



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

“Auditoría Operacional Departamento de Cobranzas

Compañía SAYAGS S.A.”

Período: 1 de Enero al 30 de abril de 2008

TESIS DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL

TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA

AUTOR: EDGAR PATRICIO GONZÁLEZ GARZÓN

DIRECTORA: DRA. GRACIELA CASTRO IÑIGUEZ

CENTRO UNIVERSITARIO: QUITO

2009

Dra.

Graciela Castro Iñiguez

PROFESORA DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de práctica profesional realizado por el estudiante Edgar Patricio González Garzón, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, agosto 2009

f)

“Yo Edgar Patricio González Garzón declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

f.

Edgar Patricio González Garzón

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Edgar Patricio González Garzón

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a todos los futuros profesionales que han decidido seguir por el camino del progreso, prosperidad y por ende el bienestar personal y para su país.

Solo cuando un país cuente con personas preparadas y especializadas en diferentes áreas podremos decir que estamos encaminados al progreso y desarrollo.

En especial a mis hijos ya que a través del ejemplo ellos puedan alcanzar metas más lejanas y puedan crecer como personas y profesionales

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por la vida y por permitirme culminar con éxito otra etapa en la carrera que he decidido seguir.

A mi esposa, a mis hijos por compartir conmigo mis alegrías, por haber sacrificado parte de su tiempo para que yo pueda alcanzar este anhelo tan deseado.

A mis padres porque gracias a sus enseñanzas y valores que me fueron transmitidos pude seguir con firmeza y seguridad en esta tarea.

A mi directora de tesis Dra. Graciela Castro Iñiguez por haber guiado y orientado mi trabajo de tesis.

A los docentes de la Universidad Técnica Particular de Loja y en fin a todas las personas que colaboraron, apoyaron y me ayudaron a finalizar con este proyecto.

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad para el sector de los seguros es primordial e importante la cartera de sus clientes ya que un buen comportamiento de la misma, permitirá a los ejecutivos de la compañía tomar decisiones oportunas para consolidarse dentro del mercado y estratégicamente seguir siendo competitivos.

En el primer capítulo se hace referencia a la descripción de la compañía, los objetivos de la empresa, los motivos y objetivos de la auditoría.

La empresa SAYAGS S.A. es una de las principales compañías de seguros y como se mencionó anteriormente el departamento de cobranzas es la columna vertebral ya que una cartera sólida permite pagar oportunamente los reclamos de sus clientes, pagar a los proveedores, obligaciones con el estado, entidades financieras con su personal y hacer inversiones.

Las cuentas por cobrar están representados por los pagarés, letras de cambio y otros documentos que provienen del giro del negocio y forman parte del activo de la empresa, por lo que es imprescindible un buen manejo y control de la misma.

El éxito de esta empresa radica en la confianza que tienen sus clientes en la compañía ya que son atendidos por un capital humano capaz y profesional dispuesto a servir.

La compañía se preocupa por tener personal altamente calificado para retribuir con un buen servicio a sus clientes internos y externos.

Para el desarrollo de este trabajo fue necesario empaparse de los objetivos de sus directivos, su misión y la visión que tenían de la compañía que dirigen.

El segundo capítulo habla del marco teórico de este trabajo, se recogió información suficiente sobre los principios de contabilidad, el contador, códigos de ética, normas internacionales de contabilidad y normas de auditoría.

Este capítulo guía al profesional auditor, sobre los principios, técnicas y normas de auditoría a las que debe regirse para realizar este tipo de trabajo.

En el tercer capítulo tenemos una explicación del control interno que debe tener toda organización y dentro de este cada departamento, sus objetivos y las evaluaciones que debe realizarse sobre los sistemas de control.

En el capítulo cuarto hay un estudio sobre los conceptos de auditoría, el auditor, técnicas y procedimientos de auditoría, como llenar los papeles de trabajo, además de una breve explicación de cómo realizar una auditoría administrativa y una auditoría a las cuentas por cobrar.

El campo de la auditoría es muy amplio y se lo puede dividir de diferentes maneras de acuerdo al alcance y al tipo de auditoría, podemos citar: La auditoría financiera, administrativa, de gestión u operacional y de cumplimiento.

Para el desarrollo de esta tesis decidí aplicar la auditoría operacional en vista de que este tipo de auditoría es nueva ya que mide parámetros como la eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos de una compañía.

El capítulo quinto, muestra los lineamientos de cómo se debe realizar una auditoría operacional, aquí nos indica las 5 fases para su desarrollo: 1) Estudio preliminar; 2) Revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas; 3) Revisión y evaluación del control interno; 4) Examen profundo de áreas críticas y 5) Comunicación de los resultados.

Se revisan los procesos de documentos y transacciones en el departamento para determinar que los mismos cumplan con los objetivos por los que fueron creados, además si estos se están cumpliendo o en que parte del proceso están fallando para tomar los correctivos necesarios.

De aquí se desprende que no solo el control de las finanzas de una empresa es importante, sino que el manejo de sus procesos, el cumplimiento de sus presupuestos deben ser auditados para controlar, medir y luego hacer un seguimiento de los mismos con el objetivo de que la compañía se mantenga en la posición de liderazgo del mercado asegurador.

El capítulo sexto consta el ejercicio práctico de la Auditoría Operacional realizada a la compañía SAYAGS S.A.

Este trabajo de investigación realizado tiene como finalidad mejorar el funcionamiento y operación del departamento de cobranzas de la compañía SAYAGS S.A.

Se aplican técnicas de auditoría como entrevistas con las personas que están involucradas en las actividades del departamento, flujogramas de los procesos, seguimiento de los mismos, identificación de las debilidades y fortalezas de las políticas de cobranzas y análisis de los resultados obtenidos. Se presentan los hallazgos, causas y efectos de la revisión realizada y se planteo posibles alternativas para su mejoramiento.

En el transcurso del programa de auditoría en la mayoría de ocasiones hubo apertura de los involucrados para realizar un trabajo satisfactorio, sin embargo también existe un celo sobre informar las actividades que realizan ya que consideran al auditor una persona no grata; porque van a descubrir sus errores y fallas.

Este trabajo de auditoría pretende que la gestión de cobranza sea realmente efectiva y cumpla con los objetivos de la compañía y con los objetivos de su personal.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento del departamento de cobrazas de la compañía SAYAGS S.A.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Certificación	ii
Declaración y cesión de derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen Ejecutivo	vii

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

1. DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS SAYAGS S.A.

1.1	BASE LEGAL,1	1
	1.1.1 Actividad productiva de la empresa	1
1.2	OBJETIVO DE LA EMPRESA	2
1.3	MOTIVO DE LA AUDITORÍA	3
1.4	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
	1.4.1 Objetivo General	3
	1.4.2 Objetivos Específicos	3

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL DE LA AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

2.1	CONTABILIDAD	4
	2.1.1 Principios de contabilidad generalmente aceptados	4
	2.1.1.1 Principios básicos	4
	2.1.1.2 Principios esenciales	4
	2.1.1.3 Principios generales de operación	4
2.2	ÉTICA PROFESIONAL	4
	2.2.1 Administradores y ética profesional	4
	2.2.2 Código de Ética profesional	6
	2.2.2.1 Independencia, Integridad y Objetividad	6
	2.2.2.2 Normas generales y técnicas	7
	2.2.2.3 Responsabilidad ante los clientes	7
	2.2.2.4 Responsabilidad ante los colegas	7
	2.2.2.5 Otras responsabilidades y prácticas	7
2.3	NIC (Normas Internacionales de Contabilidad)	7
	2.3.1 Antecedentes	7
	2.3.2 Elaboración de las Normas Internacionales de Contabilidad	9
	2.3.3 NIIF (Normas Internacionales de Información Financieras)	9
	2.3.3.1 Objetivos de las NIIF	11

2.4	LAS NORMAS DE AUDITORÍA	11
2.4.1	Concepto de normas de Auditoría del IMCP	11
2.4.2	Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas	11
2.4.2.1	Personales	12
2.4.2.2	Relativas a la ejecución del trabajo	12
2.4.2.3	Relativas a la información	12
2.5	DECLARACIÓN DE NORMAS DE AUDITORÍA	13

CAPÍTULO III

3. CONTROL INTERNO

3.1	CONCEPTO	15
3.2	OBJETIVOS	16
3.3	FASES DEL ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	17

CAPÍTULO IV

4. LA AUDITORÍA

4.1	CONCEPTOS	20
4.1.1	Antecedentes	20
4.1.2	Definiciones	20
4.1.3	Objetivo	21
4.1.4	Finalidad	21
4.1.5	Clasificación de la Auditoría	22
4.1.5.1	Diferencias entre auditoría interna y externa	23
4.2	EL AUDITOR	24
4.2.1	Definición	24
4.2.2	Funciones generales	24
4.2.3	Conocimientos que debe poseer	25
4.2.4	Habilidades y destrezas	26
4.2.5	Experiencia	27
4.2.6	Responsabilidad profesional	27
4.3	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	29
4.3.1	Procedimientos de auditoría	29
4.3.2	Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría	29
4.3.3	Clasificación de las Técnicas de Auditoría	29
4.3.3.1	Estudio General	29
4.3.3.2	Análisis	30
4.3.3.3	Inspección	30
4.3.3.4	Confirmación	30
4.3.3.5	Investigación	30
4.3.3.6	Declaración y Certificaciones	30

4.3.3.7	Observación	30
4.3.3.8	Cálculo	31
4.4	PAPELES DE TRABAJO	31
4.4.1	Concepto	31
4.4.2	Objetivos de los papeles de trabajo	31
4.4.3	Elementos y características de los papeles de trabajo	31
4.4.3.1	Elementos	31
4.4.3.2	Características	32
4.4.4	Propiedad de los papeles de trabajo	32
4.4.5	Marcas e índices	33
4.4.5.1	Marcas de auditoría	33
4.4.5.2	Índices y Referenciación	34
4.4.6	Pruebas de Auditoría	36
4.4.6.1	Pruebas de control	36
4.4.6.2	Pruebas sustantivas	36
4.5	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	36
4.5.1	Definiciones	37
4.5.2	Necesidades de la auditoría administrativa	37
4.5.3	Objetivos de la auditoría administrativa	38
4.5.4	Principios de auditoría administrativa	39
4.5.4.1	Sentido de la evaluación	39
4.5.4.2	Importancia del proceso de verificación	39
4.5.4.3	Habilidad para pensar en términos administrativos	40
4.5.5	Campo de Aplicación	40
4.6	AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR	41
4.6.1	Descripción	41
4.6.2	Objetivos de auditoría	41
4.6.3	Objetivos de control interno	42
4.6.4	Procedimientos de auditoría	43
4.6.4.1	Procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar	44
4.6.4.2	Procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico	46
4.6.5	Muestreo en auditoría	47
4.6.5.1	Método subjetivo	47
4.6.5.2	Selección de muestras	47

CAPÍTULO V

5. METODOLOGÍA DE AUDITORÍA OPERATIVA ILACIF

5.1	INTRODUCCIÓN	48
5.2	AUDITORÍA OPERACIONAL	48
5.2.1	Las TRES "E" de la Auditoría Operacional	49

5.2.2	Importancia de la Auditoría Operacional	50
5.2.3	Diferencias Principales con la Auditoría Financiera	50
5.3	FASES AUDITORÍA OPERATIVA	55
5.3.1	Estudio Preliminar - Fase 1	55
5.3.1.1	Información a obtenerse	56
5.3.1.2	Fuentes de Información	56
5.3.1.3	Recorrido y observación de la cantidad	57
5.3.1.4	Utilización de los resultados del estudio preliminar	57
5.3.1.5	Identificación de las Áreas Examinadas	57
5.3.1.6	Revisión selectiva de los informes gerenciales	57
5.3.1.7	Revisión selectiva de los informes de auditoría interna	57
5.3.1.8	Entrevistas con los funcionarios responsables y con el personal directamente vinculado	57
5.3.1.9	Contactos iniciales con Funcionarios de la Entidad	58
5.3.1.10	Resumen de la Primera Fase	58
5.3.2	Revisión de la Legislación , Objetivos, Políticas y Normas - Fase 2	58
5.3.2.1	Alcance de la revisión de la Legislación	58
5.3.2.2	Leyes de aplicabilidad general	59
5.3.2.3	Fuentes de información sobre legislación	59
5.3.2.4	Revisión de los objetivos	59
5.3.2.5	Revisión de las políticas	59
5.3.2.6	Revisión de la normatividad	60
5.3.2.7	Resumen de la Segunda fase	60
5.3.3	Revisión y evaluación del control interno - Fase 3	60
5.3.3.1	Enfoque práctico	61
5.3.3.2	Efectividad del control interno	61
5.3.3.3	Selección de operaciones o transacciones específicas	61
5.3.3.4	Factores a tomarse en cuenta al revisar y evaluar el control interno	62
5.3.3.5	Comparación del rendimiento con planes	62
5.3.3.6	Revisión de la función contable	63
5.3.3.7	Revisión de registros utilizados	63
5.3.3.8	Duplicidad de registros	63
5.3.3.9	Informes voluminosos e innecesarios	63
5.3.3.10	Resumen de la Tercera Fase	64
5.3.4	Examen profundo de Áreas Críticas - Fase 4	64
5.3.4.1	Objetivos del Examen Profundo	65
5.3.4.2	Logro de los Propósitos	65
5.3.4.3	Eficiencia Operativa	66
5.3.4.4	Utilización de Recursos	66
5.3.4.5	Revisión de Operaciones y Transacciones Financieras en la Auditoría Operacional	66
5.3.4.6	Resumen de la Cuarta Fase	67
5.3.5	Comunicación de los resultados - Fase 5	67

5.3.5.1	Aspectos Básicos de la Comunicación de Resultados	67
5.3.5.2	El Informe de Auditoría Operacional	68
5.4	CONTENIDO ESQUEMÁTICO DEL MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	70

CAPÍTULO VI

6. EJERCICIO PRACTICO AUDITORÍA OPERACIONAL

6.1	ARCHIVO PERMANENTE	73
6.1.1	Descripción de la compañía	74
6.1.2	Misión y Objetivos Principales de la compañía	74
6.2	ARCHIVO CORRIENTE	115
A-1	Programas de auditoría	118
A-2	Ciclo de transacciones de compañía	128
A-3	Análisis del diseño de los sistemas de administración	134
A-4	Cedulas Sumarias	144
6.3	INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL	158
6.3.1	Carta de Informe	159
6.3.2	Información Introdutoria del Informe	160
6.3.3	Resumen del informe	162
6.3.4	Hallazgos de auditoría Operacional	164
6.3.4.1	Comentarios	165
6.3.4.2	Conclusiones	167
6.3.4.3	Recomendaciones	167

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

La cultura de riesgos y seguros sobre los bienes de una empresa o persona natural ha crecido durante los últimos años, fomentando el crecimiento de las compañías de seguros.

Este crecimiento obliga a las compañías de seguro a dar mejor servicio a sus clientes. En especial en el pago oportuno de los reclamos presentados.

El éxito para el cumplimiento de este servicio radica en el manejo adecuado de la cartera de sus clientes, por lo que es importante controlar la antigüedad de la misma.

En vista de lo expuesto anteriormente una auditoría operacional al departamento de cobranzas es viable, para medir la gestión realizada y corregir o mejorar los procedimientos si es necesario.

El manejo de los fondos de una empresa es vital para la planeación y toma de decisiones de sus ejecutivos, por lo que es de gran importancia mantener una cartera controlada y bien manejada.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS SAYAGS S.A.

1.1 BASE LEGAL

La compañía fue legalmente constituida el 17 de septiembre de 1992. La misma que es controlada y supervisada por la Superintendencia de Bancos (organismo rector de las aseguradoras en el Ecuador)¹

SAYAGS S.A. tiene su matriz en Quito y cuenta con sucursales en Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Manta e Ibarra, lo que le convierte en la compañía con la mayor cobertura nacional.

1.1.1 Actividad productiva de la empresa

La Compañía SAYAGS S.A. tiene como actividad productiva la venta de intangibles como es el caso de los SEGUROS.

El seguro proporciona la remuneración monetaria contra un riesgo predeterminado. Una compañía de seguros ofrece tal protección para un pago. Es también la cantidad que la compañía de seguros conviene pagar cuando ocurre un acontecimiento desafortunado. El seguro es una ventaja a la sociedad en grande permitiendo que los individuos compartan los riesgos hechos frente por mucha gente. “Una póliza de seguro es un acuerdo escrito entre una compañía de seguros y un individuo o la organización que requiere seguro. *La póliza de seguro* precisó los términos y las condiciones y especifica los riesgos para los cuales será compensado”².

Importancia del Seguro

El riesgo es una parte inevitable de vida diaria. Nadie puede decir de antemano cuándo un acontecimiento indeseable puede ocurrir.

¹ Memoria Anual Compañía SAYAGS 2006

² Legislación sobre el contrato de Seguro/Capítulo 1/Disposiciones generales/

A continuación tenemos los pilares por los cuales la Compañía SAYAGS S.A. se consolida como una de las principales compañías de seguros en nuestro país.

Misión

Participar en el desarrollo económico y social del Ecuador, a través de un servicio personal, profesional y transparente, enfocado en el cliente, para asumir los riesgos que pongan en peligro el patrimonio de personas y/o empresas, procurando lograr al mismo tiempo, la máxima rentabilidad en beneficio de sus accionistas y colaboradores.

Visión

Alcanzar el más alto nivel de excelencia y credibilidad, a través de la continua evaluación del mercado y de la competencia, para poder anticiparse, con productos y servicios innovadores, a los cada día más exigentes requerimientos de sus clientes.

Valores

- El cliente es el eje de la gestión empresarial.
- El recurso humano es el patrimonio fundamental de la organización.
- La ética es la esencia fundamental de todo procedimiento y acción.
- Satisfacer, más allá de toda expectativa los requerimientos de los clientes.

1.2 OBJETIVO DE LA EMPRESA

En la actualidad SAYAGS S.A. Es el líder del mercado ecuatoriano en el campo de los seguros, de tal manera que uno de los principales objetivos de la compañía es tener un flujo adecuado de dinero que permita financiar la operación, pagar a los proveedores, reaseguradores, fortalecer su crecimiento y retribuir a los accionistas un rendimiento satisfactorio.

Aprovechando las siguientes herramientas como una Estructura Orgánica bien delineada y principalmente el cumplimiento de disposiciones legales que regulan las compañías de seguros.

1.3 MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Por lo que es imprescindible realizar una auditoría operacional al departamento de cobranzas para tomar las medidas necesarias para mejorar la antigüedad de cartera ya que muchas veces las causas más frecuentes de dificultades financieras son el exceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

El propósito del proyecto es el de emitir un informe con recomendaciones para mejorar la recaudación de la cartera y por ende bajar la cuenta de provisiones.

1.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

1.4.1 Objetivo General

El trabajo está dirigido para evaluar la gestión del departamento de Cobranzas en lo referente al cumplimiento de las políticas establecidas por la jefatura.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar procedimientos
- Identificar oportunidades para mejorar y aumentar su eficiencia
- Desarrollar recomendaciones para mejorar los procedimientos del departamento

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL DE LA AUDITORÍA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

2.1 CONTABILIDAD

2.1.1 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A)

“Los **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados** son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente. Los PCGA constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable”³

Los principios de contabilidad vigentes en el Ecuador están divididos en tres grupos:

2.1.1.1 Principios Básicos

Son aquellos que se consideran fundamentales por cuanto orientan la acción de la profesión contable.

2.1.1.2 Principios esenciales

Tienen relación con la contabilidad financiera en general y proporcionan las bases para la formulación de otros principios.

2.1.1.3 Principios generales de operación.

Son los que determinan el registro, medición y presentación de la información financiera.

2.2 ÉTICA PROFESIONAL

2.2.1 Administradores y Ética Profesional

³ http://es.wikipedia.org/wiki/Principios_de_Contabilidad_Generalmente_Aceptados

Cuando una organización ya sea de naturaleza mercantil o civil, llega a crecer y sus promotores se vean imposibilitados para manejarlas directamente, se hace necesario delegar la administración en persona u organismos que desempeñen esta función.

Es indispensable recurrir al auditor externo o independiente, es decir, personas que no estén sujetas a obedecer a los funcionarios de la empresa y puedan en consecuencia emitir juicios sólidos, dictámenes u opiniones imparciales acerca del resultado de la revisión practicada.

Para desempeñar esta función se utilizan los servicios de contadores públicos, quienes dado su carácter eminentemente profesional, no sólo conoce procedimientos técnicos aplicables al caso, sino que su actividad está sujeta a las normas de ética muy bien determinadas para su actuación.

El contador Público tiene el concepto de que su labor beneficia no solo al cliente que le encomienda un trabajo, sino que trasciende al gran público que la aprovecha para sus propios fines.

El contador no tiene fe pública oficialmente no como en el caso de los notarios, pero si cuenta con la confianza del público, y ésta es intangible, dependerá de la buena opinión o fama que los demás se formen de él, resulta que este solo puede desarrollarse a medida que adquiere y cimienta esta reputación basada en su dominio profesional en su experiencia y en cualidades de su carácter sobre todo en su veracidad.

El Contador Público es un profesional debido a que ejerce públicamente su profesión y goza de absoluta independencia de criterio al desempeñar su trabajo.

Es de gran importancia resaltar que la opinión del contador público ha de ser imparcial. Esta es una de las características profesionales de mayor importancia y sin duda la que con mayor importancia y celo guardan los contadores.

En ningún caso, les está permitido al contador tomar partida en beneficio de alguna de las partes ni aún aquella que represente directamente los intereses de su cliente, pues debe recordar que la esencia misma de su profesión se basa en el espíritu de equidad. Cualquier desviación vulnera la reputación de toda la profesión.

El contador público basa su personalidad en dos elementos esenciales:

1. **Profesionalismo.** Se refiere a la formación académica, elementos de cultura en general, experiencia profesional.
2. **Calidad Humana.** Presupone la existencia de normas morales, dentro de éstas está implícita la ética.

La integridad, educación y honradez del contador público serán seguramente las bases de su actividad y en las que mayor grado contribuirá a formar una sólida formación profesional.

El IMCP⁴ en su calidad de organismo nacional ha aprobado el Código de Ética Profesional a que deberán sujetarse todos los miembros, así como los miembros de las asociaciones afiliadas y que contienen las normas ideales de conducta para un contador público ante su cliente y ante sus colegas y la sociedad en general.

2.2.2 Código de Ética Profesional

“Un rasgo distintivo de los profesionistas es su aceptación de su responsabilidad al asumirla ante el público. Por lo tanto todas las verdaderas profesiones consideraron esencial la promulgación de códigos de ética y el establecimiento de los medios necesarios para garantizar su observancia.

La conducta que los Contadores Públicos deben procurar observar esta expresada en cinco conceptos generales, presentados como principios de ética profesional:

1. Independencia, Integridad y Objetividad.
2. Normas generales y técnicas
- 3 Responsabilidad ante los clientes.
4. Responsabilidad ante los colegas
5. Otras responsabilidades y prácticas.

2.2.2.1 Independencia, integridad y objetividad

⁴ El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (IMCP) es una federación fundada en 1923, que se conforma de 59 colegios de profesionistas que agrupan a más de 20 mil contadores públicos asociados en todo el país)

El contador público debe conservar su integridad y su objetividad y, cuando este entregado al ejercicio de su profesión, ser independiente de aquellos a quienes sirve.

