía, contratando reaseguradores de primera línea, garantizando a sus clientes respaldo, solidez y confianza.

#### *Prestadores de Salud*

Las empresas prestadoras de salud son empresas privadas, que brindan servicios de atención para la salud, con infraestructura propia y de terceros, sujetándose a la regulación de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS). Se crean bajo el amparo de la Ley 26790, que permite a las mismas complementar los servicios de atención para la salud.

La Compañía utiliza sus servicios para el cubrimiento del ramo de asistencia médica y accidentes personales.

#### *Ajustadores de Siniestros*

La Compañía incurre en gastos por concepto de investigación para determinar el valor de los daños que pueden existir en un siniestro, a través de ajustadores debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que se encargan de evaluar la ocurrencia de los siniestros y sus circunstancias, determinando si se encuentran o no amparados por la póliza y el monto de la indemnización que corresponda pagar al asegurado o beneficiario en su caso.

## Competencia

Entre las empresas que constituyen la principal competencia de Coopseguros del Ecuador S.A., se pueden mencionar las siguientes:

**Tabla No. 11**

*Principal Competencia de Coopseguros*

Ramo	No. Compañías en el mercado	Especialistas	Principal Competencia
SOAT	13	Ninguna especializada en el ramo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• QBE Colonial</li> <li>• Latina Seguros</li> <li>• Interoceánica</li> <li>• Oriente</li> <li>• Panamericana (Liberty)</li> </ul>
Vida	27	8 especialistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pichincha</li> <li>• Equivida</li> <li>• Panamericana (Liberty)</li> <li>• ACE</li> <li>• Unidos</li> <li>• Sucre</li> </ul>
Generales	35	4 especialistas en fianzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panamericana (Liberty)</li> <li>• Aseguradora del Sur</li> <li>• Oriente</li> <li>• Latina Seguros</li> <li>• Sweaden</li> </ul>
Todos	2	Énfasis en negocios del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucre</li> <li>• Rocafuerte</li> </ul>

**Fuente:** Página Web Superintendencia de Bancos y Seguros

**Elaborado por:** Paola Narváez

En el mercado asegurador se han presentado algunos cambios, ocasionados principalmente por la fusión o adquisición de empresas por parte de otras aseguradoras, lo cual ha permitido que empresas como: QBE Colonial, Panamericana (Liberty) o ACE que se encuentran conformadas por capitales internacionales, mantengan una concentración en el mercado, así como un mejoramiento de sus procesos. Lo mencionado se refleja principalmente

en el tiempo promedio de pago de siniestros (8 días), que es una ventaja competitiva en el sector.

### **Productos y servicios**

El enfoque de la Compañía es en las principales líneas de producción autorizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros:

#### 1. Líneas personales y financieras

- Vida grupo
- Vida individual
- Cantidades variables
- Accidentes personales
- Asistencia médica

#### 2. Seguros generales

- Equipo y Maquinaria
- Rotura de maquinarias
- Todo riesgo para contratistas
- Equipo electrónico
- Fidelidad
- Bancos e instituciones financieras (BBB)
- Incendio y líneas aliadas
- Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas
- Multiriesgo hogar
- Robo y asalto
- Transporte
- Transporte de Valores
- Vehículos (livianos y pesados)
- Responsabilidad Civil
- Marítimo (casco de buque)

- Pérdida de beneficio por rotura de maquinarias
- Obras civiles terminadas
- Riesgos especiales (riesgos diversos)

3. SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito)



**Tabla No. 12**

*Ramos de Coopseguros del Ecuador*

<b>RAMOS DE VIDA</b>		
<b>Producto</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Mercado Objetivo</b>
Vida Grupo	Amparar el riesgo de muerte a un grupo asegurable, bajo planes temporales renovables.	Personas naturales agrupadas bajo una entidad jurídica o que tienen intereses comunes con una tercera, natural o jurídica. El grupo asegurable está integrado por miembros de una asociación, sindicato, cooperativa, personal de una empresa.
Vida Individual	Satisfacer necesidades eventuales a las personas dependientes del asegurado y que se deriven del fallecimiento de éste para proteger su patrimonio.	Todas las personas cuyas edades oscilen entre 18 y 60 años y deseen protección por un tiempo determinado.
Cantidades Variables	Amparar el riesgo de muerte protegiendo a la institución de crédito y a los garantes por el saldo insoluto de la deuda.	Cartera de deudores y/o codeudores de créditos de las cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras.
Accidentes personales	Satisfacer necesidades eventuales de las personas dependientes del asegurado y que se deriven como consecuencia de un accidente que sea o no laboral, debido a causas imprevistas, fortuitas y ocasionales que produzca la muerte o incapacidad total o parcial permanente.	Personas naturales agrupadas bajo una entidad jurídica o que tienen intereses comunes con una tercera, natural o jurídica. El grupo asegurable está integrado por miembros de una asociación, sindicato, cooperativa, personal de una empresa.
Asistencia médica	Satisfacer las necesidades consecuentes de una enfermedad o accidente, mediante la prestación de servicios médicos ambulatorios y/o hospitalarios a través de una red médica.	Personas naturales con edad superior a los 60 años de edad, jubilados o no de la seguridad ecuatoriana.

RAMOS GENERALES		
Producto	Objetivo	Mercado Objetivo
Equipo y Maquinaria	Amparar al asegurado contra daños súbitos e imprevistos ocurridos a la maquinaria y equipos empleados en el sector de la construcción a consecuencia de riesgos externos.	Propietarios, arrendatarios, contratistas de todo tipo de maquinaria y equipo utilizados tales como: grúas, palas, equipos de perforación, etc.
Rotura de Maquinaria	Proteger al asegurado contra pérdidas financieras causadas por daños internos súbitos e imprevistos de sus instalaciones y maquinaria industrial y general, de tipo mecánico y eléctrico.	Propietarios, o representantes legales de todo tipo de industria, fabrica, talleres, centrales de producción y distribución de energía, en general todos los que utilicen procesos de producción mecanizados, ejemplos, edificios, hoteles, restaurantes.
Todo Riesgo Contratista	Cubrir toda clase de obras civiles en construcción tanto por daños sufridos por la obra incluyendo tanto la maquinaria como equipos de construcción así como daños ocasionados a terceros durante la construcción.	Constructores, propietarios, contratistas, sub-contratistas de edificios para vivienda, hospitales, escuelas, etc.
Equipo Electrónico	Cubrir los riesgos propios del funcionamiento y utilización de equipos electrónicos por causas imprevistas y súbitas durante su funcionamiento.	Propietarios y arrendatarios de instalaciones de procesamiento de datos, por ejemplo: administración, equipos de medicinas, hospitales, instalación de telecomunicación, etc.
Fidelidad	Proteger al empresario o industrial, o entidad pública asegurado por el manejo doloso de dinero, valores, o bienes de su propiedad, por parte de sus empleados.	Almacenistas, agentes, comisionistas, tesoreros, administrados, entidades públicas (bancos, escuelas, etc.)

RAMOS GENERALES		
Producto	Objetivo	Mercado Objetivo
Bancos e instituciones financieras	Amparar a las entidades bancarias, corporaciones de ahorro y vivienda y similares contra los delitos como fraude, falsificación y similares, que pueden cometer sus empleados o terceros.	Instituciones financieras (bancos, cooperativas, mutualistas, etc.)
Incendio y líneas aliadas	Indemnizar al asegurado las pérdidas o daños materiales que pueda sufrir la propiedad asegurada como consecuencia directa de incendio o rayo.	Empresas, locales, residencias, edificios, bodegas, muebles, enseres, maquinas, mercaderías, etc.
Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	Cubrir pérdidas de utilidades a causa de paralización o disminución de su actividad básica, a causa de pérdida o daño de los bienes provenientes de incendio, rayo o sus anexos.	Entidades comerciales o industriales que produzcan una utilidad.
Robo y asalto	Indemnizar las pérdidas o daños que sufran los bienes asegurados dentro de las residencias o establecimientos, como consecuencia directa de sustracción con violencia y los daños que se causen a los edificios o locales que contengan los bienes asegurados con motivo de tal sustracción o tentativa.	Comerciantes, jefes de hogar y en general todas las personas naturales o jurídicas que posean bienes susceptibles de robo, hurto o atraco.

RAMOS GENERALES		
Producto	Objetivo	Mercado Objetivo
Multiriesgo hogar	Proteger integralmente los riesgos o peligros más comunes a los que está expuesto el hogar, salvaguardando así sus bienes y su patrimonio.	Jefes de familia que sean propietarios o inquilinos de vivienda.
Transporte	Indemnizar al asegurado las pérdidas o daños que sufran las mercaderías por razón de los riesgos o peligros a que están expuestas durante su transporte (avión, camión, barco).	Personas naturales o jurídicas cuyas ocupaciones en la industria o en el comercio obliguen al transporte de mercancías, bien sea dentro de una ciudad, o cualquier lugar dentro de Ecuador o del mundo.
Transporte de Valores	Amparar dinero, joyas, metales preciosos, piedras preciosas, cheques, documentos de valor contra los riesgos que puedan afectarlos durante su transporte.	Personas naturales o jurídicas cuyas ocupaciones en la industria o en el comercio obliguen al transporte de valores que signifiquen para su poseedor la posibilidad de convertirlos en dinero.
Vehículos	Indemnizar los daños o pérdidas que sufra el vehículo asegurado o aquellos que éste causa a terceros, ya sea a las personas o a sus bienes.	Personas naturales o jurídicas que tengan vehículos, ya sean de servicio particular, público o especial, ciñéndose en cada caso a las normas de aceptación de la compañía.
Responsabilidad Civil	Indemnizar los perjuicios patrimoniales que sufra el asegurado por daños materiales o lesiones personales de terceros con quienes no medie un contrato previo relacionado con el hecho que causó el daño. Se cubren también los gastos judiciales y extrajudiciales, provenientes de sucesos amparados por la póliza.	Propietarios o constructores de edificios, farmacias, bancos, supermercados, y en general, cualquier persona natural o jurídica dentro de su actividad profesional.

<b>SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito)</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Mercado Objetivo</b>
Indemnizar los gastos por muerte o lesiones corporales físicas causados a las personas y los gastos que se deban sufragar por atención médica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica o funeraria, originados en accidentes producidos por vehículos automotores asegurados.	Todo vehículo que transite por las vías y lugares públicos del territorio nacional.

**Fuente:** *Fichas Técnicas de Coopseguros del Ecuador*

**Elaborado por:** *Paola Narváez*

## **Clientes**

Al cierre del año 2012, la Compañía contaba con 9308 asegurados concentrándose en los siguientes ramos: 28% en vehículos, 18% en asistencia médica, 14% en vehículos pesados y 9% en vehículos buses e incendio y líneas aliadas.

Las cooperativas constituyen el principal canal y base de crecimiento de la Compañía, sobre todo en los ramos de líneas personales y financieras, pues dentro del desarrollo de nuevos productos, el foco inicial y principal ha sido cubrir las necesidades y requerimientos de los cooperados.

