



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MÁGISTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

Examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre del 2012

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTOR: Merrill Ochoa, Yanina Alexandra

DIRECTOR: Izurieta Castro, Juan José, Mg.

Centro Universitario: GUAYAQUIL

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 componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo de 01 enero 2012 al 31 diciembre del 2012+ realizado por **Merrill Ochoa Yanina Alexandra**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo del 2014

f) õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

%o, **Merrill Ochoa Yanina Alexandra**, declaro ser la autora del presente trabajo de fin de maestría: Examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. por el periodo correspondiente del 01 enero 2012 al 31 diciembre del 2012, de la Titulación Auditoría Integral, siendo Juan José Izurieta Castro 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, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son 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: %orman 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) õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ õ

Autor: Merrill Ochoa Yanina Alexandra
Cédula: 0918122557

DEDICATORIA

A mis padres Manuel y Edith por su amor, guía y ejemplo a seguir.

A mi esposo Fabricio por su apoyo incondicional en estos 14 años de matrimonio.

A mi querida hija María Paula le dedico este triunfo personal; quiero ser un ejemplo para ella.

A mis hermanos Verónica, María, Manuel y Miguel por el cariño que les tengo.

A todos ustedes mi familia, gracias por quererme.

AUTOR

AGRADECIMIENTO

A Dios y la Virgen María por conducir mis pasos por el buen camino.

A la comunidad educativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, a mi director de tesis; y a Seguros Sucre S.A. institución que formó mi camino profesional.

AUTOR

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION	ii
DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCION	3
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	5
1.1 DESCRIPCION DEL ESTUDIO Y JUSTIFICACION	6
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1.2 JUSTIFICACION DEL TEMA	7
1.1.3 LOGRO DE OBJETIVOS	8
1.1.4 VALORES INSTITUCIONALES	9
1.1.5 ESTRUCTURA ORGANICA	9
1.1.6 VOLUMEN DE OPERACIONES	10
1.1.7 IMPORTANCIA CUALITATIVA DEL COMPONENTE A EVALUAR PRIMAS POR COBRAR AL 31 DICIEMBRE 2012	12
1.1.8 IMPORTANCIA CUANTITATIVA DEL COMPONENTE A EVALUAR PRIMAS POR COBRAR AL 31 DICIEMBRE 2012	13
1.2 OBJETIVO Y RESULTADOS ESPERADOS	14
1.2.1 OBJETIVOS	14
1.2.2 RESULTADOS ESPERADOS	14
1.3 ALCANCE	15
1.4 PRESENTACION DE LA MEMORIA	16
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL	18
2.1 MARCO TEORICO	19
2.1.1 MARCO CONCEPTUAL DE LA AUDITORIA INTEGRAL Y LOS SERVICIOS DE ASEGURAMIENTO	19
2.1.2 IMPORTANCIA Y CONTENIDO DEL INFORME DE ASEGURAMIENTO	19
2.2 DESCRIPCION CONCEPTUAL Y LOS CRITERIOS PRINCIPALES DE TODAS LAS AUDITORIA QUE CONFORMAN LA AUDITORIA INTEGRAL	20
2.2.1 AUDITORIA FINANCIERA	20
2.2.2 AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	25
2.2.3 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	30
2.2.4 AUDITORIA DE GESTION	32
2.3 PROCESO DE LA AUDITORIA INTEGRAL	34

2.3.1 PLANEACION	34
2.3.2 EJECUCION	37
2.3.3 COMUNICACION	38
2.3.4 SEGUIMIENTO	39
CAPITULO III ANALISIS DE LA EMPRESA	40
3.1 INTRODUCCION (ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACION)	41
3.1.1 MISION, VISION, ORGANIGRAMA FUNCIONAL	41
3.2 CADENA DE VALOR	45
3.2.1 PROCESOS GOBERNANTES	46
3.2.2 PROCESOS BASICOS O AGREGADORES DE VALOR	46
3.2.3 PROCESOS HABILITANTES	46
3.3 IMPORTANCIA DE REALIZAR UN EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL COMPONENTE PRIMAS POR COBRAR DE SEGUROS SUCRE S.A. CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01 ENERO 2012 AL 31 DICIEMBRE DEL 2012	55
CAPITULO IV INFORME EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL COMPONENTE PRIMAS POR COBRAR DE SEGUROS SUCRE S.A. CORRESPONDIENTE AL PERIODO 01 ENERO 2012 AL 31 DICIEMBRE 2012	57
4.1 DIAGNOSTICO GENERAL	58
4.2 PLANIFICACION PRELIMINAR	59
4.3 PLANIFICACION ESPECIFICA	63
4.3.1 PLANIFICACION ESPECIFICA AUDITORIA FINANCIERA	64
4.3.2 PLANIFICACION ESPECIFICA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	68
4.3.3 PLANIFICACION ESPECIFICA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	72
4.3.4 PLANIFICACION ESPECIFICA AUDITORIA DE GESTION	76
4.4 EJECUCION	80
4.4.1 EJECUCION AUDITORIA FINANCIERA	80
4.4.2 EJECUCION AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	81
4.4.3 EJECUCION AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	82
4.4.4 EJECUCION AUDITORIA DE GESTION	83
4.5 INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL	84
4.5.1 PRESENTACION Y APROBACION DEL INFORME	85
4.5.2 PLAN DE IMPLEMENTACION DE RECOMENDACIONES	86
CAPITULO V DEMOSTRACION DE LA HIPOTESIS	88
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
6.1 CONCLUSIONES	91
6.2 RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFIA	94
ANEXOS	96

RESUMEN

La elaboración del presente trabajo comprende el desarrollo del Examen de Auditoría Integral al componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre 2012.

El examen se basa en la normativa aplicable al sector asegurador y documentación interna como manuales de políticas y procedimientos del proceso evaluado. Se podrán encontrar capítulos que generan una retrospectiva general del negocio de los seguros y cuál es la importancia del componente Primas por cobrar en el interior de la organización.

Considerando los beneficios de este trabajo, algunos aspectos merecen el fortalecimiento de la gestión de las primas por cobrar; y fueron identificados, estableciendo su correcta aplicación y control.

PALABRAS CLAVE: Auditoría Integral, Seguros, Primas por cobrar, Seguros Sucre S.A.

ABSTRACT

The preparation of this work includes the development of the Comprehensive Review of the Audit component Premiums receivable Seguros Sucre S.A. for the period from 1 January 2012 to 31 December 2012.

The review is based on the law applicable to the insurance sector, and internal documentation as policies, such as manuals and procedures evaluated process.

Considering the benefits of this work, some aspects that merit in strengthening the management of premiums receivable were identified, establishing its correct application and control.

KEYWORDS: Comprehensive Audit, Insurance, Premiums receivable, Seguros Sucre S.A.

INTRODUCCION

El examen de auditoría integral al componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. consiste en determinar la razonabilidad de sus cifras con respecto a los estados financieros, evaluar si son eficaces los controles internos, comprobar el cumplimiento de leyes y normativa que le son aplicables y verificar adecuados indicadores de gestión. Uno de los rubros más representativos en los balances de empresas de seguros corresponden a las primas por cobrar y su provisión; aspectos que de no estar adecuadamente gestionados se pueden convertir en cuentas incobrables.

El análisis de ésta tesis comprende el componente de primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. empresa que mantiene cartera privada y pública.

El contenido de los capítulos que conforman el presente examen realizado a Seguros Sucre S.A. está compuesto de antecedentes generales de la empresa, conocimiento del marco legal, profundización en la aseguradora Sucre, desarrollo de la auditoría integral, conclusiones y recomendaciones.

(Eduardo Peña Triviño, 2003) El origen de los seguros en el mundo data del año 1800 A.C. en la época del Rey Hammurabí de Babilonia antes de Cristo, los romanos con sus tablas de mortalidad y los legionarios mantenían asociaciones para afrontar los gastos de los funerales. Luego en 1347 se emitió la primera póliza de seguros marítimo en la ciudad de Génova. En el Ecuador de 1829 a 1882 nos guiamos de las normas del Código Español que se adaptó en nuestro primer Código de comercio durante la presidencia de Ignacio de Veintimilla; y en 1906 el Código de Alfaro. La presente investigación es importante para la sociedad ecuatoriana, debido a que la globalización de los negocios marcan nuevas tendencias en los mercados y es así que el sector asegurador es potencialmente representativo para el país.

La respuesta al problema planteado se logra gracias a que el panorama para las aseguradora es favorable, su tendencia y constante crecimiento garantiza un próspero negocio, por ello las empresas deben mantener adecuados sistemas de controles ya sea a través del órgano regulador Superintendencia de Bancos y Seguros, organismos externos o por medio de áreas dentro de la organización aseguradora como Auditoría Interna. Es así que existe una respuesta positiva a la finalidad del examen realizado.

El presente examen especial de auditoría integral alcanzó los siguientes objetivos: se ejecutaron todas las fases del proceso de auditoría integral; se evaluó la razonabilidad de

los saldos de los estados financieros, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del componente primas por cobrar en el informe de la auditoría integral; y se generó el informe de examen integral y acciones correctivas al componente.

Durante el desarrollo del trabajo la gerencia del Ingeniero Gene Alcívar prestó todas las facilidades para desenvolvimiento del examen; sin embargo en septiembre del presente año, la empresa tuvo un cambio de administradores lo cual no permitió conocer la posición de la organización con respecto a las recomendaciones efectuadas.

La metodología que se usó durante la realización del trabajo de examen integral fueron: el modelo COSO ERM, fuentes de información académica de la Universidad Técnica Particular de Loja, legislación y normativas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, disposiciones internas y documentarias de Seguros Sucre S.A.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

El presente examen tiene como propósito general el poder desarrollar un examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre 2012.

1.1 Descripción del estudio y justificación

Seguros Sucre S.A. es una empresa de seguros ecuatoriana constituida en el año 1944, se dedicada a la venta de seguros en los ramos generales y de vida. Presentamos a continuación varios aspectos que permitirán formarse una perspectiva general del desenvolvimiento de la organización.

1.1.1 Planteamiento del problema

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 de mejoramiento eficaces y más aún un análisis completo de las operaciones administrativas y financieras de las empresas públicas y privadas en el país.

La sinergia que se genera al reunir los propósitos de cada una de las auditorías: financiera, de gestión, de cumplimiento legal y de control interno, nos permitirá obtener resultados favorables a la gestión privada y pública.

El nuevo ordenamiento del Estado, bajo una concepción de responsabilidad integral de los servicios públicos y de 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, en aras de cumplir uno de los principales y esenciales propósitos de la auditoría, el mejoramiento organizacional.

Sin embargo, esta necesidad de control, debe ser satisfecha bajo un enfoque global de análisis, evaluación y mejoramiento de la gestión empresarial privada y organizacional en el sector público. 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.

Con estos antecedentes, enfocar un examen de Auditoría Integral al componente Primas por cobrar de la empresa Seguros Sucre S.A. cuya misión es: %Somos una compañía de seguros que contribuye al desarrollo del país y a la calidad de vida de los ecuatorianos, ofreciendo servicios eficientes en la protección de los bienes y de las personas, asegurando la continuidad de servicios públicos y privados de forma rentable, sostenible y socialmente responsable+constituye la esencia de esta investigación.

Se plantean por lo tanto los siguientes problemas a desarrollar:

- ¿Es factible la ejecución de un examen de Auditoría Integral al componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre del 2012?

A base de los resultados del examen de auditoría integral:

- ¿Se generarán acciones correctivas con evidentes beneficios para la empresa?
- ¿La cobertura integral de esta auditoría brindará información y sugerencias que soporten significativamente la toma de decisiones?

1.1.2 Justificación del tema

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a Seguros Sucre S.A. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

1.1.3 Logro de objetivos

Objetivo General

Realizar un examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.

Objetivos Específicos

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.
Se ejecutaron todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.
- 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 componente primas por cobrar.
Se emitió la opinión sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del componente primas por cobrar.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.
Se generó el informe de examen integral y acciones correctivas al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. por el periodo correspondiente al 01 enero del 2012 al 31 diciembre 2012.

Objetivos Estrategicos

Seguros Sucre S.A. en el año 2008 diseñó y desarrollo de un Plan Estratégico Institucional el cual contiene los siguientes aspectos:

- Consolidar el primer lugar del mercado asegurador ecuatoriano.
- Alcanzar \$60 millones en primas en el Sector Privado.
- Consolidarnos como la aseguradora del sector público.
- Ser la No. 1 en Satisfacción al Cliente según la encuesta de EKOS.
- Estar entre los 10 primeros del GPTW.

1.1.4 Valores Institucionales

Siempre atentos de la opinión de nuestros asegurados se presentan los valores institucionales:

- Lealtad
- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Disciplina
- Vocación de Servicio
- Pasión por lo que hacemos (Seguros Sucre S.A., 2013)

1.1.5 Estructura Organica

- Junta General de Accionistas
- Directorio
- Comité y Unidad de Administración Integral de Riesgo
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Auditoría Interna - Departamento de Auditoría Interna
- Gerencia General
- Asesoría General
- Planificación Estratégica y Procesos
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Gerencia Técnica.- Mantiene bajo su control a los departamentos de Seguros Personales, Emisión, Reclamos, Reaseguros, SOAT, Fianzas
- Gerencia Nacional de Operaciones.- Mantiene la responsabilidad sobre los departamentos de: Tecnología de Información, Contabilidad y Cobranzas
- Gerencia Nacional Financiera Administrativa.- Lo comprenden las áreas Desarrollo Humano, Tesorería, Cobranzas, Presupuesto y Planificación Financiera; y Administración.
- Gerencia Nacional Comercial.- Comercial Publico, Comercial Privado, Marketing y Agencias.

Departamento de Auditoría Interna.-

Hasta diciembre del 2008 el Grupo Financiero del Banco del Pacifico con su departamento de auditoria colaboraba con las revisiones de control interno y la emisión del informe anual

de auditoría para el accionista. En enero del 2009 se crea el Área de Auditoría Interna de Seguros Sucre S.A. a raíz del crecimiento sustancial de la empresa. Es importante la realización de actividades de supervisión y control especializado en el área de seguros.

1.1.6 Volumen de Operaciones

Impacto en el entorno

En América Latina se ha presentado el entorno con un lento crecimiento del sector de seguros, debido a las dificultades que local y a nivel mundial afectan a la economía.

En el sector asegurador ecuatoriano la medición de la eficiencia, eficacia y calidad se la puede realizar en varios ámbitos como en las ramas de seguros, por departamento, por empleados, a nivel externo como el ranking del mercado local, regional o internacional.

La metodología para la medición de eficiencia, eficacia y calidad la realizaré en base a una comparación de las entidades aseguradoras que mantiene el mercado ecuatoriano, a través de tres objetivos principales:

- Permite a las compañías aseguradoras analizar su posición respecto a otras compañías y detectar áreas de oportunidad o ventajas competitivas respecto al resto del mercado.
- Análisis entre compañías, lo cual permitirá a las organizaciones menos eficientes incrementar su desempeño y brindar servicios de calidad.
- Evaluación de la eficiencia del mercado de seguros ecuatoriano, para evaluar si las empresas mejoraron sus procesos.

La selección de la orientación obedece a las variables sobre las que la alta gerencia desea tener un mayor control, el nivel adecuado de ventas, la cantidad mínima de insumos que se deben utilizar, la imagen que desea proyectar entre algunos aspectos.

La metodología es la comparación de Primas Netas Pagada, es decir las ventas de pólizas deducidas las anulaciones y cancelaciones de pólizas.

Entorno Próximo

El entorno próximo de Seguros Sucre S.A. está compuesto de:

- Clientes públicos (desde el año 2008) y privados de todas las regiones, edades y nivel socioeconómico.
- Proveedores son los bróker nacionales que colocan nuestras pólizas en mercado interno, los bróker internacionales que cotizan a nivel internacional nuestros productos, y a su vez los ofrecen en el mercado reasegurador.
- A diciembre del año 2012, mantenemos a 41 empresas de seguros como nuestra competencia.