2.2.2.2 Normas generales y técnicas

El contador público debe observar las normas generales y técnicas de la profesión y tratar de mejorar constantemente su competencia y la calidad de sus servicios.

2.2.2.3 Responsabilidad ante los clientes

El contador público debe ser imparcial y franco con sus clientes y atenderlos lo mejor posible, cuidando sus intereses de manera profesional y de acuerdo con las responsabilidades que asume ante el público.

2.2.2.4 Responsabilidad ante los colegas

El contador público debe conducirse de manera que promueva la cooperación y las buenas relaciones ante los miembros de la profesión.

2.2.2.5 Otras responsabilidades y prácticas

El contador público debe conducirse de manera que enaltezca la categoría de la profesión y sus posibilidades de atender al público.

Los principios de ética que anteceden se presentan como lineamientos generales, a diferencia de las reglas de conducta obligatorias. Aun cuando no constituyen la base para una acción disciplinaria, son el fundamento filosófico en que se basan las reglas de conducta.”⁵

2.3 NIC (NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD)

2.3.1 Antecedentes

⁵ <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/AUDITORÍA.pdf> pp11

Estas normas han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

Las NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo sus experiencias comerciales, ha considerado de importancias en la presentación de la información financiera.

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa. Las NIC, son emitidas por el IASB⁶

La IASB y FASB⁷ se reunieron en Londres el 23 y 24 de marzo de 2009 y anunciaron medidas conjuntas para ayudar a conjurar la crisis financiera mundial.

Concretamente se acordó trabajar conjuntamente y sin demora sobre normas comunes que se ocupan de actividades fuera de balance y la contabilidad de instrumentos financieros. Las pérdidas sobre préstamos relacionadas con la contabilidad de instrumentos financieros fue otra preocupación.

Comentando el anuncio, Sir David Tweedie, Presidente de la IASB dijo:

"El G20 y otros organismos internacionales han pedido a los emisores de normas buscar soluciones globales a una crisis mundial. Esto no es siempre fácil de lograr y puede haber áreas en las que, a causa de la medida de la orientación existente, las dos juntas tienen dificultades para conciliar las diferencias en las normas vigentes en el corto plazo.

Es por ello que en áreas importantes tales como instrumentos financieros una norma común, que mejora significativamente la presentación de informes financieros y conduce a un

⁶ IASB International Accounting Standards Board (anterior International Accounting Standards Committee)

⁷ FASB Financial Accounting Standards Board

enfoque menos complejo, es obligatoria. El camino para lograr la convergencia será sin duda difícil, pero el mandato que tenemos de los políticos es claro."⁸

Bob Herz, Presidente de la FASB, comentó:

"Esta fue una muy productiva reunión conjunta en términos de cada uno reafirmo su compromiso de trabajar juntos tanto en el desarrollo de respuestas comunes a los aspectos relacionados con la información que emana de la crisis financiera mundial y en términos de nuestro continuo programa de convergencia."⁹

2.3.2 Elaboración de las Normas Internacionales de Contabilidad

Tanto los Representantes en el Consejo, como las organizaciones profesionales Miembros, los componentes del Grupo Consultivo y otras organizaciones e individuos, así como el personal del IASC¹⁰, son invitados a remitir sugerencias sobre asuntos que puedan ser tratados en las Normas Internacionales de Contabilidad.

El procedimiento seguido asegura que las Normas Internacionales de Contabilidad son regulaciones de alta calidad, que exigen seguir prácticas contables apropiadas para cada circunstancia económica en particular. Este procedimiento también garantiza, mediante las consultas realizadas al Grupo Consultivo, a las Organizaciones Miembros del IASC, a los organismos reguladores contables y a otros grupos e individuos interesados, que las Normas Internacionales de Contabilidad son aceptables para los usuarios y elaboradores de los estados financieros.

2.3.3 NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera)

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), así como el Consejo de la Federación Internacional de Contabilidad (IFAC), son Organizaciones relacionadas con la presentación de información financiera a nivel mundial, tal es el caso de las NIC. Todos los

⁸ Sir David Tweedie, Presidente de la IASB

⁹ Bob Herz, Presidente de la FASB

¹⁰ IASC (**International Accounting Standards Committee en español**) Comité Internacional de Normas Contables. Grupo compuesto por profesionales de Estados Unidos, Inglaterra, Alemania, Francia, Canadá y Japón, entre otros países, que periódicamente se reúnen para proponer normas contables de aplicación internacional

miembros integrantes de la IFAC, a su vez son miembros del IASC; la primera reconoce al segundo organismo, como el emisor de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Por otro lado, ha sido creado el Comité de Interpretaciones Permanente (SIC), que se encuentra formado por 12 miembros con derecho a voto, siendo su Misión la de crear Interpretaciones de las NIC para que el IASC los apruebe. En el año 2002 el SIC cambia su nombre por el de Comité de Interpretaciones de Información Financiera (IFRIC), con la obligación no sólo de interpretar las NIC y NIIF, sino además de proporcionar guías de asuntos no tratados en las NIC o NIIF.

“La Unión Europea ha exigido a las Empresas que cotizan en bolsa, la aplicación de las NIIF a partir del año 2005. Paulatinamente esta decisión o exigibilidad se ha globalizando en todo el Mundo, por tanto el uso de las NIIF deja de ser un enunciado técnico en materia contable, para convertirse en una necesidad urgente de aplicación, Ecuador decidido aplazar y adoptar estas normas a partir del 1 de enero del 2010, según Resolución de la Superintendencia de Compañías”.¹¹

Siglas de Referencia:

NIC:	Normas Internacionales de Contabilidad.
IASB:	Consejo Internacional de Normas Contable.
IASC:	Comité Internacional de Normas Contables (predecesor al IASB).
IFRIC:	Comité Internacional de Interpretación de Información Financiera.
FASB:	Consejo de Normas de Contabilidad Financiera (US).
IOSCO:	Organismo Internacional de Comisiones de Valores.
SIC:	Comité Permanente de Interpretaciones (predecesor del IFRIC).
NIIF:	Normas Internacionales de Información Financiera

Las NIIF aparecen como consecuencia del Comercio Internacional mediante la Globalización de la Economía, en la cual intervienen la práctica de Importación y Exportación de Bienes y Servicios, los mismos se fueron aplicando hasta llegar a la inversión directa de otros países extranjeros promoviendo así el cambio fundamental hacia la practica internacional de los negocios.

¹¹ Herrera Carvajal & Asociados Cía. Ltda.,- <http://safi-software.com.ec>

2.3.3.1 Objetivos de las NIIF

Las NIIF favorecerán una información financiera de mayor calidad y transparencia, su mayor flexibilidad, que dará un mayor protagonismo al enjuiciamiento para dar solución a los problemas contables, es decir la aplicación del valor razonable, o el posible incremento de la actividad litigiosa.

La calidad de las NIIF es una condición necesaria para cumplir con los objetivos de la adecuada aplicación, solo de este modo tiene sentido su condición de bien público susceptible de protección jurídica.

Imponer el cumplimiento efectivo de la norma y garantizar la calidad del trabajo de los auditores, cuyo papel es esencial para la credibilidad de la información financiera. Hacer uso adecuado de la metodología y la aplicación en la praxis diaria.

2.4 NORMAS DE AUDITORÍA

La auditoría es el examen crítico que realiza el Licenciado en Contaduría o contador independiente, de los libros, registros, recursos, obligaciones, patrimonio y resultados de una entidad, basados en principios de contabilidad, normas, técnicas y procedimientos específicos con la finalidad de opinar sobre la razonabilidad de la información financiera.

2.4.1 Concepto de normas de auditoría del IMCP

Son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo.

2.4.2 Clasificación de las normas de auditoría generalmente aceptadas.

1. Personales.
2. Relativas a la ejecución del trabajo.
3. Relativas a la información.

2.4.2.1 Personales

Se refiere a la persona del contador público como auditor independiente; éste debe ser: experto en la materia, siendo profesional a su actuación y observando siempre principios éticos.

- a. Entrenamiento técnico y capacidad profesional
- b. Cuidado y diligencia profesional
- c. Independencia mental

2.4.2.2 Relativas a la ejecución del trabajo

Estas normas se refieren a elementos básicos en el que el contador público debe realizar su trabajo con cuidado y diligencia profesionales para lo cual exigen normas mínimas a seguir en la ejecución del trabajo.

- a. Planeación y supervisión
- b. Estudio y evaluación del control interno
- c. Obtención de la evidencia suficiente y competente

2.4.2.3 Relativas a la información

El objetivo de la auditoría de Estados Financieros es que el contador Público independiente emita su opinión sobre la razonabilidad de los mismos, ya que, se considera que el producto terminado de dicho trabajo es el dictamen.

- a. Normas de dictamen e información
- b. Debe aclarar que el contador público independiente
- c. Base de opinión sobre estados financieros
- d. Consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad
- e. Suficiencia de las declaraciones informativas

A continuación tenemos un marco de referencia de las normas ecuatorianas de auditoría:

- NEA 1 Objetivo y Principios Generales que Regulan una Auditoría de Estados Financieros
- NEA 2 Términos del Trabajo de Auditoría
- NEA 3 Control de Calidad para el Trabajo de Auditoría
- NEA 4 Documentación
- NEA 5 Fraude y Error
- NEA 6 Consideraciones de Leyes y Reglamentos en una Auditoría de Estados Financieros
- NEA 7 Planificación
- NEA 8 Conocimiento del Negocio
- NEA 9 Carácter Significativo de la Auditoría
- NEA 10 Evaluación de Riesgo y Control Interno
- NEA 11 Auditoría en un Ambiente de Sistemas de Información por Computadora
- NEA 12 Consideraciones de Auditoría Relativas a Entidades que Utilizan Organizaciones de Servicios
- NEA 13 Evidencia de Auditoría
- NEA 14 Trabajos Iniciales – Balances de Apertura
- NEA 15 Procedimientos Analíticos
- NEA 16 Muestreo de Auditoría
- NEA 17 Auditoría de Estimaciones Contables
- NEA 18 Partes Relacionadas
- NEA 19 Hechos Posteriores
- NEA 20 Negocio en Marcha
- NEA 21 Representaciones de la Administración
- NEA 22 Uso del Trabajo de Otro Auditor
- NEA 23 Consideraciones del Trabajo de Auditoría Interna
- NEA 24 Uso del Trabajo de un Experto
- NEA 25 El Dictamen del Auditor Sobre Los Estados Financieros
- NEA 26 Otra Información en Documentos que Contienen Estados Financieros Auditados
- NEA 27 El Dictamen del Auditor sobre Trabajos de Auditoría con Propósito Especial
- NEA 28 Examen de Información Financiera Prospectiva
- NEA 29 Trabajos de Revisión de Estados Financieros
- NEA 30 Trabajos para Realizar Procedimientos Convenidos Respecto de Información Financiera
- NEA 31 Trabajos para Compilar Información Financiera

2.5 DNA (DECLARACIÓN DE NORMAS DE AUDITORÍA)

Las DNA comprenden un conjunto de normas (13 en total), que van a ser los lineamientos por los cuales los contadores profesionales que realicen actividades de auditoría se van a regir.

Cada una de ellas toca un punto en especial del proceso de auditoría, permitiendo al contador realizar sus actividades de manera óptima y eficazmente¹².

Estas son:

DNA 01: Papeles de Trabajo

DNA 02: Solicitud de información al abogado del cliente

DNA 03: Manifestaciones de la Gerencia

DNA 04: El informe de control interno

DNA 05: Efecto de la función de auditoría Interna en el alcance del examen del contador público independiente

DNA 06: Planificación y supervisión

DNA 07: Transacciones entre partes relacionadas

DNA 08: Comunicación entre el auditor predecesor y el sucesor

DNA 09: Procedimientos analíticos de revisión

DNA 10: Evidencia comprobatoria

DNA 11: El dictamen del contador público independiente sobre los estados financieros

DNA 12: Control de calidad en el Ejercicio Profesional

DNA 13: El Examen de la Información Financiera Prospectiva

¹² <http://www.scribd.com/doc/4390432/Normas-de-AUDITORÍA>

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO

3.1 CONCEPTO

En su significado más amplio, control interno “comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objetivo de:

- proteger sus activos,
- asegurar la validez de la información,
- promover la eficiencia en las operaciones, y
- estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección”¹³

El control interno según las Normas y Procedimientos de auditoría en su glosario técnico lo define como:

"Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad".

Los controles en el control interno, pueden ser caracterizados bien como contables o como administrativos:

1. Los controles contables, comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

2. Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.

¹³ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, “Apuntes de AUDITORÍA” Versión 1.8, 15/03/2006 pp11
<http://books.google.es/books?id=8anC2Ha2plcC&dq=JUAN+CARLOS+MIRA+NAVARRO,+%E2%80%9CApuntes+de+AUDITORÍA%E2%80%9D&printsec=frontc>

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección de la entidad, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito.

Todo sistema de control interno tiene unas limitaciones. Siempre existe la posibilidad de que al aplicar procedimientos de control surjan errores por una mala comprensión de las instrucciones, errores de juicio, falta de atención personal, fallo humano, etc.

3.2 OBJETIVOS

Tiene varios objetivos como:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto el objetivo primero del control interno.

La transacción origina un flujo de actividad desde su inicio hasta su conclusión. Tendremos flujos de ventas, compras, costes, existencias, etc.

Las cuatro fases son: autorización, ejecución, anotación, y contabilización

Por definición, todo sistema de control interno va estrechamente relacionado con el organigrama de la empresa. Este debe reflejar la auténtica distribución de responsabilidades y líneas de autoridad. Las obligaciones de un conjunto de empleados deben estar atribuidas de tal forma que uno o varios de estos empleados, actuando individualmente, comprueben el trabajo de los otros.

Es fundamental que toda empresa tenga una clara y bien planteada organización y cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función.

3.3 FASES DEL ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“El estudio y evaluación del control interno incluye dos fases:

1. La revisión preliminar del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
2. La realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron”.¹⁴

Revisión preliminar

El grado de fiabilidad de un sistema de control interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo

Cuestionario.- Un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.

Debe realizarse por áreas, y las empresas auditoras, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes.

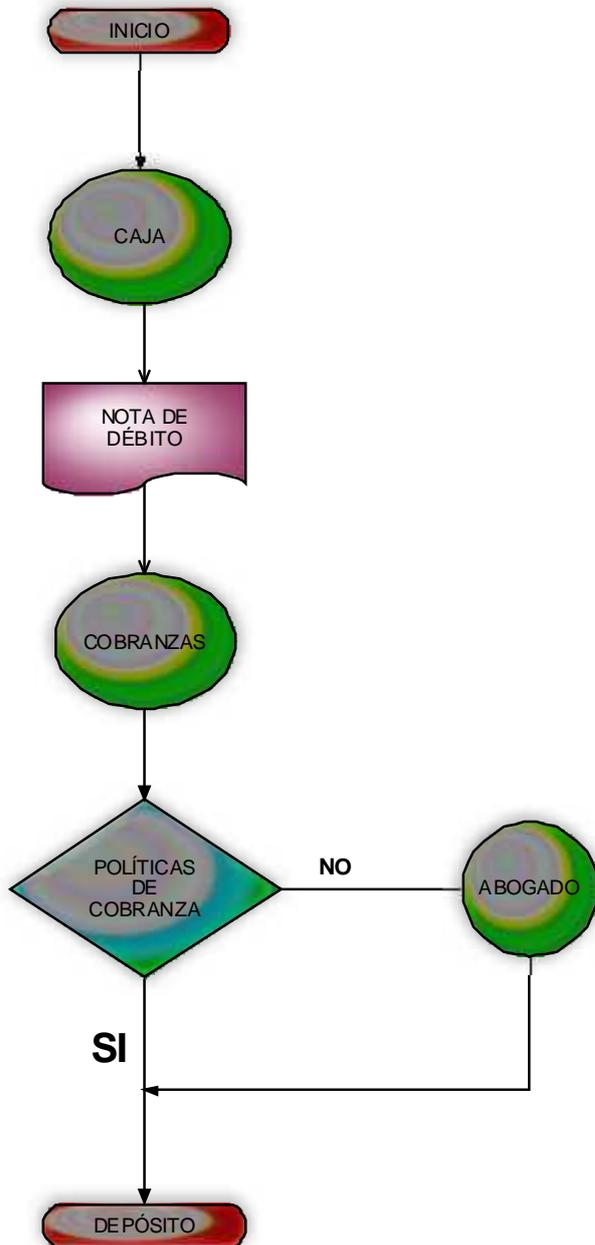
La información que debe formar parte de un diagrama de flujo, es:

Los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro, imputación a centros de coste, etc. la naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.; la división de funciones entre los departamentos, la secuencia de las operaciones, el destino de cada uno de los documentos (y sus copias); la identificación de las funciones de custodia.

En la figura se detalla un diagrama de flujo correspondiente a las diferentes fases que conforman el cobro de cheques protestados en la Compañía SAYAGS S.A..

¹⁴ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, “Apuntes de AUDITORÍA” Versión 1.8, 15/03/2006 pp12

FLUJOGRAMA DE CHEQUES PROTESTADOS



1.- EL CICLO EMPIEZA CON LA RECEPCIÓN DE LOS CHEQUES DEVUELTOS EN CAJA

2.- LUEGO SE CONTABILIZA LA NOTA DE DÉBITO BANCARIA POR LA DEVOLUCIÓN DEL CHEQUE

3.- EL DPTO. DE COBRANZAS REALIZA LA GESTIÓN DE COBRO

4.- SI NO SE CUMPLE CON LAS POLÍTICAS DE COBRANZA SE ENVÍA EL CHEQUE AL DEPARTAMENTO LEGAL

5.- SE RECUPERA EL VALOR DEL CHEQUE MÁS LA COMISIÓN BANCARIA DEL PROTESTO Y SE DEPOSITA

ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

Pruebas de cumplimiento

Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están operando durante el periodo de auditoría.

El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- Existencia: el control existe
- Efectividad: el control está funcionando con eficiencia
- Continuidad: el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el periodo de auditoría.

Evaluación del control interno

Realizados los cuestionarios y representado gráficamente el sistema de acuerdo con los procedimientos vistos, hemos de conjugar ambos a fin de realizar un análisis e identificar los puntos fuertes y débiles del sistema.

En esa labor de identificación, influye primordialmente la habilidad para entender el sistema y comprender los puntos fuertes y débiles de su control interno.

La conjugación de ambas nos dará el nivel de confianza de los controles que operan en la empresa, y será preciso determinar si los errores tienen una repercusión directa en los estados financieros, o si los puntos fuertes del control eliminarían el error.

CAPÍTULO IV

LA AUDITORÍA

4.1 CONCEPTOS DE LA AUDITORÍA

4.1.1 Antecedentes

“El concepto de auditoría ha evolucionado en cuatro fases:

Primera fase: A principios de la revolución industrial, no hay grandes transacciones, la misión del auditor era buscar si se había cometido fraude en ese negocio, estos negocios eran pequeños.

Segunda fase: Las empresas son más grandes, se comienza a separar el capital y la propiedad del negocio, es decir, la Administración. El auditor sin dejar de hacer lo que realizaba en la primera fase, tiene una nueva actividad que es la de verificar, certificar, la información de esos administradores que le pasan a través de la cuenta de resultados, sea veraz.

Tercera fase: Aparecen nuevas tecnologías, ordenadores, etc. Las transacciones a lo largo del año son bastante voluminosas. Esto hace que el revisar el Auditor las cuentas, el sistema de control interno de la empresa tanto si funciona como si no, este coja un maestro en base a eso trabaje.

Cuarta fase: El auditor ha de indicar, aparte de lo anterior, un informe, pidiendo a la empresa si ésta está o no de acuerdo de cómo se ha realizado este informe.”¹⁵

4.1.2 Definiciones

Inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos.

¹⁵ <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/AUDITORÍA.pdf> pp10

Por lo tanto esta era la forma primaria: Confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros. Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

En forma sencilla y clara, escribe Holmes:

"... la auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos."

Por otra parte tenemos la conceptualización sintética de un profesor de la universidad de Harvard el cual expresa lo siguiente:

"... el examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

4.1.3 Objetivo

El objetivo de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien auditoría apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

4.1.4 Finalidad

Los fines de la auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.

3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado reidual.

4. Descubrir errores y fraudes.

5. Prevenir los errores y fraudes

6. Estudios generales sobre casos especiales, tales como:

- Exámenes de aspectos fiscales y legales
- Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
- Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

Los variadísimos fines de la auditoría muestran, por si solos, la utilidad de esta técnica.

4.1.5 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

“Desde el punto de vista de la contaduría pública, la auditoría se clasifica en:

- Auditoría externa
- Auditoría interna
- Auditoría gubernamental
- Auditoría financiera
- Auditoría operacional

Auditoría externa: Es un examen de estados financieros hecho con el fin de formar una opinión imparcial sobre bases objetivas.

Auditoría interna: Es una función evaluadora independiente establecida dentro de una organización con el fin de examinar y evaluar sus actividades, como un servicio a la organización.

Auditoría gubernamental: Es el estudio de eficiencia y economía en la utilización de los recursos; por ejemplo el equipo del gobierno.

Auditoría financiera: Es un examen sistemático de los estados financieros, los registros y las operaciones correspondientes para determinar la observancia de los P.C.G.A. de las políticas de la administración y de los requisitos fijados.

Auditoría operacional: Es el examen sistemático de las actividades de una organización o de un segmento estipulado de las mismas en relación con objetivos específicos, a fin de evaluar el comportamiento, señalar las oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para favorecer la acción. El examen computarizado de una empresa, la evaluación de su eficacia y confiabilidad y las recomendaciones para el mejoramiento del sistema".¹⁶

4.1.5.1 Diferencias entre auditoría interna y externa:

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

¹⁶ <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/AUDITORÍA.pdfpp72-73>

4.2 EL AUDITOR

4.2.1 Definición

“La auditoría es realizada por personas con una formación muy específica que se denominan auditores. Los auditores tienen que estar preparados y cualificados para realizar los exámenes y análisis.

El auditor debe tener capacidad técnica suficiente para descubrir hechos y definir los problemas. No es imprescindible que haga propuestas de acciones correctoras pero debe dar suficientes datos para que la función competente determine y emprenda las acciones que corresponda”.¹⁷

4.2.2 Funciones generales

La ICAC¹⁸ manifiesta lo siguiente al señalar¹⁹: “las funciones del auditor no incluyen la predicción de accesos futuros”

Los auditores integrantes de los equipos de auditoría, trabajan bajo la supervisión directa del jefe de equipo y sus principales funciones son:²⁰

- a) Aplicar los programas de auditoría preparados para el desarrollo del trabajo, conforme a las instrucciones del jefe de equipo.
- b) Documentar la aplicación de los procedimientos de auditoría utilizando la estructura y orden definido para los papeles de trabajo.