La gestión de la Compañía está basada y fundamentada en la atención directa a las cooperativas, ejecutando un plan de visitas anual por parte de toda el área comercial, presentando en dichas visitas varios productos y ventas cruzadas, basándose en los acuerdos mantenidos con las mismas.

Dentro de los principales servicios otorgados a las cooperativas, se pueden mencionar los siguientes:

- Brigadas médicas, a través de “Jornadas Preventivas para la Salud” puestas a disposición de los socios, cooperados y sus familias de manera gratuita.
- Auspicio en “Asamblea de Cooperativas Controladas por la SBS”.
- Capacitación en póliza bancaria.
- Auspicio al “Encuentro Nacional de Jóvenes Cooperativistas”.
- Auspicio en competencias atléticas.
- Organización del “Certamen Nacional de Oratoria Juvenil Cooperativista”.
- Auspicio “Convención Financiera Cooperativa”.

Adicionalmente, dentro del mercado objetivo también se puede mencionar al sector privado para pequeñas y medianas empresas PYMES y negocios uno a uno

La Compañía no cuenta con un Área de Atención al Cliente, lo cual dificulta que se conozca la percepción de los asegurados, tanto del servicio, así como de los tiempos de respuesta, y dificulta la toma de decisiones.

### 3.2 Cadena de Valor

La Cadena de Valor de Coopseguros del Ecuador S.A. describe cómo se desarrollan sus actividades, compuestas por distintas etapas que forman el proceso del negocio.

La cadena de valor es muy importante por cuanto clasifica y organiza los procesos o actividades del negocio, generando valor al cliente y con ello se obtiene una ventaja competitiva.

Además permite examinar las actividades que realiza la Compañía y su manera de interactuar, dividiendo las actividades estratégicas para entender el comportamiento de los costos y las fuentes de diferenciación.



**Gráfico No. 4** Cadena de Valor

**Fuente:** Detalle proporcionado por el Departamento de Talento Humano

### **3.2.1 Procesos Gobernantes**

Los procesos gobernantes se encuentran inmersos en la planificación estratégica, que incluye las siguientes actividades:

- Definición de los objetivos estratégicos
- Definición de las estrategias empresariales
- Definición y actualización de las meta, los responsables y las iniciativas estratégicas
- Definición y mantenimiento de los indicadores
- Adaptación de la estrategia a cada área

### **3.2.2 Procesos Agregadores de Valor**

#### **Técnica**

El principal objetivo del área técnica es establecer las políticas de suscripción de la Compañía, que constituyen la base para la emisión de las pólizas de seguros, analizando parámetros como: tasas, rentabilidad de los negocios, siniestralidad.

#### **Comercial**

La misión del área comercial consiste en coordinar, evaluar y supervisar la gestión comercial, basado en las relaciones interpersonales para lograr la apertura con clientes y llegar a cumplir las metas establecidas.

Entre las principales actividades ejecutadas en este proceso se pueden mencionar las siguientes:

- Realización de investigación de mercado
- Realizar propuestas comerciales
- Crear estrategias de la promoción y comercialización
- Realizar campañas de fidelización



- Realizar ventas efectivas
- Ejecución y control de presupuesto

### **Emisión**

La misión del Área de Emisión consiste en supervisar, coordinar, evaluar y controlar la adecuada suscripción, para brindar un servicio de calidad, en base a las políticas establecidas por el Área Técnica.

La emisión de pólizas está determinada en los elementos formales del seguro:

- Solicitud
- Contragarantía
- Póliza
- Carátula
- Condiciones generales
- Condiciones particulares
- Condiciones especiales
- Anexos
- Endosos

### **Reaseguros**

Su misión consiste en encontrar el mejor respaldo de reaseguradores calificados, para proteger los riesgos asumidos por la Compañía.

### **Cobranzas**

Su misión se enmarca en la recuperación de las primas emitidas con el fin de que la Compañía cuente con fondos para operar costos y gastos.

## **Indemnizaciones**

Su misión consiste en gestionar y controlar los procesos de indemnización, con la finalidad de realizar pagos adecuados y oportunos. Dentro de sus principales actividades se puede mencionar:

- Análisis y definición de siniestros
- Liquidación de siniestros
- Salvamentos

### **3.2.3 Procesos Habilitantes**

Entre los principales procesos habilitantes se pueden mencionar los siguientes:

#### **Tecnología de Informática y Comunicaciones**

Su misión se enmarca en dirigir, planificar y coordinar políticas o estrategias, a fin de garantizar la actualización tecnológica y los servicios de información requeridos en las diferentes áreas de la Compañía, así como también dar el soporte en tecnología de la información a la gestión operativa y comercial, a través de las siguientes actividades:

- Elaboración del plan estratégico para la gestión TI
- Brindar soporte técnico
- Administración de la información
- Mantenimiento preventivo
- Actualización de software

#### **Gestión Financiera**

La misión de la gestión financiera consiste en llevar a cabo y supervisar todas las operaciones financieras de la Compañía, a través de:

- La revisión del presupuesto
- Canalizar los recursos presupuestados
- Realizar una planificación financiera
- Realizar inversiones y pagos
- Gestionar y validar procesos contables

### **Gestión de Talento Humano**

Su misión se enmarca en realizar planes y gestiones de apoyo que aporten a la productividad de la Compañía, a través del desarrollo de su personal. Dentro de sus principales actividades a ejecutar se pueden mencionar:

- Contratación de personal
- Implementar programas de capacitación
- Gestionar programas de bienestar del personal
- Liquidación de nómina
- Coordinación de programas de salud ocupacional
- Verificación del cumplimiento al reglamento interno

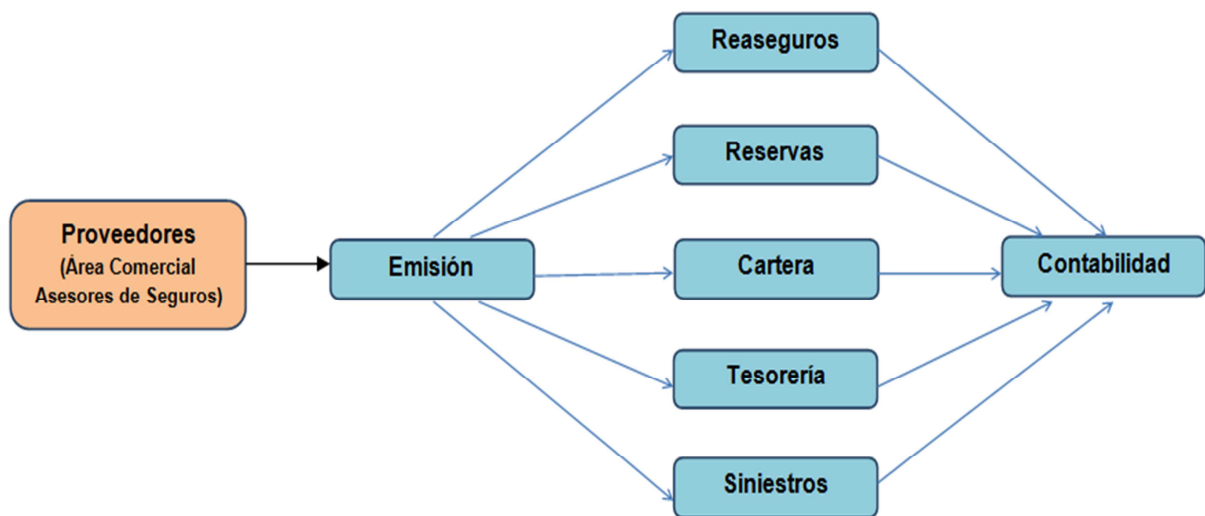
### **Gestión Legal**

El Área Legal vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente y de esa manera garantizar acciones efectivas en el ámbito respectivo, a través de:

- Identificación e interpretación de requisitos legales y su socialización interna
- Aplicación oportuna de las disposiciones legales
- Prevención de demandas judiciales
- Vigilar el desarrollo de procesos legales en curso
- Instaurar acciones en derecho
- Realizar y revisar contratos empresariales

### 3.3 Importancia del Proceso de Emisión de Pólizas

En el siguiente gráfico se puede observar el flujo de información, la cual parte del proceso de emisión, sin el cual los restantes no se podrían ejecutar, por lo mencionado es de vital importancia realizar el examen de este proceso.



**Gráfico No. 5** Flujo del Proceso

**Fuente:** Levantamiento del Proceso

**Elaborado por:** Paola Narváez

El proceso de emisión cumple un papel primordial en el giro del negocio de Coopseguros del Ecuador S.A., por cuanto:

- Es allí donde se plasman los negocios efectuados por el Área Comercial, tanto nuevos como renovaciones.
- Se aplican las políticas de suscripción elaboradas y actualizadas por el Departamento Técnico.
- Entrega información al Departamento de Reaseguros para colocar automática o facultativamente, dependiendo del riesgo asumido por la Compañía.
- Se crean las primas para que sean administradas por el Departamento de Cartera para su efectiva recuperación y la Compañía cuente con los fondos para soportar los costos y gastos.

- En base a las pólizas emitidas se calcularán las reservas de acuerdo a los lineamientos establecidos por el organismo de control.
- Los pagos a los agentes asesores de seguros, dependerá de las pólizas emitidas.
- Se establecen las condiciones generales y particulares, las cuales serán la base para el pago de siniestros en los diferentes ramos.

## **CAPÍTULO IV**

**INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA O PROCESO DE EMISIÓN DE  
PÓLIZAS DE COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

#### **4.1 Índice de Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo se encuentran divididos en los siguientes archivos, del cual se presenta el índice con todos los documentos elaborados:

- Archivo de Administración
- Archivo Permanente
- Archivo de Planificación
- Archivo Corriente
- Archivo de Comunicación

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

Archivo	Papel de Trabajo	Ref.
<b>Administración</b>	Propuesta de Auditoría Integral	<b>A</b> <b>A-1</b>
	Contrato de Servicios Profesionales	<b>A-2</b>
	Orden de Trabajo	<b>A-3</b>
	Notificación	<b>A-4</b>
<b>Permanente</b>	Ley de Seguros	<b>B</b> <b>B-1</b>
	Reglamento a la Ley de Seguros	<b>B-2</b>
	Decreto Supremo 1147	<b>B-3</b>
	Ley General de Instituciones del Sistema Financiero	<b>B-4</b>
	Plan de Cuentas Compañías Seguros y Reaseguros	<b>B-5</b>
	Catálogo Único de Cuentas	<b>B-6</b>
	Normas contables sobre el manejo de primas emitidas	<b>B-7</b>
	Derechos Emisión Pólizas de Seguros	<b>B-8</b>
	Gestión del Riesgo Operativo	<b>B-9</b>
	Transformación y Reforma de Estatutos	<b>B-10</b>
	Políticas de Contabilidad	<b>B-11</b>
	Manual de Políticas y Procedimientos de Emisión	<b>B-12</b>
	Manual de Funciones	<b>B-13</b>
	RUC	<b>B-14</b>
	Balance Diciembre 2012	<b>B-15</b>
<b>De Planificación</b>	<i>Planificación Preliminar</i>	<b>C</b> <b>C-1</b>
	Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Global (conocimiento del negocio)	<b>C-1.1</b>
	Matriz de Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo Global (emisión de pólizas)	<b>C-1.2</b>
	Resultado Final	<b>C-1.3</b>
	Informe de Visita Preliminar	<b>C-1.4</b>