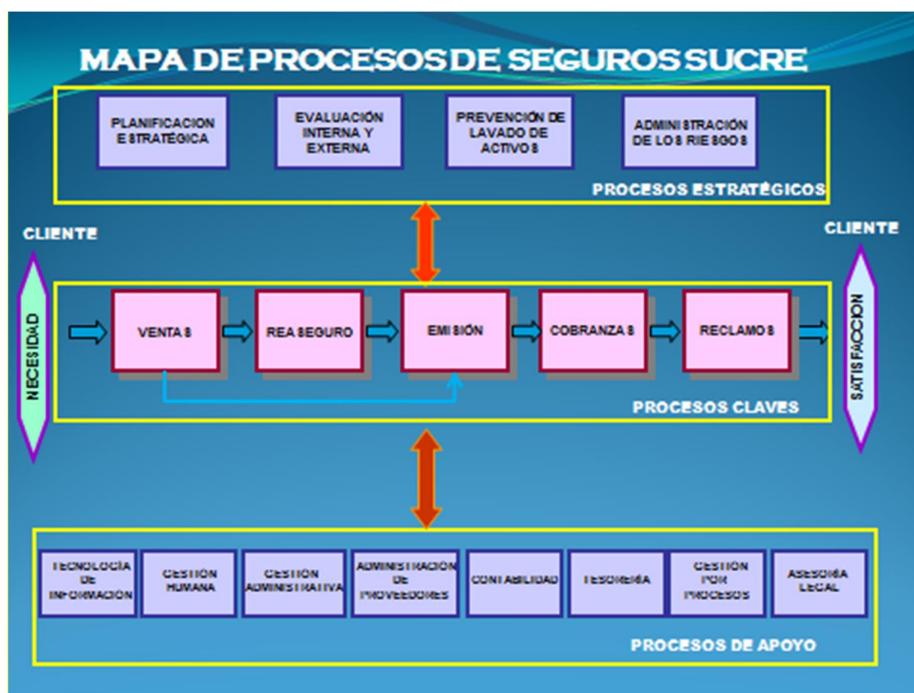
Entorno Remoto

- Fuerzas Sociales nuestros clientes privados, que exigen por el pago de su prima una cobertura que satisfaga sus necesidades.
- Fuerzas Políticas al asegurar los negocios del estado mantenemos cubiertos bienes de los poderes del estado, ministerios, gobiernos, activos del estado, etc.
- Fuerzas Económicas corresponden a las primas que cobramos cuyo monto se establece de acuerdo a la tasa que las da el mercado internacional por medio de las colocaciones de los reaseguros.
- Fuerzas demográficas factor que incide con un impacto significativo en el mercado asegurador, ya que ciertas ubicaciones son susceptibles de eventos catastróficos, como las costas con inundaciones o maremotos; la sierra con deslizamientos o erupciones volcánicas, las empresas de seguros, deben cotizar a nivel internacional coberturas que mantengamos protegidos los bienes de nuestros clientes.
- Fuerzas Regulatorias éste sector es controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Fuerzas científicas - tecnológicas el sector de seguros deben poseer Tecnología de Información adecuadas para cubrir su operatividad. Y expertos especializados en áreas técnicas, riesgos, siniestros y reaseguros.

1.1.7 Importancia cualitativa del componente a evaluar Primas por Cobrar de Seguros Sucre S.A. al 31 diciembre 2012

Mapa de Procesos

Presentamos la estructura organizacional de Seguros Sucre S.A. empresa dedicada a la venta de seguros:



(Seguros Sucre, 2012)

En el mapa de procesos de la organización Seguros Sucre S.A. se ven claramente identificado tres tipos de procesos:

- Estratégicos (Planeación Estratégica, Evaluación Interna y Externa, Prevención de lavado de activos y Administración de los Riesgos);
- Los Procesos Claves (Ventas, Reaseguros, Emisión, Cobranzas y Reclamos); y
- Procesos de Apoyo (Tecnología de la Información, Gestión Humana, Gestión Administrativa, Administración de Proveedores, Contabilidad, Tesorería, Gestión por Procesos y Asesoría Legal).

Proceso agregador de valor

La Cobranza con su cartera de primas por cobrar es un proceso clave dentro de la organización, y agregador de valor, ya que la pronta acción de cobro de las primas proporciona a la empresa los suficientes flujos de efectivos para mantener un equilibrio adecuado en el manejo de los fondos de la empresa.

1.1.8 Importancia cuantitativa del componente a evaluar Primas por Cobrar de Seguros Sucre S.A. al 31 diciembre 2012

Balances

La cuenta contable deudores por primas, registra las primas por cobrar por las deudas de los asegurados en las ventas de las pólizas de seguros, en las cifras de los balances de la empresa al 31 diciembre 2012 representa un 31,22% sobre el total de los activos de Seguros Sucre S.A. El cobro de ellas constituyen la mayor entrada de efectivo para las aseguradoras, sin embargo Seguros Sucre S.A. presenta altos niveles de primas por cobrar vencidas, lo cual requiere un fortalecimiento en el control interno sobre la gestión de cobro, con el fin de reducir o mitigar: la lenta gestión de cobranzas, incremento de la cartera vencida, constitución de provisiones por cartera vencida y demás problemas que indicaremos con el examen de auditoría integral que se realizará.

Las compañías de seguros y reaseguros se encuentran obligadas al igual que las instituciones financieras a constituir provisiones sobre la cartera vencida, que son aquellas primas o cuotas que no han sido pagadas por los clientes en la fecha pactada de acuerdo a la póliza y sus condiciones del contrato de seguros.

Es por ello que se presenta la oportunidad de evaluar cómo se realiza el control interno del componente primas por cobrar, el cumplimiento de leyes que le competen, los indicadores de gestión y la afectación financiera a los Balances de la organización.

Estado de Resultados y Presupuestos

La evaluación final del componente primas por cobrar permitirá localizar soluciones que coadyuvarán a mejorar el control interno dentro del área de cobranzas, minimizar el impacto de las provisiones en los resultados de la aseguradora y cumplir con el logro de las metas de la compañía.

El propósito de éste examen de auditoría integral al componente de primas por cobrar es conocer profundamente las políticas de cobranzas de la organización para evaluar su idoneidad.

Con los antecedentes expuestos, es importante realizar el examen integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre 2012.

1.2 Objetivo y resultados esperados

1.2.1 Objetivos

General

Realizar un examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.

Específicos

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.
- 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 componente primas por cobrar.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

Alcance de la investigación

El presente examen especial de auditoría integral comprende el componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. por el periodo comprendido del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012.

1.2.2 Resultados esperados

Del proceso de auditoría integral al componente de primas por cobrar periodo 2012 de la aseguradora Seguros Sucre S.A. se espera obtener los siguientes resultados que serán producto del trabajo del área de auditoría interna y de la colaboración de los dueños de los

procesos de Cobranzas y otras áreas afines. Entre los principales documentos esperamos obtener los siguientes:

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

1.3 Alcance

El presente examen especial de auditoría integral incluye el siguiente alcance, en función de la cobertura de auditoría:

- Componente o área evaluada: Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A.
- Periodo comprendido del 01 enero del 2012 al 31 diciembre del 2012

La utilidad teórica se basa en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, abordados a lo largo de la maestría.

De la misma forma se incluirá el proceso de auditoría integral, que incluye planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, lo cual metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

Al finalizar, los entregables que forman parte de la investigación, contienen el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones así como los planes de implementación de sugerencias, debidamente aprobados por la administración, lo que constituye un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en el área evaluada y un soporte para la toma de decisiones gerenciales. Es esencial por lo tanto escoger dentro de la estructura organizacional o cadena de valor empresarial un área o proceso agregador de valor.

La experiencia ecuatoriana con respecto a auditoría no evidencia la realización de exámenes de auditoría integral, lo que deja de lado los beneficios de una cobertura global de control, al menos en componentes sensibles de la empresa. Disponer de una herramienta de soporte y aseguramiento constituye el reto esencial de esta investigación.

1.4 Presentación de la memoria

Con la realización de la Auditoría Integral al componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. del periodo del 01 enero al 31 diciembre del 2012, hemos agregado un mejor desempeño en la gestión de cobranzas, determinamos que los saldos contables presentados en los estados financieros son razonables y que los controles internos aplicados por el área de Cobranzas deben ser fortalecidos para que permitan mejorar la estructura organizacional, no hemos detectado ningún tipo de incumplimiento de carácter legal y reglamentario; y con nuestras recomendaciones se podría mantener adecuados indicadores de gestión relacionados al componente primas por Cobrar.

(Eduardo Peña Triviño, 2003) Para ello fue necesario conocer acerca del mundo de los seguros en el antiguo 1800 antes de Cristo, su inicio en el Ecuador en el año 1829 y en la actualidad continúa esta necesidad de estar preparados ante cualquier suceso imprevisto, inesperado y fortuito. Hemos visto como Seguros Sucre S.A. ha evolucionado a través de los años 1944 cuando inició sus operaciones con el respaldo técnico y financiero de la Royal Insurance Company Limited de Inglaterra, en 1985 pasa a formar parte del Grupo Financiero del Banco de Pacífico, en el año 2008 que maneja los negocios del Estado; y a partir del 2011 forma parte de la Corporación Financiera Nacional. Siempre con el respaldo de un grupo bien estructurado de Reaseguradores Nacionales e Internacionales.

Hace algún tiempo atrás la auditoría se limitaba a la detección de fraudes o errores, ahora surge la necesidad de la participación de la auditoría para mantener un adecuado sistema de control, garantizar una seguridad razonable en sus estados financieros; y es así también que brinda un valor agregado a la organización con sus recomendaciones y oportunas detecciones. Al ser la auditoría integral una globalización de la auditorías financieras, control interno, cumplimiento y de gestión; permite abarcar de manera completa al área, proceso o componente evaluado.

Para determinar que procesos debemos evaluar, nos hemos preguntado cuál es la clasificación de los procesos gobernantes, agregadores de valor y los procesos habilitantes de Seguros Sucre S.A.. En el grupo de los procesos agregadores de valor o básicos se encuentran los pilares fundamentales del negocio, las áreas que son la razón de ser de la organización, y en toda empresa de Seguros el área de Cobranzas es base para el giro del negocio, ya que con los recursos económicos captados la empresa mantiene adecuados niveles de flujos de efectivo.

Se realizó un diagnóstico general de Seguros Sucre S.A., que va desde la solicitud de sus escrituras, estatutos hasta los manuales de políticas y procedimientos del área de Cobranzas. En la planificación específica se realizó evaluaciones a través de cuestionarios, matriz, nivel de confianza, elaboración de programas de trabajo y la determinación de los hallazgos por cada uno de los cuatro tipos de auditoría.

Con la recolección de la información pudimos ejecutar los programas de auditoría y dar una conclusión y recomendación a la administración de la organización sobre la visión general que tenemos del proceso de revisión al componente Primas por Cobrar; y la final emisión del Informe de Auditoría Integral.

CAPITULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

La labor de la auditoría no solo se limita a la detección de fraudes o errores, con el crecimiento de los sectores productivos se amplían los campos de acción, es así que se dice que el origen de la Auditoría se generó con la Revolución industrial en Inglaterra.

En el mundo actual los grandes fraudes de las empresas Enron y WorldCom, empresa energética y de telecomunicaciones respectivamente hicieron estremecer al sector financiero y dejaron ver las debilidades en los sistemas de control interno, especialmente en las firmas de auditoría externa.

2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento

Definición.- La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente un periodo 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. (Blanco Luna, 2003)

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

La descripción del proceso de auditoría integral, nos muestra una relación de causa efecto en todas sus fases. Los productos de cada una, sirven de insumo para las subsiguientes. La planificación cierra con los procedimientos de auditoría, que se incorporan en el programa de trabajo y constituyen el punto de partida de la ejecución. De ésta, se generan hallazgos que se incorporan al informe, documento que incluirá recomendaciones que al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generan un INFORME DE ASEGURAMIENTO, con mayores garantías para sus usuarios. (Subía Guerra, 2011)

Es así que las normas internacionales de servicio de aseguramiento nos presentan como objetivo principal el que un profesional sea el responsable de su ejercicio profesional.

2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral

2.2.1 Auditoría Financiera

Alcance

Para expresar una opinión si los estados financieros objeto del examen están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. (Blanco Luna, 2003)

Definición

La Auditoría Financiera tiene que como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de sus exámenes, a fin de aumentar la utilidad que la información posea. El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la confiabilidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó. (Blanco Luna, 2003)

Es así que las opiniones de los auditores otorgan un respaldo razonable, no absoluto, a las declaraciones de la Alta Gerencia de la organización, en la auditoría financiera se discute sobre la situación económica, financiera, patrimonial, sistema de contabilidad, control interno y afirmación de los estados financieros de la entidad; y que los mismos se mantengan aparejados con las normas contables establecidas.

Criterios

En éste tipo de la auditoria a los estados financieros, las normas nacionales o internacionales de contabilidad son los criterios que se aplicarán.

Afirmaciones

Las afirmaciones son enunciaciones, aseveraciones o declaraciones que normalmente son realizadas por la gerencia de una organización, las cuales son comunicadas por medio de

los estados financieros en sus cuentas de activos, pasivos, ingresos, gastos y otros que afecten a la presentación de saldos en los estados financieros. Como auditor debo expresar una opinión, debo establecer mi criterio acerca de los Estados financieros, si mantiene la misma línea con las normas de contabilidad y de las revelaciones y si están libre de errores; relacionados a:

- La veracidad de las transacciones individuales y de los saldos;
- La integridad de las transacciones individuales y la consecuente razonabilidad de los saldos;
- La adecuada valuación y exposición en los estados contables, de los saldos resultantes de las transacciones individuales. (Velasquez y Zaldumbide, 2011)

La veracidad

Podemos decir que es la constancia de que los activos, pasivos y patrimonio que constan en los estados financieros, en realidad existen y que se sus transacciones han sido registradas.

La integridad

Es la inclusión y presentación total en los estados financieros, de las operaciones y transacciones relacionadas con los activos, pasivos y patrimonios de los accionistas. Y que de ellas se desprenden los derechos y obligaciones de la organización.

La valuación y exposición

Es la expresión valorada de los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas; así como sus ingresos y gastos siempre en relación concordante con los principios contables generalmente aceptados. (Sanchez Curiel, 2006)

Documentación

Estados Financieros como: Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias, Flujo de Efectivo, Estado Patrimonial y Notas a los Estados Financieros.

Normas Internacionales de Información Financiera IASB

(IASB International Accounting Standards Board, 2013) Las NIIF vigentes a la fecha son:

- NIIF 1 Adopción, por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera
- NIIF 2 Pagos Basados en Acciones
- NIIF 3 Combinaciones de Empresas
- NIIF 4 Contratos de Seguros
- NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenedidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas.
- NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales
- NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar
- NIIF 8 Segmentos Operativos
- NIIF 9 Instrumentos Financieros

NIIF 1 Adopción por Primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros estén conforme a las NIIF de una entidad, si los estados financieros contienen información de alta calidad que: sean transparente para los usuarios y comparable para todos los periodos que se presenten; suministren un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y que pueda ser obtenida a un costo que no exceda a sus beneficios.

La NIIF requiere presentar información que explique cómo ha afectado la transición desde los PCGA anteriores a las NIIF, a lo reportado anteriormente como situación financiera, resultados y flujos de efectivo.

NIIF 2 Pagos Basados en Acciones

Consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción con pagos basados en acciones. Requiere que la entidad refleje en el resultado del periodo y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos basados en acciones, incluyendo los gastos asociados a las transacciones en las que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

NIIF 3 Combinaciones de negocios

Cuya finalidad es mejorar la relevancia, la fiabilidad y la comparabilidad de la información sobre las combinaciones de negocios y sus efectos, que una entidad informante proporciona a través de sus estados financieros.

Ello se lleva a cabo mediante el establecimiento de principios y requerimientos sobre la forma en que una adquirente debe contabilizar la aplicación del método de adquisición, a menos que sea una combinación de negocios que implique a entidades o negocios bajo control común.

NIIF 4 Contratos de Seguro

El objetivo de esta NIIF consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (denomina aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de su proyecto sobre contratos de seguro. En particular, esta NIIF se aplica a todos los contratos de seguro (incluyendo los contratos de reaseguro) para ello se requiere:

- Realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras.
- Revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros de la aseguradora, y que ayude a los usuarios de dichos estados a comprender el importe, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros procedentes de dichos contratos.

NIIF 5 Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuas

Consiste en especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la presentación e información a revelar sobre las operaciones discontinuas. Se 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.
- Especifica que un activo clasificado como mantenido para la venta, así como los activos y pasivos incluidos dentro de un grupo de activos para su disposición clasificado como mantenido para la venta, se presentan separadamente en el estado de situación financiera.

- Especifica que los resultados de la operación discontinuada serán mostrados separadamente en el estado de resultados integral.