¹⁷ JUAN A- SERRA BELENGER. Gestión de calidad en la Pymes Alimentarias, Editorial Universidad Politécnica de Valencia, pp431

¹⁸ ICAC (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas)

¹⁹ BOICAC No. 13: Resolución 30 de mayo 1993, sobre aplicación de principio de empresa en funcionamiento

²⁰ Manual AUDITORÍA Financiera Gubernamental 2001 , Contraloría General del Estado del Ecuador

- c) Cumplir con los criterios de ejecución establecidos para su trabajo, así como, los estándares profesionales (normas de auditoría) y de encontrar dificultades, comunicarlas de inmediato al auditor jefe de equipo de la auditoría.
- d) Mantener ordenados y completos los papeles de trabajo.
- e) Sugerir procedimientos alternativos o adicionales para promover la eficiencia en las actividades de auditoría realizadas.
- f) Colaborar continuamente para fomentar el logro de los objetivos incluidos en la planificación específica y contribuir para proyectar una imagen positiva de la auditoría y de la Contraloría General del Estado.
- g) Obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente de los hallazgos de auditoría, desarrollando los comentarios con todos los atributos y analizarlos con el Jefe de equipo de la auditoría.
- h) Redactar, en la correspondiente cédula o papel de trabajo, los resultados (comentarios, conclusiones y recomendaciones) sobre cada componente o rubro desarrollado, guiándose con la estructura preestablecida para el informe final.
- i) Estructurar el expediente de papeles de trabajo y entregarlo al jefe de equipo para la integración completa de los resultados y su correspondiente archivo.
- j) Cumplir con las disposiciones legales, normatividad e instrucciones relacionadas con el ejercicio de la auditoría, así como observar el Código de Ética Profesional.

4.2.3 Conocimientos que debe poseer

Es conveniente que el equipo auditor tenga una preparación acorde con los requerimientos de una auditoría administrativa, ya que eso le permitirá interactuar de manera natural y congruente con los mecanismos de estudio que de una u otra manera se emplearán durante su desarrollo.

Atendiendo a éstas necesidades es recomendable apreciar los siguientes niveles de formación:²¹

“Académica.- Estudios a nivel técnico, licenciatura o postgrado en administración, informática, comunicación, ciencias políticas, administración pública, relaciones industriales, ingeniería industrial, psicología, pedagogía, ingeniería en sistemas, contabilidad, derecho, relaciones internacionales y diseño gráfico.

Complementaria.- Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos, entre otros.

Empírica.- Conocimiento resultante de la implementación de auditorías en diferentes instituciones sin contar con un grado académico.

Una actualización continua de los conocimientos permitirá al auditor adquirir la madurez de juicio necesaria para el ejercicio de su función en forma prudente y justa.

4.2.4 Habilidades y destrezas

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo, referidas a recursos personales producto de su desenvolvimiento y dones intrínsecos a su carácter.

- Actitud positiva.
- Estabilidad emocional.
- Objetividad.
- Sentido institucional.
- Saber escuchar.
- Creatividad.
- Respeto a las ideas de los demás.

²¹ ENRIQUE BENJAMÍN FRANKLIN, AUDITORÍA Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, 2da. Edición, 2007, capítulo 2

- **Mente analítica.**
- **Conciencia de los valores propios y de su entorno.**
- **Capacidad de negociación.**
- **Imaginación.**
- **Claridad de expresión verbal y escrita.**
- **Capacidad de observación.**
- **Iniciativa.**
- **Discreción.**
- **Facilidad para trabajar en grupo.**
- **Comportamiento ético.**

4.2.5 Experiencia

Uno de los elementos fundamentales que se tiene que considerar en las características del equipo, es el relativo a su experiencia personal de sus integrantes, ya que de ello depende en gran medida el cuidado y diligencia profesionales que se emplean para determinar la profundidad de las observaciones.

4.2.6. Responsabilidad profesional

El equipo auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes.

Para éste efecto, debe de poner especial cuidado en:

- **Preservar la independencia mental**
- **Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional adquiridas**
- **Cumplir con las normas o criterios que se le señalen**
- **Capacitarse en forma continua**

Finalmente, el equipo auditor no debe olvidar que la fortaleza de su función está sujeta a la medida en que afronte su compromiso con respeto y en apego a normas profesionales tales como:

- **Objetividad.-** Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.
- **Responsabilidad.-** Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.
- **Integridad.-** Preservar sus valores por encima de las presiones.
- **Confidencialidad.-** Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.
- **Compromiso.-** Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.
- **Equilibrio.-** No perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos.
- **Honestidad.-** Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.
- **Institucionalidad.-** No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece.
- **Criterio.-** Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.
- **Iniciativa.-** Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.
- **Imparcialidad.-** No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales.
- **Creatividad.-** Ser propositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo”.

4.3 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

El trabajo de auditoría tiene como finalidad inmediata proporcionar al propio contador los elementos de juicio y de evidencia suficiente para poder emitir su opinión de una manera objetiva y profesional.

4.3.1 Procedimientos de auditoría:

Son el conjunto de técnicas e investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión.

4.3.2 Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría:

Dado que las operaciones de la empresa son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales generalmente no es posible realizar un examen detallado de todas las transacciones individuales que forma una partida global.

La relación de las transacciones examinadas respecto del total que forma el universo, es lo que se conoce como: "Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría" y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoría.

4.3.3 Clasificación de las Técnicas de Auditoría.

De acuerdo con la Comisión de Normas y Procedimiento de auditoría del IMCP ha propuesto la siguiente clasificación:²²

4.3.3.1 Estudio General.- Es la apreciación y juicio de las características generales de la entidad, las cuentas o las operaciones a través de sus elementos más significativos para concluir si se ha de profundizar en su estudio y la forma en que ha de hacerse.

²² HERNÁN CARDOZO CUENCA, AUDITORÍA del Sector Solidario, Aplicación de Normas Internacionales, Ecoe ediciones pp18-19

4.3.3.2 Análisis.- Es el estudio de los componentes de un todo para concluir con base en aquellos respecto de éste. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéticos de los estados financieros.

4.3.3.3 Inspección.- Es la verificación física de las cosas materiales en que se tradujeron las operaciones. Se aplica al estudio de las cuentas cuyos saldos tienen una representación material.

4.3.3.4 Confirmación.- Es la ratificación por parte de una persona ajena a la entidad, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona que pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que solicita el auditor y puede ser aplicada de diferentes formas:

- Positiva o Negativa: Se envían datos y se pide que conteste tanto que si están conformes como si no lo están.

- Indirecta, ciega o en blanco: No se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos y cualquier otro dato para la auditoría.

4.3.3.5 Investigación.- Es la recopilación de información mediante entrevistas con los funcionarios y empleados de la entidad. Generalmente se aplica al estudio del control interno en su fase de inicial y de las operaciones que no aparecen muy claras en los registros.

4.3.3.6 Declaración y Certificaciones.- Es la formalización de la técnica anterior, cuando por su importancia, resulta inconveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por una autoridad (certificaciones).

4.3.3.7 Observación.- Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza la práctica.

4.3.3.8 Cálculo.- Es la verificación de la corrección aritmética de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.”

4.4 PAPELES DE TRABAJO

4.4.1 Concepto²³

“Son documentos preparados por un auditor que le permiten tener informaciones y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

Es el registro material que conserva el auditor del trabajo realizado, incluyendo los procedimientos empleados, pruebas realizadas, información obtenida.

Cada sociedad de auditores tiene su forma igual de trabajar y de presentar los papeles, aunque no sea una forma estándar”.

4.4.2 Objetivos de los papeles de trabajo²⁴

“Por lo general, los papeles de trabajo persiguen los siguientes objetivos:

- Fundamentar y facilitar la preparación del dictamen o informe del auditor
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo del auditor
- Servir de guía y fuente de información para revisiones subsecuentes”

4.4.3 Elementos y características de los papeles de trabajo

4.4.3.1 Elementos

²³ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, “Apuntes de AUDITORÍA”, Versión 1.8, 15/03/2006 pp29
http://books.google.es/books?id=8anC2Ha2plcC&dq=JUAN+CARLOS+MIRA+NAVARRO,+%E2%80%9CApuntes+de+AUDITORÍA%E2%80%9D&printsec=frontcover&source=bn&hl=es&ei=6FhASvyMFoOGtfezeCOAQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4

²⁴ BENJAMÍN ROLANDO TELLES TREJO, AUDITORÍA un enfoque practico, Capitulo cuatro, Importancia papeles de trabajo,pp129

Los papeles de trabajo deben ser claros y concisos respecto de la cuenta u operación a que se refieran, del trabajo desarrollado y de las conclusiones obtenidas; esto se logra estableciendo un mínimo de elementos que es conveniente tener en cuenta al elaborarlos; a continuación, se listan algunos de esos elementos que deben contener toda cédula de trabajo de auditoría:

- Nombre de la empresa a que se refieran.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.
- Nombre de quién lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.
- Conclusión.

4.4.3.2 Características²⁵

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido incluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- c) Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas

4.4.4 Propiedad de los papeles de trabajo

²⁵ Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control.

Acuerdo 031-CG (22/11/2001) R.O N° 469 (07/12/2001),pp72

<http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20AUD-GESTION%201.pdf>

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor, él los preparó y son la prueba material del trabajo efectuado; pero, esta propiedad no es irrestricta ya que por contener datos que puedan considerarse confidenciales, está obligado a mantener absoluta discreción respecto a la información que contienen.

Es decir, los papeles de trabajo son del auditor, pero queda obligado al secreto profesional que estipula no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tengan conocimiento en el ejercicio de su profesión (a menos que lo autorice él o los interesados y salvo los informes que obligatoriamente establezcan las leyes respectivas).

4.4.5 Marcas e índices

4.4.5.1 Marcas de Auditoría²⁶

“Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuáles partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

A continuación propongo las marcas estándares que pueden utilizarse y que se encuentran relacionadas con las técnicas y otras prácticas que contienen los procedimientos de auditoría”.

²⁶ Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control, Ob.Cit, pp80-82

Ligado
Comparado
Observado
Rastreado
Indagado
Analizado
Conciliado
Circularizado
Sin respuesta
Confirmaciones, respuesta afirmativa
Confirmaciones, respuesta negativa
Comprobado
Cálculos
Notas explicativas

4.4.5.2 Índices y Referenciación

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionados entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: a) alfabética, b) numérica y c) alfanumérica.

El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente "índices alfabéticos y alfanuméricos"

ARCHIVO PERMANENTE O CONTINUO²⁷.- “Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo”.

Es conveniente incluir:

- Escritura de sociedad y estatuto.
- Detalle de las escrituras de titularidad.
- Direcciones de la sede social, fábricas, filiales, etc.
- Fax, teléfono, etc.
- Copia organigrama de la empresa.
- Explicación de los procedimientos contables de la escritura y formularios que utiliza.
- Dónde están los registros contables y persona responsable de los mismos.
- Nombre y apellidos de las personas autorizadas para aprobar pagos, etc.
- Firma con autoridad en los bancos.
- Cuestionario de control interno pasado a la empresa.
- Deficiencias encontradas.
- Entrevista con la empresa y pequeños detalles.

ARCHIVO CORRIENTE²⁸.- En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aún tratándose de la misma entidad auditada.

El índice y contenido del archivo corriente que propongo es el siguiente:

INFORMACIÓN GENERAL

A-1 Visita previa y conocimiento de la entidad

A-1.1 Información básica de conocimiento de la entidad

²⁷ Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control, Ob.Cit, pp74

²⁸ Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control, Ob.Cit, pp78

A-1.2 Resultados de la evaluación preliminar de la estructura de control interno

A-1.3 Componentes identificados en la entidad

A-2 Planificación del trabajo

A-2.1 Memorando de planificación

A-2.2 Informe de la auditoría anterior

A-2.3 Informes de auditores internos

A-2.4 Memorando con sugerencias para la próxima auditoría

4.4.6 Pruebas de Auditoría

Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas.

4.4.6.1 Las pruebas de control, están orientadas a proporcionar la evidencia necesaria sobre la existencia adecuada de los controles, se dividen en pruebas de cumplimiento y pruebas de observación, las primeras que permiten verificar el funcionamiento de los controles tal como se encuentran prescritos, aseguran o confirman la comprensión sobre los controles de la entidad y las segundas, posibilitan verificar los controles en aquellos procedimientos que carecen de evidencia documental.

Los procedimientos que pueden utilizarse para la aplicación de esta clase de pruebas son: indagaciones y opiniones de los funcionarios de la entidad, procedimientos de diagnóstico, observaciones, actualización de los sistemas y estudio, así como el seguimiento de documentos relacionados con el flujo de las transacciones en un sistema determinado.

4.4.6.2 Las pruebas sustantivas proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los saldos manifestados en los estados financieros e incluyen indagaciones y opiniones de funcionarios de la entidad, procedimientos analíticos, inspección de documentos de respaldo y de registros contables, observación física y confirmaciones de saldos.

4.5 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

4.5.1. Definiciones

Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Según Williams P. Leonard la auditoría administrativa se define como:

" Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales".

Mientras que Fernández Arena J.A sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

El aspecto distintivo de estos diversos usos del término, es que cada caso de auditoría se lleva a cabo según el sentido que tiene esta auditoría para la dirección superior. Otras definiciones de auditoría administrativa se han formulado en un contexto independiente de la dirección superior, a beneficio de terceras partes.

4.5.2 Necesidades de la auditoría administrativa

En las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información, en la presente década parece ser muy probable que habrá una gran demanda de información respecto al desempeño de los organismos sociales. La auditoría tradicional (financiera) se ha preocupado históricamente por cumplir con los requisitos de reglamentos y de custodia, sobre todo se ha dedicado al control financiero. Este servicio ha sido, y continua siendo de gran significado y valor para nuestras comunidades industriales, comerciales y de servicios a fin de mantener la confianza en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. En

la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de:

- La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (Auditoría administrativa funcional)
- La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (Auditoría analítica)

Lo que realmente interesa destacar, es que realmente existe una necesidad de examinar y evaluar los factores externos e internos de la empresa y ello debe hacerse de manera sistemática, abarcando la totalidad de la misma.

4.5.3 Objetivos de la auditoría administrativa²⁹

“Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

²⁹ GILBERT ALEXIS GARCÍA BAHENA, Conceptos generales de AUDITORÍA Administrativa, Septiembre 2006 <http://pyme.com.mx/articulos-de-pyme/muestra-articulo-datos.php?registro=114>

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización”.

4.5.4 Principios de auditoría administrativa³⁰

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las Auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

4.5.4.1 Sentido de la evaluación

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que aseguren: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

4.5.4.2 Importancia del proceso de verificación

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la practica nos

³⁰ GILBERT ALEXIS GARCÍA BAHENA, Conceptos generales de AUDITORÍA Administrativa, Septiembre 2006 <http://pyme.com.mx/articulos-de-pyme/muestra-articulo-datos.php?registro=114>

indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

4.5.4.3 Habilidad para pensar en términos administrativos

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo”.

4.5.5 Campo de Aplicación

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

En el Sector Privado se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones

En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasifica en:

1. Microempresa
2. Empresa pequeña

3. Empresa mediana

4. Empresa grande

Podemos concluir, que la aplicación de una auditoría administrativa en las organizaciones puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de su estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo y, en particular, con el grado y forma de delegación de autoridad.

4.6 AUDITORÍA DE CUENTAS POR COBRAR

4.6.1 Descripción³¹

“Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios.

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” El auditor financiero establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas”.

4.6.2. Objetivos de auditoría³²

“El auditor en el área de clientes y cuentas a cobrar debe obtener información suficiente para poder expresar su opinión en los siguientes aspectos:

³¹ PAULA OLMEDO GONZÁLEZ, Auditoría y Control Interno, junio 2005
<http://www.gestiopolis.com/Canales4/fin/procobrar.htm>

³² JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de AUDITORÍA, Versión 1.8, 15 marzo 2006, pp115

1. Si los saldos de las cuentas a cobrar existen realmente y representan deudas legítimas de la empresa.
2. Que las cuentas a cobrar, incluyendo los intereses devengados, están debidamente registradas y clasificadas según lo establecido en el PGC.
3. Estudio de cobrabilidad de estas cuentas.
4. Efectuar un análisis de la antigüedad de los saldos.
5. Si los efectos descontados pendientes de vencimiento están recogidos en su cuenta correspondiente.
6. Los criterios adoptados por la empresa para la valoración de estas cuentas son aplicados de forma uniforme (si se cambia el criterio, debe informarse en la memoria y el auditor debe dar su opinión sobre este cambio).
7. Verificar si las cuentas a cobrar han sido pignoradas o hipotecadas en garantía de alguna contraprestación, debiendo hacer mención en su caso en la memoria.
8. Comprobar que los sistemas de control interno utilizados, son eficaces.
9. Que las cuentas de provisiones por insolvencias son adecuadas y están recogidas según establece el PGC”.

4.6.3 Objetivos de control interno³³

“El auditor debe conocer los circuitos establecidos por la empresa para los documentos relativos a las cuentas a cobrar (flujograma); de tal forma que le permitan establecer la fiabilidad de los mismos y en función de aquellos realizar las pruebas sustantivas suficientes para obtener conclusiones sobre este área.

Como más importantes, debe considerar los siguientes:

³³ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de AUDITORÍA, Ob. Cit.,pp116

1. Adecuada segregación de funciones, con personas independientes que supervisen cada uno de los departamentos en los que intervienen:

- cuentas a cobrar y su contabilización,
- devoluciones y descuentos,
- realización de pedidos y créditos,
- facturación y control de tesorería.

2. Listado de clientes con el límite de crédito.

3. Conciliaciones periódicas entre las cuentas a cobrar y el mayor al final de mes.

Envío periódico de conciliaciones a clientes, realizado por personas independientes aclarando las diferencias existentes.

4. Existencia de un control para la entrega de mercancías, para que no pueda salir la misma sin la correspondiente autorización "orden de venta" y sin el correspondiente albarán.

5. Control sobre las mercancías facturadas. Debe existir una numeración correlativa en los albaranes y que éstos acompañen siempre a la mercancía.

6. Comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro.

7. Conciliación periódica de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

4.6.4. Procedimientos de Auditoría³⁴

"Los procedimientos de auditoría utilizados dependerán entre otros de los siguientes puntos:

- Conocimiento del negocio y del sector donde esté incluido.

³⁴ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de AUDITORÍA, Ob. Cit.,pp117-119

- Conclusiones obtenidas sobre el control interno.
- Revisión de los procedimientos de contabilidad.
- Importancia relativa de los saldos respecto del total.

Los procedimientos, se pueden dividir:

4.6.4.1 Procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar

La mejor evidencia obtenida de los saldos deudores es la directa. El auditor pedirá a la empresa que redacte cartas (circularización) a los deudores que estime, según su criterio profesional, para poder obtener evidencia suficiente sobre los deudores.

El total de saldos que debe contemplar el auditor para circularizar, estará formado por los saldos de los deudores; clientes, efectos comerciales a cobrar; efectos comerciales descontados y otros saldos.

Así mismo el auditor debe determinar los saldos de cuentas a cobrar a aquellos que va a circularizar; entre los que figurarán:

- Los que correspondan a productos o servicios en los que se detectaron problemas en el control interno.
- Clientes con saldo acreedor.
- Clientes que tengan movimientos extraños en las cuentas.
- Clientes con mayor saldo.
- Aquellos seleccionados por el auditor según su criterio profesional.

Las cartas de circularización tiene que prepararlas la empresa, pero deben ser supervisadas y enviadas por el auditor, y la respuesta ha de recibirla él mismo. Existen dos tipos de circularizaciones:

Positiva. El destinatario debe contestar; es decir, ha de responder si está conforme o disconforme con el saldo.

Negativa. Del destinatario se solicita saldo y composición. Normalmente este tipo no se utiliza.

En la carta de circularización se debe pedir confirmación del saldo; es decir, al cliente se le indica el importe que debe según los libros de la empresa y él tiene que dar o no su conformidad con el mismo.

Si no se recibe contestación después de varias circularizaciones, como mínimo dos, el auditor debe utilizar procedimientos alternativos; por ejemplo, comprobar los cobros en los extractos bancarios, revisar facturas, verificar las órdenes de venta, albaranes, etc.

Las diferencias que surjan de las circularizaciones, se presentarán a la empresa para su conciliación, siendo verificadas posteriormente por el auditor.

A continuación un ejemplo de este tipo de carta:

Fecha

Sr. D. (cliente)

Muy Sres. nuestros:

Nuestros auditores, (empresa auditora), están efectuando, a petición nuestra, una revisión de nuestros estados financieros. Con este motivo, desean que ustedes les indiquen su conformidad o reparo al saldo de su cuenta al (cierre de ejercicio), que según nuestros libros asciende a (importe) e a nuestro favor, de acuerdo con el estado detallado que adjuntamos.

Si el saldo arriba indicado merece su conformidad, les agradeceremos firmen el impreso de confirmación adjunto y lo envíen directamente a nuestros auditores (nombre y dirección de los auditores), utilizando para ello el sobre franqueado que les remitimos. En caso de

disconformidad, les rogamos que les faciliten en el impreso de confirmación, cualquier información que pueda ayudarles a localizar las diferencias.

Debemos advertir que esta carta no es una solicitud de pago, y asimismo, que su conformidad no excluye la posibilidad de que, con posterioridad a la indicada fecha, dicho saldo haya podido ser total o parcialmente liquidado.

Con gracias anticipadas por su colaboración, les saludamos atentamente,

Antefirma y firma

Cuadro 9.1: Modelo de carta de circularización a clientes

4.6.4.2 Procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico

Para verificar la correcta valoración de las cuentas se realizan los siguientes procedimientos:

Asegurarse que el tratamiento contable dado a las operaciones efectuadas con las cuentas de este grupo, siguen las normas de valoración del PGC.

Analizar las cuentas, en cuanto a su antigüedad y cobrabilidad, por la posible consideración como clientes de dudoso cobro.

Verificar la continuidad del criterio establecido para la estimación de la cuantía de las provisiones de tráfico.

Determinar los movimientos y razonabilidad de la cuenta de provisión para insolvencias, incluyendo aquí los saldos de clientes, efectos comerciales a cobrar, y la de los efectos descontados, para su cálculo”.

4.6.5 Muestreo en auditoría³⁵

Es necesaria una evidencia material válida y suficiente como base de los informes de auditoría.

El muestreo en auditoría es el proceso de selección de un grupo de elementos (muestra) a partir de una población y de utilizar las características de la muestra para sacar conclusiones 'sobre las características de la población completa.

Es evidente que el aumento del tamaño de la muestra reduce el riesgo del muestreo, pero en auditoría las muestras grandes resultan costosas.

4.6.5.1 Método subjetivo

Una muestra es no estadística cuando los auditores estiman el riesgo utilizando el juicio profesional en lugar de utilizar técnicas estadísticas. En este caso, los auditores pueden llegar a tomar muestras mayores y más costosas de lo necesario. Este tipo de muestras, son muy utilizadas por los auditores especialmente para pruebas de población pequeñas.

4.6.5.2 Selección de muestras

Muestreo aleatorio

Es un método de selección de los elementos que serán incluidos en la muestra. Puede ser utilizado en un muestreo estadístico y no estadístico”.

³⁵ JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, Apuntes de AUDITORÍA, Ob. Cit.,pp119

CAPÍTULO V

METODOLOGIA DE AUDITORÍA OPERATIVA ILACIF

“INSTITUTO LATINOAMERICANO DE CIENCIAS FISCALIZADORES”

He tomado como referencia el Manual Latinoamericano de auditoría profesional en el sector público³⁶ ya que a mi parecer nos servirá de guía para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Además debo mencionar que lo que a continuación se detalla es un resumen ajustándose al tipo de auditoría operacional de una entidad privada.