Archivo	Papel de Trabajo	Ref.
<b>Corriente</b>	<i>Planificación Específica</i>	<b>C-2</b>
	Cuestionario de Control Interno - Enfoque Financiero	<b>C-2.1</b>
	Cuestionario de Control Interno - Enfoque Legal	<b>C-2.2</b>
	Cuestionario de Control Interno - Enfoque Operativo	<b>C-2.3</b>
	Lista de Verificación	<b>C-2.4</b>
	Evaluación Riesgo de Auditoría	<b>C-2.5</b>
	Programa de Trabajo - Auditoría Financiera	<b>C-2.6</b>
	Programa de Trabajo - Auditoría de Control Interno	<b>C-2.7</b>
	Programa de Trabajo - Auditoría de Cumplimiento	<b>C-2.8</b>
	Programa de Trabajo - Auditoría de Gestión	<b>C-2.9</b>
		<b>D</b>
	<i>Auditoría Financiera</i>	<b>D-1</b>
	Definición de Componentes	<b>D-1.1</b>
	Sumaria de Ingresos	<b>D-1.2</b>
	Sumaria de Prima Emitida	<b>D-1.2.1</b>
	Sumaria de Egresos	<b>D-1.3</b>
	Sumaria de Liquidaciones y Rescates	<b>D-1.3.1</b>
	Sumaria de Comisiones Pagadas	<b>D-1.3.2</b>
	Variación de Saldos	<b>D-1.4</b>
	Producción Anual	<b>D-1.5</b>
	Antigüedad de Cartera	<b>D-1.6</b>
	Cancelaciones	<b>D-1.7</b>
	Comisiones	<b>D-1.8</b>
	Narrativa	<b>D-1.9</b>
	Hoja de Hallazgos, Financiero	<b>D-1.10</b>
	<i>Auditoría de Control Interno</i>	<b>D-2</b>
	Firmas Autorizadas	<b>D-2.1</b>
	Firmas de Suscripción	<b>D-2.2</b>
	Perfiles y Roles	<b>D-2.3</b>
	Hoja de Hallazgos, Control Interno	<b>D-2.4</b>
	<i>Auditoría de Cumplimiento</i>	<b>D-3</b>
	Revisión de Documentación	<b>D-3.1</b>
	Cuadro Resumen	<b>D-3.1.1</b>
Firmas Escaneadas	<b>D-3.2</b>	
Porcentaje de Comisiones	<b>D-3.3</b>	

Archivo	Papel de Trabajo	Ref.
<b>Comunicación</b>	Revisión de Impuestos	<b>D-3.4</b>
	Hoja de Hallazgos, Cumplimiento	<b>D-3.5</b>
	<i>Auditoría de Gestión</i>	<b>D-4</b>
	Indicadores de Gestión	<b>D-4.1</b>
	Narrativa	<b>D-4.2</b>
	Confirmación	<b>D-4.3</b>
	Hoja de Hallazgos, Gestión	<b>D-4.4</b>
		<b>E</b>
	Convocatoria	<b>E-1</b>
	Informe de Auditoría Integral	<b>E-2</b>
	Matriz de Seguimiento	<b>E-3</b>
	Acta Discusión del Informe	<b>E-4</b>
	Entrega del Informe Definitivo	<b>E-5</b>

#### 4.2 Administración de la Auditoría

La administración de la auditoría comprende la formalización de los servicios de auditoría externa presentados por la Compañía Auditores Asociados S.A. a Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros para la realización de la auditoría integral al área de emisión de pólizas, correspondiente al año 2012.

**PROPUESTA ECONÓMICA DE SERVICIOS PROFESIONALES  
AUDITORÍA INTEGRAL**

Quito, D.M., 10 de abril de 2013

Señores

Coopseguros del Ecuador S.A.

Apreciados señores:

De acuerdo con su solicitud, nos es grato presentarles esta propuesta de auditoría integral, para el Proceso de Emisión de Pólizas de la Compañía de Seguros y Reaseguros Coopseguros del Ecuador S.A., para el año terminado el 31 de diciembre de 2012, la cual hemos preparado teniendo en cuenta el alcance de la auditoría integral, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y demás disposiciones legales que regulan las actividades de la sociedad.

**Naturaleza y alcance**

La naturaleza de nuestro trabajo es la ejecución de una auditoría integral con los siguientes objetivos:

- *Financiero:* Establecer si los estados financieros de la sociedad reflejan razonablemente su situación financiera, el resultado de sus operaciones, los cambios en su situación financiera, su flujo de efectivo y los cambios en su patrimonio, comprobando que en la preparación de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron, se observaron y cumplieron las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en el país.
- *Cumplimiento:* Determinar si la Compañía, en desarrollo de las operaciones de emisión de pólizas, cumple con las disposiciones y regulaciones internas y externas que le son aplicables.

- *Gestión:* Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la sociedad en el manejo de los recursos disponibles.
- *Control Interno:* Evaluar el sistema de control interno mediante la revisión de ciclos transaccionales, para determinar si los controles establecidos por la Compañía son adecuados o requieren ser mejorados para asegurar mayor eficiencia en las operaciones y una adecuada protección de su patrimonio.

La auditoría integral se hará de acuerdo con las prescripciones legales, pronunciamientos profesionales y las normas internacionales de auditoría, por consiguiente incluirá una planeación, evaluación de control interno, medición de la gestión, pruebas de la documentación, de los libros y registros de contabilidad y otros procedimientos de auditoría que consideremos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Nuestros procedimientos de auditoría, después de haber evaluado los riesgos inherentes del negocio, incluyen varias pruebas.

El alcance de la auditoría integral se basará principalmente en pruebas selectivas suficientes para obtener seguridad razonable en cuanto a que la información que contienen los registros contables principales y otros datos fuentes, es confiable como base para la preparación de los estados financieros y nos permita obtener evidencia suficiente y válida para formar y justificar la opinión que debemos expresar acerca de la razonabilidad de los estados financieros. En igual forma se harán pruebas selectivas para soportar nuestras conclusiones u opiniones de los demás temas que incluyen la auditoría integral.

### **Metodología de trabajo**

Nuestro enfoque está basado sobre el entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno. La estructura y los aspectos más relevantes de nuestro enfoque son los siguientes:

- Planeación Preliminar
- Ejecución de la Auditoría Integral
  - Auditoría de Gestión

- Auditoría de Control Interno
- Procedimientos sustantivos
- Evaluación de los resultados de las pruebas
- Revisión de los estados financieros
- Auditoría de Cumplimiento

## **Informes**

En desarrollo de nuestro trabajo de auditoría integral, emitiremos los siguientes informes, los cuales serán un documento oficial cuando se haya cumplido una reunión con los directivos de la Compañía para discutir su contenido, con el propósito de establecer su objetividad en relación con las situaciones que en ellos se expresen:

- *Informe final de la auditoría integral*

Este informe contendrá el siguiente alcance: auditoría financiera del balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo; la evaluación del sistema de control interno, la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que le afectan y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño. Adicionalmente, estará acompañado de los estados financieros de propósito general preparados por la administración, sus correspondientes notas y una certificación de la administración.

La opinión sobre los estados financieros de la Compañía, tiene como soporte las conclusiones generales de nuestro examen sobre los mismos, la cual puede ser:

- Sin salvedades sí, a nuestro criterio profesional, refleja razonablemente la situación financiera de la Compañía a la fecha indicada y el resultado por el período examinado.
- Con salvedades, cuando por circunstancias no controlables, tengamos impedimentos en la ejecución de pruebas apropias y necesarias para la expresión

de nuestro dictamen sobre situaciones o resultados que podrían tener relativa importancia.

- Nos abstendremos de opinar o daríamos una opinión negativa si, por las condiciones o circunstancias encontradas no es posible la realización de nuestro trabajo, o cuando se presenten prácticas contables que vician materialmente los estados financieros.

Cualquiera que sea el resultado del trabajo y el tipo de opinión o informe que emitamos, el balance ajustado y reclasificado de acuerdo con las circunstancias encontradas, les será entregado para efectos de su análisis y estandarización para usos futuros.

- Informes intermedios y eventuales

En el curso de la auditoría, previa revisión de los controles establecidos, de los procesos administrativos, de los registros contables y de la documentación que lo soporta, presentaremos informes donde se resumirá el trabajo realizado con las observaciones y recomendaciones que hubieran sido detectados en el transcurso del trabajo.

### **Términos del convenio y honorarios**

La auditoría integral será realizada por profesionales independientes, sin subordinación laboral, limitación de tiempo ni horario, pero con toda la amplitud para lograr una eficiente actuación profesional.

Para el normal desarrollo de la auditoría integral, la entidad se obliga a mantener la contabilidad al día, un sistema de comprobantes y archivos ordenados, facilidad de inspección física de los registros contables, planes de gestión, cumplimiento de leyes y regulaciones, y suministrar la información necesaria para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Para la definición del honorario hemos considerado los siguientes factores:

- Complejidad y responsabilidad del trabajo a realizar.

- Nivel de conocimiento y experiencia requerido por los profesionales para la ejecución del trabajo.
- Duración del proyecto.

Rubro	Horas		
	Auxiliares	Supervisor	Director
Auditoría financiera	200	50	10
Auditoría de control interno	200	30	5
Auditoría de cumplimiento	100	10	5
Auditoría de gestión	200	30	10
<b>Total horas</b>	<b>700</b>	<b>120</b>	<b>30</b>

Detalle	Total horas	Valor de la hora	Honorarios
Director (1)	30	30.00	900.00
Supervisor (1)	120	20.00	2,400.00
Asistentes (2)	700	12.00	8,400.00
<b>Total horas</b>	<b>850</b>	-	<b>11,700.00</b>

El honorario indicado será cancelado de la siguiente manera:

- 40% en concepto de anticipo previo al inicio del trabajo,
- 30% una vez presentado el borrador del informe, y
- 30% restante a la entrega del informe final con las respuestas de los involucrados y la respectiva matriz de seguimiento.

Atentamente,



Ing. CPA Paola Narváez  
GERENTE GENERAL

## CONTRATO PARA LA AUDITORÍA INTEGRAL

Conste por el presente documento, el contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría integral, que lo suscriben por una parte el Sr. Francisco Morales, en su calidad de representante legal de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, quien en adelante se denominará "El Contratante", y por la otra parte la Srta. Paola Narváez, en su calidad de representante legal de Auditores Asociados S.A., quien en adelante se denominará "El Contratista", el mismo que se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA – Objeto:** El Contratista se obliga a cumplir la labor de auditoría integral al Proceso de Emisión de Pólizas de Seguros de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, por el año calendario del 2012, de acuerdo con lo establecido por la Ley, y de conformidad con la propuesta que se presentó a El Contratante a través de comunicación escrita, la que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.