NIIF 6 Exploración y Evaluación de Recursos Minerales

Su objetivo es especificar la información financiera relativa a la exploración y evaluación de recursos minerales.

- Permite que una entidad desarrolle una política contable de activos para la exploración y evaluación.
- Exige que las entidades que reconocen activos para la exploración y evaluación realicen pruebas de deterioro de valor sobre ellos, cuando los hechos y circunstancias sugieran que el importe en libros de los activos excede a su importe recuperable.
- Requiere que el reconocimiento del deterioro de valor se haga de una manera distinta a la prevista en la NIC 36, pero lo mide de acuerdo con esa Norma una vez que tal deterioro ha sido identificado.

NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar

Con el fin de requerir 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.
- La naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el periodo y lo éste al final del periodo sobre el que se informa, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

NIIF 8 Segmentos de Operación

Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocios que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

- Los estados financieros separados o individuales de una entidad.
- Los estados financieros consolidados de un grupo con una controladora.

NIIF 9 Instrumentos Financieros

Consiste en que para clasificar un Instrumento Financiero, se debe tener en cuenta la Intención de la dirección frente a ese activo, es decir, activo o pasivo financiero a valor razonable con cambios a resultados (mantenido para negociar), Inversiones mantenidas hasta el vencimiento (Se tiene la intención y la capacidad de conservarlos hasta el vencimiento) los cuales se registran a Costo Amortizado, préstamos y partidas por cobrar (no derivados, no se negocian en mercado activo) los cuales se registran a Costo Amortizado, Activos Financieros disponibles para la venta, registrados a Valor razonable con cambios a patrimonio y la causación de los intereses a costo amortizado contra resultados.

2.2.2 Auditoría de Control Interno

Control interno es un proceso, efectuado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla, 2005)

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es efectuado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas a cada nivel de la organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Criterios

En la Auditoría de control interno, los criterios son la estructura para la evaluación de cada uno de los elementos de control interno establecida por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

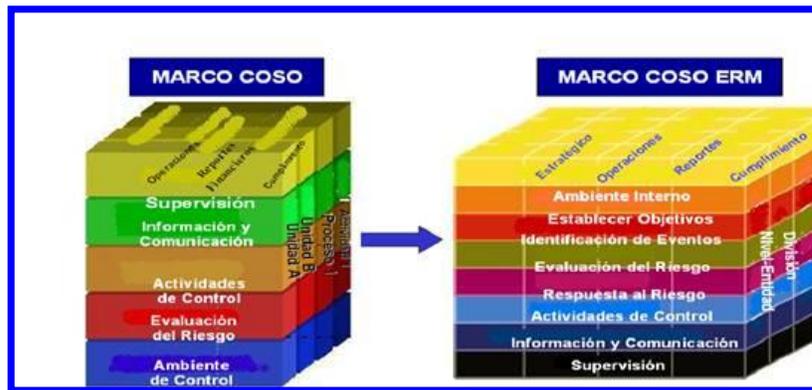
Afirmaciones

La Gerencia señala que los procesos de control son efectivos y confiables; y que se sujetan a lo que dictan las Leyes. A la auditoria le corresponde opinar si los controles con apropiados y si mitigan los riesgos. (Cepeda, 2002)

Documentación

Manuales de políticas y Procesos; Reglamentos y normas internas.

COSO Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision



(COSO, 2012)

Objetivo de COSO es proveer liderazgo de pensamiento frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), control interno, y la disuasión del fraude. COSO fue organizada en 1985 para patrocinar a la Comisión Nacional sobre la información financiera fraudulenta, una organización independiente iniciativa del sector privado que estudió los factores causales que pueden dar lugar a la información financiera fraudulenta. También elaboró recomendaciones para las empresas públicas y sus auditores independientes, para que la SEC y otros reguladores, y para las instituciones educativas. (Committee of sponsoring organizations of treadway commission, 2013)

Las asociaciones que la componen son la American Accounting Association (AAA), el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Financial Executives International (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA), y la Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores de Gestión AMI).

Los componentes del COSO son ocho:

Primer componente COSO Ë Ambiente de Control

El primer componente del Informe COSO es el Ambiente de Control Interno, es la piedra angular en ésta estructura y guía para los demás componentes. Con el ambiente de control se fijan los objetivos de la organización y se da una valoración a los riesgos. El ambiente de control es el cimiento de los demás componentes del control interno, gracias a él la organización mantiene estructura y disciplina.

Si los factores del ambiente de control son correctos y adecuados, la empresa gozará también de un buen desarrollo en su operabilidad.

Integridad y valores éticos

Los valores éticos se pueden lograr a través de la creación de códigos de ética, códigos de conducta, principios de buenas prácticas, resolución en conflicto de interés, mejorando las relaciones entre empleados, clientes, asegurados, proveedores, competidores y demás personal del medio asegurador.

Competencia profesional

Son aquellas formas de trabajo que cada empleado aplica en sus labores diarias, es el análisis concienzudo y las habilidades que emplea en el desempeño de sus funciones.

Atmósfera de confianza mutua

Las organizaciones que mantienen climas de confianza mutua fortalecen y materializan la toma de decisiones, son normas internas que forman parte del ambiente de control y generan cooperación, buenas disposiciones y como consecuencia el logro de los objetivos.

Filosofía y estilo de dirección

La filosofía marca y distingue a las administraciones de las empresas, es así que con ellas toman rumbo disímiles los estilos de dirección de un administrador tradicionalista a uno con captación de negocios de alto riesgo.

Estructura, plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento

La estructura organizacional de la entidad es una manera de generar y distribuir el flujo de información, procesos y actividades; para poder desarrollarlas se necesita la experiencia de

sus administradores y de los dueños de los procesos de la organización; posteriormente son plasmados en los manuales de procedimiento que serán la guía para el control interno.

Delegación de autoridad y asignación de responsabilidades

Solo los verdaderos líderes pueden delegar autoridad y asignar responsabilidad, para ello es necesario evaluar los niveles de competencia de los funcionarios y empleados de la empresa, levantar manuales de funciones, y estructurar las descripciones de trabajo para cada empleado.

Políticas y prácticas en materia de Recursos Humanos

Es la manera en que las políticas y procedimientos son aplicadas, sea a través de una capacitación, inducción, o en base a la experiencia de los empleados y tareas diarias. Las políticas en materia de desarrollo humano deben ser asentadas en los códigos de conducta.

Consejo de Administración y comité de auditoría

Organismo independiente, normalmente se efectúan reuniones con los altos directivos y la presenta del área contable, auditores externa y/o auditoría interna. Cuerpos colegiados que permiten controlar las estrategias, objetivos, situación económica y financiera de la empresa.

Segundo componente COSO Ë Establecimiento de objetivos

Es primordial establecer los objetivos de manera estratégica, estas metas pueden ser analizadas de manera interna y externa para ello se cuenta con el FODA el cual analiza las fortalezas y oportunidades (proveniente del entorno interno) y las debilidades y amenazas (fuentes externa), con ellos tenemos un mix de los objetivos que se establecen a una escala estratégica, que son una base para los objetivos operativos, de cumplimiento y de información.

Las organizaciones se enfrentan a riesgos que provienen de fuentes externas e internas, previamente se identifican, evalúan y se fija la respuesta a los riesgos por medio de los objetivos, y se mantienen en alineación con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

Tercer componente COSO Ë Identificación de acontecimientos

La identificación de los riesgos o acontecimientos podrían generar un aspecto positivo para la empresa siempre y cuando se visualicen en ellos oportunidades y éstas sean explotadas. La dirección identifica eventos que si ocurren afectan a la entidad y pueden afectar la capacidad de la empresa en el desarrollo de sus estrategias y objetivos. Eventos negativos se traducen en riesgos y eventos positivos constituyen oportunidades que guían hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

Cuarto componente COSO Ë Valoración de riesgo

Es la identificación y análisis de los riesgos, sean éstos riesgos inherentes o propios de la empresa; o riesgos residuales. Los riesgos pueden impedir el logro de objetivos estratégicos, recordemos que todas las empresas enfrentan riesgos, y se presentan en doble perspectiva de probabilidad e impacto; sin importar su tamaño, naturaleza o estructura.

Algunos de los riesgos que puede enfrentar una organización son:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- Competencia, aptitud e integridad del personal.
- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- Condiciones económicas del país.
- Complejidad y volatilidad de las transacciones.
- Impacto en reglamentos gubernamentales.
- Procesos y sistemas de información automatizados.
- Dispersión geográfica de las operaciones.
- Cambios organizacionales, operacionales, tecnológicos y económicos.

Quinto componente COSO Ë Respuesta a los resgos

La administración luego de la evaluación de los riesgos, procede a dar respuesta a ellos, es decir a reducir, mitigar o eliminar los riesgos. Lo ideal es reducirlos a los niveles máximos aceptados. Se evalúa su efecto, probabilidad e impacto del riesgo, se determina si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Sexto componente COSO Ë Actividades de control

Las normas internas de cada empresa y los pasos a seguir para llevar a cabo el objetivo fundamental de la empresa, son las políticas y procedimientos, nos dan la guía para el buen

desarrollo de las operaciones. Las actividades de control son políticas y procedimientos que coadyuvan a que se realicen las respuestas de la dirección a los riesgos.

Las actividades de control se presentan en la empresa en todas direcciones, horizontal y vertical, en todos los niveles; la constituyen aprobaciones, autorizaciones, conciliaciones, verificaciones, revisiones de la labor operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Séptimo componente COSO Æ Información de comunicación

La información a través de sus sistemas nos permiten recabar las fuentes internas y externas, debe existir medios diversos para llevar esta comunicación a los niveles jerárquicos superiores; fluye en todas direcciones y durante todas las actividades. Se usan datos de fuentes internas y externas, que gestionan la labor de riesgos y la toma de decisiones relativa a los objetivos.

Los medios de comunicación con a través de asegurador, proveedores, empleados y accionistas.

Octavo componente COSO - Monitoreo

La última actividad de los componentes del Control Interno es el monitoreo, éste debe ser constante a través de revisiones y evaluaciones. Aquí se da prioridad a los eventos más trascendentales ocurridos durante la revisión, el alcance y frecuencia de las evaluaciones depende de la evaluación de los riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente.

2.2.3 Auditoría de Cumplimiento

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. (Blanco Luna, 2003)

Alcance

Para incluir si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicables. El propósito de ésta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen. (Blanco Luna, 2003)

La Auditoria de Cumplimiento abarca el examen de verificación y observancia de las operaciones financieras, administrativas y económicas. Es la revisión de la aplicación de acuerdo a las normativas, leyes o regulaciones de cada sector; se realiza la auditoría por medio de la constatación de documentos contables, legales y financieros y si su aplicación cumple con los objetivos fundamentales de la organización, la auditoria de cumplimiento concluye con la presentación de un informe con sus evidencias.

Criterios

En la auditoría el cumplimiento de leyes y regulaciones los criterios pueden ser leyes generales, tributarias, seccionales, laborales, cambiarias y de otros ámbitos que le sean aplicables a la organización.

Afirmaciones

La administración indica que cumple con lo señalado de acuerdo a las normas y leyes nacionales. Es tarea del auditor verificar el cumplimiento de todas las leyes de acuerdo al negocio.

Documentación

Cumplimiento de Leyes de acuerdo al negocio como:

- Ley General de Seguros
- Reglamento General a la Ley General de Seguros
- Contrato de Seguros, Decreto No. 1247
- Régimen de Compañías
- Ley de Instituciones del sistema financiero
- Ley de Cheques
- Régimen Tributario
- Régimen Aduaneros

- Normas para la prevención del lavado de activos, financiamiento de delitos y actividades ilícitas
- Entre otras

2.2.4 Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa 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 actuación 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. (Blanco Luna, 2003)

La auditoría de gestión se orienta a la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad de los productos y servicios proporcionados por una organización. Bajo este enfoque es necesario señalar en forma clara, la conceptualización de los tres términos. (Subía Guerra, 2011)

Alcance

Cuando la empresa mantiene una administración adecuada en el logro de las metas y objetivos propuestos debemos comprender que grado de obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si se realizaron con eficiencia, efectividad y económica.

Criterio

Indicadores cuantitativos e Indicadores cualitativos o factores críticos de éxito. Todos deben ser establecidos por la organización para que se pueda evaluar el cumplimiento de las metas, objetivos y responsabilidades. (Beltran C., 1998)

Afirmaciones

La alta Gerencia presenta una empresa eficiente y efectiva con una mix de productos de calidad. Auditoria verificará el cumplimiento de normas ISO, INEN en la calidad de productos. Y evaluará el sistema de gestión.

Eficiencia

Eficiencia es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. (Koontz y Weihrich, 1998)

Eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos. Es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre los gastos y los ingresos, entre el costo y el beneficio resultante. La eficiencia se orienta hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos) para que los recursos (personas, maquinas, materias primas) sean aplicados de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, por los métodos y procedimientos más indicados que deben ser planeados y organizados debidamente para garantizar la optimización de la utilización de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino simplemente por los medios. (Chiavenato, 2001)

Eficacia

Eficacia es el cumplimiento de objetivos. (Koontz y Wehrich, 1998)

Eficacia es una medida normativa de la consecución de resultados. La eficacia es: énfasis en los resultados, hacer las cosas correctamente, alcanzar los objetivos, optimizar la utilización de recursos, obtener resultados, proporcionar eficacia a los subordinados, maquinas disponibles. (Chiavenato, 2001)

Calidad (Millis, 2000)

Calidad es una determinación del cliente, o una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos establecidos o no establecidos, conscientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. (Feigenbaum, 1993)

Calidad es el nivel de satisfacción logrado es un resultado de impacto. (Velasquez Navas, 2012)

Documentación

- Normas ISO
- Normas INEC

Utilidad de los indicadores de gestión

El uso de indicadores en la auditoría administrativa obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización. En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de sus recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de su objeto. (Franklin, 2007)

Los indicadores son primordiales para medir los resultados en cualquier sector, procesos, objetivos y metas; y definir las acciones en posibles mejoras.

Cuadro de mando integral

El BSC (Balances Score Card) es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro. Usa medidas en cuatro categorías -desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y, aprendizaje y crecimiento- para alinear iniciativas individuales, organizacionales y trans-departamentales e identifica procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente y accionistas. El BSC es un robusto sistema de aprendizaje para probar, obtener realimentación y actualizar la estrategia de la organización. Provee el sistema gerencial para que las compañías inviertan en el largo plazo en clientes, empleados, desarrollo de nuevos productos y sistemas más bien que en gerenciar la última línea para bombear utilidades de corto plazo. Cambia la manera en que se mide y maneja un negocio. (Asociación Española para la calidad, 2013).

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

El proceso de auditoría integral se desarrolla en cinco fases que detallamos a continuación:

2.3.1 Planeación

Diagnóstico y Planificación Preliminar Ë Fase 1

La Planeación se refiere a los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante. (Franklin, 2007)

En esta etapa se deben realizar los siguientes procedimientos:

Visita de observación

Los factores que son fundamentales en la observación son el proceso administrativo con sus pasos de planeación (visión, misión, objetivos, metas, estrategias / tácticas, procesos, políticas, procedimientos, programas, enfoques, niveles y horizonte), organización (estructura organizacional, división y distribución de funciones, cultura organizacional, recursos humanos, cambio organizacional, estudios administrativos, instrumentos técnicos de apoyo), dirección (liderazgo, comunicación, motivación, grupos y equipos de trabajo, manejo del estrés, el conflicto y la crisis, tecnología de la información, toma de decisiones y creatividad e innovación) y control (naturaleza, sistemas, niveles, procesos, áreas de aplicación, herramientas, calidad).

Fuentes de Información

Provenientes de fuentes internas (órganos de gobierno, órganos de control interno, socios, niveles de la organización, unidades estratégicas de negocio, órganos colegiados y equipos de trabajo, sistemas de información) y externas (órganos normativos oficiales y privados, competidores actuales y potenciales, proveedores actuales y potenciales, clientes o usuarios actuales y potenciales, grupos de interés, organizaciones líderes en el mismo giro industrial o similar, organismos nacionales e internacionales regulatorios y de calidad, redes de información en el mercado global)

Definir el alcance y objetivos

Se evalúa cual es el propósito de la auditoria, se establecen las acciones que se debe desarrollar para instrumentar la auditoria, se toma en consideración el alcance (tiempo o periodo a evaluar).