5.1 INTRODUCCIÓN

El Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras (ILACIF) organismo técnico regional que reúne a las Contralorías Generales y Tribunales de Cuentas de América Latina publica la presente obra como contribución a la literatura hispanoamericana sobre auditoría profesional ejercida en el sector público. Se espera que esta obra sea útil al personal de auditoría de los organismos miembros del ILACIF, tanto como a los auditores internos de entidades públicas y otros auditores, estudiantes, profesores, funcionarios públicos y ciudadanos con interés en la utilización de la auditoría profesional como instrumento orientado a lograr mejoras positivas en la administración pública.

5.2 AUDITORÍA OPERACIONAL³⁷

“Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones, identificando y revisando profundamente aquellas áreas consideradas como críticas, efectuado con la finalidad de:

(1) Verificarlas y evaluarlas;

³⁶ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO, Bogotá-Colombia, Tercera edición, Octubre, 1981

³⁷ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO, Bogotá-Colombia, Tercera edición, Octubre, 1981 pp164-165
<http://www.asofis.org.mx/novedades/manual%20lacefs.pdf>

(2) Establecer y aumentar el grado de eficiencia, efectividad y economía de su planificación, organización, dirección y control interno.

(3) Informar sobre los hallazgos significativos resultantes, presentando comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras; y

(4) Determinar el cumplimiento con las disposiciones legales relacionadas”.

El propósito del examen y evaluación es establecer y aumentar el grado de las tres "ES", símbolos de la auditoría operacional respecto a los componentes básicos de la gerencia. Las tres "ES" pueden ser definidas en forma concisa y sencilla como sigue:

5.2.1 Las TRES "E" de la Auditoría Operacional

Eficiencia — Rendimiento efectivo sin desperdicio innecesario.

Efectividad — Logro de los objetivos o metas programados

Economía — Operación al costo mínimo posible.

Los componentes o elementos básicos de la gerencia han tenido muchas definiciones a las cuales se agrega las siguientes para fines de entender bien la definición de la auditoría operacional.

PLANIFICACIÓN — Establecimiento de los objetivos y metas básicas, formulación de las estrategias relacionadas, políticas, procedimientos y métodos y determinación de las fuentes y usos de los recursos necesarios para conseguir dichos objetivos y metas.

ORGANIZACIÓN — Establecimiento de la estructura o agrupación de las actividades necesarias para llevar a cabo los planes y definiciones de las líneas de autoridad y responsabilidad.

DIRECCIÓN — Hacer que todo personal participe de manera coordinada en la ejecución de los planes dentro del marco organizacional y normativo, así logrando los objetivos y metas.

CONTROL INTERNO — El plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones y estimular la observancia de la política prescrita y cumplimiento de las metas y objetivos programados.

5.2.2 Importancia de la Auditoría Operacional

El interés e importancia sobre la auditoría operacional se está incrementando cada día más, mientras los gobiernos tratan de sacar mayor provecho de los limitados recursos disponibles para los servicios públicos.

De la misma forma las entidades privadas miran en este tipo de auditoría el futuro de sus compañías por el tipo de beneficios que trae.

5.2.3 Diferencias Principales con la Auditoría Financiera³⁸

“Antes de discutir el proceso de la auditoría operacional vale la pena hacer hincapié en los aspectos principales en los cuales se diferencia de la auditoría financiera:

1. El posible alcance de la auditoría operacional es ilimitado en comparación con el alcance bien definido de la auditoría financiera. Sin embargo, al desarrollar la auditoría operacional enfoca únicamente en las áreas críticas, mientras la financiera cubre toda el área financiera significativa.
2. Todas las fases de la auditoría operacional se efectúan en el campo, mientras la primera fase de la auditoría financiera puede efectuarse en la oficina del auditor.
3. En la auditoría operacional los diversos programas de trabajo por cada fase se elaboran en base de los resultados de la ejecución de la fase anterior (con excepción de la primera). En la financiera se elabora un solo programa antes de iniciar el trabajo de campo.

³⁸MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit.,pp166-167

4. El personal de apoyo, especialistas en diversas actividades, en la auditoría operacional pueden incluirse especialmente en su cuarta fase, en la auditoría financiera muy pocas veces se utiliza personal de apoyo especializado.
5. El planeamiento de la auditoría operacional se efectúa casi totalmente en el campo, mientras el de la auditoría financiera se efectúa casi totalmente en la oficina del auditor antes de efectuar el trabajo en el campo.
6. La utilidad de los programas de auditoría y cuestionarios de control interno uniformes o pre-elaborados es muy limitada en la auditoría operacional. En la auditoría financiera se emplean casi universalmente.
7. Al equipo de auditoría operacional se va aumentando el personal a medida que avanza el trabajo, especialmente en su cuarta fase; los miembros especializados del equipo trabajan únicamente durante el tiempo necesario para aplicar su especialidad.

Frecuentemente el equipo de auditoría financiera se queda intacto durante toda su labor.

8. Los conocimientos y experiencias del auditor operacional tienen que comprender diversas áreas relacionadas con la gerencia en general y es necesario mantener un punto de vista gerencias El auditor financiero normalmente requiere conocimientos y experiencias principalmente en el área financiera y afines, y a menudo tiene un punto de vista más orientado hacia economía financiera que al logro efectivo de los objetivos (Sin embargo, existen muchas excepciones respecto a este punto)
9. La auditoría operacional es muy nueva y todavía carece de muchos procedimientos y prácticas generalmente aceptados. La auditoría financiera ha sido muy desarrollada por la profesión del contador público existiendo muchos procedimientos y prácticas universalmente aplicados.
10. Gran cantidad de la evidencia de la auditoría operacional se obtiene de fuentes diferentes a los documentos y registros formales. En la auditoría financiera la mayoría de la evidencia proviene de registros y documentos.

11. En la auditoría operacional el auditor no emite una opinión o dictamen sobre las operaciones o la gerencia en general, comparable al dictamen sobre estados financieros.
12. El auditor operacional examina y evalúa operaciones corrientes y aquellas recién ejecutadas. El auditor financiero normalmente examina y evalúa las transacciones por un año calendario ya terminado.
13. Los criterios de comparación evaluación en la auditoría operacional no han sido claramente establecidos ni detenidos, varían de un área crítica examinada a otra. Los criterios aplicados en la auditoría financiera son los principios de contabilidad gubernamental aceptados por la profesión, que son relativamente constantes a pasar de la posibilidad de ciertas aplicaciones alternativas. No varían de un examen o parte del mismo a otro.
14. La auditoría operacional se efectúa cuando se considere necesario, pero no regular o periódicamente. La auditoría financiera preferiblemente se efectúa anualmente.

DIFERENCIAS BÁSICAS ENTRE LA AUDITORÍA FINANCIERA Y LA AUDITORÍA OPERACIONAL

En Cuanto a:	Financiera	Operacional
Objetivo	<p>Emitir opinión o dictamen sobre la razonabilidad de la situación financiera de una entidad a una fecha dada, así como sobre el resultado de sus operaciones financieras y el flujo de fondos para el periodo que termina en dicha fecha.</p> <p>Proporcionar un grado de confiabilidad de dichos estados para usarlos en la toma de decisiones administrativas o gerenciales y en el proceso de dar cuenta de la gestión.</p>	<p>Determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de las operaciones para formular las recomendaciones para corregir deficiencias o para mejorar dicho grado de eficacia, economía y eficiencia.</p> <p>Contribuir al logro de la prosperidad razonable de la</p>

		empresa o entidad.
Alcance	Limitado a las operaciones financieras	Ilimitado. Puede cubrir todas las operaciones o actividades que realiza un organismo, entidad o empresa.
Orientación	Hacia la situación financiera y resultados de las operaciones de la entidad desde un punto de vista retrospectivo.	Hacia las operaciones o actividades de la entidad en el presente con proyección el futuro.
Medición	Principios de contabilidad generalmente aceptados.	No existen aún criterios de medición de aceptación general.
Método	Las normas de auditoría generalmente aceptadas.	No existen todavía normas de auditoría operacional generalmente aceptadas. El método se determina de acuerdo al criterio del auditor operacional. Pueden adaptarse normas de auditoría financiera generalmente aceptadas.
Interesados	Principalmente externos: Accionistas, Gobierno, Bancos; Entidades de Crédito e Inversiones potenciales.	Desde el punto de vista interno: la alta dirección. Desde el punto de vista externo los accionistas y el gobierno y la comunidad cuando se trata de una entidad del sector público.
Quienes Ejecutan	Los contadores públicos con personal de apoyo de la misma profesión	Contadores públicos con participación del personal de la misma profesión y de profesionales de otras

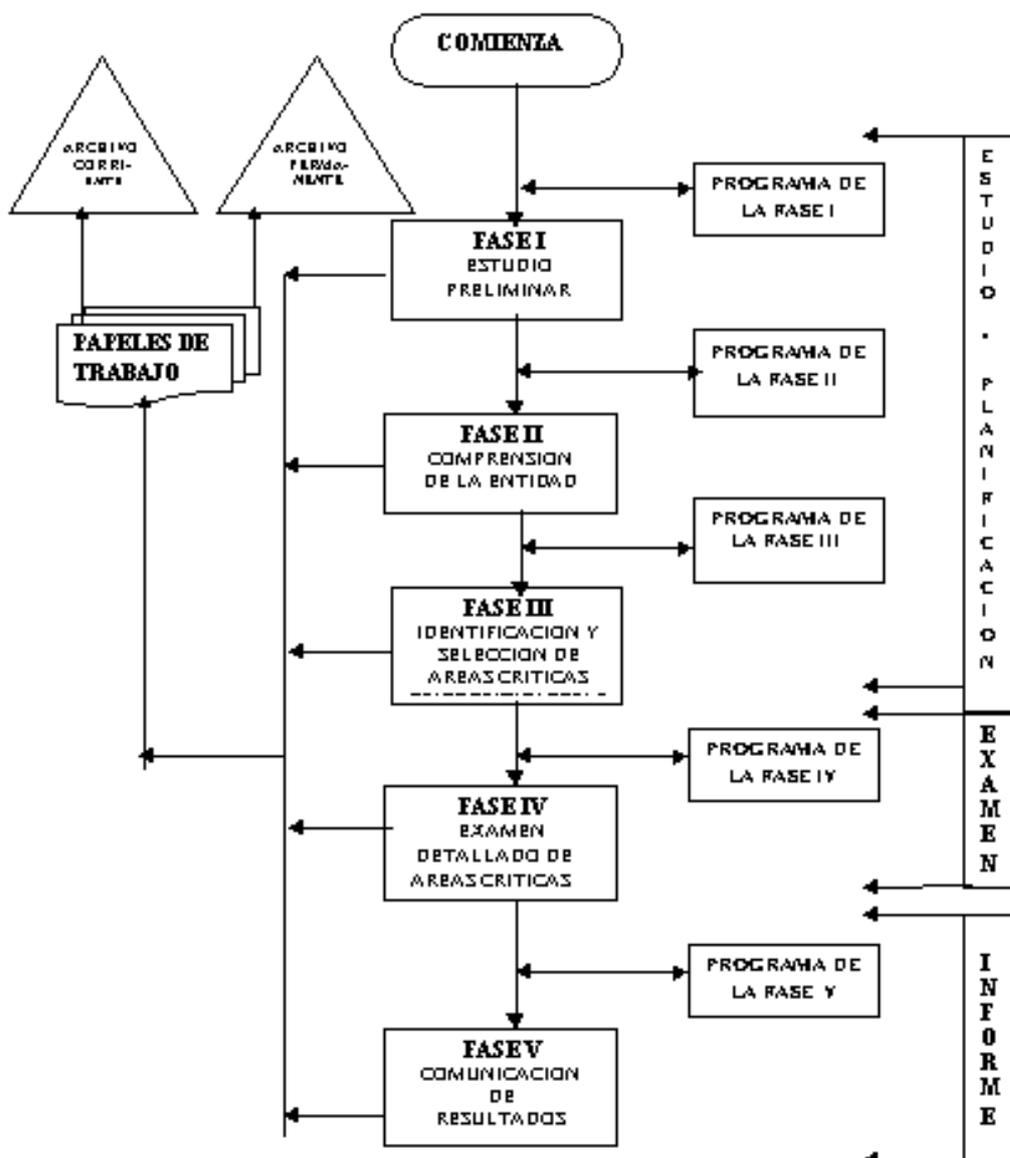
		disciplinas.
Contenido del Informe	Su contenido esta exclusivamente relacionado con los estados financieros	Su contenido está relacionado con cualquier aspecto de importancia de la administración o de las operaciones de la entidad, organismo o empresa pública.
Objetivo de la Evaluación del control Interno	Determinar la naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría financiera a emplear.	Determinar las áreas débiles o críticas más importantes para hacia ellas orientar todos los esfuerzos de auditoría operacional.
Historia	Larga existencia	Reciente. Aún se encuentra es su etapa de formulación teórica y de experimentación.

FUENTE: <http://www.housebanc.com/AUDITORÍA.htm>

(Por otro lado existen una gran cantidad de similitudes entre las dos clases de auditoría, especialmente respecto a su metodología, técnicas de obtención de evidencia, independencia, ética y la comunicación de los resultados)”).

5.3 FASES AUDITORÍA OPERATIVA

PROCESO DE AUDITORIA OPERACIONAL Cuadro no.2



Fuente: atenea.unicauca.edu.co/.../archivos/cuadro2.gif

<http://images.google.es/imgres?imgurl=http://atenea.unicauca.edu.co>

5.3.1 Estudio Preliminar - Fase 1 ³⁹

El propósito del estudio preliminar es obtener información general de todos los aspectos importantes de la entidad o parte de la misma, lo más rápidamente posible. Dicha información debe ser reunida de manera utilizable y de fácil asimilación en la forma de un **memorándum informal**, que sirva como instrumento para el planeamiento de las futuras

³⁹ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit., pp167-173

fases de la auditoría y para proporcionar información general sobre los antecedentes a la unidad de auditoría interna responsable del examen.

La documentación obtenida durante el trabajo preliminar deberá ser utilizada para iniciar el archivo permanente de la entidad auditada. Esta documentación no se revisa en detalle hasta el momento que se considere apropiado durante las fases siguientes.

5.3.1.1 Información a Obtenerse

La siguiente información general debe ser recopilada durante el estudio preliminar.

- 1. La legislación aplicable a las actividades examinadas.**
- 2. Breve historia, antecedentes y propósitos de las actividades bajo examen.**
- 3. Datos sobre la organización de la entidad dando énfasis primordial en las actividades principales o aquellas especificadas en los objetivos del examen.**

División de deberes y responsabilidades;

Principales delegaciones de autoridad;

Naturaleza, tamaño y ubicación de las dependencias;

Número de empleados por unidades y su ubicación.

Se deben obtener copias de organigramas y descripciones de funciones, si es posible, en ese momento.

- 4. Resultados de exámenes llevados a cabo por auditoría interna en los últimos años, así como cualquier auditoría por formas privadas de auditoría.**
- 5. Los planes a corto, mediano y largo plazo elaborado por la entidad.**

5.3.1.2 Fuentes de Información

Algunas de las fuentes en las cuales se puede obtener información para el trabajo preliminar son:

1. Archivo de la unidad de auditoría interna;

2. Archivos de la entidad sobre la legislación;
3. Manuales de procedimientos de la entidad;
4. Directivas, reglamentos o documentos administrativos similares;
5. Informes de la auditoría interna de la entidad, inspecciones u otros informes internos;
6. Entrevistas con funcionarios administrativos;

5.3.1.3 Recorrido y observación de la cantidad

Cuando sea apropiado dada la naturaleza de la actividad a ser examinada, se debe efectuar un recorrido de la oficina, planta u otras instalaciones.

5.3.1.4 Utilización de los resultados del estudio preliminar

Además de proporcionar antecedentes e información general a ser utilizada por el equipo de auditoría la información obtenida durante el estudio preliminar debe ser analizada y estudiada en la tercera fase como parte del proceso para decidir qué áreas críticas específicas de las actividades de la entidad han de ser examinadas profundamente.

5.3.1.5 Identificación de las Áreas Examinadas

Las prácticas aplicadas durante todas las fases y mediante las cuales se puede hacer una identificación preliminar de las áreas que requieren especial atención, variarán según las circunstancias y requieren ingenio y juicio.

5.3.1.6 Revisión selectiva de los informes gerenciales.

El examen de los informes que la administración podría necesitar para asegurarse de que el trabajo está progresando dentro del tiempo y costos establecidos, debe proporcionar al auditor una valiosa información para la selección de áreas de investigación.

5.3.1.7 Revisión selectiva de los informes de auditoría interna.

5.3.1.8 Entrevistas con los funcionarios responsables y con el personal directamente vinculado.

A veces se pueden obtener valiosas guías por medio de las entrevistas con los funcionarios responsables y otros funcionarios directamente vinculados con las actividades que se llevan a cabo o que tienen la responsabilidad de supervisarlas o dirigir las a nivel superior. Frecuentemente estas personas podrán identificar las áreas problema y a veces solicitan la revisión específica de algunos asuntos que les conciernen, pero sobre los cuales no tienen suficiente información confiable acerca de su estado real.

5.3.1.9 Contactos iniciales con Funcionarios de la Entidad

Los contactos iniciales con los servidores de la entidad deben hacerse con los de nivel más alto. Se debe reunir con el titular de la entidad si es posible, y con los funcionarios más importantes para informarles acerca de las responsabilidades de los auditores, los objetivos generales y específicos de auditoría, los métodos de operación y los planes generales que afecten a la entidad.

5.3.1.10 Resumen de la Primera Fase

El estudio preliminar debe efectuarse en el tiempo más breve posible para reunir la información y documentación general básica y necesaria, no consiste en una revisión detenida de la misma, sino más bien en una revisión selectiva y rápida que permitió su utilización más adelante cuando se considere necesario.

Normalmente el auditor encargado de la auditoría operacional efectúa el estudio preliminar con el apoyo de un auditor muy experimentado. En esta fase no es necesario personal de apoyo especializado ni auxiliares o asistentes de auditoría. Debe ejecutarse en un máximo de dos o tres días, salvo en los casos de entidades muy grandes.

5.3.2 Revisión de la Legislación , Objetivos, Políticas y Normas - Fase 2⁴⁰

El propósito de la fase de revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas es obtener una comprensión de la autoridad legal básica de la entidad, incluyendo los propósitos, alcances y objetivos de las actividades llevadas a cabo.

5.3.2.1 Alcance de la revisión de la Legislación

⁴⁰ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit.,pp173-176

El estudio de la autoridad legal básica abarca una remisión de la legislación y la reglamentación que crearon a la entidad, la autorizaron a llevar a cabo actividades específicas y modificaron sus facultades. Además se debe obtener información acerca de todas las disposiciones legales importantes específicamente aplicables a la entidad o actividad, incluyendo reglamentos y decisiones legales pertinentes. En lo que respecta a cada ley se debe estudiar:

Su historia y antecedentes:

Los objetivos buscados;

Las responsabilidades impuestas a la entidad;

5.3.2.2 Leyes de aplicabilidad general

Además de las leyes específicamente aplicables a las actividades de una entidad, existen leyes que son generalmente aplicables a todas las entidades. Estas incluyen las leyes relacionadas con la forma con que se debe efectuar cierto tipo de actividades.

5.3.2.3 Fuentes de información sobre legislación

Las principales fuentes de información sobre la legislación vigente son: (a) el archivo permanente sobre la entidad, (b) la biblioteca legal, (c) los archivos de la entidad normalmente mantenidos por su oficina de asesoría jurídica.

5.3.2.4 Revisión de los objetivos

Es esencial que el auditor conozca los objetivos y determine en forma preliminar si estos son adecuados y debidamente comunicado a todos los funcionarios responsables de participar en su logro. A la vez debe Revisar selectivamente los planes y presupuestos obtenidos en la primera fase. Al no encontrar un planeamiento orientado hacia el logro de los objetivos concretos, el auditor tendría indicios de una posible área crítica significativa.

5.3.2.5 Revisión de las políticas

Las políticas generales obtenidas durante la primera fase deben ser revisadas y comparadas con la misión principal de la entidad, la legislación aplicable y los objetivos trazados para determinar cualquier falta de consistencia o vacío

5.3.2.6 Revisión de la normatividad

Brevemente durante la segunda fase el auditor debe revisar en forma selectiva las normas, reglas, directivas, manuales, etc., para familiarizarse con su (a) existencia y (b) áreas de aplicación. Sin embargo, es muy importante todavía no gastar tiempo en la lectura detenida de normatividad voluminosa. Como regla general no se debe revisar disposiciones internas en detalle hasta después de haber:

1. Observado y evaluado las operaciones realmente ejecutadas.
2. Determinado las áreas críticas que merecen un examen profundo.

Es decir que únicamente en la cuarta fase de la auditoría operacional se revisa la normatividad interna en detalle y solamente aquella directamente relacionada con áreas consideradas deficientes..

5.3.2.7 Resumen de la Segunda Fase

La revisión de la legislación, objetivos, políticas y normas, orienta a la auditora hacia el marco legal y normativo general dentro del cual funciona la entidad. Normalmente esta fase no dura más que dos o tres días y su ejecución es competencia del auditor encargado y adicionalmente un auditor muy experimentado, es decir los mismos que ejecutaron la primera fase, sin incluir personal adicional todavía.

5.3.3 Revisión y evaluación del control interno - Fase 3⁴¹

El objetivo al efectuar una revisión del control interno es evaluar su efectividad e identificar las posibles debilidades importantes en el sistema de control interno de la entidad que puedan requerir un examen más detallado.

⁴¹ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit.,pp176-182

Con la información adicional obtenido en la revisión y evaluación del control interno el auditor encargado puede tomar decisiones más reales acerca de la naturaleza y alcance del examen profundo de las áreas críticas identificadas para lograr los objetivos establecidos.

5.3.3.1 Enfoque práctico

Un enfoque satisfactorio para una revisión y evaluación de la naturaleza, efectividad y utilidad del control interno es revisar los procedimientos y prácticas aplicadas realmente en operaciones y transacciones específicas.

Este examen debe ser lo suficientemente profundo como para obtener información acerca de lo siguiente:

Forma en que se efectúan las operaciones en realidad;

Necesidad o utilidad de los distintos pasos en el procesamiento de las transacciones;

Resultados de las transacciones según los objetivos de la entidad, requerimientos legales y prácticas de sentido común;

5.3.3.2 Efectividad del control interno.

Este método de revisión permite a los auditores determinar los procedimientos realmente seguidos y las políticas realmente aplicadas por la entidad con relación a operaciones específicas. Es mucho más satisfactorio que una revisión detenida general de los manuales de políticas y procedimientos de una entidad

Normalmente no se emplea el cuestionario para la evaluación del control interno en la auditoría operacional, precisamente para evitar la rigidez que impone la práctica de aplicar cuestionarios uniformes.

5.3.3.3 Selección de operaciones o transacciones específicas

La naturaleza de las operaciones o transacciones que han de revisarse dependerá de la naturaleza de los objetivos y metas de la entidad y del análisis que se haga de los componentes importantes de las actividades bajo examen, basándose en el trabajo de las fases 1 y 2.

Las transacciones seleccionadas para revisión deben representar las operaciones involucradas y deben incluir cualquier asunto importante fuera de lo común. Con este propósito, el número de transacciones seleccionadas para este tipo de estudio es menos importante que su carácter representativo.