**SEGUNDA – Duración:** El presente contrato tendrá una vigencia de 6 meses comprendido entre el 1 de mayo al 31 de octubre de 2013, entendiéndose que el período sobre el cual se ejercerá el trabajo es el año calendario comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

**TERCERA – Valor y forma de pago:** El Contratante reconocerá al Contratista como precio de este contrato y por la prestación de los servicios descritos en la cláusula primera de este documento, honorarios por la suma de US\$ 11,700 (once mil setecientos dólares de los Estados Unidos de América) más IVA, los que se cancelarán así: 40% en concepto de anticipo previo al inicio del trabajo, 30% una vez presentado el borrador del informe y el 30% restante a la entrega del informe final con las respuestas de los involucrados y la respectiva matriz de seguimiento, a través de la firma del acta de discusión del informe.

**CUARTA – Designaciones:** Para el correcto cumplimiento de sus funciones. El Contratista designará las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley. Entre estas personas y el Contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por



ende, el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva del Contratista.

**QUINTA – Obligaciones del contratante:** Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, el Contratante se compromete a: a) prestar toda la colaboración que solicite el Contratista, facilitándoles todos los documentos que éste requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones, b) cubrir los gastos que se ocasionen como motivo del desarrollo de este contrato.

**SEXTA – Obligaciones del contratista:** El Contratista se obliga única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante, que son las que corresponden a la auditoría integral.

**SÉPTIMA – Lugar de la prestación del servicio:** El servicio contratado por el Contratante se prestará en la ciudad de Quito y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presenten circunstancias que lo requieran.

**OCTAVA – Domicilio contractual:** Para todos los efectos las partes acuerdan que sea el domicilio contractual la ciudad de Quito.

**NOVENA – Terminación del contrato:** Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral, sujetándose a las siguientes previsiones: a) antes del cumplimiento del plazo inicial pactado, b) en aviso de terminación del contrato debe ser dado con no menos de treinta (30) días de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

**DÉCIMA – Autonomía del Contratista:** En desarrollo del presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría integral, El Contratista actúa como tal realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva.

**DÉCIMOPRIMERA – Arbitraje:** Las diferencias que surjan entre las partes en el desarrollo o terminación de este contrato, será resuelta por un Tribunal de Arbitraje de la Cámara de

Comercio de Quito que se integrará, que se sujetará a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Medición vigente en Ecuador.

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas que anteceden y para constancia firman en unidad de acto y por triplicado, en la ciudad de Quito, el día 22 de abril de 2013.

Contratante



FRANCISCO MORALES  
GERENTE GENERAL  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.

Contratista



PAOLA NARVÁEZ  
GERENTE GENERAL  
AUDITORES ASOCIADOS S.A.

**ORDEN DE TRABAJO**

No. OF-AA-2013-003

Quito, D.M., 25 de abril de 2013

Ingeniero

Gabriel Rosero

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

AUDITORES ASOCIADOS S.A.

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad al contrato de servicios profesionales suscrito con Coopseguros del Ecuador S.A. celebrado el 22 de abril del presente, sírvase ejecutar la Auditoría Integral al proceso de Emisión de Pólizas del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Usted actuará como Jefe de Equipo y como resultado de la auditoría, desarrollará la planificación, ejecución del trabajo, informe de auditoría que contendrá comentarios y recomendaciones, así como el plan de implementación de las observaciones.

El trabajo se llevará a cabo a partir del 2 de mayo de 2013, tendrá una duración de seis meses, y contará con el siguiente equipo de trabajo:

Asistente – Andrea Bolaños / Auditoría Financiera y de Control Interno

Asistente – Cristian Molina / Auditoría de Cumplimiento y Gestión

Atentamente,



Ing. CPA Paola Narváez

GERENTE GENERAL

**NOTIFICACIÓN**

Quito, D.M., 26 de abril de 2013

Economista  
Francisco Morales  
GERENTE GENERAL  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para informarle que el 2 de mayo de 2013 se iniciará con la auditoría integral, al Proceso de Emisión de Pólizas de la Compañía de Seguros y Reaseguros Coopseguros del Ecuador S.A., para el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, actividad que se cumplirá en base al contrato de servicios profesionales celebrado el 22 de abril del presente.

Particular que elevo a su conocimiento, para que se digne comunicar a los departamentos respectivos, con el fin de que nos brinden la colaboración necesaria, a efecto de cumplir con los objetivos de la auditoría integral propuestos.

Atentamente,



Ing. CPA Paola Narváez  
GERENTE GENERAL  
AUDITORES ASOCIADOS S.A.

### 4.3 Archivo Permanente

En este archivo se mantiene la base legal y normativa, tanto aquella expedida por los entes de control así como la normativa interna de la Compañía relacionadas con el proceso de emisión de pólizas; así como información que sirvió como base para la opinión de la auditoría integral.

### 4.4 Planificación

#### 4.4.1 Preliminar

Constituye el diagnóstico organizacional que permite definir la importancia cuantitativa y cualitativa del componente evaluado (emisión de pólizas), con el cual se obtiene el nivel de riesgo inherente.

<i>Auditores Asociados S.A.</i>		<b>C-1.3</b>
<b>MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO</b>		
Resumen	Conocimiento del Negocio	Emisión de Pólizas
Calificación Total	27	12
Ponderación Total	40	20
Nivel de Confianza	$27/40 \times 100$	$12/20 \times 100$
	67.5%	60%
Nivel de Riesgo Inherente	100% - 67.5%	100% - 60%
	32.5%	40%
Resultado Final		
Nivel de Confianza	63.7%	Moderado
Riesgo Inherente	36.3%	Moderado

**INFORME DE VISITA PRELIMINAR  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

**PROCESO:** Emisión de Pólizas de Seguros  
**PERÍODO:** Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012

**1. Motivo de la auditoría**

La Auditoría Integral al proceso de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A., se llevará a cabo de acuerdo a la propuesta presentada el 10 de abril de 2013.

**2. Alcance**

El período de revisión será del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, y el enfoque que mantenga será financiero, cumplimiento, de control interno y de gestión.

**3. Período cubierto por el último examen**

No se ha realizado ningún examen de Auditoría Integral en la Compañía.

**4. Datos Generales de la Empresa**

<b>Razón Social</b>	Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros
<b>RUC No.</b>	179002368001
<b>Actividad</b>	Planes de seguro y reaseguros de vida y otros tipos
<b>Representante Legal</b>	Francisco Morales
<b>Contador General</b>	Christian Valdez
<b>Provincia</b>	Pichincha
<b>Ciudad</b>	Quito

<b>Dirección</b>	Noruega 210 y Suiza
<b>Teléfono</b>	022921669
<b>No. de personal</b>	146 empleados

## 5. Conocimiento de la Entidad

Coopseguros del Ecuador S.A. nace el 20 de febrero de 1970, mediante Acuerdo Ministerial No. 3719 recibiendo su personería jurídica, con el número de orden 661 de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social y posteriormente en virtud de la Disposición Transitoria Séptima de la Ley General de Seguros, publicada en el Registro Oficial No. 290 de 3 de abril de 1998 y mediante escritura pública celebrada ante el Notario Décimo del Cantón Quito, con fecha 22 de julio de 1998 debidamente inscrita en el Registro Mercantil con fecha 27 de agosto de 1998 es transformada de una Cooperativa de Seguros de derecho privado a una Sociedad Anónima de Seguros, comenzando con sus operaciones de seguros con autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Surge como producto del desarrollo del sistema Cooperativo Ecuatoriano, el mismo que requería de una entidad de seguros propia, fundamentada en los más nobles principios cooperativos, que fusionados a las características filosóficas de protección y seguridad que sustentan la actividad aseguradora, provea de eficientes servicios al mercado ecuatoriano.

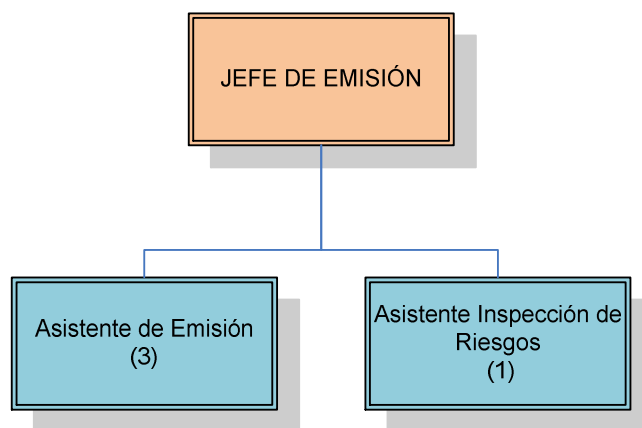
Actualmente, Coopseguros se encuentra en franco proceso de expansión, sus oficinas principales se encuentran en Quito, Guayaquil y Cuenca, y cuenta con varias sucursales a nivel nacional brindando la mejor atención, cumpliendo así con las exigencias del mercado actual, proyectándose con seguridad y optimismo en este tercer milenio.

Su estructura interna se fundamenta en los instrumentos legales como: Ley General de Seguros Privados y su Reglamento, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, reglamentos internos, manuales e instructivos.

## Estructura orgánica

La estructura organizativa de la Compañía presenta las jerarquías asignadas a los miembros o componentes de la misma, separándolos por unidades operativas y de apoyo.

La empresa se encuentra dividida en dos zonas o regiones: Sierra y Costa, en las cuales se encuentra el Área de Emisión que mantiene la siguiente estructura:



## Misión

“Garantizar la protección de los intereses de Cooperados y Clientes, mediante un servicios de aseguramiento excepcional con profesionalismo y solidaridad”.

## Visión

“Ser una aseguradora cooperativa solvente, modelo de confianza a través de un excelente servicio, que supere las expectativas de nuestros clientes; respaldada con un equipo humano comprometido, exitoso y con un alto sentido de responsabilidad social”.

## Productos y servicios

4. Líneas personales y financieras
  - Vida grupo
  - Vida individual



- Cantidades variables
- Accidentes personales
- Asistencia médica

#### 5. Seguros generales

- Equipo y Maquinaria
- Rotura de maquinarias
- Todo riesgo para contratistas
- Equipo electrónico
- Fidelidad
- Bancos e instituciones financieras (BBB)
- Incendio y líneas aliadas
- Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas
- Multiriesgo hogar
- Robo y asalto
- Transporte
- Transporte de Valores
- Vehículos (livianos y pesados)
- Responsabilidad Civil
- Marítimo (casco de buque)
- Pérdida de beneficio por rotura de maquinarias
- Obras civiles terminadas
- Riesgos especiales (riesgos diversos)

#### 6. SOAT (Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito)

**Preparado por:** Andrea Bolaños


**Revisado por:** Gabriel Rosero


#### 4.4.2 Específica

La planificación específica constituye la evaluación del control interno diferenciado por tipo de auditoría:

- Contables para auditoría financiera
- Legales para auditoría de cumplimiento
- Operativos para auditoría de gestión

Con los cuales se diseñará los procedimientos de auditoría con enfoque diferente pero para el mismo componente.