Identificar las áreas

Adquisiciones, almacenes e inventarios, asesoría externa, asesoría interna, coordinación, distribución del espacio, globalización, importaciones, exportaciones, informática, investigación y desarrollo, marketing, operaciones, proveedores, proyectos, recursos financieros y contabilidad, servicios a clientes, servicios generales y sistemas).

Plan de trabajo

Debe contener lo siguiente:

Identificación	Nombre de la auditoría
Responsable	Auditor a cargo de su implementación
Área	Universo bajo estudio
Clave	Numero progresivo de las actividades estimadas
Actividades	Pasos especificar para captar y examinar la información.
Fases	Definición secuencial para realizar las actividades.
Calendario	Fechas asignadas para el inicio y termino de cada fase
Representación gráfica	Descripción de las acciones en cuadros de imágenes
Formato	Presentación y resguardo de avances
Reportes de avance	Seguimiento de acciones
Periodicidad	Tiempo dispuesto para informar avances

En el diagnóstico preliminar se fundamenta la percepción que tiene el auditor sobre la organización como producto de su expertis y visión, en esta fase aún no se presenta la documentación ni evidencia suficiente para formar un juicio de valor, sin embargo es aquí donde el auditor se acerca a la realidad organizacional.

Planificación Específica Ë Fase 2

Concluida la parte preparatoria, una vez definidos los factores que se van a analizar y las fuentes de información viables para ese efecto, y que se ha preparado el proyecto de auditoría y se ha sustentado tanto la propuesta técnica como el programa de trabajo, sin dejar de considerar la asignación de responsabilidad, capacitación necesaria y actitud que debe prevalecer, capitalizado en el diagnostico preliminar, se procede a la instrumentación de la auditoría.

En esta etapa es necesario seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la selección de instrumentos de medición que se emplearán, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz. (Franklin, 2007)

Se realiza el diseño de la estrategia de trabajo, a través del análisis de la información y documentación, evaluación del control interno, análisis del riesgo y determinación del nivel de confianza y la elaboración de programas de trabajo.

2.3.2 Ejecución - Fase 3

Una vez que se haya puesto en marcha la instrumentación luego de haber seleccionado y aplicado las técnicas de recolección, determinados los instrumentos de medición, iniciada la elaboración de los papeles de trabajo y registradas las evidencias bajo una estricta supervisión, se debe llevar a cabo el examen, el cual consiste en dividir o separar los elementos componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características y origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de éstas con su contexto. (Franklin, 2007)

Durante esta fase se aplican los siguientes procedimientos:

- Aplicación de los programas de trabajo
- Obtención de evidencia
- Desarrollo de hallazgos por componentes
- Coordinación y supervisión
- Definición de la estructura del informe
- Redacción del informe

El propósito de esta fase es aplicar las tendencias de análisis o los programas de auditoría, diseñados para lograr los objetivos propuestos, se aplican los elementos del hallazgo, el examen sirve para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.

Los atributos del hallazgo son:

- **Condición.-** Es la situación actual encontrada por el auditor respecto a una operación o actividad examinada.
- **Criterio.-** Son parámetros de comparación o normas aplicables a una situación encontrada que permiten la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el

accionar de la entidad examinada. Lo que debe ser. (Leyes, Reglamentos, Principios, Normas etc.)

- **Causa.-** Son las razones fundamentales por lo cual se originó la desviación o el motivo por el cual no se cumplió el criterio.
- **Efecto.-** Es el resultado adverso o impacto negativo que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo; y deben exponerse en términos cuantitativos o cualitativos. Pérdida en términos monetarios originada por el incumplimiento en el logro de la meta. La identificación del efecto es un factor importante al auditor, por cuanto le permite persuadir a la gerencia acerca de la necesidad de adoptar una acción correctiva oportuna para alcanzar el criterio o la meta.

2.3.3 Comunicación - Fase 4

Comunicación de Resultados

Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc. auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalan los hallazgos así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con que se presentan, en relación con el número de casos o transacciones previstas en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor. (Franklin, 2007)

La comunicación de resultados se realiza durante todo el proceso de auditoría, con el fin de realizar acciones correctivas, es primordial que el informe sea discutido con los responsables de los procesos por medio de comunicación parcial de resultados, se identifican observaciones y oportunidades de mejora y discusión con el cliente y definición de compromisos.

2.3.4 Seguimiento È Fase 5

Después de seleccionar y presentar la alternativa de tipo de informe congruente con las prioridades definidas y habiendo de verificar los aspectos operativos y lineamientos generales para preparar la propuesta de implementación es conveniente concentrarse en el seguimiento. En esta etapa las observaciones que se producen como resultado de la auditoria deben efectuarse a un estricto seguimiento, ya que no sólo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia. (Franklin, 2007)

En esta fase se realiza el diseño, implantación y evaluación a través de la matriz de implementación de recomendaciones.

CAPITULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción (antecedentes de la organización)

Cronología - Antecedentes de Seguros Sucre S.A. (Seguros Sucre S.A., 2013)

Seguros Sucre S.A. nace de la idea del inglés Harry Shephard y con el respaldo técnico y financiero de la Royal Insurance Company Limited de Inglaterra, la aseguradora inicia sus operaciones el 26 de octubre de 1944.

En 1976 se decidió unificar la cartera de la Royal Insurance Company con la Compañía Nacional de Seguros Sucre S.A.

Hasta 1984 Seguros Sucre S.A. estuvo manejada por Agentes Generales S.A., Comercial Anglo Ecuatoriana, quienes actuaron como apoderados generales para la Royal Insurance Company.

En 1985 Leasing del Pacífico adquiere el 51% de las acciones de la compañía, formando parte desde ese entonces del Grupo Financiero del Pacífico.

El Grupo Financiero del Pacífico decide apostar en firme al adquirir acciones de la aseguradora, logrando obtener el 99,7% de las mismas en el año 2005.

El 29 de julio del 2011 mediante resolución de la Junta Bancaria (JB. 2011-1973), Seguros Sucre S.A. debe iniciar un nuevo proceso de cambio y el 12 de julio del 2012 deja de pertenecer al Grupo Financiero Pacífico y pasa a formar parte de la Corporación Financiera Nacional.

El 7 de marzo del 2013, Seguros Sucre S.A., muestra a sus clientes y brokers una imagen renovada, con la cual demuestra su constante evolución siempre mirando hacia el futuro.

3.1.1 Misión, visión, organigrama funcional

Misión

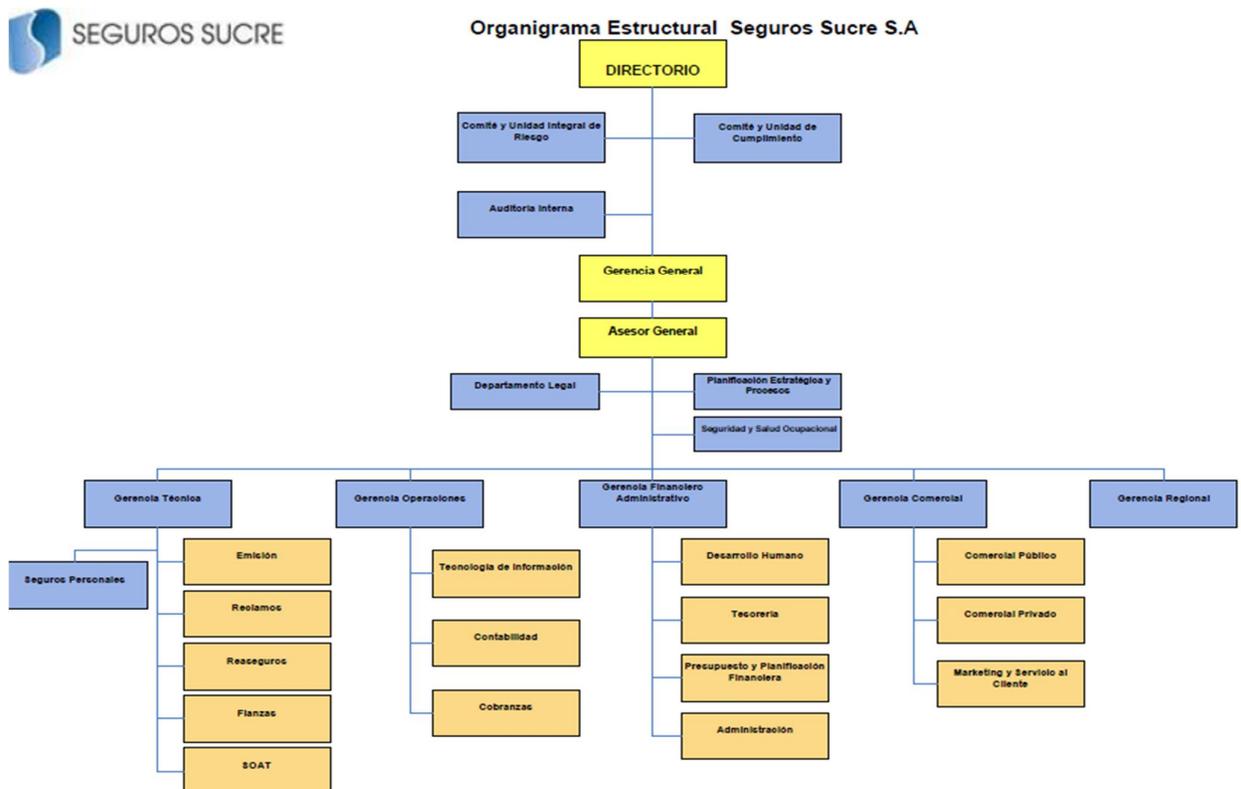
Somos una compañía de seguros que contribuye al desarrollo del país y a la calidad de vida de los ecuatorianos, ofreciendo servicios eficientes en la protección de los bienes y de las

personas, asegurando la continuidad de servicios públicos y privados de forma rentable, sostenible y socialmente responsable. (Seguros Sucre S.A., 2013)

Visión

Para el año 2017, ser la primera compañía Aseguradora del mercado ecuatoriano. (Seguros Sucre S.A., 2013)

Estructura Orgánica



(Seguros Sucre S.A., 2013)

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano superior de gobierno de la Sociedad. Los acuerdos que adopte con arreglo a la Ley y los estatutos obligan a todos los accionistas, incluso a los ausentes y disidentes. La Junta General de Accionistas está facultada para decidir sobre cualquier asunto relativo a la Sociedad.

Directorio

El Directorio conformado según el estatuto, tiene las facultades de dirección general de la empresa y sus facultades también están determinadas en el estatuto social.

Comité y Unidad de Administración Integral de Riesgo

Ejecutar actividades de apoyo administrativo y operativo, que conlleven un grado de responsabilidad y confiabilidad de acuerdo al planeamiento estratégico elaborado por la Gerencia General.

Comité de Cumplimiento

Ejecutar actividades de apoyo administrativo y operativo, que conlleven un grado de responsabilidad y confiabilidad de acuerdo al planeamiento estratégico elaborado por la Gerencia General.

Unidad de Cumplimiento

Cumplir con las políticas y procedimientos para la prevención del lavado de activos y financiamiento de delitos a través de nuestros servicios, de tal manera que la compañía disponga de todos los mecanismos de control necesarios para evitar el blanqueo de dinero proveniente del narcotráfico u otras actividades ilícitas.

Comité de Auditoría Interna

El Comité de Auditoría tiene como objetivo principal ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio de Seguros Sucre S.A., para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la institución; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia Institución.

Departamento de Auditoría Interna

Establecer los procedimientos a seguir en la elaboración y ejecución del Plan Anual de Auditoría, y del seguimiento a la regularización de las observaciones y/o recomendaciones del departamento de Auditoría Interna por parte de los funcionarios responsables del departamento y/o proceso auditado, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos

de la Compañía, y vigilar que sus operaciones y procedimientos se ajusten a las normas legales vigentes.

Gerente General

Ejercer la Representación Legal, judicial, extrajudicial y administrativa de la Compañía para todos los efectos Legales; y en relación a todos los actos y contratos relativos a los negocios sociales, sin más limitaciones que las establecidas en el Estatuto Social de la Compañía; y ejercer las funciones administrativas referentes a tales negocios sujetándose a las instrucciones que impartan la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Junta General de Accionistas y el Directorio.

Asesoría General

Ejecutar actividades de apoyo administrativo y operativo, que conlleven un grado de responsabilidad y confiabilidad de acuerdo al planeamiento estratégico elaborado por la Gerencia General.

Planificación Estratégica y Procesos

Coordinar la Planificación Estratégica de la empresa. Levantar, revisar y mantener actualizados los Manuales de Políticas y Procedimientos; y Funciones de la empresa.

Seguridad y Salud Ocupacional

Llevar a cabo el sistema de gestión de seguridad y salud de Seguros Sucre S.A.

Gerente Técnico

Mantener bajo su control a los departamentos de Seguros Personales, Emisión, Reclamos, Reaseguros, SOAT y Fianzas

- Seguros Personales.- Comercializar, emitir y atender reclamaciones de los ramos de gastos médicos, vida y accidentes personales.
- Emisión.- Emitir pólizas de ramos generales del sector público y privado, en base a las condiciones de contratación negociada de cada póliza.
- Reclamos.- Indemnizar los reclamos de ramos generales con el fin de minimizar los riesgos.

- Reaseguros.- Gestión de Reaseguros garantizando que se realice de manera adecuada, con la finalidad de precautelar y potenciar la capacidad de la Compañía en cada uno de los riesgos que asume por las suscripciones de pólizas.
- SOAT.- Emisión del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito para asegurados públicos y privados.
- Fianzas.- Comercializar y emitir pólizas de seguros de seriedad de oferta cumplimiento de contrato, buen uso de anticipo y garantías aduaneras.

Gerente Nacional de Operaciones

Mantiene la responsabilidad sobre los departamentos de:

- Tecnología de Información
- Contabilidad
- Cobranzas

Gerente Nacional Financiero Administrativo

Lo comprenden las áreas Desarrollo Humano, Tesorería, Cobranzas, Presupuesto y Planificación Financiera; y Administración.

- Desarrollo Humano
- Tesorería
- Presupuesto y Planificación Financiera
- Administración

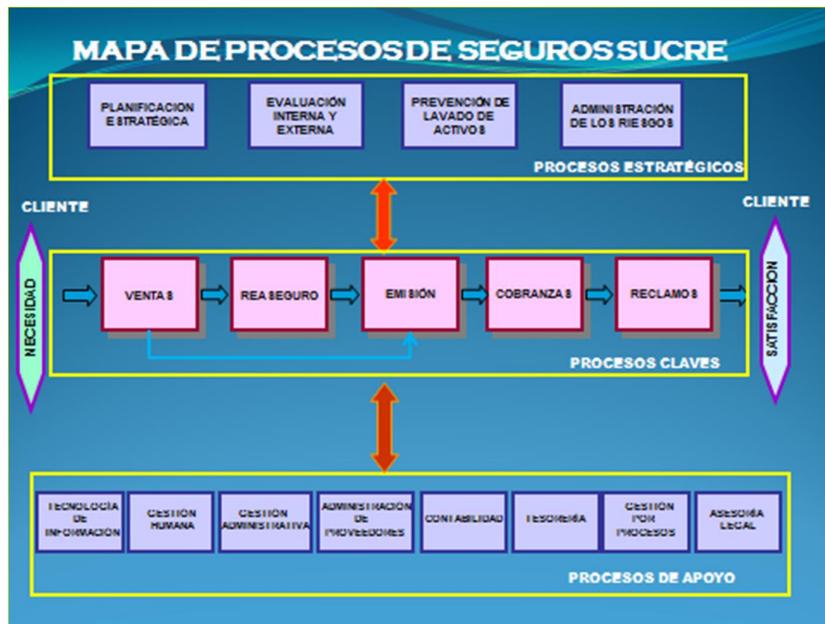
Gerente Nacional Comercial

Comercial Publico, Comercial Privado, Marketing y Agencias.

- Comercial Publico
- Comercial Privado
- Marketing y servicios al cliente
- Agencias Machala, Cuenca, Ambato, Manta, Ibarra, Santo Domingo y Riobamba.

3.2 Cadena de Valor

Seguros Sucre S.A. definió el siguiente mapa de procesos clasificados en procesos estratégicos, procesos claves y procesos de apoyo. Esta distribución garantiza la estandarización de actividades y una adecuada definición de procesos, que deben estar alineados con las estrategias y políticas organizaciones de la aseguradora.