5.3.3.4 Factores a tomarse en cuenta al revisar y evaluar el control interno

En la revisión y evaluación del sistema de control interno de una entidad, se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

1. Duplicación de esfuerzos;
2. Uso inapropiado o indebido de fondos disponibles;
3. Falta de aceptación de responsabilidad;
4. Falta de control apropiado de recursos o actividades;
5. Organigramas o procedimientos engorrosos o inadecuados;
6. Falta de idoneidad del personal, especialmente con referencia a las debilidades o deficiencias encontradas;
7. Utilización ineficaz o antieconómica de recursos;
8. Unidades de operaciones o de servicios innecesarios o ineficaces con relación a su costo de mantenimiento;
9. Atrasos en el trabajo y formas de combatirlos;

10. Carencia de normas y/o metas o mala aplicación de normas existentes que impiden la evaluación de los logros, producción, eficiencia, utilización de recursos y servicios y otros factores que requieren evaluaciones administrativas continuas.
11. Falta de claridad en los procedimientos escritos, lo cual resulta en interpretaciones inapropiadas e incompatibles por parte de varias unidades o personas dentro de la organización.

Si se toma en cuenta esta clase de factores durante la revisión, se puede obtener un conocimiento básico y total de las fases en que se efectúan realmente las operaciones bajo revisión y una percepción de la efectividad del sistema de control interno.

5.3.3.5 Comparación del rendimiento con planes

Para la revisión y evaluación del control interno se debe examinar los planes existentes en relación con la actividad bajo examen, sea cual fuere la forma en que los utilice la entidad y averiguar los métodos seguidos por la administración al comparar el rendimiento real con las operaciones planeadas. Esta práctica puede proporcionar una percepción directa de la fuerza relativa y efectividad de todo el sistema de control interno, también puede ayudar a identificar los problemas que requieren especial atención en el examen más profundo.

Control en relación con las actividades bajo revisión.

5.3.3.6 Revisión de la función contable

La contabilidad es un método importante de control interno financiero sobre las actividades y los recursos. Es necesario obtener información adecuada acerca de la política, procedimientos y prácticas empleadas por la entidad al responder por sus actividades.

5.3.3.7 Revisión de registros utilizados

Al revisar las funciones ejecutadas de operaciones relacionadas con transacciones específicas seleccionadas para examen, el auditor debe averiguar que registros mantienen.

Un conocimiento de este tipo de información será de gran utilidad al llevar a cabo la labor de auditoría operacional.

5.3.3.8 Duplicidad de registros

Las unidades de operación y de servicios pueden estar manteniendo registros que duplican aquellos mantenidos en la unidad de contabilidad o en otras unidades. A veces dicha duplicidad está justificada, pero en la mayoría de los casos puede ser eliminada por medio de un planeamiento apropiado.

5.3.3.9 Informes voluminosos e innecesarios

Se pueden estar preparando informes muy a menudo y enviando a numerosos receptores que no los necesitan. Asimismo, es posible evitar informar sobre datos de rutina, revisando las costumbres de la preparación de informes para hacerlo solamente sobre las excepciones o transacciones fuera de lo común.

5.3.3.10 Resumen de la Tercera Fase

Para la revisión y evaluación del control interno del equipo de auditoría podría ser ampliado e incluir uno o dos auditores experimentados en esta función. Todavía no se requiere asistente o auxiliar de auditoría ni personal de apoyo especializado.

La duración de la tercera fase normalmente sería dos o tres veces el número de días hombres de las primeras fases. Sin embargo, es importante recordar que esta fase aún es preliminar en las labores de examen profundo, evitando profundizar demasiado en ninguna área o actividad.

Esta fase tiene los propósitos de: (a) identificar las áreas críticas o problemáticas de mayor significación que merezcan un examen más profundo y cuyos resultados podrían conllevar a beneficios importantes, (b) permitir el establecimiento del alcance y profundidad de las pruebas a ser aplicadas en la cuarta fase, (c) facilitar la determinación de los recursos humanos necesarios a ser solicitados y utilizados durante la cuarta fase o parte de ella; tanto auditores con especialidades específicas y personal de apoyo especializado, como de asistentes o auxiliares, y (d) permitir estimar el tiempo requerido para completar el examen y presentar el informe.

Al elaborar el programa de la cuarta fase es necesario incluir procedimientos respecto a cada área crítica para determinar: (a) si realmente requiere acción correctiva, (b) si su importancia merece dicha acción y su correspondiente costo, (c) si la acción debe ser tomada, y (d) su naturaleza general.

5.3.4 Examen profundo de Áreas Críticas - Fase 4⁴²

Basándose en la revisión y evaluación del control interno descrita en la sección anterior, es posible comprender la forma en que los procedimientos, prácticas y métodos de la entidad proporcionan un control sobre la actividad, operación o función bajo examen e identificar posibles áreas de debilidad.

Las áreas de debilidad identificadas en la tercera fase del examen son las operaciones a ser seleccionadas para una revisión más detallada en esta fase.

⁴² MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit.,pp182-186

El examen profundo de las áreas críticas consiste en procedimientos tales como la revisión de registros y archivos y la prueba, verificación y confirmación de la información contenida en ellos hasta el grado adecuado para servir a los propósitos de auditoría. Tal examen incluye además las operaciones de obtención de información por medio de entrevistas e inspecciones físicas o contactos con terceros.

El propósito de esta fase es evaluar los posibles hallazgos identificados en la revisión y evaluación del control interno, determinando si la situación requiere acción correctiva y si el asunto es de tal importancia que merezca tal acción, proporcionando así una buena base para informar sobre resultados de auditoría.

5.3.4.1 Objetivos del Examen Profundo

El producto del examen profundo de áreas críticas incluye el desarrollo apropiado de los hallazgos. Esta fase constituye el medio para lograr los objetivos de la auditoría establecidos por tarea específica. Basándose en dicha labor ejecutada en la cuarta fase se obtiene datos, se desarrollan hallazgos, se forman opiniones, se llegan a conclusiones y se hacen recomendaciones. Tal información representa la base del informe y otras comunicaciones realizadas con los resultados de la auditoría.

Los objetivos específicos de la auditoría que se lograrán por medio de un examen profundo de las áreas críticas incluirán asuntos tales como:

Adhesión a la política prescrita;

Logro de los propósitos establecidos;

Eficiencia operativa;

Eficiencia y economía en la utilización de recursos y servicios;

Control de recursos, obligaciones, ingresos y gastos;

Propiedad y utilidad del sistema contable y los informes financieros, al producir datos confiables y precisos, que apoyen la toma de decisiones dentro de las áreas examinadas.

Para éstas amplias áreas de responsabilidad, el cumplimiento de los requerimientos de leyes, reglamentos y decisiones pertinentes es también de interés fundamental.

5.3.4.2 Logro de los Propósitos

Otro requerimiento que es parte principal de la revisión de una actividad u operación (distinta del examen de una transacción específica) es la necesidad de investigar si dicha actividad u operación logra sus propósitos.

5.3.4.3 Eficiencia Operativa

El término "eficiencia" es un término amplio. Según se emplea en auditoría, significa un rendimiento efectivo sin desperdicio innecesario de recursos.

Como requerimiento general, debe considerarse la eficiencia de las operaciones, procedimientos, prácticas o métodos de la entidad en toda la labor a desarrollar ampliamente todos los aspectos que, para los auditores denotan deficiencia.

5.3.4.4 Utilización de Recursos

El alcance total de la labor de auditoría requiere un examen de efectividad, eficiencia y economía con que se utilizan los recursos humanos materiales y financieros de la entidad.

Durante estos exámenes, el auditor debe estar alerta para encontrar prácticas antieconómicas, inapropiadas o insatisfactorias en la utilización de éstos recursos y examinar ampliamente las deficiencias aparentes.

Las normas generales principales que deben seguir al revisar la utilización de recursos, se dirigen a que éstos sean: (a) utilizados solamente para propósitos autorizados y necesarios; (b) salvaguardados apropiada y eficazmente, y (c) utilizados de manera eficiente y económica.

5.3.4.5 Revisión de Operaciones y Transacciones Financieras en la Auditoría Operacional

Por medio de exámenes apropiados de registros contables y transacciones financieras, informes y procedimientos relacionados, el auditor puede probar la efectividad de los métodos de la entidad al ejercer un control financiero sobre las operaciones dentro de las áreas críticas examinadas en la cuarta fase.

5.3.4.6 Resumen de la Cuarta Fase

El examen profundo de las áreas críticas constituye entre el 80 y 90% de las labores de auditoría operacional y obviamente es la fase más importante. En esta fase se desarrolla completamente los hallazgos significativos relacionados con cada área crítica escogida para examen profundo al concluir la tercera fase. Es esencial haber determinado las condiciones actuales, los criterios de comprobación y evaluación, el efecto negativo y la causa o causas que motivaron cada desviación o problema identificado.

En la cuarta fase se amplía el equipo de auditoría de acuerdo con las necesidades específicas aumentando auditores tanto como aquellos asistentes o auxiliares de auditoría necesarios. Normalmente en la auditoría operacional no debe utilizarse más de un asistente o auxiliar por cada auditor, debido a la necesidad de que exista una estrecha y adecuada supervisión de sus labores.

5.3.5 Comunicación de los resultados - Fase 5⁴³

La comunicación de los resultados es muy similar en la auditoría operacional y la auditoría financiera. Constituye la comunicación verbal a través de una o más conferencias finales efectuadas al finalizar el trabajo de campo para discutir el borrador del informe y su presentación final por escrito.

5.3.5.1 Aspectos Básicos de la Comunicación de Resultados

El auditor operacional debe ir comunicando los resultados de su examen, verbalmente durante el transcurso de la cuarta etapa, para obtener el punto de vista de los funcionarios de la empresa, y para debatir con ellos los hallazgos de auditoría. Igualmente, al final del trabajo el auditor debe tener una conferencia, un ciclo de conferencias o un seminario con los funcionarios principalmente responsables de las operaciones examinadas para comunicarles y discutir los resultados de su examen.

La comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría operacional, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentados dichos resultados, teniendo cuidado de que las expresiones sean efectivamente convincentes al

⁴³ MANUAL LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA PROFESIONAL, Ob, Cit.,pp186

lector de la importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones.

Asimismo, la comunicación oficial de los resultados debe incluir los puntos de vista de los funcionarios de la empresa o entidad, cuando sean diferentes o contrarios al criterio del auditor. La presentación equitativa de los distintos puntos de vista contribuye notablemente a aumentar la posibilidad de que las recomendaciones sean acogidas y aceptadas.

El auditor Operacional debe tener en cuenta al redactar los resultados del trabajo, los principios para redacción del informes y si es el caso consultar bibliografía al respecto, para asegurarse de la adecuada presentación del informe final.

En consecuencia, debe tener en cuenta por lo menos, los siguientes requisitos:

- Importancia.
- Utilidad y Oportunidad
- Sustentación exacta, suficiente y adecuada
- Convicción
- Objetividad y Concisión
- Integridad
- Tono Constructivo

5.3.5.2 El Informe de Auditoría Operacional

5.3.5.2.1 Contenido del Informe

El informe de auditoría operacional, puede contener básicamente las siguientes partes:

- Síntesis o resumen del informe (Resumen ejecutivo)
- Información introductoria (Introducción)
- Resultados de la auditoría (Capítulos individuales sobre hallazgos de auditoría)

- Anexos (cuando sean considerados necesarios)

5.3.5.2.2 Síntesis o Resumen (Resumen Ejecutivo)

En esta parte del Informe el Auditor deberá exponer brevemente las características de la auditoría realizada y las conclusiones y recomendaciones más significativas de su trabajo, de tal forma que los ejecutivos de la entidad tomen rápidamente una visión general del trabajo realizado y sus principales resultados y a la vez por la gravedad motive a los interesados en su cuidadosa lectura.

5.3.5.2.3 Información Introductoria

El Auditor deberá incluir en su informe una introducción, en la cual hará referencia a los antecedentes de la entidad, tales como origen y creación, naturaleza y determinación de sus actividades, organización y administración, en términos muy generales. Igualmente, manifestará en la introducción las áreas examinadas y la naturaleza y alcance del examen practicado.

En resumen, en esta parte del informe se incluirá cualquier antecedente y datos que puedan ser útiles para leer los demás capítulos, teniendo especial cuidado de no presentar información innecesaria que pueda tratarse en las secciones que siguen y de que no exceda de tres o cuatro páginas.

5.3.5.2.4 Resultados de la auditoría (Hallazgos de Auditoría Operacional)

En estas secciones del Informe deben presentarse suficientemente sustentados y en orden de importancia, respecto a las áreas críticas examinadas, los hallazgos desarrollados durante la auditoría.

Debe tenerse en cuenta que para cada hallazgo de auditoría es conveniente destinar una sección o capítulo en esta parte del Informe, siguiendo el siguiente orden:

Conclusión

- a. Condición
- b. Criterio
- c. Efecto
- d. Causa

Comentarios de los funcionarios responsables

Recomendaciones, incluyendo cualquier acción ya tomada al respecto

La presentación de cada HAO debe llevar como título el asignado al respectivo hallazgo en la Sumaria; pero no es necesario que al presentar los hallazgos se titule cada una de las características o elementos de los mismos, excepto las recomendaciones. Basta relacionarlos en párrafos consecutivos siguiendo el orden anterior.

5.3.5.2.5 Anexos

Finalmente, en el Informe el auditor operacional podrá adjuntar los documentos que considere estrictamente necesarios o sea aquellos que por su naturaleza no pudieron desmembrarse y presentarse para su análisis en la sección correspondiente. El auditor operacional debe tener en cuenta que remitir al lector el examen de anexos presentados al final del informe, desmotiva el interés en la lectura de un documento.

5.4 CONTENIDO ESQUEMÁTICO DEL MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR⁴⁴

Auditoría a (nombre de la entidad), por el período comprendido entre (fecha período).

Antecedentes.- Se hará referencia a la última auditoría realizada

Motivo de la auditoría.- Señalará los que constan en la orden de trabajo. Además, se hará referencia si es una actividad planificada que consta en el plan anual de auditoría o es un imprevisto autorizado por el Contralor o Subcontralor, para lo cual citará el documento en el que se inserta la autorización, para efectuar el examen:

Objetivos de la auditoría.- Los que constan en la orden de trabajo.

Alcance de la auditoría.- El que consta en la orden de trabajo. Puede incidir en la determinación del alcance los resultados de la evaluación preliminar, por lo que cualquier sugerencia se revelará en ese sentido.

⁴⁴ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, Acuerdo 016-CG (27/08/2001) R.O N° 407 (07/09/2001), http://www.contraloria.gov.ec/normatividad.asp?id_Seccion=22

En el caso de exámenes realizados por las Unidades de Auditoría Interna se describirán las áreas y operaciones examinadas, de ser externas se incluirá anexo.

Conocimiento de la entidad y su base legal.- Obtener información actualizada de la entidad auditada, considerando los siguientes puntos:

Base Legal.- Se hará referencia al Decreto o Ley de creación de la entidad y sus reformas.

Principales disposiciones legales.- Leyes, reglamentos, normas, manuales e instructivos específicos vigentes relacionados con la entidad.

Estructura orgánica.- Se incluirán los principales niveles y la denominación de los cargos que lo conforman. En lo que se refiere al área administrativa - financiera, se detallarán las distintas unidades que la componen, así como las que funcionan en lugares diferentes al de la sede.

Misión y objetivos institucionales.- Identifique la visión y la misión, los principios, los objetivos y las metas de la entidad a ser auditada, indicando la fuente de donde obtuvo esta información

.

Principales actividades, operaciones e instalaciones.- Describa en forma general las principales actividades, operaciones e instalaciones relacionadas con la naturaleza y funciones de la entidad.

Principales políticas y estrategias institucionales.- Identifique las principales políticas y estrategias de la entidad sujeta a examen. Se obtendrá preferentemente del plan estratégico de la entidad.

Funcionarios principales.- En anexo, se detallarán los nombres, cargos y período de actuación de los principales funcionarios.

6. EJERCICIO
PRÁCTICO
DE AUDITORÍA
OPERACIONAL

6.1 ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE

ARCHIVO PERMANENTE

1. DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS SAYAGS S.A.

- 1.1 ANTECEDENTES
MARCO
- 1.2 LEGAL
 - 1.2.1 Estatutos
 - 1.2.2 Ley General de Seguros
 - 1.2.3 Legislación del Contrato de Seguros
- 1.3 ORGANIZACIÓN
 - 1.3.1 Organigrama
 - 1.3.2 Reglamento Interno de Trabajo
- 1.4 CONTROL
 - Manuales de Auditoría
 - 1.4.1 Interna
- 1.5 INFORMACIÓN ADICIONAL
 - 1.5.1 Políticas de Cobranzas

2. MISIÓN Y OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA COMPAÑÍA

- 2.1 OBJETIVOS INICIALES
- 2.2 MISIÓN - VISIÓN Y OBJETIVOS
 - 2.2.1 Objetivos
 - 2.2.2 Misión
 - 2.2.3 Visión
 - 2.2.4 Valores
- 2.3 ÁRBOL DE MISIÓN Y OBJETIVOS

1 DESCRIPCIÓN DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS SAYAGS S.A.

1.1 ANTECEDENTES.-

SAYAGS S.A. tiene su matriz en Quito y cuenta con sucursales en Guayaquil, Cuenca, Ambato, Riobamba, Santo Domingo de los Colorados, Manta e Ibarra; lo que la convierte en la compañía de seguros con la mayor cobertura nacional con oficinas de servicio y atención propias.

La compañía tiene 250 personas entre funcionarios y empleados especializadas en seguros, quienes brindan un servicio asesoría personal y profesional a cada uno de los clientes de SAYAGS S.A..

1.2 MARCO LEGAL.-

SAYAGS Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., se constituyó mediante escritura pública otorgada el día 17 de septiembre de 1992 ante el Notario Vigésimo Noveno del Cantón Quito, Dr. Rodrigo Salgado Valdez, aprobada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador mediante Resolución No. 92-316-S de fecha 13 de octubre de 1992; e, inscrita legalmente en el Registro Mercantil del Cantón Quito el día 26 de octubre de 1992.

1.2.1 Estatutos

(Anexo página siguiente)

ESTATUTO CODIFICADO DM

CAPÍTULO PRIMERO

ARTÍCULO PRIMERO.- Bajo la denominación de **DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, se constituyó una sociedad anónima de Seguros y Reaseguros, que se rige de manera especial por la Ley de Seguros; Ley de Compañías en forma supletoria, el presente Estatuto y las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La nacionalidad de la Compañía es ecuatoriana.

ARTÍCULO TERCERO.- El domicilio principal de la Compañía es la ciudad de Quito, cantón del mismo nombre, provincia de Pichincha, en la zona establecida por las agencias y sucursales dentro o fuera de la República de Ecuador, de acuerdo con la Ley y este Estatuto.

ARTÍCULO CUARTO.- La Compañía tiene por objeto:

- a) Contratar toda clase de Seguros y Reaseguros, Accidentes o Faltas, Retrocesiones o Conseguros tanto de personas como de Patrimonio o Bienes Muebles, respecto de cualquier clase de riesgos ubicados dentro o fuera de la República de conformidad con las autorizaciones que para el efecto otorgue la Superintendencia de Bancos;
- b) Podrá además realizar todas las operaciones que las leyes permitan a las compañías de Seguros y Reaseguros y que se relacionen con su objeto;
- c) Para el cumplimiento de su fin social la Compañía podrá intervenir como fundadora o formadora como parte en otra sociedad, aunque su objeto social no sea similar, pudiendo además realizar todos los actos y contratos permitidos por la Ley.

celebrar contratos de asociación y cuentas en participaciones o consorcio de actividades con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, para la realización de una actividad determinada; adquirir acciones, participaciones o derechos de compañías existentes o promover la constitución de nuevas compañías, participando como parte en el contrato constitutivo o fusionándose con otra o transformándose en una compañía distinta, conforme lo disponga la Ley; actuar como mandante o mandatario de personas naturales y/o jurídicas a través de su Representante Legal.

ARTÍCULO QUINTO.- El plazo de duración de la Compañía es de cincuenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura de constitución social en el Registro Mercantil, sin perjuicio de que pueda modificarse dicho plazo conforme a la Ley y al presente Estatuto.

CAPÍTULO SEGUNDO DEL CAPITAL SOCIAL

ARTÍCULO SEXTO.- El capital social de la Compañía es de cinco millones seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos treinta dólares de los Estados Unidos de América (U.S.D. \$ 648,930.00), que se encuentra dividido en cinco millones seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos treinta acciones nominativas y ordinarias de un dólar de los Estados Unidos de América cada una, numeradas de la cetero cero cero cero cero uno a la cinco millones seiscientos cuarenta y ocho mil novecientos treinta. El capital social podrá ser aumentado o disminuido cuando así lo resuelva la Junta General de Accionistas.

ARTÍCULO SÉPTIMO.- Los títulos de acciones estarán auscriptos por el Presidente de la Compañía y del Directorio y por el Presidente Ejecutivo de la Compañía. Todas las acciones serán ordinarias, es decir, que todos los Accionistas tendrán igualdad de derechos en la sociedad por cada acción que sean derechos.

ARTÍCULO OCTAVO.- En caso de aumento de capital, los Accionistas tendrán derecho preferente de suscripción en proporción al número y valor de las acciones de las que fueren propietarios al momento de resolver el aumento.

ARTÍCULO NOVENO.- Los títulos de acciones se encuentran emitidos conforme a la Ley. Si existieren aumentos de capital se emitirán igualmente conforme a ella.

ARTÍCULO DÉCIMO.- El derecho de negociar las acciones es libre no admite limitaciones. La propiedad de las acciones se transfiere mediante nota de cesión que deberá hacerse constar en el libro, firmada por el cedente y el cesionario, quienes además deberán dirigir una comunicación al Representante Legal de la Compañía, fechada y firmada por ellos en la que se haga constar la transferencia. La transferencia de las acciones deberá también inscribirse en el libro de acciones y accionistas autorizada con la firma del Representante Legal de la Compañía. En caso de adjudicación de acciones por sucesión, por causa de muerte, ven a forzada y en los demás casos establecidos en la Ley, los avisos precedidos y los avisos serán firmados por las personas mencionadas en la Ley y en los estatutos, solo la transferencia de acciones hechas en conformidad con los estatutos, solo la transferencia de acciones hechas en conformidad con los estatutos, confiere al adquirente los derechos inherentes.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO.- En caso de pérdida o cancelación de un título de acción, la Compañía podrá anular el título previo cumplimiento del registro de lo establecido en el artículo ciento noventa y seis de la Ley de Compañías. La anulación extinguirá todos los derechos inherentes al título o certificado anulado.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO.- En las Juntas Generales de Accionistas los accionistas dan derecho a voto en proporción a su valor pagado; es inderogable y aunque llegare a tener varios propietarios la representación de la misma deberá ejercerla una sola persona designada para todos ellos. La representación del título de acción por su dación o por quien lo represente es el único comprobante que acredite el ejercicio y los derechos sociales.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- El Accionista que no pudiere concurrir personalmente a las reuniones de Junta General, puede hacerse representar en ellas por cualquier persona, accionista o no, mediante carta dirigida al Presidente Ejecutivo, o mediante poder especial. No podrán ser representantes de los Accionistas los Administradores y los Comisarios de la Compañía.