 <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.</b>					<b><u>C-2.1</u> 1/2</b>
<b>Enfoque:</b>	Financiero				
<b>Proceso:</b>	Emisión de Pólizas				
<b>Entrevistado:</b>	Ángel Núñez – Gerente Financiero				
<b>Fecha:</b>	14-may-2013				
No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
1.	¿Los deberes del Contador General están separados de las funciones de las personas encargadas de la emisión de pólizas?	x			ABM
2.	¿El Departamento de Emisión está contemplado en el presupuesto anual?	x			ABM
3.	¿El presupuesto del Departamento de Emisión contempla como mínimo valores de emisiones, renovaciones, modificaciones, cancelaciones?		x		ABM
4.	¿Se realizan comparaciones del presupuesto periódicamente?		x		ABM

No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
5.	¿Las tasas aplicables para cada ramo, son revisadas periódicamente?		<b>x</b>		ABM
6.	¿Las tasas vigentes de los diferentes ramos se encuentran parametrizadas en el sistema informático de la Compañía?	<b>x</b>			ABM
7.	¿Las políticas de descuento y los porcentajes respectivos se revisan y actualizan periódicamente?		<b>x</b>		ABM
8.	¿Los descuentos a clientes sobre precios pactados, se basan en políticas formalmente aprobadas y que constan por escrito?		<b>x</b>		ABM
9.	¿Se requiere de la aprobación de un funcionario facultado para otorgar descuentos fuera de plazo o superiores a los institucionales?		<b>x</b>		ABM
Grado de confianza del control interno:					
ALTO ( )		MODERADO ( )		BAJO ( <b>x</b> )	
<b>Riesgo de Control (67%)</b>					
Responsable de evaluación					
GRN Iniciales		16-may-13 Fecha		 Firma	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**


**Enfoque:** Financiero  
**Proceso:** Emisión de Pólizas  
**Entrevistado:** Cristian Valdez – Contador General  
**Fecha:** 16-may-2013

No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
1.	¿Se elaboran estados financieros mensuales?	x			ABM
2.	¿El registro se realiza en base a lo descrito en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros?	x			ABM
3.	¿Se aplican las NIIF´s para el registro y manejo de las primas emitidas?	x			ABM
4.	¿La producción se registra oportunamente y dentro del período contable al que corresponde?	x			ABM
5.	¿El registro contable de emisiones, renovaciones, extensiones y cancelaciones de pólizas es automático?	x			ABM
6.	¿Todos los asientos contables están debidamente aprobados?		x		ABM
7.	¿Los libros y registros contables se encuentran bajo la vigilancia y supervisión del personal de contabilidad?	x			ABM
8.	¿Todos los comprobantes e informes son revisados y aprobados por personal distinto al que los elaboró?		x		ABM
9.	¿Existe evidencia documental sobre la conexión entre el módulo de emisión y el contable?		x		ABM

No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
10.	¿Las facturas, notas de crédito y débito se encuentran pre-numeradas?	x			ABM
11.	¿Se emiten notas de crédito por las cancelaciones de pólizas?	x			ABM
12.	¿El cálculo de las comisiones a los asesores de seguros es automática?	x			ABM
13.	¿Los pagos de comisiones se realizan con la recepción de facturas?	x			ABM
14.	¿El cálculo de impuestos es automático?	x			ABM
15.	¿El pago de los impuestos recaudados, a través de la emisión de pólizas, se realiza en los plazos establecidos?	x			ABM
16.	¿Si el contrato se da por terminado anticipadamente, se contabiliza únicamente la prima devengada?	x			ABM
Grado de confianza del control interno:					
ALTO ( x )		MODERADO ( )		BAJO ( )	
<b>Riesgo de Control (19%)</b>					
Responsable de evaluación					
GRN Iniciales		17-may-13 Fecha		 Firma	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

<b>Enfoque:</b>	Legal				
<b>Proceso:</b>	Emisión de Pólizas				
<b>Entrevistado:</b>	Silvia Flores – Gerente Técnico				
<b>Fecha:</b>	15-may-2013				
No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
1.	¿Los ramos que mantiene la compañía han sido aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros?	<b>x</b>			ABM
2.	¿Las políticas de suscripción se encuentran debidamente aprobadas por la Gerencia General?		<b>x</b>		ABM
3.	¿Las pólizas cuentan con cotizaciones u órdenes de emisión?	<b>x</b>			ABM
4.	¿Para la apertura de pólizas se solicita documentación básica?	<b>x</b>			ABM
5.	¿Se realiza una verificación del cumplimiento de las políticas de suscripción en los diferentes ramos?	<b>x</b>			ABM
6.	¿La Compañía cobra a sus clientes los derechos de emisión en base a montos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros?	<b>x</b>			ABM
7.	¿Los valores por concepto de impuestos se cobran a los contratantes al momento de emitir la póliza de seguro?	<b>x</b>			ABM
8.	¿Las personas autorizadas para las firmas de pólizas cuentan con un poder necesario?	<b>x</b>			ABM
9.	¿Se solicita al cliente la devolución de los documentos de póliza debidamente firmados?	<b>x</b>			ABM


No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
10.	¿Se procede con la anulación de la póliza si no es pagada dentro del plazo establecido?	x			ABM
11.	¿Se constituye una provisión trimestral de acuerdo a la tabla de antigüedad remitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros?	x			ABM
Grado de confianza del control interno:					
ALTO ( x )		MODERADO ( )		BAJO ( )	
<b>Riesgo de Control – 9%</b>					
Responsable de evaluación					
GRN Iniciales		16-may-13 Fecha		 Firma	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

**C-2.3**  
**1/2**

<b>Enfoque:</b>	Operativo				
<b>Proceso:</b>	Emisión de Pólizas				
<b>Entrevistado:</b>	Silvia Flores – Gerente Técnico				
<b>Fecha:</b>	15-may-2013				
No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
1.	¿Los procedimientos del proceso de emisión se encuentran actualizados?		x		CMS
2.	¿Se han establecido indicadores de gestión que permitan medir el proceso de emisión de pólizas?		x		CMS
3.	¿Existen procedimientos para la evaluación de la calidad del proceso?		x		CMS
4.	¿Existen perfiles y descripciones de funciones y responsabilidades escritos para cada puesto del Departamento de Emisión?	x			CMS
5.	¿Se encuentran establecidos límites para la emisión de pólizas?		x		CMS
6.	¿Se han determinado niveles de autorización en base a montos de prima asegurada?		x		CMS
7.	¿Existe una política por escrito para evitar los conflictos de intereses entre el personal comercial y de emisión?		x		CMS




Grado de confianza del control interno:		
ALTO ( )	MODERADO ( )	BAJO ( x )
<b>Riesgo de Control (86%)</b>		
Responsable de evaluación		
GRN Iniciales	16-may-13 Fecha	 Firma

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

**C-2.3  
2/2**

<b>Enfoque:</b>	Operativo				
<b>Proceso:</b>	Emisión de Pólizas				
<b>Entrevistado:</b>	María Acosta – Jefe de Emisión				
<b>Fecha:</b>	16-may-2013				
No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
1.	¿Se ha proporcionado al personal de emisión los perfiles y descripciones de funciones y responsabilidades?		x		CMS
2.	¿Toman con regularidad sus vacaciones los emisores y sus deberes son asumidos por otros empleados?		x		CMS
3.	¿Se encuentran establecidos los niveles de aprobación?		x		CMS
4.	¿Se realizan encuestas a clientes sobre la calidad del servicio?		x		CMS
5.	¿El sistema core del negocio permite realizar cambios de información con autorización previa?		x		CMS
6.	¿La anulación de pólizas se realiza con previa autorización?	x			CMS
7.	¿Las primas por cobrar son alimentadas con información de las pólizas de seguros nuevas y renovadas?	x			CMS
8.	¿Existe un adecuado seguimiento sobre la vigencia de las pólizas?		x		CMS
9.	¿Se mantienen estadísticas que permitan conocer las causas de la cancelación de pólizas?		x		CMS
10.	¿Se envían cartas a los clientes previa cancelación de las pólizas?	x			CMS

No.	Preguntas	SI	NO	N/A	Auditor
11.	¿Se han establecido parámetros de tiempo para la emisión de pólizas por tipo de ramos?		x		CMS
12.	¿Se elaboran reportes mensuales sobre las notas de crédito emitidas, que incluyan explicaciones concretas sobre su justificación?		x		CMS
13.	¿Se verifica que los montos asegurados estén debidamente cubiertos por contratos de reaseguros?	x			CMS
14.	¿Los suscriptores autorizados verifican las condiciones de pólizas, previo a la inserción de su firma?		x		CMS
15.	¿Las firmas de los suscriptores autorizados son ingresadas de forma manual?		x		CMS
Grado de confianza del control interno:					
ALTO ( )		MODERADO ( )		BAJO ( x )	
<b>Riesgo de Control (73%)</b>					
Responsable de evaluación					
GRN Iniciales		16-may-13 Fecha		 Firma	

Pregunta	Si	No	Comentarios
<b>Ambiente de Control</b>			
1. ¿Considera que recibe el apoyo suficiente de parte de la administración de la Compañía al comunicarle errores o desviaciones en las operaciones del Departamento?	✓		
2. ¿Existe un procedimiento establecido para comunicar a los empleados la importancia de los riesgos y controles internos, y elevar el nivel de entendimiento del control interno?		x	Se ha iniciado con capacitación en riesgos a todo el personal.
3. ¿Se evalúa que el Departamento le preste adecuada atención a los organismos de control?		x	No existen evaluaciones al personal.
4. ¿Se han presentado casos de empleados que hayan faltado a la integridad y valores éticos, en el desempeño de sus labores dentro o fuera del Departamento?	✓		Los casos son analizados en el Comité de Ética.
5. ¿Son publicadas al interior de la Compañía medidas disciplinarias a aplicar en casos de faltas inadecuadas en el desempeño de sus labores?		x	
6. ¿Los mandos medios del Departamento comparten su conocimiento y experiencia en el área sin ninguna restricción?	✓		
7. ¿La capacidad del personal del Departamento, refleja el conocimiento y las habilidades necesarias para desarrollar las labores asignadas?	✓		
8. ¿Se tiene implementada una política de capacitación al interior de la Compañía?		x	

Pregunta	Si	No	Comentarios
9. ¿La carga de responsabilidades del personal que tienen contacto directo con los clientes (internos y externos) les permite atenderlos eficientemente con base a las normas de control interno?		x	
10. ¿Existe un sistema apropiado de autorización y aprobación de transacciones?		x	No existen niveles de aprobación.
<b>Actividades de Control</b>			
11. ¿Existen políticas y manuales de procedimientos para cada una de las actividades que ejecuta el Departamento?	✓		
12. ¿Los controles descritos en las políticas y manuales de procedimientos son aplicados estrictamente?		x	Existen controles que no se aplican.
13. ¿Existen aspectos relevantes que se practican en el Departamento y que no han sido incluidos en la normativa interna de la Compañía?	✓		
14. ¿Se asigna, monitorea y documenta los perfiles de acceso al sistema del personal nuevo y ya existente?		x	No se han actualizado los perfiles de usuarios.
15. ¿Se identifican claramente los tipos de controles existentes en las actividades diarias, "preventivos, detectivos y correctivos"?		x	
<b>Evaluación de Riesgos</b>			
16. ¿Los riesgos o eventos de riesgo identificados por el Departamento son comentados con el personal operativo?		x	El Departamento de Riesgos se encuentra recientemente creado.
17. ¿La Gerencia de Riesgos retroalimenta a la Gerencia General los riesgos y eventos de riesgo?	✓		
18. ¿El área responsable para identificar y evaluar los riesgos presta asesoramiento para prevenir y mitigar los mismos?		x	El Departamento de Riesgos se encuentra recientemente creado.