(Seguros Sucre, 2012)

3.2.1 Procesos gobernantes

La dirección, planificación y organización está comprendida en este aspecto, proporcionan preceptos para sus directivos, alta gerencia y áreas que se encargan de velar por el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales como:

- Planificación Estratégica
- Evaluación Interna y Externa
- Prevención y Lavado de Activos
- Administración de los Riesgos

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor (Trischler, 2003)

La razón de ser de la organización está concentrada en estas áreas que tienen una directa relación con la misión organizacional, son los pilares de las actividades de la aseguradora:

- Ventas
- Reaseguros
- Emisión
- Cobranzas
- Reclamos

3.2.3 Procesos habilitantes

Son áreas encargadas del desarrollo de los procesos gobernantes, agregadores de valor y de los propios habilitantes, proporcionan y dotan a la aseguradora de procesos, información, materiales, equipos, recursos y demás necesarios para el desenvolvimiento de las actividades diarias:

- Tecnología de la Información
- Gestión Humana y Administrativa
- Administración de Proveedores
- Contabilidad
- Tesorería
- Gestión por Procesos
- Asesoría Gerencia

Ventas.- Primas emitidas de Seguros Sucre S.A. por ramos.-

Primas Emitidas de Seguros Sucre S.A.		
Ramos	al 31 dic 2012 (miles de dólares)	%
Aviación	21.043	19,59%
Vida en grupo	19.186	17,86%
Responsabilidad civil	11.427	10,64%
Vehículos	10.646	9,91%
Multiriesgo	7.574	7,05%
Incendio y líneas aliadas	7.317	6,81%
Todo riesgo petrolero	6.433	5,99%
Asistencia médica	6.083	5,66%
Rotura de maquinaria	3.879	3,61%
Transporte	2.577	2,40%
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito - SOAT	2.443	2,27%
Equipo electrónico	2.410	2,24%
Marítimo	1.399	1,30%
Equipo y maquinaria de contratistas	1.149	1,07%
Fidelidad	614	0,57%
Dinero y valores	595	0,55%
Accidentes personales	511	0,48%
Todo riesgo para contratistas	406	0,38%
Buen uso de anticipo	379	0,35%
Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria	341	0,32%
Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	337	0,31%
Robo	249	0,23%
Cumplimiento de contrato	200	0,19%
Garantías aduaneras	102	0,09%
Otras garantías	32	0,03%
Vida individual	30	0,03%
Riesgos especiales	23	0,02%
Montaje de maquinaria	12	0,01%
Ejecución de obra y buena calidad de materiales	3	0,00%
SUBTOTAL SEGUROS VIDA	19.216	17,89%
SUBTOTAL SEGUROS GENERALES	88.184	82,11%
TOTAL	107.400	100,00%
FUENTE: www.sbs.gob.ec		
Elaborado por: Yanina Merrill		

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

Seguros Sucre mantiene aprobación de la Superintendencia de Bancos y Seguros para los ramos de seguros generales y de vida las primas emitidas de la aseguradora a diciembre del 2012 asciende a USD\$107.400.044,09 (7,23%) de la participación total del sistema de seguros del país que es de US\$ 1.485.001.388,98, posicionándose en el cuarto lugar de acuerdo a sus ventas.



FUENTE: www.sbs.gob.ec

ELABORADO POR: Yanina Merrill

(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

Primas por cobrar (Cartera) (Superintendencia de Bancos y Seguros, 1998)

Primas por Cobrar.- Según la Resolución SB-INS-98-324 del 13 de noviembre de 1998 emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La cuenta contable 12.01 Primas por cobrar.- Corresponde a los saldos adeudados por los asegurados, originados por primas cuyos pagos a la fecha de los estados financieros, se encuentran señalados en la póliza, propuesta, plan de pago u otro antecedente. Se debe registrar además, la provisión que corresponde constituir de acuerdo a la normativa vigente. Se obtiene de la suma de las cuentas 1.2.01.01, y 1.2.01.02 menos la cuenta 1.2.01.99.

La cuenta contable 12.01.01 Primas por cobrar . Por Vencer.- Son saldos deudores provenientes de producción sin respaldo de documentos que estén por vencer menores a 60 días. Se debe mantener auxiliares.

Débitos.-

- Por los saldos por cobrar a los asegurados menores a 60 días por concepto de primas, con crédito a la cuenta de resultados correspondiente.
- Por los ajustes por diferencial cambiario en caso de moneda extranjera, con crédito a la cuenta de pasivo regularización de divisas.

Créditos.-

- Por los abonos que hagan los asegurados, con débito a las cuentas caja o bancos.
- Por las cancelaciones o anulaciones, con débito a la cuenta de resultados, devoluciones y rescates.

La cuenta contable 12.01.02 Primas por cobrar . Vencidas.- Saldos deudores superiores a 60 días provenientes de la producción no documentada. Para detalle por vencimiento se debe aplicar las disposiciones de la resolución de constitución de provisiones para cartera vencida. Se deben mantener auxiliares.

Débitos.-

- Por los saldos por cobrar a los asegurados por concepto de primas superiores a 60 días, con crédito a la cuenta de resultados respectiva.
- Por los ajustes por diferencial cambiario en caso de moneda extranjera, con crédito a la cuenta de pasivo regularización de divisas.

Créditos.-

- Por los abonos que hagan los asegurados, con débito a las cuentas caja o bancos.
- Por las cancelaciones o anulaciones, con débito a la cuenta de resultados, devoluciones y rescates.

La cuenta contable 12.01.99 Primas por cobrar . Provisión.- Corresponde a la provisión realizada de los valores adeudados por los asegurados por primas con plan de pago a la entidad, de acuerdo a las disposiciones legales establecidas en la resolución sobre constitución de provisión para cartera vencida. Se deberán mantener auxiliares para cada cuenta.

Débitos.-

- Por la cobranza de la cuenta provisionada, con crédito a la cuenta %Por prima por cobrar a asegurados+
- Por reversión o ajuste de la provisión.

Créditos.-

- Por creación de la provisión de acuerdo a la normativa vigente, con débito a la cuenta %Por prima por cobrar a asegurados+
- Por ajustes de la provisión.

La cuenta contable 12.02 Primas documentadas.. Corresponde a los saldos adeudados por los asegurados, cuyo pago estuviere respaldado mediante letras aceptadas o pagarés suscritos a favor de la compañía, debiendo mostrarse además la provisión que corresponde constituir de acuerdo a la normativa vigente en caso de primas vencidas. Se debe llevar auxiliares.

Los documentos deben estar en poder y a la orden de la empresa de seguros, y debe constar el nombre y dirección del deudor, fecha de vencimiento, firma del deudor y garante. Se obtiene de la suma de las cuentas 1.2.02.01, 1.2.02.02, y 1.2.02.03 menos 1.2.02.99.

La cuenta contable 12.02.01 Primas documentadas . Por Vencer.- Son saldos deudores menores a 60 días provenientes de producción de la compañía, que se encuentre debidamente documentadas. Se deben llevar auxiliares.

Débitos.-

- Por los valores adeudados a la compañía por concepto de primas, con crédito a la cuenta de resultados respectiva.
- Por los ajustes por diferencial cambiario en caso de moneda extranjera, con crédito a la cuenta de pasivo regularización de divisas.

Créditos.-

- Por los abonos que hagan los asegurados, con débito a las cuentas caja o bancos.
- Por las cancelaciones o anulaciones, con débito a la cuenta devoluciones y rescates

La cuenta contable 12.02.02 Primas documentadas . Vencidas.- Son saldos deudores superiores a 60 días provenientes de producción de la entidad, que se encuentre debidamente documentada debiendo constituirse la provisión de acuerdo a la normativa vigente. Se debe llevar auxiliares.

Débitos.-

- Por los valores adeudados a la compañía por concepto de primas con crédito a la cuenta de resultados respectiva.
- Por los ajustes por diferencial cambiario en caso de moneda extranjera, con crédito a la cuenta de pasivo regularización de divisas.

Créditos.-

- Por los abonos que hagan los asegurados, con débito a las cuentas caja o bancos.
- Por las cancelaciones o anulaciones, con débito a la cuenta de resultados, devoluciones y rescates.

La cuenta contable 12.02.03 Cheques protestado.- Corresponde a los valores debitados de las cuentas corrientes por protestos de cheques depositados. Estos valores deben ser recuperados máximo en 30 días. Se deben llevar auxiliares.

Débitos.- Por el valor debitado en la cuenta corriente.

Créditos.- Por el cobro de la deuda.

La cuenta contable 12.02.99 Cheques protestados - Provisión.- Cuenta de valuación de activo de naturaleza crédito que registra las provisiones constituidas por las compañías de seguros de acuerdo a las instrucciones estipuladas en la resolución respectiva. Se deberá mantener auxiliares para cada cuenta.

Débitos.-

- Por la cobranza total de la cuenta provisionada, con crédito a la cuenta %Primas por cobrar a asegurados+
- Por reversión o ajuste de la provisión.

Créditos.-

- Por creación de la provisión de acuerdo a la normativa vigente, con débito a la cuenta %Primas por cobrar a asegurados+
- Por ajustes de la provisión.

Importancia cuantitativa

Balances

 SEGUROS SUCRE S.A. BALANCE GENERAL (En US Dólares)			
DESCRIPCIÓN	A DIC 10	A DIC 11	A DIC 12
A C T I V O			
INVERSIONES FINANCIERAS	32.667.582	30.534.612	27.381.534
CAJA Y BANCOS	218.686	1.493.037	2.130.398
ACTIVOS FIJOS	640.752	754.127	878.050
DEUDORES POR PRIMAS	4.082.303	4.481.900	32.179.214
DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	9.707.719	13.530.695	37.746.915
OTROS ACTIVOS	3.237.682	1.892.766	2.769.059
TOTAL ACTIVO	50.554.724	52.687.138	103.085.169
P A S I V O			
RESERVAS DE RIESGOS EN CURSO	7.289.939	4.992.650	4.567.986
RESERVAS MATEMATICAS	5.714	7.935	1.362.532
RESERVAS PARA OBLIGACIONES PENDIENTES	4.620.502	4.632.586	26.243.643
RESERVAS PARA DESVIACION DE SINIESTRALIDAD	66.493	420.657	420.657
OTRAS RESERVAS	113.591	154.765	399.696
REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	9.849.769	16.517.675	39.123.596
OTRAS PRIMAS POR PAGAR	2.562.891	779.357	938.732
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DE SISTEMA FINANCIERO	0	0	0
OTROS PASIVOS	8.292.857	4.987.461	8.489.798
TOTAL PASIVO	32.801.755	32.493.085	81.546.639
P A T R I M O N I O			
CAPITAL PAGADO	4.600.000	4.600.000	4.600.000
RESERVAS	10.056.754	13.341.144	15.449.091
RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	145.303	144.962	207.382
RESULTADOS EJERCICIO ACTUAL	2.950.912	2.107.947	1.282.058
TOTAL PATRIMONIO	17.752.969	20.194.053	21.538.530
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	50.554.724	52.687.138	103.085.169

Elaborado: Yanina Merrill

(Seguros Sucre S.A., Estado Técnico Financiero, 2012)

Estados de Resultados

 SEGUROS SUCRE S.A. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (En US Dólares)			
DESCRIPCIÓN	A DIC 10	A DIC 11	A DIC 12
EGRESOS			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	5.499.819	6.247.887	9.259.533
COMISIONES PAGADAS	2.015.998	1.304.240	1.762.645
PRIMAS POR REASEGUROS NO PROPORCIONALES	701.565	492.876	491.695
PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS	51.887.774	55.488.589	77.137.623
LIQUIDACIONES Y RESCATES	3.608.829	15.641.520	10.423.889
SINIESTROS PAGADOS	35.944.933	33.943.399	36.288.195
OTROS EGRESOS	9.643.628	2.614.711	3.212.494
CONSTITUCIÓN DE RESERVAS	11.875.794	10.299.025	11.588.596
PÉRDIDAS Y GANANCIAS: UTILIDADES	4.596.686	3.334.780	1.282.058
TOTAL EGRESOS	125.775.025	129.367.028	151.446.729
INGRESOS			
PRIMAS RECIBIDAS / EMITIDAS	85.461.408	96.289.939	117.883.693
COMISIONES RECIBIDAS	5.408.410	7.302.709	7.966.209
RECUPERACIONES Y SALVAMENTOS DE SINIESTROS	25.487.724	12.240.207	14.154.333
INTERESES DE INVERSIONES	1.144.450	1.458.097	1.626.696
OTRAS RENTAS	135.259	117.569	190.694
OTROS INGRESOS	265.834	265.335	282.893
LIBERACIÓN DE RESERVAS	7.871.940	11.693.171	9.342.211
TOTAL INGRESOS	125.775.025	129.367.028	151.446.729
PRIMAS NETAS RECIBIDAS:			
Primas Recibidas (Ingresos) - Liquidaciones y Rescates (Egresos)	81.852.579	80.648.419	107.459.804
% DE PRIMAS NETAS RECIBIDAS			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	6,72%	7,75%	8,62%
COMISIONES PAGADAS	2,46%	1,62%	1,64%
SINIESTROS PAGADOS	43,91%	42,09%	33,77%
RESERVAS PARA OBLIGACIONES PENDIENTES	5,64%	5,74%	24,42%
TASA COMBINADA	58,74%	57,20%	68,45%

Elaborado: Yanina Merrill

(Seguros Sucre S.A., Estado Técnico Financiero, 2012)

Presupuestos



ESTADO DE RESULTADOS TECNICO-FINANCIERO COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 VS. 2011 Y PRESUPUESTO 2012

	REAL	PRESUPUESTO	Variación Real 2012 vs. Presupuesto 2012		REAL	Variación real 2012 vs. 2011	
	A Dic,2012	A Dic,2012	Valor	%	A Dic,2011	Valor	%
	PRIMAS NETAS RECIBIDAS	107.459.804	94.381.619	13.078.185	13,86	80.648.419	26.811.385
PRIMAS DE REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	77.137.623	65.145.005	11.992.618	18,41	55.488.589	21.649.033	39,02
PRIMAS NETAS RETENIDAS	30.322.182	29.236.615	1.085.567	3,71	25.159.829	5.162.352	20,52
VARIACION RESERVAS DE PRIMAS	929.934	2.114.669	(1.184.735)	(56,02)	(1.940.904)	2.870.838	(147,91)
PRIMAS NETAS RETENIDAS DEVENGADAS	29.392.248	27.121.946	2.270.302	8,37	27.100.734	2.291.514	8,46
PRIMA DE REASEGUROS NO PROPORCIONALES	491.695	492.877	(1.182)	(0,24)	492.876	(1.181)	(0,24)
INGRESO DEVENGADO	28.900.552	26.629.069	2.271.483	8,53	26.607.858	2.292.695	8,62
SINIESTROS PAGADOS BRUTOS	36.288.195	41.848.654	(5.560.459)	(13,29)	33.943.399	2.344.796	6,91
RECUPERACIONES Y SALVAMENTOS DE SINIESTROS	14.154.333	19.911.280	(5.756.947)	(28,91)	12.240.207	1.914.125	15,64
SINIESTROS PAGADOS NETOS	22.133.863	21.937.374	196.488	0,90	21.703.192	430.671	1,98
VARIAC.RESERVA DE SINIESTROS	959.858	91.072	868.786	953,96	(2.927)	962.785	(32.890,54)
SINIESTROS INCURRIDOS	23.093.721	22.028.446	1.065.274	4,84	21.700.265	1.393.456	6,42
RESULTADO TECNICO PURO	5.806.832	4.600.623	1.206.209	26,22	4.907.593	899.239	18,32
COMISIONES GANADAS	7.966.209	9.128.992	(1.162.783)	(12,74)	7.302.709	663.500	9,09
COMISIONES PAGADAS	1.762.645	1.771.527	(8.881)	(0,50)	1.304.240	458.405	35,15
COMISIONES GANADAS NETAS	6.203.564	7.357.466	(1.153.902)	(15,68)	5.998.469	205.095	3,42
GASTOS DE PERSONAL	6.237.391	4.563.883	1.673.508	36,67	4.074.176	2.163.215	53,10
GASTOS VARIOS DE ADMINISTRACION	3.022.142	2.556.609	465.532	18,21	2.173.711	848.431	39,03
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	221.543	255.414	(33.871)	(13,26)	169.773	51.770	30,49
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	1.124.906	746.053	378.853	50,78	1.079.391	45.514	4,22
GASTOS DE OPERACION	10.605.981	8.121.959	2.484.022	30,58	7.497.051	3.108.930	41,47
RESULTADO EN OPERACION	1.404.414	3.836.129	(2.431.715)	(63,39)	3.409.010	(2.004.596)	(58,80)
INTERESES DE INVERSIONES	1.626.696	2.312.545	(685.849)	(29,66)	1.458.097	168.600	11,56
OTRAS RENTAS	190.694	141.572	49.122	34,70	117.569	73.125	62,20
OTROS INGRESOS/EGRESOS	(1.302.992)	(1.121.600)	(181.392)	16,17	(1.279.852)	(23.140)	1,81
OTROS EGRESOS MIES	0	0	0	#iDIV/0!	(370.045)	370.045	(100,00)
UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO	1.918.813	5.168.648	(3.249.835)	(62,88)	3.334.780	(1.415.966)	(42,46)
PARTICIPACION EMPLEADOS	0	0	0	#iDIV/0!	0	0	#iDIV/0!
RESERVA LEGAL	0	516.865	(516.865)	(100,00)	333.478	(333.478)	(100,00)
IMPUESTO A LA RENTA	636.755	1.188.789	(552.034)	(46,44)	893.355	(256.600)	(28,72)
UTILIDAD NETA A FAVOR ACCIONISTAS	1.282.058	3.462.994	(2.180.936)	(62,98)	2.107.947	(825.889)	(39,18)

(Seguros Sucre S.A., Estado Técnico Financiero, 2012)

Con los antecedentes descritos es primordial realizar el examen integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre 2012.