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ADMINISTRACION DE LA COMPAÑIA

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.- La Compañía estará gobernada por la Junta General de Accionistas y el Directorio y administrada por el Presidente de la Compañía y del Directorio, Vicepresidente de la Compañía y del Directorio, Presidente Ejecutivo y Vicepresidente Ejecutivo.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.- DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS. La Junta General Formada por los Accionistas legítimamente convocados y reunidos es el órgano supremo de la Compañía.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.- Son atribuciones de la Junta General:

a) Designar y remover por las causas legales, al Presidente de la Compañía y del Directorio, al Vicepresidente de la Compañía y del Directorio, al Presidente Ejecutivo, al Vicepresidente Ejecutivo y a las personas que deban reemplazar al Vicepresidente de la Compañía y del Directorio y al Vicepresidente Ejecutivo, a los Miembros Principales y Alternos del Directorio y a los Comisarios Principal y Suplente.

b) Conocer anualmente las cuentas, el balance, los informes que le presenten los Administradores y Comisarios, acerca de los negocios sociales, dictar las resoluciones correspondientes.

c) Fijar la retribución de los Vocales del Directorio y de los Comisarios.

d) Resolver acerca de la distribución de los beneficios sociales.

e) Acordar modificaciones al contrato social.

f) Resolver sobre la fusión, transformación, liquidación voluntaria de la Compañía, nombrar liquidadores, fijar el procedimiento para la liquidación, retribución de los liquidadores y considerar las cuentas de liquidación.

g) Acordar el aumento o disminución del capital social.

h) Fijar en cada año el porcentaje destinado a incrementar el fondo de reserva de la Compañía; porcentaje este que no será inferior al diez por ciento de sus utilidades netas en los términos del artículo quince de la Ley General de Seguros.

i) Autorizar al Presidente Ejecutivo el otorgamiento de poderes generales.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.- La Junta General de Accionistas será ordinaria o extraordinaria. La Junta General Ordinaria se reunirá por lo menos una vez al año dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico de la compañía, para considerar los asuntos especificados en los números segundo, tercero y cuarto del artículo doscientos treinta y uno de la Ley de Compañías y cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día de acuerdo a la convocatoria. La Junta General Ordinaria podrá deliberar sobre la suspensión o remoción de los administradores y sus miembros del organismo de administración creado por el estatuto, aun cuando el asunto no figure en el orden del día. La Junta General Extraordinaria se reunirá cuando fuere convocada, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.- Las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias, serán convocadas por el Presidente de la Compañía y del Directorio o por quien le subroga. La convocatoria se efectuará por la prensa,

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

REGISTRO LOCAL No. 008-1889-000-278
REGLAMENTO NACIONAL DEL SISTEMA DE SEGUROS PRIVADO
CONJUGADO

DESDE el presente momento, el señor **Esteban Mena**, Representante Ejecutivo de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., en representación de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., a cuyo Gabriel Coto Ungarín, se le ha otorgado el derecho de exclusión por la vía de una simple Liquidación del estado de cuenta.

DESDE el presente momento, el señor **Esteban Mena**, Representante Ejecutivo de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., en representación de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., a cuyo Gabriel Coto Ungarín, se le ha otorgado el derecho de exclusión por la vía de una simple Liquidación del estado de cuenta.

DESDE el presente momento, el señor **Esteban Mena**, Representante Ejecutivo de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., en representación de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., a cuyo Gabriel Coto Ungarín, se le ha otorgado el derecho de exclusión por la vía de una simple Liquidación del estado de cuenta.

DESDE el presente momento, el señor **Esteban Mena**, Representante Ejecutivo de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., en representación de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., a cuyo Gabriel Coto Ungarín, se le ha otorgado el derecho de exclusión por la vía de una simple Liquidación del estado de cuenta.

ESTEBAN MENA
Representante Ejecutivo de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A.

13 DE JUNIO DE 2008
BOGOTÁ, COLOMBIA

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO

ZONA: Que esta fecha queda inscrita el presente documento y la modificación, sin embargo, el presente documento, según el artículo 17 de la Ley de Registro Mercantil, Tomo 17, de fecha 19 de mayo de 2008, bajo el número 1889-000-278, en representación de Establecimientos de Seguros y Reaseguros S.A., a cuyo Gabriel Coto Ungarín, se le ha otorgado el derecho de exclusión por la vía de una simple Liquidación del estado de cuenta.

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO

RAESEL-ESTABLECIMIENTOS DE SEGUROS Y REASEGURAS
REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

Resolución No. 0185-1985-2006-273
Página 005

ARTÍCULO CUARTO.- CONCORDANTE con esta resolución, se publican las actas de la Sesión No. 17, período de mayo anterior, del Consejo Asesor del Directorio del Fondo Monetario Internacional, en el marco del convenio de asistencia técnica de reforma integral y crediticia del sistema de seguros, que está relacionado por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO SEXTO.- DISPONGO que esta vez que se haya dado cumplimiento a lo previsto en los artículos precedentes, se remita a esta despacho los copies de la escritura pública con la ratificación de la sociedad.

Atentamente,
Intendente
Superintendente
en Cargo

[Firma]
Dr. Ramón Guillermo Vilchick
DIRECTOR GENERAL DEL
SISTEMA DE SEGURO PRIVADO

LO EXPEDICIONO: En Caracas, a los 16 días del mes de mayo del 2006.

[Firma]
Lecda. Paula María López
SECRETARÍA GENERAL

[Firma]
SECRETARÍA GENERAL
SECRETARÍA GENERAL

17 DE 203

19 JUN 2006
10:07:13 AM

1.2.2 Ley General de Seguros

(

LEY GENERAL DE SEGUROS No. 74

CONGRESO NACIONAL

EL PLENARIO DE LAS
COMISIONES LEGISLATIVAS

CONSIDERANDO

Que la Ley General de Seguros fue expedida mediante Decreto Supremo N° 1551, promulgado en el Registro Oficial N° 547 de 21 de julio de 1965;

Que frente al avance tecnológico del sistema de seguros, las normas de esa Ley, en muchos se han tomado anacrónicas;

Que es indispensable contar con una nueva Ley que incluya nuevos elementos de naturaleza jurídica y técnica para favorecer el equilibrio financiero y el desarrollo de los seguros en el Ecuador; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales expide la siguiente:

LEY GENERAL DE SEGUROS

TÍTULO UNO

DEL ÁMBITO DE LA LEY

Art. 1.- Esta ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.

Art. 2.- Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y,
- e) Los asesores productores de seguros.

Art. 3.- Son Empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores

productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros, con previa autorización de la Superintendencia de Bancos.

Las empresas de seguros son: de seguros generales, de seguros de vida y las que actualmente operan en conjunto en las dos actividades. Las empresas de seguros que se constituyan a partir de la vigencia de esta ley, sólo podrán operar en seguros generales o en seguros de vida.

Las de seguros generales.- son aquellas que aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianzas o garantías.

Las de seguros de vida.- son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de seguros de vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propias. Las empresas de seguros que operen conjuntamente en los ramos de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, continuarán manteniendo contabilidades separadas.

Art. 4.- Son Compañías de reaseguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras establecidas en el país de conformidad con la ley; y cuyo objeto es el de otorgar coberturas a una o más empresas de seguros por los riesgos que éstas hayan asumido, así como el realizar operaciones de retrocesión.

Las compañías de reaseguros se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, relativas a las empresas de seguros, en los que les fuere aplicable.

Art. 5.- Los Intermediarios de Reaseguros son personas jurídicas cuya única actividad es la de gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros.

Art. 6.- Son Peritos de Seguros:

- a) Los inspectores de riesgos, personas naturales o jurídicas cuya actividad es la de examinar y calificar los riesgos en forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato; y,
- b) Los ajustadores de siniestros, personas naturales o jurídicas, cuya actividad profesional es la de examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas, en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. El ajustador tendrá derecho a solicitar al asegurado la presentación de libros y documentos que estime necesarios para el ejercicio de su actividad.

Art. 7.- Son Asesores Productores de Seguros:

- a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros, y los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de

una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se registrarán por el contrato mercantil de agenciamiento suscrito entre las partes;

- b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas, con organización propia, cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros, para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada autorizada a operar en el país. Las empresas de seguros serán solidariamente responsables por los actos ordenados o ejecutados por los agentes de seguros y las agencias asesoras productoras de seguros, dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos.

Art. 8.- Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el

correcto desempeño de sus funciones y obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos.

El Superintendente de Bancos normará el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, señalando sus derechos y obligaciones como intermediarios entre el público y las empresas de seguros.

TÍTULO DOS

DE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN ACTIVIDADES Y FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO PRIMERO

DEL SISTEMA DE SEGURO PRIVADO

SECCIÓN I.- DE LA CONSTITUCIÓN Y AUTORIZACIÓN

Art. 9.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, para su constitución, organización y funcionamiento se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, a la Ley de Compañías, en forma supletoria, y a las normas que para el efecto dicte la Superintendencia de Bancos.

Las personas naturales que integran el sistema de seguro privado, para ejercer las actividades previstas en esta ley, requieren de la autorización previa de la Superintendencia de Bancos, la que se conferirá de acuerdo a las normas que expida el Superintendente de Bancos para el ejercicio de dichas actividades.

Art. 10.- El Superintendente de Bancos, en un plazo no mayor de sesenta días, admitirá o rechazará las solicitudes presentadas para la constitución o establecimiento de las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, en base a los informes técnico, económico y legal de la Superintendencia de Bancos, los que se elaborarán en función de los estudios de factibilidad y

- seis meses contados a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial y someter sus reformas a la aprobación de la Superintendencia de Bancos, con excepción de lo relativo a los montos de los capitales e inversiones.
- SEGUNDA:** Las empresas que operen en seguros generales, seguros generales y vida simultáneamente, seguros de vida o de reaseguros y que presenten deficiencia con respecto al margen de solvencia señalado en el artículo 22, tendrán los siguientes plazos para cubrir la deficiencia:
- Hasta ciento ochenta días calendario contados a partir de la publicación de esta Ley en el registro oficial, el 50% de la deficiencia;
- Hasta trescientos sesenta días calendario contados a partir de la publicación de esta ley en el registro oficial, el 50% restante de la deficiencia.
- TERCERA:** El sistema de cálculo para las reservas de riesgos en curso entrará en vigencia a partir del 1 de enero de 1998.
- CUARTA:** Los reclamos administrativos presentados ante la Superintendencia de Bancos con anterioridad a la promulgación de esta ley, se tramitarán con el proceso vigente a la fecha de su presentación.
- QUINTA:** La Superintendencia de Compañías, a partir de la promulgación de esta ley y dentro de un plazo de noventa días remitirá a la Superintendencia de Bancos, los expedientes de las personas jurídicas que se hallaren bajo su control y vigilancia y cuyo objeto social corresponda a las entidades del sistema de seguro privado.
- SEXTA:** La Superintendencia de Bancos dictará las normas que sean necesarias para la aplicación de esta Ley y los códigos de cuentas e instructivos para el sistema de seguro privado.
- SEPTIMA:** Coopseguros del Ecuador Ltda., deberá transformarse en sociedad anónima con el capital que cuenta a la fecha y acogiéndose a los plazos establecidos en las transitorias relacionadas con márgenes de solvencia, inversiones y escisión.
- OCTAVA:** Para los asesores productores de seguros, personas jurídicas, y las intermediarias de reaseguros, los plazos y porcentajes para cumplir con el capital mínimo exigido será: 50% al 30 de junio de 1998 y 100% al 31 de diciembre de 1998.
- NOVENA:** Sin perjuicio de que se mantenga su condición actual, las empresas de seguros que operen conjuntamente en el ramo de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, podrán escindirse hasta el 30 de junio del año 2000, de acuerdo con las

normas que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos.

DECIMA: Las resoluciones y disposiciones administrativas dictadas por la Superintendencia de Bancos, que no se hubieren derogado expresamente, se mantendrán vigentes y serán aplicados en todo lo que no se oponga a esta Ley y hasta que la Superintendencia de Bancos dicte las nuevas normas.

ARTÍCULO FINAL.- La presente ley tiene el carácter de especial, prevalecerá sobre otras leyes especiales y generales que se le opongan y entrará a regir desde la fecha de su promulgación en el Registro Oficial.

Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional, a los veinticinco días del mes de febrero de mil novecientos noventa y ocho.

- f.) Dr. Marco Landázuri Romo, Presidente del Congreso Nacional, (E).
- f.) Dr. J. Fabrizio Brito Morán, Secretario General del Congreso Nacional.

Palacio Nacional, en Quito, a veinte y seis de marzo de mil novecientos noventa y ocho.

PROMULGUESE

- f.) Fabián Alarcón Rivera, Presidente Constitucional Interino de la República.

Es fiel copia del original.- LO CERTIFICO:

- f.) Dr. Wilson Merino M. Secretario General de la Administración Pública.

Fe de Erratas, publicado en el Registro Oficial No. 329 de 1 de junio de 1998.

1.2.3 Legislación del Contrato de Seguros

LEGISLACION SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO

INDICE

CAPITULO I -	DISPOSICIONES GENERALES
SECCIÓN I -	DEFINICIONES Y ELEMENTOS DEL CONTRATO DE SEGURO (Art. 1 - Art. 5)
SECCIÓN II -	DE LA PÓLIZA (Art. 6 - Art. 9)
SECCIÓN III -	DEL OBJETO DEL SEGURO (Art. 10 - Art. 11)
SECCIÓN IV -	DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES (Art. 12 - Art. 26)
CAPITULO II -	DE LOS SEGUROS DE DAÑOS
SECCIÓN I -	DISPOSICIONES COMUNES (Art. 27 - Art. 45)
SECCIÓN II -	DEL SEGURO DE INCENDIO (Art. 46 - Art. 49)
SECCIÓN III -	DEL SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL (Art. 50 - Art. 55)
SECCIÓN IV -	DEL SEGURO DE TRANSPORTE TERRESTRE (Art. 56 - Art. 64)
CAPITULO III -	DE LOS SEGUROS DE PERSONAS
SECCIÓN I -	DISPOSICIONES COMUNES (Art. 65 - Art. 73)
SECCIÓN II -	DE LOS SEGUROS DE VIDA (Art. 74 - Art. 84)
CAPITULO IV -	DEL REASEGURO (Art. 85 - Art. 88)
CAPITULO V -	DISPOSICIÓN TRANSITORIA (Art. 89 - Art. 91)

CAPITULO I**DISPOSICIONES GENERALES****SECCIÓN I****DEFINICIONES Y ELEMENTOS DEL CONTRATO DE SEGURO**

Art. 1.- El seguro es un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.

Art. 2.- Son elementos esenciales del contrato de seguro:

1. El asegurador;
2. El solicitante;
3. El interés asegurable;
4. El riesgo asegurable;
5. El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
6. La prima o precio del seguro; y,
7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

A falta de uno o más de estos elementos el contrato de seguro es absolutamente nulo.

Art. 3.- Para los efectos de esta Ley, se considera asegurador a la persona jurídica legalmente autorizada para operar en el Ecuador, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro; solicitante a la persona natural o jurídica que contrata el seguro, sea por cuenta propia o por la de un tercero determinado o determinable que traslada los riesgos al asegurador; asegurado es la interesada en la traslación de los riesgos; y, beneficiario, es la que ha de percibir, en caso de siniestro, el producto del seguro.

Una sola persona puede reunir las calidades de solicitante, asegurado y beneficiario.

Art. 4.- Denominase riesgo el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del solicitante, asegurado o beneficiario, ni de la del asegurador y cuyo acaecimiento hace exigible la obligación del asegurador. Los hechos ciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles no constituyen riesgo y son, por tanto extraños al contrato de seguro.

Art. 5.- Se denomina siniestro la ocurrencia del riesgo asegurado.

SECCIÓN II**DE LA POLIZA**

Art. 6.- El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza; ésta debe redactarse en castellano y ser firmada por los contratantes.

Las modificaciones del contrato o póliza, lo mismo que su renovación deben también ser suscritas por los contratantes.

Art. 7.- Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- a. El nombre y domicilio del asegurador;
- b. Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;
- c. La calidad en que actúa el solicitante del seguro;
- d. La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;
- e. La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras;
- f. El monto asegurado o el modo de precisarlo;
- g. La prima o el modo de calcularla;
- h. La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;
- i. La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- j. Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

Los anexos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden; y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original.

Art. 8.- La póliza sólo puede ser nominativa o a la orden. La cesión de la póliza nominativa en ningún caso produce efecto sin previa aceptación del asegurador. Este puede hacer valer frente al cesionario o endosatario en su caso, o ante quien pretenda aprovecharse de sus beneficios las excepciones que tuviere contra el solicitante, contra el asegurado o contra el beneficiario.

Art. 9.- Ni la póliza de seguro, ni los demás documentos que la modifican o adicionan, prestan mérito ejecutivo contra el asegurador, sino en los siguientes casos:

1. En los seguros de vida dotales, una vez cumplido el respectivo plazo; y,
2. En los seguros de vida en general, respecto de los valores de rescate.

SECCIÓN III

DEL OBJETO DEL SEGURO

Art. 10.- Con las restricciones legales, el asegurador puede asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos la cosa asegurada o el patrimonio o la persona del asegurado, pero deben precisarse en tal forma que no quede duda respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos.

Art. 11.- El dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del asegurado son inasegurables. Toda estipulación en contrario es absolutamente nula. Igualmente, es nula la estipulación que tenga por objeto garantizar al asegurado contra las sanciones de carácter penal o policial.

SECCION II

DE LOS SEGUROS DE VIDA

Art. 74.- La primera prima es pagadera al momento de la suscripción del contrato de seguro; las demás primas son pagaderas por anticipado o dentro del mes siguiente a la fecha de cada vencimiento. El asegurador no tiene derecho para exigir las por la vía judicial.

La falta de pago de la prima producirá la caducidad del contrato, a menos que sea procedente la aplicación del art. 76 de esta ley.

Art. 75.- Las primas pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, y las respectivas tarifas deben ser aprobadas por la Superintendencia de Bancos.

Art. 76.- Los seguros de vida no se consideran caducados, una vez que hayan sido pagadas las primas correspondientes a los dos primeros años de su vigencia; sino cuando el valor de las primas atrasadas, o el de los préstamos efectuados con sus intereses excedan el valor de rescate de la póliza. Se exceptúan de esta disposición los seguros temporales en caso de muerte, sean individuales o de grupo, y otros que fueren expresamente autorizados por la Superintendencia de Bancos.

Art. 77.- Las pólizas deben contener la tabla de valores garantizados, aprobada por la Superintendencia de Bancos, con indicación de los beneficios reducidos a que tiene derecho el asegurado al final de cada período anual, a partir del segundo año.

Art. 78.- En los seguros de vida contra el riesgo de muerte, sólo puede excluirse el suicidio voluntario o involuntario del asegurado ocurrido durante los dos primeros años de vigencia del contrato.

Art. 79.- Son válidos los seguros conjuntos, en virtud de los cuales, dos o más personas, mediante un mismo contrato, se aseguren recíprocamente; una en beneficio de otra u otras.

Art. 80.- Aunque el asegurador prescinda del examen médico, el asegurado no queda exento de las obligaciones a que se refiere el art. 14, ni de las sanciones a que su infracción da lugar; pero el asegurador no puede alegar la nulidad por error en la declaración proveniente de buena fe exenta de culpa.

Art. 81.- Transcurridos dos años en vida del asegurado, desde la fecha, del perfeccionamiento del contrato o de la rehabilitación, el seguro de vida es indisputable.

Art. 82.- Dentro de los cinco años posteriores a la fecha en que caduca la póliza, el asegurado puede obtener la rehabilitación de la misma, siempre que cumpla con los requisitos que para el efecto debe contener el contrato de seguro.

Art. 83.- En ningún caso el asegurador puede revocar unilateralmente el contrato de seguro de vida.

Art. 84.- El error sobre la edad del asegurado no anula el seguro, a menos que la verdadera edad del asegurado a la fecha de emitirse la póliza estuviese fuera de los límites previstos por las tarifas del asegurador. Si la edad real es mayor que la declarada, el valor del seguro se reduce proporcionalmente en relación matemática con la prima efectivamente pagada; si la edad real es menor, el valor del seguro se aumenta proporcionalmente en la forma antes indicada.

CAPITULO IV**DEL REASEGURO**

Art. 85.- El reaseguro es una operación mediante la cual el asegurador cede al reasegurador la totalidad o una parte de los riesgos asumidos directamente por él.

Reasegurador es la persona o entidad que otorga el reaseguro; puede también llamarse cesionario o aceptante.

Art. 86.- El asegurador en cualquier momento puede reasegurar los riesgos que hubiere asegurado.

Art. 87.- El reaseguro no modifica las obligaciones asumidas por el asegurador, ni da al asegurado acción directa contra el reasegurador.

Art. 88.- La liquidación forzosa del reasegurado carece de toda influencia en el ajuste de la indemnización a cargo del reasegurador.

CAPÍTULO V**DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Art. 89.- La Superintendencia de Bancos procederá a la revisión de todas las pólizas aprobadas de las Compañías de Seguros que operan en el Ecuador, para que sus condiciones se ajusten a las disposiciones de este Decreto.

Art. 90.- Quedan derogados los Arts. 606 al 636 y 686 al 722 del Código de Comercio codificado por la Comisión Legislativa y todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

Art. 91.- De la ejecución de este Decreto que entrará en vigencia desde la promulgación en el Registro Oficial, encárguese el señor Ministro de Comercio y Banca.

Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 29 de noviembre de 1963.

Es copia. - Dr. Alberto Quevedo Toro, Subsecretario de Comercio y Banca.