Pregunta	Si	No	Comentarios
19. ¿Participan los empleados que tienen conocimientos especializados de las diferentes áreas del negocio para la toma de decisiones encaminadas en la prevención de los riesgos? O a su vez en el diseño de instructivos, manuales o políticas para estos fines?	✓		
20. ¿Existen actividades de riesgo en las que la administración no haya definido controles?	✓		
<b>Información y Comunicación</b>			
21. ¿Existe un adecuado Manual de Funciones del Departamento que describa las responsabilidades del personal de acuerdo al organigrama estructural?		x	El manual de funciones se encuentra desactualizado (2008).
22. ¿El Manual de Funciones es conocido, entregado y discutido con el personal?		x	
23. ¿Existen aspectos o mecanismos que podrían mejorar la comunicación existente al interior del Departamento?	✓		A través de la Unidad de Riesgos.
24. ¿El personal comunica oportunamente las fallas de control interno, para que éstas puedan ser corregidas?	✓		
25. ¿Los mecanismos para conseguir información externa están siendo utilizados de la manera más adecuada?		x	
<b>Monitoreo</b>			
26. ¿Los mandos medios supervisan que existan controles al momento en que se desarrollan las operaciones y transacciones de emisión?	✓		El Departamento de Auditoría Interna.
27. ¿Se realiza el seguimiento a los casos detallados en las observaciones realizadas por auditoría interna o externa?	✓		

Pregunta	Si	No	Comentarios
28. ¿Se realizan actividades con el fin de verificar que los controles internos implementados por el Departamento se desarrollen adecuadamente?	✓		
Grado de confianza del control interno: ALTO ( )                      MODERADO ( x )                      BAJO ( ) <b>Riesgo de Control (50%)</b>			
<b>Elaborado por:</b> Cristian Molina <b>Fecha:</b> 23 de mayo de 2013			

<i>Audidores Asociados S.A.</i>	
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.</b>	<b>C-1.4</b>
<b>Riesgo Inherente</b>	
El porcentaje se obtuvo a través de la aplicación de la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, del conocimiento del negocio y del proceso de emisión de pólizas.	36.3%
<b>Riesgo de Control</b>	
En base a la evaluación del sistema de control interno a través de cuestionarios de control interno con enfoque financiero, operativo y legal, así como la aplicación de la lista de verificación.	51%
<b>Riesgo de Detección</b>	
Tomando en cuenta los aspectos de los riesgos detallados anteriormente, es conveniente considerar que para efectuar cualquier verificación, la cantidad de datos y documentos a inspeccionar es muy grande, aun en el caso de que las muestras seleccionadas sean proporcionalmente pequeñas, por lo que se considera un riesgo de no detectar errores en los procedimientos ejecutados en el proceso de emisión.	35%
<b>Riesgo de Auditoría</b>	
$RI * RC * RD = RA$ $36.3% * 51% * 35% = 6.5%$	<b>6.5%</b>



**Enfoque:** Auditoría Financiera

**Proceso:** Emisión de Pólizas de Seguros

**Objetivos**

1. Determinar la razonabilidad de los estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. Comprobar la confiabilidad de la información financiera del proceso de emisión de pólizas.
3. Cerciorarse de que los diferentes niveles del proceso contable se cumplan oportunamente.
4. Cerciorarse de la correcta presentación de los rubros que integran los estados financieros relacionados al proceso de emisión de pólizas.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
1.	Solicite al Contador General un ejemplar de los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2012.	<b>B15</b>	ABM	20-may-13
2.	Identifique los rubros que se encuentran relacionados al proceso de emisión de pólizas.	<b>D1.1</b>	ABM	20-may-13
3.	Determine los componentes que servirán como base del desarrollo de la auditoría.	<b>D1.1</b>	ABM	20-may-13
4.	Elabore las cédulas sumarias de las cuentas de ingresos y gastos incluidas en los componentes de revisión con las referencias cruzadas respectivas.	<b>D1.2</b> <b>D1.3</b>	ABM	28-may-13
5.	Realice un análisis de las variaciones de saldos de balance de las cuentas seleccionadas en los componentes con el fin de determinar transacciones significativas o variaciones atípicas.	<b>D1.4</b>	ABM	28-may-13

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
6.	Verifique las políticas vigentes de la Compañía para la contabilización de las pólizas y facturas.	<b>B11</b>	ABM	30-may-13
7.	Solicite los mayores contables de las cuentas incluidas en los componentes de revisión y verifique la correcta aplicación contable y el registro de movimientos de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas.	<b>B6</b>	ABM	12-jun-13
8.	Solicite el mayor contable y verifique los asientos que no correspondan a la naturaleza de las cuentas examinadas de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas.	<b>B6</b>	ABM	18-jun-13
9.	Determine si la dinámica contable de las cuentas diferencia el registro de las pólizas, y notas de crédito y débito.	<b>D1.9</b>	ABM	26-jun-13
10.	Solicite al Departamento de Tecnología de la Información el reporte de producción del año 2012 y verifique el registro contable en el balance general.	<b>D1.5</b>	ABM	16-jul-13
11.	Solicite la antigüedad de cartera con corte al 31 de diciembre de 2012 y verifique su correcto registro contable.	<b>D1.6</b>	ABM	19-jul-13
12.	Verifique cómo se realiza el cálculo y registro de los impuestos relacionados a la emisión de pólizas.	<b>D1.9</b>	ABM	26-jun-13
13.	Solicite el reporte de cancelaciones presentadas en el 2012, clasifique de acuerdo a la causa y verifique si existen diferencias con los saldos registrados en el balance.	<b>D1.7</b>	ABM	30-jun-13
No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha

14.	Solicite un reporte de las comisiones pagadas a los asesores de seguros en el año 2012, y obtenga una muestra.	<b>D1.8</b>	ABM	06-ago-13
15.	De la muestra seleccionada verifique que los pagos contengan los documentos de respaldo, así como la afectación contable sea la correcta.	<b>D1.8</b>	ABM	15-ago-13
16.	Redacte los hallazgos identificados en la revisión, que incluya las conclusiones y recomendaciones.	<b>D1.10</b>	ABM	16-ago-13

**Enfoque:** Auditoría de Control Interno**Proceso:** Emisión de Pólizas de Seguros**Objetivos**

1. Cerciorarse de la existencia de controles internos suficientes para la administración de la emisión de pólizas de seguros.
2. Cerciorarse de la existencia de canales de comunicación adecuados entre el área de emisión y el área de contabilidad.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
1.	Elabore la lista de verificación en base a los elementos del COSO I.	<b>C2.4</b>	CMS	20-may-13
2.	Prepare un papel de trabajo con los puntos de interés de la descripción de los puestos involucrados en la emisión de pólizas y verifique si existe una adecuada segregación de funciones.	<b>B13</b>	CMS	26-may-13
3.	Solicite al Departamento Legal los poderes especiales otorgados al personal para la firma de pólizas.		CMS	23-may-13
4.	Prepare un papel de trabajo en el que se evidencie las suscripciones que los empleados pueden autorizar de acuerdo a los poderes especiales otorgados a ellos.	<b>D2.1</b>	CMS	04-jun-13
5.	Solicite el reporte de producción del año 2012 al Departamento de Tecnología de la Información.	<b>D1.5</b>	CMS	16-jul-13

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
6.	Obtenga una muestra de pólizas de diferentes ramos, en base a los montos asegurados y verifique las firmas que se encuentren registradas.	<b>D2.2</b>	CMS	22-jul-13
7.	Solicite al Departamento de Tecnología de la Información el detalle de los perfiles de usuarios activos con acceso al módulo de Emisión del sistema informático, y verifique que los mismos sean compatibles a las funciones de cada cargo.	<b>D2.3</b>	CMS	31-jul-13
8.	Realice el levantamiento del proceso de emisión de pólizas e identifique fallas de control.	<b>D4.2</b>	CMS	13-ago-13
9.	Redacte los hallazgos identificados en la revisión, que incluya las conclusiones y recomendaciones.	<b>D2.4</b>	CMS	29-ago-13

**Enfoque:** Auditoría de Cumplimiento

**Proceso:** Emisión de Pólizas de Seguros

**Objetivos**

1. Verificar que la emisión de pólizas se enmarque en las políticas de suscripción establecidas por la Administración, en cada uno de los productos que mantiene la Compañía.
2. Verificar el cumplimiento de lo establecido en la normativa tributaria.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
1.	Solicite al Departamento de Tecnología de la Información el reporte de pólizas emitidas en el período enero a diciembre 2012 de los diferentes ramos.		CMS	20-may-13
2.	Obtenga una muestra de las pólizas emitidas y verifique que cuenten con la documentación mínima requerida, en base a la matriz de revisión.	<b>D3.1</b>	CMS	23-may-13
3.	Verifique en las pólizas y facturas emitidas en el año 2012, si la firma de aprobación es original.	<b>D3.2</b>	CMS	18-jun-13
4.	Solicite al Departamento de Tecnología de la Información un reporte de las comisiones pagadas a los asesores de seguros del período de enero a diciembre de 2012.		CMS	03-jul-13
5.	Solicite al Departamento Legal el detalle de los contratos mantenidos con los asesores de seguros que incluya la fecha de suscripción así como los porcentajes de comisión.		CMS	03-jul-13

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado por:	Fecha
6.	De la muestra obtenida de pago de comisiones, verifique si los porcentajes de comisiones cumplen con los límites establecidos en los contratos.	<b>D3.3</b>	CMS	15-jul-13
7.	En la muestra de pólizas obtenida anteriormente, verifique que los impuestos se hayan facturado de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria.	<b>D3.4</b>	CMS	29-jul-13
8.	Redacte los hallazgos identificados en la revisión, que incluya las conclusiones y recomendaciones.	<b>D3.5</b>	CMS	05-ago-13

**Enfoque:** Auditoría de Gestión

**Proceso:** Emisión de Pólizas de Seguros

**Objetivos**

1. Verificar la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan los recursos en el proceso de emisión de pólizas.
2. Verificar las oportunidades de mejora tendientes a obtener mejores resultados en la gestión de la administración.
3. Identificar las mejores prácticas o procedimientos que podrían estandarizarse a nivel de personal involucrado en el proceso.