3.3 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondientes al periodo del 01 enero 2012 al 31 diciembre del 2012

3.3.1 Proceso agregador de valor

La Cobranza con su cartera de primas por cobrar es un proceso clave dentro de la organización, y agregador de valor, ya que la pronta acción de cobro de las primas proporciona a la empresa los suficientes flujos de efectivos para mantenerse con un equilibrio adecuado en el manejo de los fondos de la empresa.

La cuenta contable deudores por primas (12.01) registra las primas por cobrar por las deudas de los asegurados en las ventas de las pólizas de seguros, en las cifras de los balances de la empresa al 31 diciembre 2012 se presentan un saldo de US\$320,179,214 que representa un 31,22% sobre el total de los activos de Seguros Sucre S.A. por US\$1,030,85,169. El cobro de ellas representan la mayor entrada de efectivo para las aseguradoras, sin embargo Seguros Sucre S.A. registra altos niveles de primas por cobrar vencidas, lo cual requiere un fortalecimiento en el control interno sobre la gestión de cobro, con el fin de reducir o evitar la lenta gestión de cobranzas, incremento de la cartera vencida, constitución de provisiones por cartera vencida y demás problemas que indicaremos con el examen de auditoría integral que se realizará.

Las compañías de seguros y reaseguros se encuentran obligadas al igual que las instituciones financieras a constituir provisiones sobre la cartera vencida, que son aquellas primas o cuotas que no han sido pagadas por el cliente en la fecha pactada de acuerdo a la póliza y sus condiciones del contrato de seguros. La composición de la cartera por cobrar sector público es del 85%, mientras que el sector privado mantiene una cartera del 15%.

Es por ello que se presenta la oportunidad de evaluar cómo se realiza el control interno del componente primas por cobrar, el cumplimiento de leyes que le competen, los indicadores de gestión y la afectación financiera a los Balances de la organización.

La evaluación final del componente primas por cobrar permitirá localizar soluciones que coadyuvarán a fortalecer el control interno dentro del área de cobranzas, minimizar el impacto de las provisiones en los resultados de la aseguradora y cumplir con el logro de las metas de la compañía.

El propósito de éste examen de auditoría integral al componente de primas por cobrar es conocer profundamente las políticas de cobranzas de la organización para evaluar su idoneidad.

3.3.2 Relación causa Æ efecto del proceso agregador de valor

Al proceder con la realización de la auditoría integral al componente Primas por Cobrar se demuestra una relación de Causa . Efecto en todas sus fases, que luego se incorporarán al programa de trabajo, hallazgos de la auditoría, al informe y concluirán con las recomendaciones.

Con los antecedentes expuestos, es importante realizar el examen integral al componente Primas por Cobrar de Seguros Sucre S.A. correspondiente al periodo del 01 enero de 2012 al 31 diciembre del 2012.

CAPITULO IV
INFORME DE EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL COMPONENTE PRIMAS POR
COBRAR DE SEGUROS SUCRE S.A. CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01
ENERO 2012 AL 31 DICIEMBRE DEL 2012

El informe de auditoría es el producto final de la actividades del auditor, la conclusión de su labor termina con el informe, y debe ser estructurado con calidad y precisión. Previamente debemos realizar las fases del proceso de auditoría: Diagnostico General, Planificación preliminar, Planificación específica, Ejecución, Comunicación y Seguimiento.

4.1 Diagnóstico General

Seguros Sucre S.A. es una compañía de seguros, entidad controlada para la Superintendencia de Bancos y Seguros.

4.1.1 Entorno Próximo

El entorno de Seguro Sucre S.A. es:

- Clientes representados por el mercado asegurador ecuatoriano de todas las regiones, edades y nivel socioeconómico.
- (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012) Proveedores son los bróker nacionales que colocan nuestras pólizas en mercado interno se cuenta con (170) corredores de seguros, entre ellos (76) personas naturales y (94) corredores como personas jurídicas que han mantenido operaciones durante el año 2012
- (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012) A diciembre del año 2012, mantenemos a 41 empresas de seguros como nuestra competencia entre las (10) más grandes en ventas se reflejan: QBE Colonial, Ace, Equinoccial, Pichincha, AIG Metropolitana, Panamericana del Ecuador, Unidos, Aseguradora del Sur, Mapfre Atlas, Ecuatoriano Suiza, Equivida, Latina Seguros, Rocafuerte, y Panamerican Life.

4.1.2 Entorno Remoto

- Fuerzas Sociales nuestros clientes privados, que exigen por el pago de su prima una cobertura que satisfaga sus necesidades entre los (10) mayores aseguradores deudores de primas tenemos privadas: Compañía Televisión del Pacífico Teledos S.A.; Asociación

de empleados de Petroamazonas EP, Banco del Pacifico S.A., Operaciones Rio Napo Compañía de Economía Mixta, Atlantic Energy Ecuador Aenerdor S.A., Troexsa S.A., Almacenera del Agro Almagro S.A., Federación Deportiva Provincial de Napo, Cablevisión, Bioalimentar Cía. Ltda., y Cablevisión S.A.

- Fuerzas Políticas al asegurar los negocios del estado mantenemos cubiertos bienes de los poderes del estado, ministerios, gobiernos, activos del estado, etc. entre los (10) mayores aseguradores deudores de primas Públicos tenemos a: Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, MIES Dirección de transferencia, Ministerio de Defensa Nacional, Autoridad Portuaria de Esmeraldas, Fabricamos Ecuador Fabrec EP, Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador EP Petroecuador, Autoridad Portuaria de Manta, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Dirección de Movilización del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y Empresa Eléctrica Regional Centro Sur CA.
- Fuerzas Económicas tasas que las da el mercado internacional de acuerdo a las colocaciones de los reaseguros.
- Fuerzas demográficas eventos catastróficos, inundaciones, maremotos, deslaves, erupciones volcánicas que se pueden presentar.
- Fuerzas Regulatorias estamos regidos para el control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Fuerzas científicas tecnológicas el sector de seguros debe poseer Tecnología de Información adecuadas para el desarrollo de sus labores.

4.2 Planificación Preliminar

Es importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados. (Subía Guerra, 2011)

La naturaleza del negocio y su cobertura

Empresa aseguradora ecuatoriana cuya actividad principal es la venta de seguros.

Sistemas de información vigentes

Sistema de Información Informix . Creador empresa Solinfo desde 1996

Número de empleados

214 Empleados al 31 diciembre del 2012, 111 género masculino y 103 género femenino.

Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes

Elevado nivel de cartera vencida, de manera especial en el sector público e inexistencia de provisiones por la excepción dada por el ente de control.

Número de clientes

Al 31 diciembre del 2012 se mantienen emitidas 49,163 pólizas emitidas sector privado y 29,530 del sector público

Disponibilidad de información financiera y su periodicidad

Se dispone de amplia información financiera y técnica que es de conocimiento público a través de la web de la Supereminencia de Bancos y Seguros, la emisión de estados financieros es mensual y la entrega de la información al organismos de control es mensual, trimestral, semestral y anual.

Manejo de indicadores

Las empresas de seguros realizan el cálculo de los indicadores: Liquidez, liquidez inmediata, seguridad, rentabilidad, tasas de gastos de administración, tasa de gastos de producción, tasa de gastos de operación, endeudamiento, morosidad de cartera de primas, coberturas de primas vencidas, cesión de reaseguros, tasa de siniestralidad, razón combinada, tasa de utilidad técnica, resultado técnico estimado de acuerdo a patrimonio y activos promedio.

Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos

El área de administración es el responsable de la custodia de los inventarios de útiles de oficina; y sobre la custodia y control de los activos fijos de la empresa.

Actualización de planes de cuentas y manuales aplicables

La Superintendencia de Bancos y Seguros mantiene constantemente actualizado los planes de cuentas de las empresas de seguros, ya sea por la creación de ramos nuevos o por inclusión de cuentas contables como es el caso de las nuevas reservas para empresas de seguros. O de la valoración de inversiones financieras.

Con respecto a los manuales de procesos Seguros Sucre S.A. inició con el levantamiento formal de los manuales de políticas y procesos en el año 2008.

Niveles de producción y de capacidad productiva

(Superintendencia de Bancos y Seguros, Ley General de Seguros, Artículo 22, 1998) Las empresas de seguros están supeditadas a una producción limitada que va de acuerdo al cálculo de margen de solvencia %Las empresas de seguros y compañías de reaseguros para el ejercicio de sus actividad, deberán acreditar ante la Superintendencia de Bancos y Seguros que mantienen el margen de solvencia que se determina de acuerdo con lo siguiente: a) Las primas netas recibidas en los últimos doce meses no podrán exceder de seis veces su patrimonio; y b) El patrimonio no podrá ser menos a una sexta parte de sus activos menos los cargos diferidos.+

(Superintendencia de Bancos y Seguros, Reglamento a la Ley General de Seguros, Artículo 39, 1998)

Para efectos del margen de solvencia se considerarán las siguientes definiciones: a) Primas netas recibidas a las primas brutas durante los últimos doce meses por seguros directos y reaseguros aceptados, menos las anulación y cancelaciones en el mismo periodo; b) Patrimonio al capital pagado u operativo, adicionando las reservas legales y especiales, los estados de resultados acumulados y del periodo, los aportes para futuros aumentos de capital en efectivo, revalorización del patrimonio y la expresión monetaria; y c) Cargos diferidos los gastos de establecimiento y organización, gastos anticipados y pagos provisionales y otras cuentas diferidas y en suspenso.

Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

- Ley General de Seguros
- Reglamento General a la Ley General de Seguros
- Legislación sobre el contrato de Seguros . Decreto Supremo 1147
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria Libro II

- Resolución JB-2001-288 Normas para la contabilización de las primas pagadas y la constitución de provisiones para cartera o saldos vencidos.
- Resolución JB-2012-2307 Normas para la calificación de los auditores internos que ejercen su actividad en empresas de seguros y compañías de reaseguros.
- Resolución JB-2013-2471 Comité de Auditoría para empresas de seguros y compañías de reaseguros.
- Resolución JB-2012-2147 Normas para la Prevención de Lavado de Activos para personas naturales y jurídicas que integran el sistema de Seguro Privado.
- Normativa Tributaria: el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario interno, la Ley de Equidad Tributaria.
- Código del Trabajo: como marco general de regulación de las relaciones laborales.
- Normativa interna: Manuales de Políticas y procedimientos por procesos de Seguros Sucre S.A.

Otros aspectos que considerar

- Copia de la escritura de constitución y verifique si está expresa y claramente la clases de sociedad que se constituye y el nombre de la misma, conforme lo dispone el Código de Comercio.
- Domicilio de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establecen en la escritura.
- El objeto social, enuncia en forma clara y completa las actividades principales de la empresa.
- El capital social, el suscrito y el pagado por cada accionista. Y la clase y valor nominal de las acciones representativas del capital.
- La forma y términos en que deberán cancelarse las cuotas de capital debidas, cuyo plazo no podrá exceder de un año. La forma de administrar los negocios, sociales, con indicaciones de las atribuciones y facultades de los administradores y de las que se reserva los asociados, la asamblea, la junta de socios, conforme a la regulación legal de la sociedad que se constituye.
- La época y la forma de convocar y constituir la asamblea o la junta de los socios en sesiones ordinarias o extraordinarias y la manera de deliberar y tomar los acuerdos en los asuntos de su competencia.

- Las fechas en que deben hacerse inventarios y balances generales y la forma en que han de distribuirse los beneficios o utilidades de cada ejercicio social, con la indicación de las reservas que deben hacerse.
- La duración precisa de la sociedad y las causas de disolución anticipada de la misma.
- La forma de hacer la liquidación, una vez disuelta la sociedad, con indicación de los bienes que hayan de ser restituidos o distribuidos en especie, o en qué condiciones, a falta de indicación, puedan hacerse distribuciones en especie.
- Si las diferencias que ocurran a los asociados entre sí o con la sociedad, con motivo del contrato social, han de someterse a decisión arbitral, o en caso afirmativo la forma de hacer la designación de ellos.
- El nombre y domicilio de la persona o personas que han de representar legalmente a la sociedad precisando sus facultades y obligaciones cuando esta función no corresponda, por Ley o por el contrato a todos o algunos de los asociados.
- Las facultades y obligaciones del revisor fiscal, cuando el cargo esté previsto en la ley o en los estatutos.
- Los demás pactos que siendo compatibles con la índole de la sociedad, estipulen los asociados para regular las relaciones a que da origen el contrato.
- Evalúe si se cumple con las características de la póliza.
- Analice si las indemnizaciones se realizan de acuerdo a los plazos estipulados en la legislación.
- La aseguradora cuenta con las autorizaciones de la Superintendencias de Bancos y Seguros para la emisión de pólizas y su debida impresión.

4.3 Planificación Específica

(Franklin, 2007) Según Enrique Benjamín Franklin, cuando ya se definieron los factores a ser analizados y una vez preparado el programa de auditoría, se inicia la realización de la auditoría.

En esta etapa se seleccionan las técnicas de auditoría en nuestro caso realizaremos la evaluación a través de un cuestionario de control interno para cada tipo de auditoría al componente de primas por cobrar. (Estupiñan Gaitan, 2007)

4.3.1 Planificación Específica Æ Auditoría Financiera

Auditoría Financiera Æ Evaluación de Control Interno

SEGUROS SUCRE S.A. AUDITORIA FINANCIERA PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE: PRIMAS POR COBRAR						
Nº.	Preguntas	SI	NO	N/A	Fecha	Auditor
1	¿ Los saldos de Balance son conciliados con los mayores ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
2	¿ La empresa mantiene controles sistematizados para la segmentación de antigüedad de cartera ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
3	¿ Los registros contables se realizan conforme el vencimiento y cobro de las primas ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
4	¿ Se mantiene mayores auxiliares de la cartera por sector público y privado ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
5	¿ Se efectúan provisiones de acuerdo a la normativa aplicable ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
6	¿ El cálculo de provisiones es sistematizado ?		1		31/12/2012	Yanina Merrill
7	¿ Se mantiene una periodicidad mínima trimestral para la revisión de los registros contables de primas y provisiones ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
Grado de confianza del control interno						
ALTO (X) MODERADO () BAJO ()						
Comentario adicionales:						
No se cuenta con el cálculo y registro contable automatizado de las provisiones por cartera vencida.						
Responsable de la evaluación:						
YAMO		31/12/2012				
Iniciales		Fecha			Firma	

SEGUROS SUCRE S.A.					
AUDITORIA FINANCIERA					
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA, RIESGO INHERENTE Y CALIFICACIÓN					
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
N°.	COMPONENTES: PRIMAS POR COBRAR	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	7			
		7			6
1	¿ Los saldos de Balance son conciliados con los mayores ?	1	SI		1
2	¿ La empresa mantiene controles sistematizados para la segmentación de antigüedad de cartera ?	1	SI		1
3	¿ Los registros contables se realizan conforme el vencimiento y cobro de las primas ?	1	SI		1
4	¿ Se mantiene mayores auxiliares de la cartera por sector público y privado ?	1	SI		1
5	¿ Se efectúan provisiones de acuerdo a la normativa aplicable ?	1	SI		1
6	¿ El cálculo de provisiones es sistematizado ?	1		NO	0
7	¿ Se mantiene una periodicidad mínima trimestral para la revisión de los registros contables de primas y provisiones ?	1	SI		1
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	6
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	7
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	86%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	14%
NIVEL DE CONFIANZA		<u>ALTO</u>			
NIVEL DE RIESGO INHERENTE		BAJO			

Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CT	6	RIESGO	ENFOQUE
PT	7		
NC	86%	ALTO	
RC	14%	BAJO	CUMPLIMIENTO

SEGUROS SUCRE S.A.
AUDITORIA FINANCIERA
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA

COMPONENTE		ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
PRIMAS POR COBRAR	NIVEL DE RIESGO	Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación		
Primas Cobrar por	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO
	No se cuenta con el cálculo y registro contable automatizado de las provisiones por cartera vencida.		Elaborar un proceso sistematizado para el cálculo y registro de las provisiones de cartera vencida.

Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa

Auditoría Financiera Ë Diseño de Programa de Trabajo

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA FINANCIERA				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
PROGRAMA DE AUDITORIA FINANCIERA				
COMPONENTE		PRIMAS POR COBRAR		
RESPONSABLE		Auditor: Yanina Merrill Ochoa		
No.	OBJETIVOS			
1	Probar el cumplimiento de los Sistemas de Manejo de Cobranzas			
2	Determinar la razonabilidad del saldo del componente Primas por Cobrar			
3	Establecer la integridad del saldo de cuentas por cobrar según disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
Pruebas de Cumplimiento				
1	Efectúe el cuadro de los mayores con respecto a los saldos de balance de la empresa del componente primas por cobrar.	1	31/12/2012	
2	Compruebe el cálculo de las provisiones con las cuentas contables de incobrables	1	31/12/2012	
3	Confirme que la estructura del listado de antigüedad esté de acuerdo a lo establecido en la normativa	1	31/12/2012	
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos	1	31/12/2012	
2	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.	1	31/12/2012	
Elaborado: Yanina Merrill Ochoa				

SEGUROS SUCRE S.A.
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA, RIESGO INHERENTE Y CALIFICACIÓN

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
N°.	COMPONENTES: PRIMAS POR COBRAR	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	9			
		9			8
1	¿ La empresa cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos de la Gestión de Cobranzas debidamente aprobados por el Directorio ?	1	SI		1
2	¿ Los manuales han sido difundidos al personal ?	1	SI		1
3	¿ Se ha creado un Comité de Cobranzas ?	1	SI		1
4	¿Están definidas claramente por escrito las funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de créditos?	1	SI		1
5	¿El personal del área de cobranzas ha recibido entrenamiento sobre la gestión de cobranzas y recaudaciones efectivas ?	1	SI		1
6	¿ Los recaudadores mantienen una hoja de ruta semanal ?	1	SI		1
7	¿ Se elabora el resumen de cobranzas del día, el mismo que es revisado y firmado por el Jefe de Cobranzas ?	1	SI		1
8	¿ Se realizan arqueos a los recibos entregados por los recaudadores ?	1		NO	0
9	¿ Se mantienen las debidas autorizaciones para dar de baja cartera impaga, se mantienen registros y avisos de cobro, previo a la anulación de la póliza ?	1	SI		1
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	8
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	9
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	89%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	11%
NIVEL DE CONFIANZA			<u>ALTO</u>		
NIVEL DE RIESGO INHERENTE			BAJO		

Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CT	8	RIESGO	ENFOQUE
PT	9		
NC	89%	ALTO	
RC	11%	BAJO	CUMPLIMIENTO

SEGUROS SUCRE S.A.			
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012			
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA			

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO		ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
PRIMAS POR COBRAR	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Primas Cobrar por	No se realizan arqueos a los recibos de cobro de los recaudadores.		Elaborar un proceso donde se indique el arqueo periódico a los recibos de cobro que mantienen en custodia los cobradores	

Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa

Auditoría de Control Interno Ë Diseño del Programa de Trabajo

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE		PRIMAS POR COBRAR		
RESPONSABLE		Auditor: Yanina Merrill Ochoa		
No.	OBJETIVOS			
1	Probar el cumplimiento de los Sistemas de Manejo de Cobranzas			
2	Determinar la razonabilidad del saldo del componente Primas por Cobrar			
3	Establecer la integridad del saldo de cuentas por cobrar según disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros			
NO	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Solicite los Manuales de Políticas y Procedimientos de la Gestión de Cobranzas; y los Manuales de Funciones del área de Cobranzas.	1	31/12/2012	
2	Revise la estructura organizacional del departamento de Cobranzas.	1	31/12/2012	
3	Solicite el Plan de Capacitación del año en curso destinado para el área de Cobranzas, y compruebe los registros de asistencias.	1	31/12/2012	
4	En base a una muestra solicite hojas de ruta, resúmenes de cobranzas y registros de castigo de cartera.	1	31/12/2012	
	Generales			
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos	1	31/12/2012	
2	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.	1	31/12/2012	
Elaborado: Yanina Merrill Ochoa				

4.3.3 Planificación Específica Auditoría de Cumplimiento

Auditoría de Cumplimiento Ë Cuestionario de Control Interno

SEGUROS SUCRE S.A. AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE: PRIMAS POR COBRAR						
Nº.	Preguntas	SI	NO	N/A	Fecha	Auditor
1	¿La dirección promueve el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables al área de Cobranzas ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
2	¿ Se aplica la Resolución JB-2001-288 Normas para la contabilización de las primas pagadas y la constitución de provisiones para cartera o saldos vencidos ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
3	¿ Se efectúa acciones legales en la cartera vencida a más de un año ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
4	¿ El personal del área legal mantiene un control pormenorizado de los casos de juicios por deudas de primas ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
5	¿ En las recaudaciones de primas por juicios ganados se mantienen custodia de los pagarés firmados ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
Grado de confianza del control interno						
<p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> ALTO (X) <input type="checkbox"/> MODERADO () <input type="checkbox"/> BAJO () </p>						
Comentario adicionales:						
Ninguno, el área legal brinda un adecuado apoyo a la gestión legal de cobranzas.						
Responsable de la evaluación:						
YAMO		31/12/2012				
Iniciales		Fecha			Firma	

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA, RIESGO INHERENTE Y CALIFICACIÓN				

EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
N°.	COMPONENTES: PRIMAS POR COBRAR	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	5			
		5			5
1	¿La dirección promueve el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables al área de Cobranzas ?	1	SI		1
2	¿ Se aplica la Resolución JB-2001-288 Normas para la contabilización de las primas pagadas y la constitución de provisiones para cartera o saldos vencidos ?	1	SI		1
3	¿ Se efectúa acciones legales en la cartera vencida a más de un año ?	1	SI		1
4	¿ El personal del área legal mantiene un control pormenorizado de los casos de juicios por deudas de primas ?	1	SI		1
5	¿ En las recaudaciones de primas por juicios ganados se mantienen custodia de los pagarés firmados ?	1	SI		1
CALIFICACIÓN TOTAL:			CT=		5
PONDERACIÓN TOTAL:			PT=		5
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100			NC=		100%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%			RI=		0%
NIVEL DE CONFIANZA		<u>ALTO</u>			
NIVEL DE RIESGO INHERENTE		BAJO			

Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CT	5	RIESGO	ENFOQUE
PT	5		
NC	100%	ALTO	
RC	0%	BAJO	CUMPLIMIENTO

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
PRIMAS POR COBRAR	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
	Inherente	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
Primas por Cobrar	Ninguno, el área legal brinda un adecuado apoyo a la gestión legal de cobranzas.		NINGUNO	NINGUNO
Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa				

Auditoría de Cumplimiento Ë Diseño del Programa de Trabajo

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
COMPONENTE		PRIMAS POR COBRAR		
RESPONSABLE		Auditor: Yanina Merrill Ochoa		
No.	OBJETIVOS			
1	Probar el cumplimiento de los Sistemas de Manejo de Cobranzas			
2	Determinar la razonabilidad del saldo del componente Primas por Cobrar			
3	Establecer la integridad del saldo de cuentas por cobrar según disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
Pruebas de Cumplimiento				
1	Solicite los Manuales de Políticas y Procedimientos de la Gestión de Cobranzas; y los Manuales de Funciones de área de Cobranzas.	1	31/12/2012	
2	Solicite un detalle de la cartera vencida y determine casos que superen el año.	1	31/12/2012	
3	Solicite al área legal un listado de los casos que actualmente se mantiene en juicio por deudas de primas.	1	31/12/2012	
4	Compruebe la clasificación y cumplimiento de acuerdo a Resolución JB-2001-288 Normas para la contabilización de las primas pagadas y la constitución de provisiones para cartera o saldos vencidos	1	31/12/2012	
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos	1	31/12/2012	
2	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.	1	31/12/2012	
Elaborado: Yanina Merrill Ochoa				

4.3.4 Planificación Específica Auditoría de Gestión

Auditoría de Gestión Cuestionario de Control Interno

SEGUROS SUCRE S.A. AUDITORIA DE GESTION PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE: PRIMAS POR COBRAR						
N°.	Preguntas	SI	NO	N/A	Fecha	Auditor
1	¿ La empresa dispone de indicadores de gestión para el componente de primas por cobrar ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
2	¿ Seguros Sucre mantiene una buena relación de los indicadores de gestión - Morosidad de Primas con los del resto del mercado asegurador ?	1			31/12/2012	Yanina Merrill
3	¿ Seguros Sucre mantiene una buena relación de los indicadores de gestión - Cobertura de Primas Vencidas con los del resto del mercado asegurador ?		1		31/12/2012	Yanina Merrill
Grado de confianza del control interno ALTO () MODERADO (X) BAJO ()						
Comentario adicionales: En los indicadores de gestión por Cobertura de Primas Vencidas no se mantiene un adecuado equilibrio con los indicadores del mercado asegurador.						
Responsable de la evaluación:						
YAMO		31/12/2012				
Iniciales		Fecha		Firma		

SEGUROS SUCRE S.A.					
AUDITORIA DE GESTION					
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA, RIESGO INHERENTE Y CALIFICACIÓN					
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL					
N°.	COMPONENTES: PRIMAS POR COBRAR	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	3			
		3			2
1	¿ La empresa dispone de indicadores de gestión para el componente de primas por cobrar ?	1	SI		1
2	¿ Seguros Sucre mantiene una buena relación de los indicadores de gestión - Morosidad de Primas con los del resto del mercado asegurador ?	1	SI		1
3	¿ Seguros Sucre mantiene una buena relación de los indicadores de gestión - Cobertura de Primas Vencidas con los del resto del mercado asegurador ?	1		NO	0
CALIFICACIÓN TOTAL:				CT=	2
PONDERACIÓN TOTAL:				PT=	3
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%				RI=	33%
NIVEL DE CONFIANZA		<u>MODERADO</u>			
NIVEL DE RIESGO INHERENTE		<u>MODERADO</u>			
Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa					

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CT	2	RIESGO	ENFOQUE
PT	3		
NC	67%	MODERADO	
RC	33%	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA GESTION				
PERIODO: DEL 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE DEL 2012				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE DE LA AUDITORIA				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
PRIMAS POR COBRAR	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
Primas Cobrar	Inherente	MODERADO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO	MIXTO-DOBLE PROPÓSITO
	En los indicadores de gestión por Cobertura de Primas Vencidas no se mantiene un adecuado equilibrio con los indicadores del mercado asegurador.		Elaborar un proceso profundo para la recaudación del sector público, al no tener la obligatoriedad de constituir provisiones sobre sus deudas, esta maduración de cartera genera indicadores debajo del promedio del sistema de cobertura de primas vencidas .	Fortalecer la gestión de cobro a través de los ejecutivos de cobranzas y el personal del área comercial responsable de los negocios.
Elaborado por: Ing. Yanina Merrill Ochoa				

Auditoría de Gestión Ë Diseño del programa de trabajo

SEGUROS SUCRE S.A.				
AUDITORIA DE GESTION				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTION				
COMPONENTE		PRIMAS POR COBRAR		
RESPONSABLE		Auditor: Yanina Merrill Ochoa		
No.	OBJETIVOS			
1	Probar el cumplimiento de los Sistemas de Manejo de Cobranzas			
2	Determinar la razonabilidad del saldo del componente Primas por Cobrar			
3	Establecer la integridad del saldo de cuentas por cobrar según disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros			
No.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
Pruebas de Cumplimiento				
1	Solicite un listado de la cartera segmentado en público y privado.	1	31/12/2012	
2	Establezca la composición de la cartera por cada sector.	1	31/12/2012	
3	Evalúe el grado morosidad por cada sector y determine razones y opciones de gestiones de cobranzas	1	31/12/2012	
4	Solicite los respaldo de acciones de cobro sobre cada tipo de cartera.	1	31/12/2012	
Generales				
1	Comunique los resultados parciales resultantes de la aplicación de los procedimientos	1	31/12/2012	
2	A base de las respuestas obtenidas, elabore los comentarios correspondientes para el informe.	1	31/12/2012	
Elaborado: Yanina Merrill Ochoa				

4.4 Ejecución

El área de auditoría interna deberá evaluar los procesos administrativos u operativos, vinculados con los objetivos específicos y el alcance de la auditoría, hemos aplicado la técnica de cuestionario y entrevista.

4.4.1 Ejecución de Auditoría Financiera

SEGUROS SUCRE S.A.	
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012	
AUDITORIA FINANCIERA	
HOJA DE HALLAZGOS	
TITULO	Razonabilidad del componente Primas por cobrar y el registro de provisiones
CONDICION	No se realizan de manera automatizada el cálculo de provisiones sobre la cartera vencida de primas por cobrar
CRITERIO	Resolución SBS-2002-0609 Anexo Marco Conceptual 4.1 Procedimientos de Registros Contables
CAUSA	Falta de elaboración de un programa o proceso que permita realizar sistemáticamente el cálculo y registro de provisiones de cartera vencida
EFFECTO	Posibilidad de error por el volumen de operaciones que maneja la organización Posibilidad de deficit de provisión Observaciones por parte de los organismos de control
CONCLUSION	
No se ha realizado de manera sistematizada el cálculo de las provisiones sobre la cartera vencida, ocasionando un incumplimiento a la normativa de procesos contables sistematizados de la Resolución SBS-2002-0609; además no se ha contemplado el registro sistematizado dentro del Manual de Políticas y Procesos de Gestión de Cobranzas y posibles errores en su registro contable.	
RECOMENDACIÓN	
Al Jefe de Cobranzas, Jefe de Sistemas y Jefe de Procesos:	
Diseñar un proceso de cálculo automatizado para las provisiones sobre la cartera vencida e incorporarlo a los Manuales de Procedimientos del área de cobranzas, con el fin de evitar errores en su registro.	
Elaborado por: Yanina Merrill	Supervisado por: Auditor Interno
Fecha: Marzo 2013	Fecha: Marzo 2013

4.4.2 Ejecución de Auditoría de Control Interno

SEGUROS SUCRE S.A.				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO				
HOJA DE HALLAZGOS				
TITULO	Políticas de la Gestión de Cobranzas			
CONDICION	No se realizan arqueos a los recibos de cobro que mantienen en custodia los recaudadores.			
CRITERIO	Incumplimiento al Manual de Políticas y Procedimientos Gestión de Cobranzas, 5.3.1 Control de recibos de cobro.			
CAUSA	Falta de supervisión del Jefe de Cobranzas			
EFECTO	Posibilidad de faltantes de dinero en efectivo, el manejo de dinero en efectivo es del 1% sobre las primas por cobrar del sector privado US\$49,000 aproximadamente. Exceso de confianza en el personal recaudador Falta de control secuencial de recibos			
CONCLUSION	No se han realizado arqueos a los recaudadores responsables del manejo de los recibos de cobro, debido a que no se cuenta con la supervisión del responsable del área, lo cual podría ocasionar un faltante de dinero, y un inadecuado control sobre las especies asignadas a los recaudadores.			
RECOMENDACIÓN	<p>Al Jefe de Cobranzas:</p> <p>Realizar la labor de supervisión sobre la existencia, control y archivo de recibos de cobro a recaudadores de la empresa , con el fin de prevenir posibles faltantes de dinero. Se sugiere realizar un muestreo telefónico para reconfirmación de cobros.</p>			
Elaborado por: Yanina Merrill		Supervisado por: Auditor Interno		
Fecha: Marzo 2013		Fecha: Marzo 2013		

4.4.3 Ejecución de Auditoria de Cumplimiento

SEGUROS SUCRE S.A.				
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012				
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				
HOJA DE HALLAZGOS				
TITULO	Cumplimiento de procedimientos legales			
CONDICION	No se han detectado incumplimientos.			
CRITERIO	NA			
CAUSA	NA			
EFEECTO	NA			
CONCLUSION				
	NA			
RECOMENDACIÓN				
	NA			
Elaborado por: Yanina Merrill		Supervisado por: Auditor Interno		
Fecha: Marzo 2013		Fecha: Marzo 2013		

4.4.4 Ejecución de Auditoría de Gestión

SEGUROS SUCRE S.A.	
PERÍODO: 01 ENERO AL 31 DICIEMBRE 2012	
AUDITORIA DE GESTION	
HOJA DE HALLAZGOS	
TITULO	Indicadores de gestión sobre el componente de primas por cobrar.
CONDICION	Deficientes niveles del indicador Cobertura de primas vencidas (1,30%)
CRITERIO	Base del promedio del sistema de las aseguradoras ecuatorianas 12,20% al 31 dic 2012
CAUSA	No existe obligación legal para establecer provisiones a las deudas del sector público
EFFECTO	Deficientes indicadores de gestión Posibilidad de cuentas incobrables, sobre cartera de US\$133,539 vencida a más de 360 días sobre el sector público y que deberá ser castigada. Deficiencias en el flujo de efectivo
CONCLUSION	La cartera de Seguros Sucre está mayormente compuesta por entidades del sector público, lo cual afecta a los indicadores de cobertura de primas vencidas (1,30%) con respecto al promedio del mercado (12,20%), ya que no están obligados a realizar la provisión, pero a la vez implica que la empresa no esté preparada para alguna eventualidad en caso de falta de pagos (US\$6'368,902 de cartera vencida, de los cuales US\$113,539 son a más de 360 días) y que afectan a los flujos de efectivo.
RECOMENDACIÓN	Al Jefe de Cobranzas y Contador: Evaluar la posibilidad de establecer una provisión adicional a la cartera del sector público con el fin de mantener un respaldo en caso de atrasos en los pagos, incobrabilidad de la cartera y déficit en el flujo de efectivo e indicadores de gestión.
Elaborado por: Yanina Merrill	Supervisado por: Auditor Interno
Fecha: Marzo 2013	Fecha: Marzo 2013

**4.5 INFORME DE EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL COMPONENTE PRIMAS
POR COBRAR DE SEGUROS SUCRE S.A. CORRESPONDIENTE AL PERIODO
DEL 01 ENERO 2012 AL 31 DICIEMBRE DEL 2012**

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

A los Accionistas de la Compañía Seguros Sucre S.A.