(DS 1147. RO 123: 7-dic-63)

1.3 ORGANIZACIÓN

1.3.1 Organigrama

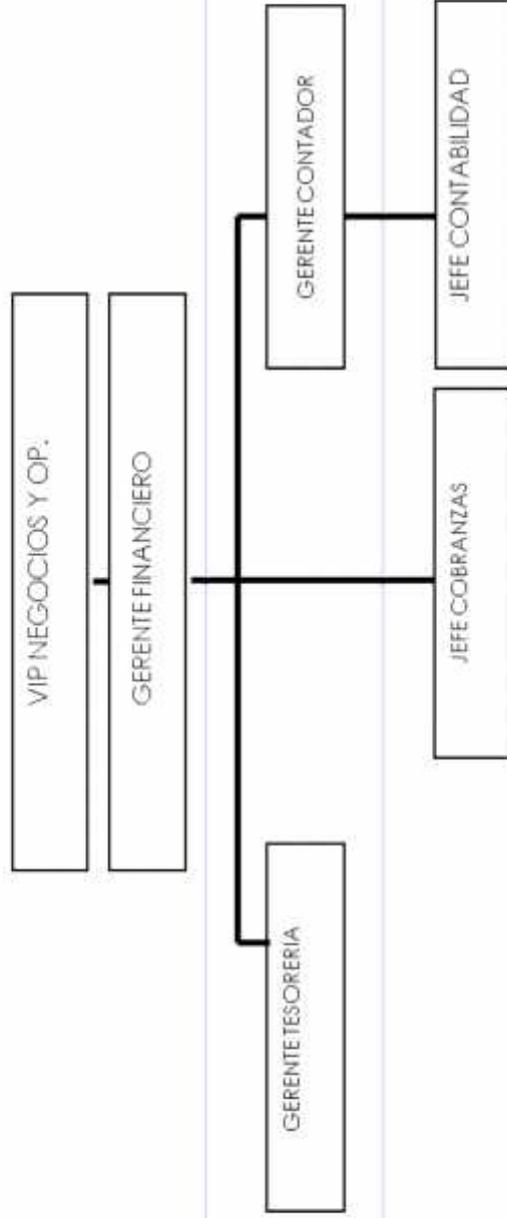
(Anexo página siguiente)

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

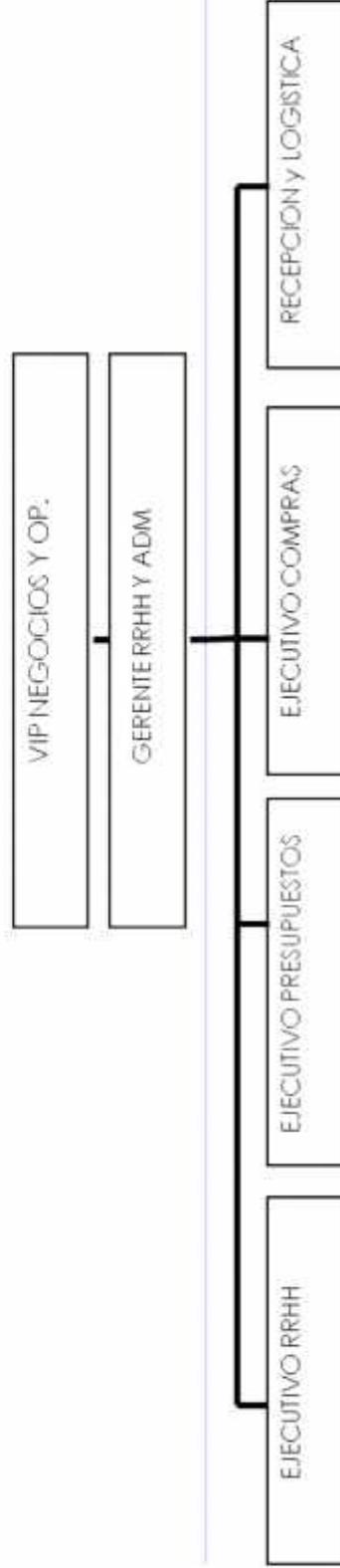
SAYAGS S.A.

AÑO 2008

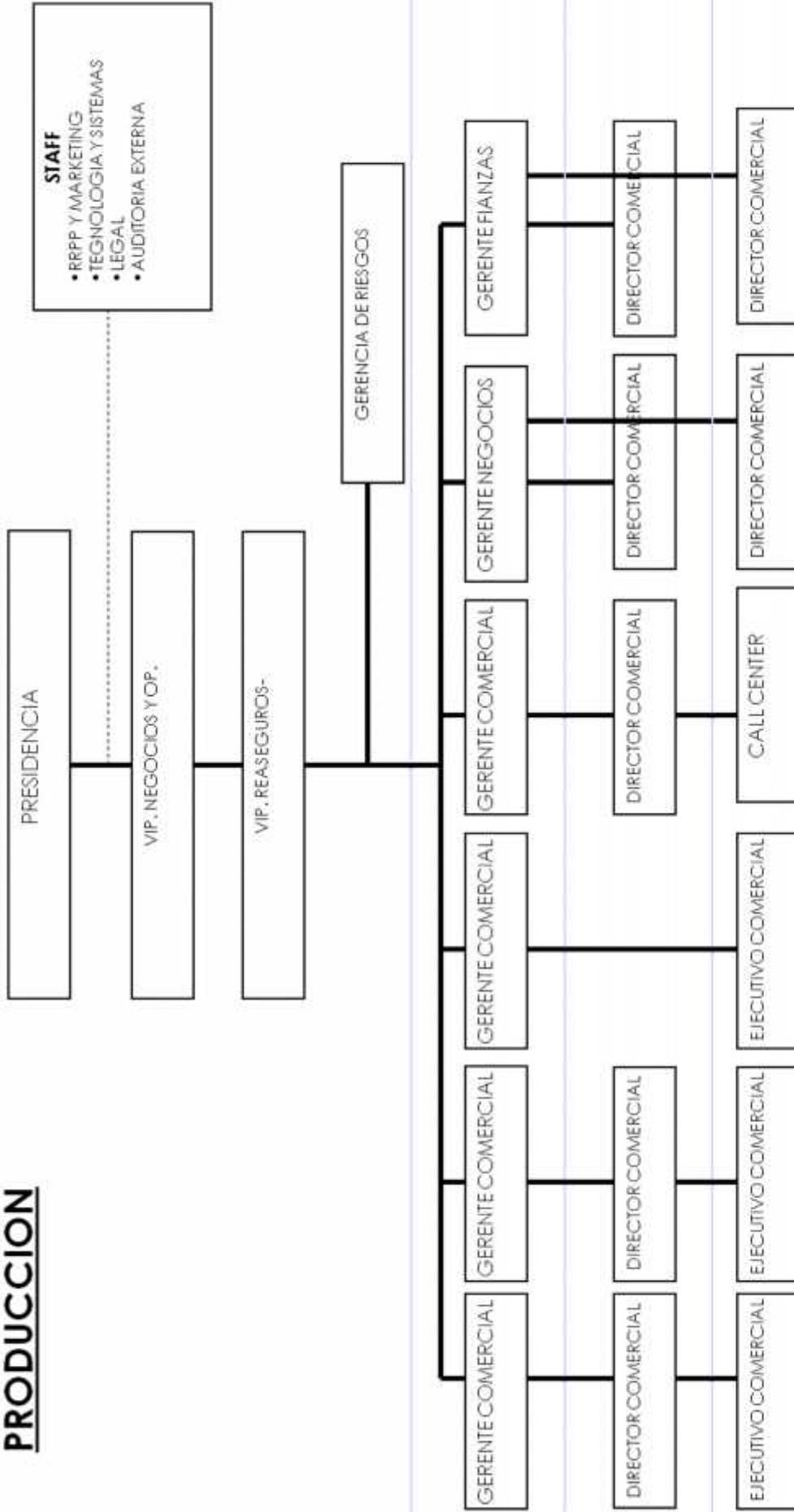
ORGANIGRAMA FUNCIONAL FINANCIERO



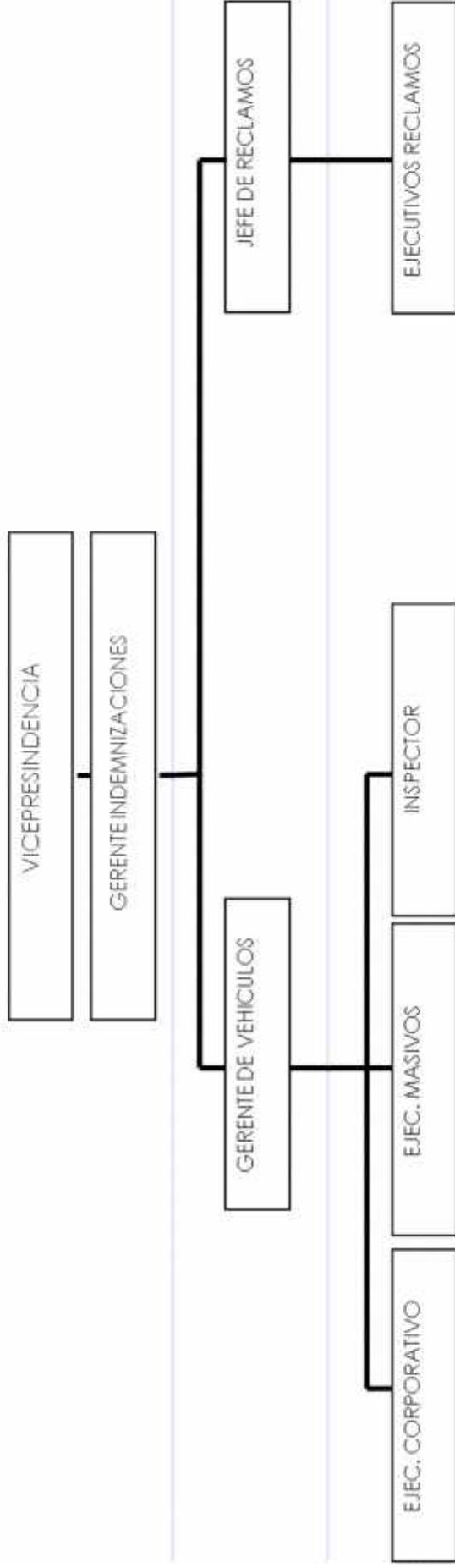
ORGANIGRAMA FUNCIONAL ADMINISTRACION



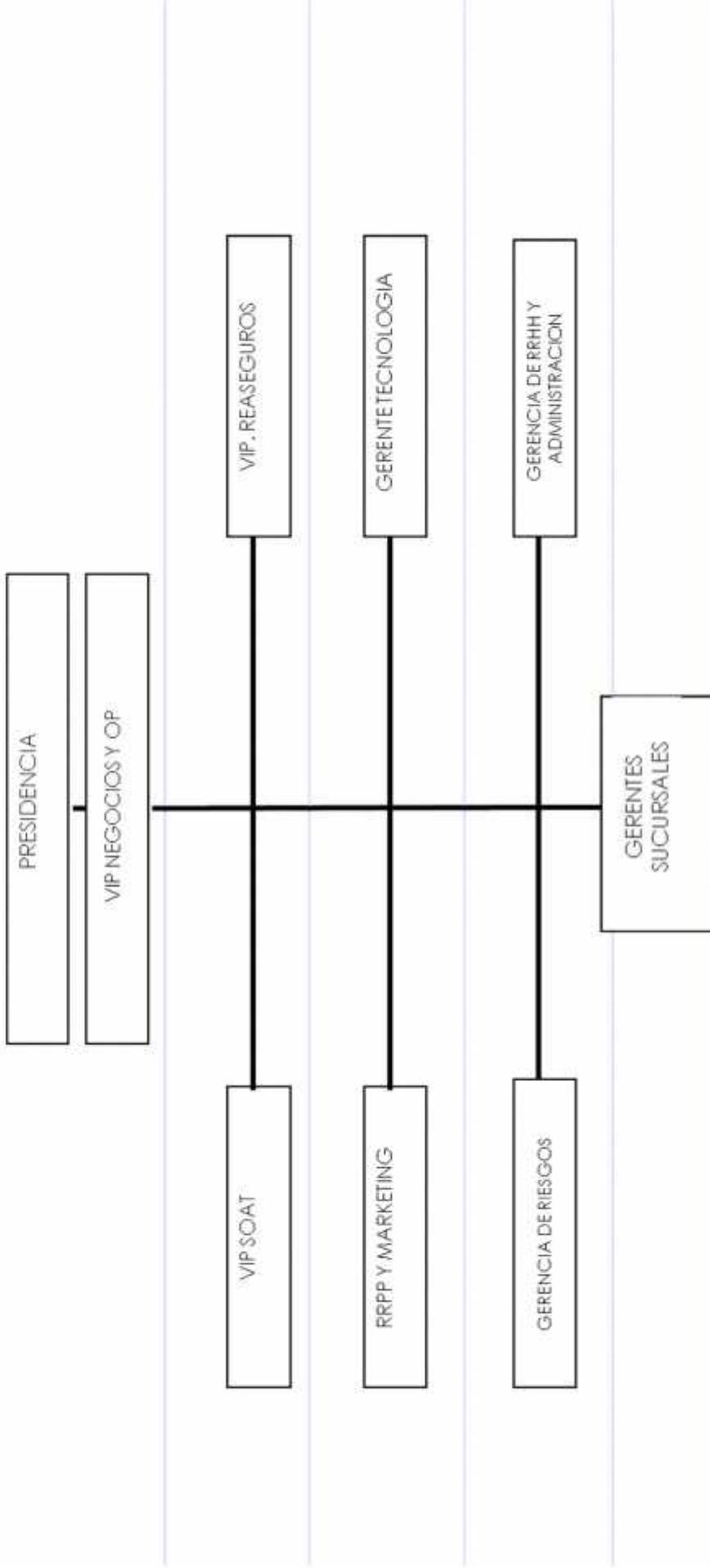
ORGANIGRAMA FUNCIONAL PRODUCCION



ORGANIGRAMA FUNCIONAL INDEMNIZACIONES SERVICIO AL CLIENTE



ORGANIGRAMA FUNCIONAL SUCURSALES



1.3.2 Reglamento Interno de Trabajo

(Anexo página siguiente)

1.4 CONTROL

1.4.1 Manuales de Auditoría Interna

No hay manuales de auditoría interna

REGLAMENTO
INTERNO
DE TRABAJO

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE
CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**

Colonial Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., es una institución privada, constituida con una finalidad específica, la de prestar un servicio a la colectividad, ya sea a personas naturales o jurídicas, a través de la venta de pólizas de seguros generales y de vida; por lo tanto y de acuerdo a la disposición de lo indicado en el artículo 63, 41 y la letra c) del artículo 44 del Código de Trabajo; para su normal desarrollo, funcionamiento y administración de personal considera necesario la expedición de un conjunto de disposiciones de orden interno, de carácter disciplinario y técnico, que se dirigen esencialmente para su mejor desempeño.

**CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES**

ART. 1.- En el presente instrumento **LOS EMPLEADOS Y REASEGUROS S. A.** podrá denominarse en adelante como "LA COMPAÑÍA" y al personal de empleados y funcionarios que presten sus servicios en cualquier dependencia de ésta dentro de la jurisdicción de la Dirección General del Trabajo, de conformidad con el Artículo 526 del Código del Trabajo para abreviar, se denominarán "LOS EMPLEADOS".

ART. 2.- Las disposiciones del presente reglamento tienen el carácter de obligatorias para todo el personal que labora en la Compañía, e inclusive para los funcionarios que tienen a su cargo la administración y producción, sin que haya lugar a excusas, por el hecho de alegar el desconocimiento total o parcial de estas disposiciones, por lo tanto el empleador tiene la obligación de exhibir el presente reglamento para conocimiento de todo el personal, en un lugar visible dentro del lugar de labores, de acuerdo con la norma prevista en el Artículo 63 del referido cuerpo legal.

ART. 3.- Las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo regulan los derechos y obligaciones del personal de la compañía y las de ésta con sus empleados y funcionarios.

C. TÍTULO SEGUNDO REPRESENTACIÓN PATRONAL

ART. 4.- El presidente ejecutivo de la compañía, de conformidad con los estatutos sociales, o quien haga sus veces, tiene la representación legal. Los empleados están subordinados directamente al presidente ejecutivo, como a las personas que ejercen funciones de dirección, administración y producción en la matriz y sucursales.

ART. 5.- Los gerentes de área, subgerentes de área, gerentes de sucursales, y jefes departamentales, son los responsables del normal desarrollo de las actividades inherentes a su respectivo departamento.

CAPÍTULO TERCERO DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

ART. 6.- La admisión de nuevos empleados es potestativo de la compañía, y para ser empleados aspirantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- A) Ser mayor de edad y apto para la labor que va a desempeñar;
- B) Presentar el curriculum vitae;
- C) Acreditar buena conducta y honradidad mediante la entrega de días certificados de personas que no sean familiares;
- D) Presentar cédulas de ciudadanía y certificado de votación, carnet de afiliación al IESS, si anteriormente ha sido empleado afiliado, libreta militar o documento habilitante; y, si es extranjero, el carnet ocupacional;
- E) Consignar con veracidad todos los datos que le fueren solicitados; y,
- F) Presentar partidas de nacimiento del trabajador, cónyuge e hijos menores de 18 años y partidas de matrimonio y mantener actualizados estos datos.

CAPÍTULO CUARTO DE HORARIOS DE TRABAJO, VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS

ART. 7.- DEL HORARIO DE TRABAJO.- Todo el personal de la compañía deberá cumplir obligatoriamente el siguiente horario de trabajo:

LUNES A VIERNES
DE 8:30 Horas a 13:30 Horas
DE 14:30 Horas a 17:30 Horas

ART. 8.- Ningún empleado podrá abandonar su puesto de trabajo, sin la autorización del ejecutivo inmediato superior, solo en el caso de lunch y a la salida.

ART. 9.- DE LAS VACACIONES.- Todos los empleados de la compañía tienen derecho a gozar anualmente de un período ininterumpido de quince días incluido los días no laborales, a partir del primer año de trabajo, por concepto de vacaciones; además de los días de vacaciones, por antigüedad, tal como lo indica el Código del Trabajo.

ART. 10.- El departamento administrativo, procederá a elaborar el cuadro anual de vacaciones para los empleados de la compañía. El cuadro que será obligatorio para todo el personal que labora y será publicado como requisito de los empleados, en el plazo señalado en el Artículo del Código del Trabajo.

ART. 11.- DE LOS PERMISOS.- Los empleados están obligados a concurrir diariamente y puntualmente a sus labores, solamente serán justificadas las faltas por razones de fuerza mayor debidamente comprobadas.

ART. 12.- Todo permiso no adicional y considerado en lo posible, incluirá todo la hora, el motivo y tiempo de duración del mismo.

ART. 13.- LICENCIAS.- La compañía podrá conceder a los empleados, hasta 3 días de licencia en todos los casos a que tengan derecho de acuerdo a la Ley; y, especialmente en caso de fallecimiento de su cónyuge o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad.

inveredadas, ocasionar perjuicio a la compañía;

- O) Como durante las horas de trabajo;
- P) Resista de la compañía, sin el correspondiente permiso o autorización, documentos, instrumentos o elementos de trabajo de la empresa;
- Q) La insubordinación, estando comprendida como tal, la manifestación de rechazo o falta de sometimiento a las órdenes emanadas por los superiores, sea ésta de palabra u obra, en claro desafío y desconocimiento del principio de autoridad;
- R) Dormir en el trabajo;
- S) Realizar propaganda, manifestaciones políticas, religiosas, cuotas, comercio de objetos y/o pruebas de vestir, sorteos, rifas y cualquier otro acto que disminuya su normal desenvolvimiento y afecte a la compañía;
- T) Faltar injustificadamente a su trabajo por más de tres ocasiones en un mes;
- U) Propagar rumores falsos que desprestigien a la compañía o a sus representantes, o que produzcan zozobra, molestia entre los empleados;
- V) Cualquier falta leve que se cometiera por tres ocasiones en el período de un mes; y,
- W) Omidir, falsear o tergiversar la verdad.

CAPITULO DÉCIMO DE LAS SANCIONES

ART. 20.- El incumplimiento de las disposiciones que emanan del presente Reglamento Interno de Trabajo, y la reincidencia de las faltas estipuladas en los capítulos anteriores, darán lugar a las siguientes sanciones:

10)

A) Amonestación escrita;

- B) Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria; o,
- C) Terminación del Contrato de Trabajo de conformidad con las disposiciones legales y previo el VISTO BUENO de Ley.

ART. 21.- El empleado que llegare retrasado a la hora de entrada establecida por la jornada diaria de trabajo, sin causa justificada, será sancionado así:

- A) Por primera vez, amonestación escrita y el valor del 5% de la remuneración diaria por concepto de multa;
- B) Por segunda vez, amonestación escrita y el valor del 10% de la remuneración diaria por concepto de multa;
- C) Por más de cinco atrasos injustificados en un período mensual de labores, la Compañía dará por terminado el Contrato de Trabajo mediante el respectivo trámite del VISTO BUENO ante la autoridad de trabajo competente.

ART. 22.- El empleado que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días y el empleado que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, solo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas.

ART. 23.- Las sanciones previstas en este reglamento serán impuestas por el Presidente Ejecutivo, previo informe del respectivo gerente de área.

CAPITULO FINAL DISPOSICIONES GENERALES

ART. 24.- En caso de reestructuración orgánica y cambio de denominación en las áreas departamentales o sucursales de la compañía para la aplica-

11

ción de las normas del presente reglamento se considerarán las nuevas designaciones, sin necesidad de reformar el presente reglamento interno.

ART. 25.- Las contrataciones de trabajos con los empleados de la compañía estarán subordinados a las disposiciones de este reglamento, las mismas que se entenderán incorporadas a dichos contratos individuales.

ART. 26.- El presente reglamento comenzará a regir la fecha de su aprobación por la autoridad competente de trabajo.

El presente reglamento fue aprobado por la Comisión Ejecutiva en sesión de mañes 3 de Junio de 1997, por delegación del directorio acordada en sesión de 14 de Abril de 1997. Se incluyen las modificaciones dispuestas según instrucciones del Ministerio de Trabajo.

Luis Ponce Palacios
PRESIDENTE EJECUTIVO

MINISTERIO DE TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS.- DIRECCIÓN GENERAL
DEL TRABAJO. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIONES LABORALES, QUITO,
a los dieciséis de octubre de mil novecientos noventa y siete.- CERTIFICADO Que, el
Reglamento
RESERVA
promulgado el
sin modificar..... reglamento que se adoptó en el organismo correspondiente, como
14, con el Número 0-334.

Dr. Marcelo Goddillo Sibán
JEFE DE ORGANIZACIONES LABORALES (E)

1.5 INFORMACIÓN ADICIONAL

1.5.1 Políticas de Cobranza

(Anexo página siguiente)

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 1 de 7

LINEAMIENTOS GENERALES

Debido a la importancia que tiene la recuperación de cartera de la empresa, ya que constituye un factor determinante de su liquidez; se delinea la presente política con el objetivo de normar las actividades relacionadas con esta actividad.

La presente política detalla procedimientos en lo relacionado a:

- Formas de financiación establecidas
- Administración de carteras
- Gestión de cobranza interna de cartera vencida
- Gestión de cobranza externa
- Cartera de Cheques protestados

RESPONSABLES

Serán responsables del manejo y administración de carteras:

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA.- Quien realizará la aprobación o negación de casos especiales de financiamiento, en los que por el negocio a realizar se estime necesario conceder plazos o condiciones diferentes a los establecidos de manera general.

DEPARTAMENTO DE COBRANZAS.- La gerencia departamental será la responsable de cumplir y hacer cumplir con los lineamientos detallados en la presente política; siendo un administrador general de la cartera. Los ejecutivos de cobranzas serán además gestores de cartera, prestando un servicio total al cliente.

1. FORMAS DE FINANCIACIÓN ESTABLECIDAS

Dependiendo del tipo de póliza y ramo se podrá otorgar financiamiento al cliente de acuerdo a las siguientes modalidades:

- Pago de contado
- Pago financiado
 - Hasta 4 pagos iguales sin intereses (C. Inicial y 3 Letras de Cambio)

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 2 de 7

- Cuota inicial 30% (misma que incluye el 30% de la prima y el 100% del valor de los impuestos) y el 70% financiado hasta 6 letras de cambio con intereses.
- Para el caso de GMAC la forma de pago será de 6 pagos iguales sin intereses.