No.	Procedimientos	Ref. P/T	Preparado:	Fecha
1.	Solicite el plan anual 2012 y verifique los objetivos operativos relacionados al Área de Emisión.		CMS	20-may-13
2.	Solicite los indicadores de gestión del Área de Emisión.	<b>D4.3</b>	CMS	14-jun-13
3.	Solicite el Manual de Procedimientos del Proceso de Emisión y verifique su aprobación, difusión y aplicación.	<b>B12</b>	CMS	14-jun-13
4.	Realice un levantamiento del proceso a través de la observación del mismo y evidéncielo en una narrativa.	<b>D4.2</b>	CMS	22-jul-13
5.	Aplique los indicadores de gestión en relación a los objetivos operativos del Área de Emisión, detallados en el plan anual, y evalúe su cumplimiento.	<b>D4.1</b>	CMS	12-ago-13
6.	Verifique la antigüedad de los valores mantenidos en la cartera al 31 de diciembre de 2012.	<b>D1.6</b>	CMS	15-ago-13
7.	Redacte los hallazgos identificados en la revisión, que incluya las conclusiones y recomendaciones.	<b>D4.4</b>	CMS	27-ago-13



## **4.5 Ejecución**

En esta etapa se presenta la evidencia suficiente y competente de la aplicación de los programas de trabajo, hojas de hallazgos y sustentos de los comentarios que integran el informe, por cada enfoque de revisión (financiero, control interno, cumplimiento y gestión).

### **4.5.1 Auditoría Financiera**

La auditoría financiera nace de la definición de componentes, que se establecieron de la siguiente manera, y a los cuales fue aplicada la revisión de las cuentas contables:

- 1) Prima Emitida (5.1) – Liquidaciones y Rescates (4.5) – Primas por Cobrar (1.2.01)
- 2) Deudas con Intermediarios (2.5.90.03) – Comisiones pagadas por seguros (4.2.01)
- 3) Impuestos, Retenciones y Contribuciones por Pagar (2.5.01.01 - 2.5.01.07 - 2.5.01.09 - 2.5.01.10)

### **4.5.2 Auditoría de Control Interno**

Entre los principales aspectos evaluados se puede mencionar las firmas autorizadas y de suscripción, así como los perfiles de los usuarios habilitados en el sistema informático de la Compañía.

### **4.5.3 Auditoría de Cumplimiento**

La evaluación se centró en la verificación del cumplimiento de lo establecido en la normativa interna y externa relacionada al proceso de emisión de pólizas.

### **4.5.4 Auditoría de Gestión**

Este enfoque partió del levantamiento del proceso y culminó con la aplicación de los indicadores.

#### 4.6 Comunicación

*Audidores Asociados S.A.*

#### CONVOCATORIA

Quito, D.M., 14 de octubre de 2013

Economista  
Francisco Morales  
GERENTE GENERAL  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para convocar a la discusión del informe borrador de la evaluación al Área de Emisión de Pólizas, que se llevará a cabo el 21 de octubre del presente, en las instalaciones de la Compañía que usted acertadamente dirige.

Adicionalmente, requerimos la presencia de los involucrados en el proceso como son: Gerente Técnica, Gerente Financiero, Gerente de Tecnología de la Información y Gerente de Riesgos, con el fin de obtener los planes de acción a ser ejecutados para la regularización de las observaciones identificadas.

Atentamente,



Ing. CPA Paola Narváez  
GERENTE GENERAL  
AUDITORES ASOCIADOS S.A.

#### **4.6.1 Informe de Auditoría Integral**

### **INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL**

#### **A los Accionistas de Coopseguros del Ecuador S.A.**

Hemos practicado una auditoría integral al Proceso de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A. para el año calendario 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen del balance general y el correspondiente estado de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afecta; y el grado de eficiencia y efectividad en el manejo de sus programas y actividades evaluado con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva del control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestras obligaciones son las de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores e irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Realizamos nuestra auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a la auditoría de estados financieros, a la auditoría de control interno, a la auditoría sobre cumplimiento de leyes y a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecuten de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a

si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respaldan las cifras y revelaciones en los estados financieros; la evaluación de las normas o principios de contabilidad utilizados; las principales estimaciones efectuadas por la administración, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de Coopseguros del Ecuador S.A. al 31 de diciembre del 2012, en relación a las cuentas que intervienen en el proceso de emisión de pólizas, de conformidad con principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la Compañía no mantiene en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, pues en el proceso de emisión de pólizas no existe una conducción ordenada de sus operaciones; sin embargo, se evidencia confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con leyes y regulaciones que la afectan.

En cuanto al desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividad de la Compañía; no es posible evaluarlo en su totalidad por cuanto no se han establecido indicadores esenciales que reflejen razonablemente los resultados.

En las siguientes páginas se presentan los comentarios y recomendaciones de cada auditoría que fueron previamente revisados con los responsables del proceso.

Quito, 28 de octubre del 2013

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paola Narváez', with a large, stylized flourish at the end.

Ing. CPA Paola Narváez  
GERENTE GENERAL  
AUDITORES ASOCIADOS S.A.

**COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.**

**AUDITORÍA FINANCIERA**

*DIFERENCIA CONTABLE EN PRIMAS POR COBRAR*

Es necesario realizar el ajuste correspondiente y establecer un procedimiento de cuadro de la antigüedad de cartera al cierre de mes con el reporte obtenido de la base de datos, a fin de verificar que en el balance general se presenten los saldos reales.

**Respuesta de la Gerencia Financiera**

Se instruirá al Contador General realizar el ajuste correspondiente por la diferencia y como procedimiento mensual al cierre, realizar el cuadro entre la cuenta contable y la información de la base de datos.

**Fecha de cumplimiento**

30 de noviembre de 2013

*FALTA DE LIQUIDACIONES EN PAGO DE COMISIONES*

Es imperioso realizar un instructivo de pagos que incluya los documentos básicos que deben contener previo a la emisión de las órdenes de pago, con el fin de respaldar cada una de las transacciones que realiza la Compañía. El mencionado instructivo debe ser aprobado por la Gerencia General y difundido al personal involucrado.

**Respuesta de la Gerencia Financiera**

Se elaborará el instructivo de pagos detallando los documentos que cada uno debe contener, el cual será presentado para la aprobación de la Gerencia General para su posterior difusión y aplicación.

**Fecha de cumplimiento**

15 de noviembre de 2013

**AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO***FALTA DE LÍMITES O RANGOS EN SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZAS*

Es indispensable establecer los límites o rangos, así como el nivel de aprobación en relación a las sumas aseguradas para la suscripción de pólizas, que sean formalizados y difundidos entre el personal responsable, debiendo ser actualizados y revisados periódicamente.

Adicionalmente, se solicite a la Gerencia de Tecnología de Información la parametrización en el sistema para el control de la emisión, de acuerdo a los límites que se establezcan.

**Respuesta de la Gerencia Técnica**

Una vez establecidos los límites o rangos de autorización en relación a las sumas aseguradas, serán difundidos al personal responsable y al Departamento de Tecnología de la Información para la respectiva parametrización en el sistema.

**Fecha de cumplimiento**

12 de diciembre de 2013

*PERFILES DE USUARIOS NO ACORDES A SUS FUNCIONES*

Es necesaria la elaboración de un diccionario de roles, que defina los distintos privilegios de operación para todos los usuarios del sistema informático, estableciendo niveles tales como: administrador, supervisor, analista u operador, dependiendo de la naturaleza del cargo; el cual debe ser comunicado al Departamento de Tecnología de la Información para que se realicen los cambios en el sistema.

**Respuesta de la Gerencia de Riesgos**

Se está trabajando en un diccionario de roles, hemos iniciado por áreas críticas, y la siguiente será Emisión, tomando en cuenta las funciones que cada usuario tenga a cargo y luego será

comunicado al Departamento de Tecnología de la Información, para que se realicen los cambios respectivos.

**Fecha de cumplimiento**

15 de noviembre de 2013

*CHECK LIST ES SUBUTILIZADO*

Es necesario elaborar un instructivo que detalle el procedimiento a seguir con el check list, así como los responsables de ejecutarlo, y en el caso de que se incumplan dichos procedimientos, aplicar las sanciones administrativas correspondientes de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Compañía.

Así como actualizar y modificar y el check list de manera que contenga todos los campos requeridos y permita que el personal se acople al mismo.

**Respuesta de la Gerencia Técnica**

Se ha instruido de manera verbal el uso del check list, sin embargo, los resultados no son los esperados, por lo cual se actualizará el Manual de Políticas y Procedimientos en el cual se especificará el procedimiento a seguir con dicho formulario, así como el responsable de llevarlo a cabo.

Se modificará el formulario y será difundido entre el personal responsable.

**Fecha de cumplimiento**

31 de diciembre de 2013

**AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO**

*FALTA DE DOCUMENTACIÓN EN EXPEDIENTES DE PÓLIZAS DE SEGUROS*

Es indispensable reinstruir al personal la verificación de la documentación previo a la emisión de las pólizas; adicionalmente, establecer como procedimiento, que en caso de que el Área



Comercial no entregue toda la documentación no se proceda con la emisión y en caso de reincidencia se ejecuten sanciones administrativas de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de la Compañía.

#### **Respuesta de la Gerencia Técnica**

Se va a programar la capacitación al personal involucrado en el proceso, para luego proceder a controlar de forma permanente el cumplimiento de la verificación de la documentación y tomar las medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

#### **Fecha de cumplimiento**

16 de diciembre de 2013

#### *IMPRESIÓN DE FIRMAS ESCANEADAS DE LOS NIVELES AUTORIZADOS*

Es primordial la deshabilitación de la opción para seleccionar las firmas escaneadas de los niveles autorizados, en los documentos originales de las pólizas (factura, carátula única, condiciones particulares, anexos modificatorios), para que solo puedan ser incluidas en los documentos para el archivo.

Adicionalmente, comunicar de manera formal el particular a las personas que mantienen firmas autorizadas, recordando la obligatoriedad de la revisión de las condiciones y documentación de la póliza, previa a su firma.

#### **Respuesta de la Gerencia de Tecnología de la Información**

Se procederá con la deshabilitación de las firmas escaneadas para todos los documentos originales relacionados a la emisión de pólizas.

#### **Fecha de cumplimiento**

5 de noviembre de 2013

**Respuesta de la Gerencia Técnica**

Se comunicará a los niveles autorizados la obligatoriedad de la revisión de los documentos previa a la firma de los mismos, una vez que se encuentre deshabilitada la opción en el sistema informático.

**Fecha de cumplimiento**

7 de noviembre de 2013

**AUDITORÍA DE GESTIÓN***DEFICIENCIAS EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA*

Es primordial realizar una planificación estratégica como mínimo para el período de tres años, que incluya aspectos como: análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, objetivos por áreas a corto, mediano y largo plazo, estrategias para cada uno de los objetivos, así como sus responsables y plazos de ejecución y sistemas de apoyo; basándose en una metodología aplicable.