Hemos practicado una auditoría integral a la Compañía Seguros Sucre S.A. para el año calendario 2012, la cual cubre la siguiente temática: el examen integral del componente primas por cobrar con sus estados financieros, 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 evaluadas con los indicadores de desempeño.

La administración es responsable de la preparación, integral y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva y 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 o irregularidad y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tomar inadecuado por los cambios en sus elementos. Mencionamos la limitación de que luego del proceso de revisión existió el cambio de administradores de la organización por lo cual no fue posible recabar las firmas de recepción de los informes finales de auditoría.

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 ejecute 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 efectuados 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 del componente Primas por Cobrar de la Compañía Seguros Sucre S.A. del 01 de enero al 31 diciembre del 2012, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, 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 mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta en los anexos 1 y 2, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Guayaquil, marzo del 2013

Yanina Merrill Ochoa . Auditor

4.5.1 PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME

Una vez concluido el borrador del informe de auditoría integral, se remitió el 31 marzo del 2013 a la Gerencia General y al Jefe Nacional de Cobranzas de la empresa. Es importante señalar que al ser una revisión de auditoría interna no existe una acta de lectura del informe

como aplica en el caso de auditorías realizadas por el organismo de control Superintendencia de Bancos y Seguros; el proceso a seguir es la emisión del borrador del informe, luego de cinco días laborable el responsable del proceso emite su conformidad o no con el informe, de ser necesarios se realizan los ajustes pertinentes, y posterior a esto el auditor interno procede con la emisión del informe definitivo.

4.5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo indicado en el informe tuvimos como limitación el cambio de administradores de Seguros Sucre S.A. por lo cual no fue posible presentar durante esta auditoría firmas de recepción del informe final.

Recomendaciones de los resultados de la Auditoría Financiera

No se ha realizado de manera sistematizada el cálculo de las provisiones sobre la cartera vencida, ocasionando un incumplimiento a la normativa de procesos contables sistematizados de la Res. SBS-2002-0609; además no se contemplado el registro sistematizado dentro del Manual de Políticas y Procesos de Gestión de Cobranzas y posibles errores en su registro contable. Por lo cual se recomienda diseñar un proceso de cálculo automatizado para las provisiones sobre la cartera vencida e incorporarlo a los Manuales de Procedimientos del área de cobranzas, con el fin de evitar errores en su registro.

Recomendaciones de los resultados de la Auditoría de Control Interno

No se han realizado arqueos a los recaudadores responsables del manejo de los recibos de cobro, debido a que no se cuenta con la supervisión del responsable del área, lo cual podría ocasionar un faltante de dinero, y un inadecuado control sobre las especies asignadas a los recaudadores. Por lo que se sugiere realizar la labor de supervisión sobre la existencia, control y archivo de recibos de cobro a recaudadores de la empresa, con el fin de prevenir posibles faltantes de dinero; también se sugiere realizar un muestreo telefónico para reconfirmación de cobros.

Recomendaciones de los resultados de la Auditoría de Cumplimiento

Ninguna

Recomendaciones de los resultados de la Auditoría de Gestión

La cartera de Seguros Sucre está mayormente compuesta por entidades del sector público, lo cual afecta a los indicadores de cobertura de primas vencidas (1,30%) con respecto al promedio del mercado (12,20%), ya que no están obligados a realizar la provisión, pero a la

vez implica que la empresa no este preparados para alguna eventualidad en caso de falta de pagos (US\$6'368,902 d cartera vencida, de los cuales US\$113,539 son a más de 360 días) y que afectan a los flujos de efectivo.

Es así que recomendamos evaluar la posibilidad de establecer una provisión adicional a la cartera del sector público con el fin de mantener un respaldo en caso de atrasos en los pagos, incobrabilidad de la cartera y déficit en el flujo de efectivo e indicadores de gestión.

Por motivos de cambio de administradores e implementación del nuevo sistema informático de la organización Seguros Sucre S.A. las recomendaciones serán subsanadas con la puesta en marcha del nuevos sistema, nos agradecieron los valiosos aporte y las mismas serán revisarán en el próximo ejercicio económico.

CAPITULO IV
DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a Seguros Sucre S.A. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional.

Con la realización de la Auditoría Integral al componente Primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. del periodo del 01 enero al 31 diciembre del 2012, agregamos seguridad razonable en el proceso de la gestión de cobranzas, los saldos contables presentados en los balances, en los controles internos, en los cumplimientos de carácter legal y en el manejo de los indicadores de gestión relacionados al componente primas por Cobrar. Todo permitido gracias a la auditoría integral.

Se determinaron los procesos agregadores de valor como el área de Cobranzas, y evaluamos e identificamos que son la base para el buen desenvolvimiento de los negocios de seguros, son la inyección de recursos financieros y de la administración correcta de flujos de efectivo.

De manera general calificamos como positivo el examen realizado a Seguros Sucre S.A.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con la realización del examen de auditoría integral al componente primas por cobrar de Seguros Sucre S.A. año 2012, hemos evidenciado ciertas deficiencias que han sido puestas en conocimiento de los directivos de la organización; sin embargo éstas pueden ser depuradas con la ejecución de supervisión o auditorías de seguros, verificando que la empresa cuente con adecuadas de sus políticas y estrategias en las diferentes áreas y procesos, indicadores de gestión financieros, provisiones de cartera que permitan la solidez financiera y otros aspectos; con el fin de fortalecer el crecimiento de la empresa con su participación en el mercado asegurador Ecuatoriano y mantener la confianza de los clientes en la industria.

- Importancia y beneficios de la auditoría integral

El emplear la auditoría integral durante nuestro proceso de revisión permitió a la empresa la identificación oportuna de varios aspectos de control interno que podrán ocasionar pérdidas importantes para Seguros Sucre S.A., también se mejorará el sistema de control interno y confiabilidad del proceso de la gestión de cobranzas.

- Viabilidad práctica de la auditoría integral

Permitió la identificación pertinente a varios aspectos que Seguros Sucre S.A. debía fortalecer en la automatización de procesos de provisiones, mejorar los indicadores de gestión, y reforzar el control interno en el área de cartera.

- Experiencias favorables de la auditoría integral

Al realizar varias revisiones en un solo informe, se representó en Seguros Sucre S.A. una optimización de tiempos del personal de auditoría y del área evaluada de Cobranzas, marcó una cobertura global de la acción del departamento y se aprovecharon los recursos humanos y económicos de la organización. Las muestras de auditoría fueron utilizadas de manera global.

- Generación de acciones correctivas.

Se mantiene pendientes de ejecutar las acciones correctivas debido al cambio de administrador y la implementación del nuevo sistema de información.

- Problemas en la ejecución del examen de auditoría integral

Durante nuestra revisión el trabajo se desarrolló con normalidad, la Gerencia General vigente durante el año 2012 fecha en que me fue otorgada la autorización para la realización del trabajo, se mantuvo atenta a los resultados de ésta revisión, sin embargo debo señalar que en septiembre del año 2013, la empresa tuvo un cambio de administradores por lo cual la etapa de comunicación de resultados y firmas respectivas no fue completada.

En la Auditoría Financiera se encontró que no se habían realizado de manera sistematizada los cálculos de las provisiones de la cartera vencida lo cual mantiene la posibilidad abierta a errores en su registro contable.

En la revisión de Auditoría de Control Interno se evidenció la falta de arqueos a los recibos de cobro a recaudadores de la empresa, lo cual podría desencadenar en faltantes de dinero.

La Auditoría de Cumplimiento generó resultados favorables al no encontrar ningún tipo de incumplimiento.

Los resultados de la Auditoría de Gestión establecieron indicadores de gestión por debajo del promedio del sistema asegurador, lo que podría generar déficit en el flujo de efectivo, y castigo de cartera.

6.2 Recomendaciones

De acuerdo al examen de auditoría integral realizado a Seguros Sucre S.A. y de acuerdo a las conclusiones, nos pronunciamos con las siguientes recomendaciones en beneficio de la organización:

- Proyección de la auditoría integral

Al ser un servicio de aseguramiento el área de auditoría interna de Seguros Sucre S.A. establece como beneficiosa la realización de las actividades bajo este esquema, las adecuadas supervisiones favorecen a la imagen y prestigio de la industria aseguradora. Las nuevas regulaciones en materia del control en los seguros nos amplían el horizonte de supervisión adecuada a seguir.

- Sugerencias para mejorar su viabilidad

Que la administración actual de Seguros Sucre S.A. considere las recomendaciones plasmadas en este informe de auditoría integral y continúe con la confianza depositada para la realización de las actividades de control, con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos y el logro de los resultados propuestos.

- Necesidades de personal multidisciplinario

Que la organización a través de su departamento de desarrollo humano fomente la contratación de personal multidisciplinario en todas las áreas de la empresa, y de manera esencial en las de control.

- Las economías mundiales han registrado una marcada desaceleración; sin embargo en América Latina incluyendo a Ecuador se ha observado un significativo esfuerzo por mantener en constante desarrollo al mercado de seguros, esto se hace evidente al realizar exámenes de auditoría que complementan y fortalecen el sistema de control interno, las finanzas y la cultura de los seguros.

BIBLIOGRAFIA

- Asociacion Española para la calidad. (01 de Mayo de 2013). Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/balanced-scorecard>
- Beltran C., J. M. (1998). *Indicadores de gestión*.
- Blanco Luna, Y. (2003). *Normas y procedimientos de auditoría integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y control interno*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Committee of sponsoring organizations of treadway commission, C. (01 de Mayo de 2013). Obtenido de www.coso.org
- COSO. (Diciembre de 2012). Obtenido de www.coso.org
- Eduardo Peña Triviño, D. (2003). *Manual de Derechos de Seguros*. Guayaquil: Edino.
- Estupiñan Gaitan, R. (2007). *Pruebas selectivas en la auditoría*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Feigenbaum, A. V. (1993). *Control Total de la calidad*. Massachusset: Compañía Editorial Continental.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- IASB International Accounting Standards Board, J. d. (01 de Mayo de 2013). Obtenido de www.ifr.org
- Koontz y Wehrich, H. y. (1998). *Administración una perspectiva global*. México : Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Millis, D. (2000). *Manual de Auditoría de Calidad*. España: Editorial Gestion 2000.
- Sanchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Seguros Sucre S.A. (2012). *Estado Técnico Financiero*.
- Seguros Sucre S.A. (01 de Mayo de 2013). Obtenido de <http://www.segurossucre.fin.ec/index/mvv>
- Seguros Sucre S.A. (01 de Mayo de 2013). Obtenido de <http://www.segurossucre.fin.ec/index/mvv>
- Seguros Sucre, D. d. (29 de Marzo de 2012). Mapa de Procesos. *Aprobacion en acta de directorio*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: NA.
- Subía Guerra, J. (2011). *Marco conceptual de auditoría integral*. Loja: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (1998). *Ley General de Seguros, Artículo 22*. Guayaquil: NA.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (1998). *Reglamento a la Ley General de Seguros, Artículo 39*. Guayaquil: NA.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (12 de Noviembre de 1998). Resolución SB-INS-98-324. Ecuador.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (Diciembre de 2012). Obtenido de www.sbs.gob.ec

Trischler, W. (2003). *Mejora de valor añadido a los procesos*. Editorial Gestion 2000.

Velasquez Navas, M. (2012). *Guía didáctica Auditoría de Gestión*. Loja: Ediloja Cia Ltda.

Velasquez y Zaldumbide, M. y. (2011). *Guía didáctica Auditoría Financiera II*. Loja: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.

ANEXOS

ANEXO No. 1

AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LAS AUTORIDADES DE LA EMPRESA

ANEXO No. 2

PAPELES DE TRABAJO DEL EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL

Anexo No. 2.1

Archivo Permanente (base legal y normativa)

- 2.1.1 Ley General de Seguros
- 2.1.2 Reglamento General a la Ley General de Seguros
- 2.1.3 Legislación sobre el contrato del seguro
- 2.1.4 Resolución de la Junta Bancaria No. JB-2001-288 Normas para la contabilización de las primas pagas y la constitución de provisiones para cartera o saldos vencidos
- 2.1.5 Anexo Marco conceptual Resolución SBS-2002-0609

Anexo No. 2.2

Archivo de Planificación

Archivo de Diagnostico Organizacional

- 2.2.1 Cronología de Seguros Sucre S.A.
- 2.2.2 Organigrama estructural Seguros Sucre S.A.
- 2.2.3 Planificación Institucional y estratégica
- 2.2.4 Estatuto
- 2.2.5 Balance General
- 2.2.6 Estado de resultado técnico financiero
- 2.2.7 Índices Técnicos Financieros
- 2.2.8 Margen de Solvencia
- 2.2.9 Información de Gobierno Corporativo

Archivo de Planificación Específica

- 2.2.10 Manual de Políticas y Procedimientos Administrar la cobranza
- 2.2.11 Cuestionarios de Control Interno, Nivel de Confianza y Programas de trabajo

Anexo No. 2.3

Archivo Corriente

- 2.3.1 Evolución de cartera total
- 2.3.2 Base de Cartera según formulario S01 SBS
- 2.3.3 Detalle de cartera total, sector público y privado y análisis 20 mayores deudores
- 2.3.4 Formulario 317 Movimiento acumulado de obligaciones y cuentas por cobrar
- 2.3.5 Formulario 317^a Calculo de provisiones para cartera vencida sector publico
- 2.3.6 Índices Técnicos Financieros SBS

Anexo No. 2.4

Archivo de Supervisión

- 2.4.1 Notificación inicial
- 2.4.2 Comunicación de resultados
- 2.4.3 Plan de implementación de recomendaciones
- 2.4.4 Envío de capítulos 1 y 2 a director de tesis y confirmación de recepción
- 2.4.5 Envío de capítulo 3 a director de tesis y confirmación de recepción
- 2.4.6 Primera reunión con director de tesis
- 2.4.7 Envío de tesis completa a director de tesis y confirmación de recepción
- 2.4.8 Confirmación de la UTPL de ampliación de plazo de entrega 25 noviembre 2013
- 2.4.9 Segunda reunión con director de tesis