Una vez que sea aprobada por el Directorio, difundirla a todo el personal con el fin de que conozcan los planes y entiendan la participación individual para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

**Respuesta de la Gerencia General**

Se está trabajando para el año 2014, realizar la planificación estratégica en base a una metodología previamente aprobada por el Directorio.

**Fecha de cumplimiento**

31 de diciembre de 2013

*MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE EMISIÓN DESACTUALIZADO*

Es fundamental establecer un responsable de la actualización del manual de procedimientos de emisión, el cual contenga las actividades, tareas, controles y responsables de la ejecución de

los procesos. Adicionalmente, dicho manual sea aprobado por la Gerencia General y difundido al personal responsable con el fin de que conozcan de forma clara las actividades que deben ejecutar.

#### **Respuesta de la Gerencia General**

Se están analizando varias propuestas para el desarrollo y actualización de procedimientos de todos los procesos de la Compañía, para iniciar en enero 2014.

#### **Fecha de cumplimiento**

28 de febrero de 2014

#### *FALTA DE INDICADORES DE GESTIÓN*

Es necesario desarrollar indicadores de gestión que permitan una evaluación y mejoramiento continuo del proceso, incluyendo como mínimo indicadores de eficacia, eficiencia y calidad, para lo cual se deben establecer parámetros que permitan obtener información oportuna para la aplicación de los indicadores.

#### **Respuesta de la Gerencia Técnica**

Se analizará como primer punto la información que se requiere para el establecimiento de indicadores de gestión, y una vez que se cuente con ello se aplicaran de forma mensual al proceso de emisión de pólizas.

#### **Fecha de cumplimiento**

31 de enero de 2014

#### *FALTA DE GESTIÓN SOBRE PARTIDAS ANTIGUAS DE PRIMAS POR COBRAR*

Es necesario establecer procedimientos para el seguimiento de valores pendientes de cobro de años anteriores, así como procedimientos para dar de baja los valores pendientes que afecten a resultados de forma paulatina, y de esta manera se presenten en el balance valores a ser recuperados.

**Respuesta de la Gerencia Financiera**

Se analizarán las partidas antiguas que se mantiene registradas y aquellas que no sean recuperables se darán de baja afectando al resultado del período; y se establecerá como procedimiento formal el seguimiento a la cartera independiente de la fecha en que se generó.

**Fecha de cumplimiento**

31 de diciembre 2013

**4.7 Seguimiento**

Con el propósito de que las observaciones sean corregidas, se establecieron responsables de su regularización, quienes proporcionaron los planes de acción y fechas de cumplimiento, del cual se mantiene constancia a través del acta de discusión de informe del 21 de octubre de 2013.

## CONCLUSIONES

Una vez ejecutada la auditoría integral al Proceso de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador, correspondiente al año 2012, se ha podido obtener las siguientes conclusiones:

1. La auditoría integral con sus enfoques financiero, de control interno, cumplimiento y de gestión, es aplicable en cualquier tipo de empresa u organización, independientemente del tipo de proceso, ya sea éste gobernante, agregador de valor o habilitante.
2. La auditoría integral ejecutada es de gran importancia para la Compañía, pues al generar el informe que contiene las conclusiones y recomendaciones que fueron conocidas y discutidas con los responsables, permitirá la corrección de las fallas identificadas en el proceso y con ello el mejoramiento de la gestión empresarial.
3. En Coopseguros del Ecuador S.A. no se han realizado auditorías integrales a ningún proceso, únicamente se han efectuado auditorías de enfoque financiero de manera anual de acuerdo a lo requerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de la Auditoría Externa.
4. Es importante señalar que el examen de auditoría integral, no necesariamente reveló todas las deficiencias existentes y que podrían existir en el proceso evaluado, debido a que la auditoría se desarrolla para obtener una certeza razonable más no absoluta, de que la información y documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas internas de la Compañía.
5. Entre las principales observaciones que se identificaron al aplicar las fases de la auditoría con enfoque global (financiero, de control interno, cumplimiento y gestión), se pueden mencionar la falta de: actualización de los procedimientos, definición de límites o rangos de suscripción así como de los perfiles de usuarios del sistema informático, verificación de la documentación previo a la emisión de pólizas, definición clara tanto de los objetivos como

de los indicadores de gestión del área, lo cual no permite que el proceso se ejecute de manera eficiente y eficaz.

6. Si bien se lograron los objetivos de la investigación, a través del aprovechamiento de los recursos y muestras para auditoría, así como la optimización de tiempos; uno de los principales inconvenientes identificados en la ejecución de la auditoría integral, es la separación de las observaciones por enfoque (financiero, de control interno, cumplimiento y gestión), pues en varios casos, una misma observación afecta a más de un enfoque de la auditoría integral.

## RECOMENDACIONES

1. A la Administración de las diferentes empresas que conforman el mercado económico incorporar como actividad normal la auditoría integral a cada uno de sus procesos, con el fin de identificar las falencias con un enfoque global.
2. A la Administración de Coopseguros del Ecuador S.A. realizar auditorías integrales como mínimo a todos los procesos agregadores de valor de la Compañía, con el fin de identificar sus falencias así como las oportunidades de mejora, pues esta auditoría incluye los aspectos financiero, de control interno, cumplimiento y gestión.
3. A la Administración de Coopseguros del Ecuador S.A. solicitar al Departamento de Auditoría Interna incluir en su plan anual la realización de auditorías con enfoque integral, que permitan identificar tanto las deficiencias en el aspecto financiero, de control interno, cumplimiento y de gestión.
4. Al Departamento de Auditoría Interna incluir la evaluación de los procesos con enfoque integral, de forma anual, con el fin de disminuir el porcentaje de riesgo de auditoría que permita emitir una opinión sobre el proceso, a través de la conformación de un equipo multidisciplinario, pues con ello se podrá obtener mejores resultados en la identificación de observaciones y oportunidades de mejora.
5. La Administración debe tomar acciones que permitan mejorar el sistema de control interno, establecer indicadores de gestión para medir el desempeño de los diferentes procesos y la actualización de los procedimientos, dando cumplimiento a las recomendaciones formuladas en el informe de auditoría integral, con el fin de mejorar la gestión de la Compañía y lograr la consecución de los objetivos.
6. A los profesionales de la auditoría integral, no ver los enfoques de manera aislada pues en una misma actividad se pueden identificar las falencias tanto de los aspectos financiero, de control interno, cumplimiento y gestión.

## BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO, Yanel (2007); Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral; Primera Edición.
- CANO, Donaliza y LUGO Danilo (2010): Auditoría Financiera Forense, en la investigación de delitos económicos y financieros, lavado de dinero y activos, y financiamiento del terrorismo; Tercera Edición.
- ESPINOZA, Adrian (2012), La Auditoría Integral en las Empresas Privadas, (Tesis de Pregrado), Universidad Veracruzana
- ESTUPIÑAN, Rodrigo (2009); Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales, Análisis de Informe COSO I y II; Segunda Edición.
- FRANKLIN, Enrique (2007); Auditoría Administrativa-Gestión estratégica del cambio; Segunda Edición.
- GUÍA METODOLÓGICA PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN, Acuerdo 047-CG-2011; Contraloría General del Estado.
- MALDONADO K. Milton (2001): Auditoría de Gestión, Quito-Ecuador, Editorial Luz de América, Segunda Edición.
- MANTILLA, Samuel; Control Interno – Informe COSO; Cuarta Edición; Ecoe Ediciones.
- MANUAL DE AUDITORIA DE GESTIÓN, Contraloría General del Estado; noviembre de 2001.
- MONCAYO, Paquita; Guía Didáctica – Auditoría Financiera III, El Dictamen; Universidad Técnica Particular de Loja; Primera Edición.
- SÁNCHEZ, Gabriel (2006), Auditoría de Estados Financieros – Práctica moderna integral; Segunda Edición.
- SUBIA, Jaime; Guía Didáctica - Marco Conceptual de la Auditoría Integral; Universidad Técnica Particular de Loja; Primera Edición.
- ZALDUMBIDE, José; Guía Didáctica – Auditoría Financiera II, Evaluación de Control Interno; Universidad Técnica Particular de Loja; Primera Edición.

### Netgrafía

- Portal NIC-NIFF; <http://www.nicniif.org>
- Anti-lavado de dinero; <http://www.antilavadodedinero.com>



## **ANEXOS**

- Autorización por parte de las autoridades de la empresa.
- Acta de discusión del informe

ACTA DE DISCUSIÓN DE INFORME

Quito, 20 de agosto de 2013

Señorita  
Paola Narváez Ortiz  
Presente.-

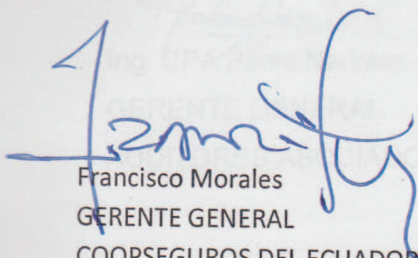
De mi consideración:

En respuesta a su solicitud para realizar la tesis "Examen de Auditoría Integral al Componente de Emisión de Pólizas de Coopseguros del Ecuador S.A del período comprendido de enero a diciembre del 2012", para la obtención del título de Magister en Auditoría Integral; le comunico que usted tiene la debida autorización para efectuar dicha investigación en nuestra institución.


Además certifico que el tema señalado es una necesidad para la Empresa por cuanto el componente es un proceso gobernante en el desarrollo de nuestra actividad.

Este documento será válido exclusivamente para la realización de la presente tesis.

Atentamente,



Francisco Morales  
GERENTE GENERAL  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.



Eca. Angel Núñez  
GERENTE FINANCIERO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.

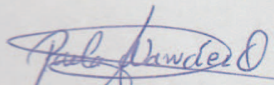


## ACTA DE DISCUSIÓN DE INFORME

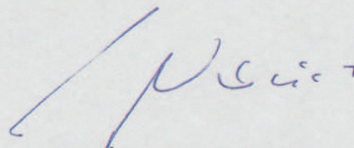
En la ciudad de Quito, a los 21 días del mes de octubre del año 2013, siendo las 11H00, con la presencia de los señores Paola Narváez y Gabriel Rosero, representantes de "Auditores Asociados S.A." y los señores: Francisco Morales, Silvia Flores, Ángel Núñez, Richard Salas y Geovanny Montenegro, en representación de Coopseguros del Ecuador S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, ubicada en las calles Noruega 210 y Suiza, del Cantón Quito, se reúnen para la discusión del informe de la auditoría integral llevada a cabo al Área de Emisión de Pólizas.

Una vez conocidas las observaciones producto de la revisión por parte de "Auditores Asociados S.A.", los representantes de Coopseguros del Ecuador proporcionan sus planes de acción así como las fechas de regularización a las observaciones y recomendaciones detalladas en el adjunto denominado Matriz de Seguimiento.

Para constancia de lo estipulado, las partes suscriben la presente acta.



Ing. CPA Paola Narváez  
GERENTE GENERAL  
AUDITORES ASOCIADOS S.A.



Eco. Ángel Núñez  
GERENTE FINANCIERO  
COOPSEGUROS DEL ECUADOR S.A.