2. ADMINISTRACIÓN DE CARTERAS

El Departamento de Cartera y Cobranzas tiene a su cargo los siguientes tipos de cartera

- Cartera de facturas o primas
- Cartera de letras de cambio
- Cartera de notas de crédito por saldos a favor
- Cartera de notas de débito por deducibles de siniestros
- Cartera de notas de crédito por devolución de financiación
- Cartera de notas de crédito por emisión de endosos negativos
- Cartera de notas de crédito por órdenes de pago de siniestros
- Cartera de cheques protestados

Para realizar una correcta administración de las carteras detalladas se deberá considerar los siguientes puntos:

- No se permite realizar abonos a facturas de contado o cuotas iniciales. En caso de que el cliente no pague el valor total por estos conceptos, se realizará el ingreso correspondiente como una nota de crédito de saldos a favor hasta recabar la diferencia con la cual se procederá al cruce de cartera respectivo. Cabe aclarar que en el caso de recibir abonos a cuotas iniciales o facturas de contado el cliente no contará con cobertura y por ende derecho a reclamación alguna en caso de siniestro mientras no haya sido recibido el valor total de la factura o cuota inicial y las letras de cambio debidamente firmadas; procurando que las mismas no se encuentren vencidas.
- Deberá procurarse mantener un rango de vencimiento de deuda del cliente no mayor a 60 días.
- Si un cliente mantiene deuda con vencimiento mayor a 60 días se deberá enviar la primera carta de requerimiento de pago, otorgando al cliente un plazo de 15 días para el pago o negociación de la deuda pendiente vencida.

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 3 de 7

- Si en dicho plazo el cliente no se comunicare con la compañía se deberá enviar la segunda carta de requerimiento de pago, en la que se establece un plazo de 48 horas.
- Si terminado dicho plazo no se ha procedido con el pago o negociación de la deuda pendiente se procederá a solicitar la cancelación de la póliza por el valor total de la deuda del cliente en cartera o en su defecto se entregará toda la documentación para realizar la gestión legal de cobro.
- En caso de realizar gestión legal de cobro se enviará al mismo tiempo una carta al cliente y agente notificando que luego de terminado el plazo otorgado en el segundo requerimiento y al no haber recibido respuesta favorable alguna; se está haciendo llegar al abogado la documentación respectiva.
- Se deberá realizar de manera INMEDIATA los cruces de cartera respectivos de forma que se depure la deuda del cliente en caso de que se haya procedido con la cancelación de la póliza. En caso de que se realice la gestión legal; se deberá realizar un seguimiento por un lapso de 90 días contados a partir de la entrega de los datos al abogado; tiempo prudente en el que se puede confirmar si se podrá o no cobrar. Dependiendo del informe presentado por el abogado (mismo que servirá de soporte para la siguiente acción) se continuará con la gestión legal o en su defecto se procederá con la cancelación de la póliza.
- No se podrá emitir la renovación de pólizas de clientes que tienen deuda pendiente de la vigencia anterior. En caso de existir casos especiales; deberá solicitarse la autorización respectiva.
- Se deberá recabar TODAS las letras de cambio firmadas por los clientes en el reverso de la misma en la cláusula de aceptación. Para el caso de letras de cambio relacionadas con personas jurídicas además de la firma del representante legal deberá incluirse el sello de la compañía. Este párrafo se aplica inclusive para las letras pertenecientes a clientes cuyos corredores de seguros manejan su gestión de cobranza de letras de cambio; puesto que el negocio de seguros se perfecciona con la recepción de las letras debidamente firmadas.
- Las letras de cambio no podrán ser perforadas ni mutiladas
- Para un mejor manejo de los vencimientos de las letras de cambio deberá llevarse un archivo de las mismas por fecha de vencimiento. Cabe recalcar que se maneja un solo

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 4 de 7

- acordeón para el archivo de las letras de cambio y en el casillero de cada día constarán las letras de cambio de todo el año. En caso de que un cliente presente más de una financiación con fechas de vencimiento diferentes, se acordará con el cliente la fecha
- de cobro de todas las financiaciones; debiendo soportarse con la consulta visual de la deuda del mismo.
- En caso de encontrarse firmadas erróneamente se procederá con la reimpresión de las mismas para su correcto trámite.
- Deberá llevarse un control de letras de cambio por ubicación dentro del sistema, utilizando para el efecto el menú correspondiente.
- Se deberá realizar arqueos físicos mensuales de letras de cambio para determinar faltantes (tanto en documentos como en dinero).
- Deberá efectuarse un control mensual de dichas carteras, de manera que los totales de éstas sean iguales a los valores que registra la Contabilidad.

3. GESTIÓN DE COBRANZA INTERNA DE CARTERA VENCIDA

En caso de que un cliente mantuviere deuda vencida y quisiera refinanciar el pago de la misma, deberá elaborarse una tabla de amortización con un recargo del 18% sobre saldos de acuerdo a las fechas propuestas de pago.

Se deberá tomar en cuenta que las fechas propuestas para el pago de la deuda no pueden ser posteriores a la terminación de la vigencia.

En caso de existir algún inconveniente en la gestión de cobranza, se contará con abogados externos que se encargarán de seguir los trámites extrajudiciales o judiciales que fueran necesarios.

4. GESTIÓN DE COBRANZA EXTERNA

Para realizar la entrega de cartera para gestión a personas (naturales o jurídicas) externas a Colonial Cía. de Seguros y Reaseguros se deberá:

- Firmar un convenio con los gestores de cobranza en el que deberá incluirse los siguientes temas:

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 5 de 7

- Valor o porcentaje fijado por la gestión realizada
- Cronología de entrega de facturas para la cobranza del honorario respectivo*
- Forma de entrega de los valores recaudados de los clientes de manera diaria (depósito o en especies de cobro)
- Firmar una letra de cambio como garantía con el tercerizado.
- Al entregar cartera para la gestión se deberá firmar un detalle que sustente la entrega de cartera. En el caso específico de letras de cambio se deberá entregar con un detalle, mismo que servirá de descargo de los documentos.
- Se pondrá en conocimiento del gestor (Agente, Abogado o Compañía de cobranza) los vencimientos máximos de cartera que deberán mantener de los clientes asignados.
- Para el caso de los agentes y agencias corredoras de seguros que manejan la cobranza de su cartera se llevarán los mismos lineamientos, de manera que deberán entregar todas las letras de cambio para su registro en Colonial y posteriormente serán entregadas con un detalle.
- El cobrador o agente estará en la obligación de entregar la letra de cambio cancelada al cliente al momento de la cobranza respectiva o el documento de soporte.

5. CARTERA DE CHEQUES PROTESTADOS

- Se realizará el registro inmediato de la Nota de Débito bancaria por concepto de cheque protestado.
- Se debe realizar la gestión para la recuperación de dicho valor de forma inmediata en un plazo no mayor a 15 días.
- Si en el plazo arriba indicado no se tuviere una respuesta favorable del cliente deberá solicitarse la cancelación respectiva o la acción judicial correspondiente.

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 6 de 7

- En caso de requerir de acción judicial se deberá considerar que se cuenta con un plazo de 30 días adicionales.
- El plazo total para efectuar acciones judiciales para el cobro de cheques protestados es de 45 días contados a partir del día del protesto.

6. CARTERA DE NOTAS DE DEBITO POR DEDUCIBLES DE SINIESTROS

- El departamento responsable de la gestión de cobranza de esta cartera es el Departamento de Siniestros, al que se entregará al menos mensualmente una cartera detallada de los valores que se encuentran pendientes de cobro y que deberán ser recaudados de acuerdo a los plazos determinados para la cartera de primas y letras de cambio.
- En caso de que un cliente mantenga deuda vencida por más de 60 días se deberá proceder con la cancelación de la póliza por el valor total de la deuda en cartera, o en su defecto con la gestión legal.

7. NOTAS DE CRÉDITO POR SALDOS A FAVOR Y ENDOSOS NEGATIVOS

- En lo que respecta a estas carteras, deberán ser revisadas de manera mensual a efectos de proceder con los cruces de cartera respectivos, dando preferencia a la cartera vencida contabilizada (letras de cambio y saldos en facturas contabilizadas).
- Para poder efectuar los cruces mencionados en el párrafo anterior se deberá contar con la autorización respectiva por parte del cliente o del agente de seguros.
- En caso de no existir deuda alguna se mantendrán en cartera hasta cumplir 360 días; plazo luego del que deberán ser reportados a la Matriz.
- El asistente de cartera encargado deberá receptar la documentación para su trámite los días lunes, miércoles y viernes; a fin de procesarla y entregar para la emisión de cheques respectiva los martes y jueves hasta las 10:00 horas.

8. NOTAS DE CRÉDITO POR FINANCIACIÓN

- En lo relacionado con esta cartera deberá controlarse que de forma mensual no se mantengan saldos ya que las mismas se realizan a efectos de cruces por el pago de

POLÍTICAS DE COBRANZAS

Fecha de actualización: 01/07/13

Fecha de elaboración: 02/05/06

Página 7 de 7

- contado de un cliente, mismo que al ser aplicado deja saldo pendiente en la última letra de cambio para ser cruzado con la nota de crédito emitida.

9. NOTAS DE CRÉDITO POR ORDENES DE PAGO DE SINIESTROS

- Se deberá constatar de manera mensual que esta cartera no mantenga saldo alguno ya que las notas de crédito generadas para el cruce con deuda del cliente, si no son
- cruzadas por el 100% de su valor, se deberá INMEDIATAMENTE emitir una Orden de Pago de Saldos a Favor devolviendo la diferencia al cliente.

***** Fin del procedimiento *****

2 MISIÓN Y OBJETIVOS PRINCIPALES DE LA COMPAÑÍA

2.1 LOS OBJETIVOS INICIALES

De acuerdo a lo que expresa el presidente de SAYAGS S.A. . La compañía apoya a colaboradores, clientes, amigos con una actitud prudente y profesional unida a una visión entusiasta y emprendedora.

Primero para consolidar el liderazgo de la compañía en el mercado y segundo para reforzar la confianza en el país, estimulando una inversión sostenida en su gente y en sus actividades productivas

Las decisiones que la empresa ha tomado en los últimos años son un claro reflejo de esta visión de trabajo. Las metas alcanzadas en las distintas áreas de negocio y nuestro liderazgo, nos indica que hemos tomado el camino correcto.

Y así lo seguiremos haciendo en beneficio de la empresa y del país.

2.2 MISIÓN - VISIÓN Y OBJETIVOS

2.2.1 Objetivos

Toda empresa tiene como objetivo crecer y consolidarse a través de la captación de nuevos clientes. Para hacerlo, genera productos innovadores y servicios de alta calidad, que brinda a través de una atención personal, eficiente y oportuna.

El objetivo principal es superar las más exigentes expectativas del mercado mediante un elevado nivel de asesoría, especialización y atención que permita a nuestros clientes anticiparse a todo contratiempo personal o empresarial.

2.2.2 Misión

Participar en el Desarrollo Económico y Social del Ecuador, a través de un servicio personal, profesional y transparente, enfocado en el cliente, para asumir los riesgos que pongan en peligro el patrimonio de personas y empresas, procurando lograr, al mismo tiempo, la máxima rentabilidad en beneficio de los accionistas y colaboradores de la empresa.

2.2.3 Visión

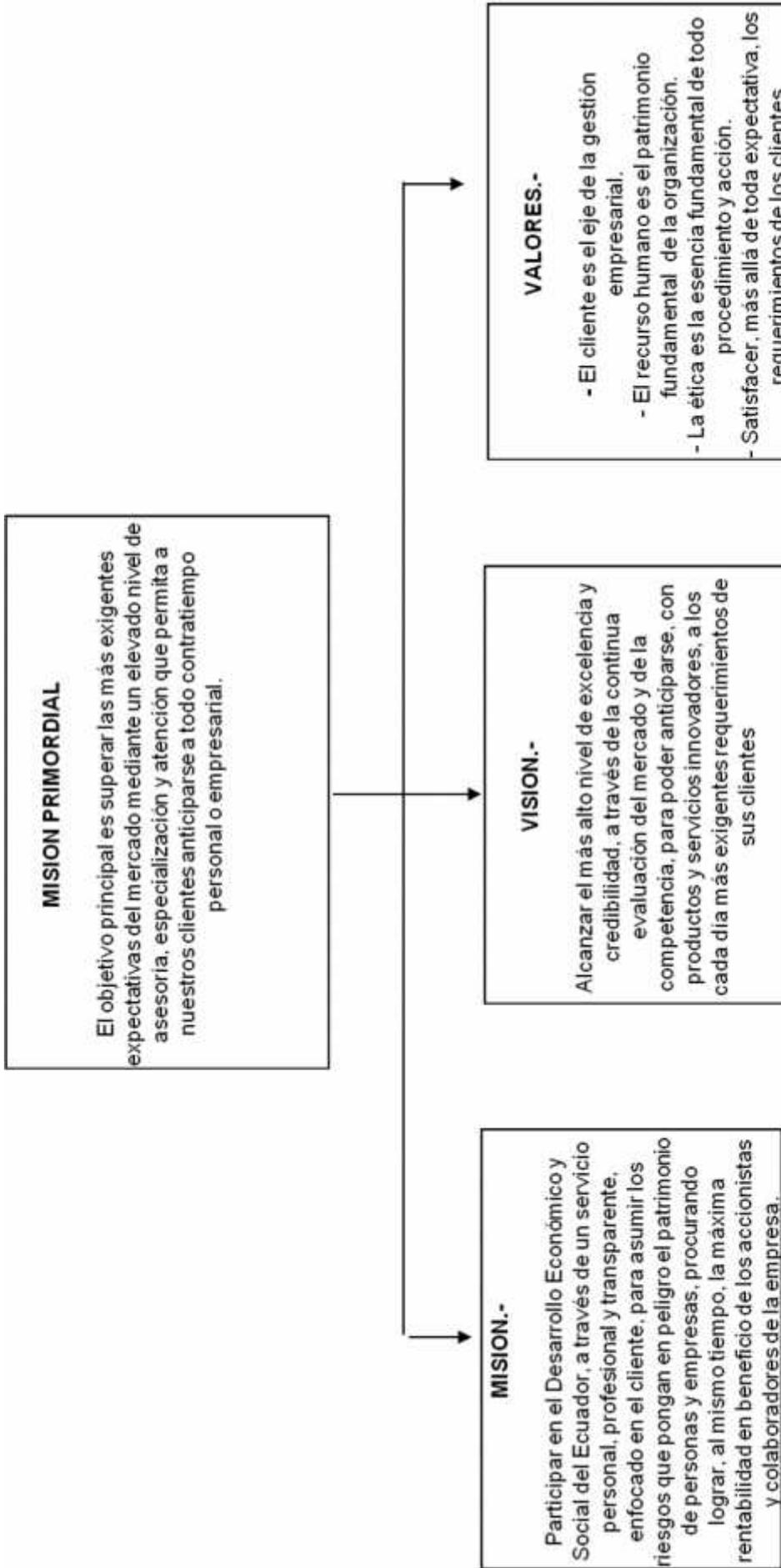
Alcanzar el más alto nivel de excelencia y credibilidad, a través de la continua evaluación del mercado y de la competencia, para poder anticiparse, con productos y servicios innovadores, a los cada día más exigentes requerimientos de sus clientes

2.2.4 Valores

- El cliente es el eje de la gestión empresarial.
- El recurso humano es el patrimonio fundamental de la organización.
- La ética es la esencia fundamental de todo procedimiento y acción.
- Satisfacer, más allá de toda expectativa, los requerimientos de los clientes.

2.3 ÁRBOL DE MISIÓN Y OBJETIVOS

(Anexo página siguiente)



FUENTE: COMPAÑÍA SAYAGS S.A.
 ELABORADO POR: PATRICIO GONZALEZ

6.2 ARCHIVO CORRIENTE

ÍNDICE**ARCHIVO CORRIENTE****A-1 PROGRAMAS DE AUDITORÍA**

- A-1-1 Estudio Preliminar o Recopilación de Información
- A-1-1-1 Memorando de Planificación
- A-1-2 Comprensión de la entidad auditada
Identificación y selección de las áreas críticas o débiles a ser auditadas
- A-1-3
- A-1-4 Examen detallado de las áreas débiles o críticas

A-2 CICLO TRANSACCIONES DE LA COMPAÑÍA (FLUJOGRAMAS)

- A-2-1 Flujoograma de Ingresos a Caja
- A-2-2 Flujoograma de Transferencia y Depósitos
- A-2-3 Flujoograma de Saldos a Favor
- A-2-4 Flujoograma de Cheques protestados
- A-2-5 Flujoograma de Letras de Cambio

A-3 ANÁLISIS DEL DISEÑO DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

- A-3-1 Comprobación de los sistemas
- A-3-2 Identificación de las áreas débiles o críticas controles clave y deficiencias de los sistemas
- A-3-3 Elaboración de un informe sobre la efectividad y cumplimiento de los sistemas de administración
- A-3-4 Selección áreas débiles o críticas

A-4 CEDULAS SUMARIA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

- A-4-1 Antigüedad Cartera Vencida más de 60 días

CEDULAS ANALÍTICAS O DE SOPORTE

- A-4-1-1 Evolución Provisiones cartera vencida año 2007 - 2008
Formulario 317-A S.I.B. Calculo Provisiones para cartera vencida mes de abril 2008
- A-4-1-2 Antigüedad Cartera por Sucursal mes de abril 2008
Cuadro estadístico de Provisiones de Cartera Vencida a nivel nacional
- A-4-1-4
- A-4-1-5 Resumen de Provisiones de cartera vencida por antigüedad

- A-4-1-6 Cuadro estadístico de Provisiones de Cartera Vencida (Primas por Antigüedad de Cartera)
- A-4-1-7 Cuadro estadístico de Provisiones de Cartera Vencida (Letras por Antigüedad de Cartera)
- A-4-1-8 Cuadro estadístico de Provisiones de Cartera Vencida (Primas-sucursal Quito por Unidad de Negocio)
- A-4-1-9 Cuadro estadístico de Provisiones de Cartera Vencida (Letras-sucursal Quito por Unidad de Negocio)

A-5 HALLAZGOS DE AUDITORÍA

- A-5-1 Duplicación de clientes
- A-5-2 Pólizas mal emitidas
- A-5-3 Entrega letras vs fechas de vencimiento
- A-5-4 Refinanciaciones no aparece en reporte de letras confirmadas
- A-5-5 Ubicación letras con otros cobradores
- A-5-6 El custodio de las letras de los clientes no tiene recepción de los documentos entregados a los responsables de la cobranza.
La negociación realizada con un grupo de Clientes XXXX fue mal realizada ya que se emitieron letras manuales y por valores diferentes de los emitidos en las pólizas
- A-5-7 Cartas de cancelación no hay seguimiento del ejecutivo con los responsables de la gestión de cobranza
- A-5-8 Clientes con letras vencidas mayor a 60 días
- A-5-10 Mal aplicación de documentos

A-1 PROGRAMAS AUDITORÍA

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

COMPAÑÍA SAYAGS S.A. " AUDITORÍA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS AÑO 2008"

1. Antecedentes

No tenemos antecedentes de auditorías realizadas anteriormente, por lo tanto no hay información documentada de las mismas.

2. Motivo de la auditoría

Es imprescindible realizar una auditoría operacional al departamento de cobranzas para tomar las medidas necesarias para mejorar la antigüedad de cartera ya que muchas veces las causas más frecuentes de dificultades financieras son el exceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

El propósito del proyecto es el de emitir un informe con recomendaciones para mejorar la recaudación de la cartera y por ende bajar la cuenta de provisiones.

3. Alcance de la auditoría

La auditoría al departamento de cobranzas se realizará hasta abril de 2008

4. Conocimiento de la entidad y su base legal

4.1 Base legal

La compañía fue legalmente constituida el 17 de septiembre de 1992. La misma que es controlada y supervisada por la Superintendencia de Bancos (organismo rector de las aseguradoras en el Ecuador)

SAYAGS S.A. tiene su matriz en Quito y cuenta con sucursales en Guayaquil, Cuenca, Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Manta e Ibarra, lo que le convierte en la compañía con la mayor cobertura nacional.

4.2 Principales disposiciones legales

Las actividades y operaciones de la compañía SAYAGS S.A. están normadas por la Super Intendencia de Bancos y disposiciones, tales como:

- Legislación sobre contratos de seguros
- Ley General de Seguros

4.3 Estructura orgánica

Para el cumplimiento de sus objetivos, la compañía SAYAGS S.A está integrado por los siguientes niveles:

- Producción
- Administración
- Financiero

4.4 Objetivos de la entidad

Toda empresa tiene como objetivo crecer y consolidarse a través de la captación de nuevos clientes. Para hacerlo, genera productos innovadores y servicios de alta calidad, que brinda a través de una atención personal, eficiente y oportuna.

El objetivo principal es superar las más exigentes expectativas del mercado mediante un elevado nivel de asesoría, especialización y atención que permita a nuestros clientes anticiparse a todo contratiempo personal o empresarial.

4.5 Principales actividades, operaciones e instalaciones

La Compañía SAYAGS S.A. tiene como actividad productiva la venta de intangibles como es el caso de los SEGUROS.

4.6 Principales políticas y estrategias institucionales

Alcanzar el más alto nivel de excelencia y credibilidad, a través de la continua evaluación del mercado y de la competencia, para poder anticiparse, con productos y servicios innovadores, a los cada día más exigentes requerimientos de sus clientes.

Elaborado por: Patricio González

Revisado por: Dra. Graciela Castro

MEMORANDO DE PLANIFICACION		
Entidad:	Compañía SAYAGS S.A.	
Auditoría Operacional:	Departamento de cobranzas	Período: 2008
Preparado por:	González Garzon Edgar Patricio	Fecha:
Revisado por: (Supervisor)		Fecha:
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA		
Informe Largo de Auditoría, Memorando de Antecedentes y Síntesis del Informe:		
2. FECHA DE INTERVENCION		Fecha estimada
Orden de Trabajo		
Inicio del Trabajo en el campo		01/03/2008
Finalización del Trabajo en el campo		31/05/2008
Discusión del borrador del informe con funcionarios		05/06/2008
Presentación del informe a la Dirección		08/06/2008
Emisión del informe final de auditoría		10/06/2008
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO		Nombres
Coordinador		
Supervisor		Dra. Graciela Castro
Jefe de Equipo		
Auditor Operativo		Patricio González
4. DIAS PRESUPUESTADOS		
-- 90 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:		
-- FASE I, Estudio Preliminar		15/03/2008
-- FASE II, Comprensión de la entidad auditada		30/03/2008
-- FASE III, Identificación y selección de las áreas críticas o débiles a ser auditadas o examinadas		05/04/2008
-- FASE IV, Examen detallado áreas débiles		10/05/2008
-- FASE V, Comunicación de Resultados		30/05/2008
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES		
5.1 Materiales		
5.2 Viáticos y pasajes		
6. ENFOQUE DE LA AUDITORIA		
6.1 Información General de la Entidad		
Misión		X
Visión		X
Objetivo		X
Actividades principales		
Estructura orgánica		X
Financiamiento		
principales fuerzas y debilidades		
principales oportunidades y amenazas		
Componentes escogidos para la FASE de ejecución		
6.2 Enfoque a:		
(Auditoría Gerencial-Operativa y de Resultados)		
(Auditoría orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades)		X
(Auditoría orientada hacia la eficiencia y economía en el uso de recursos)		
(Auditoría orientada hacia el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios)		
6.4 Alcance:		
(Identificación de los componentes con su correspondiente período a examina		30/04/2008

6.6 Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno.	
NOTA: Sobre la estructura y por cada componente a examinarse, tanto de los auditores como obtenidos por cada uno de los especialistas.	
6.7 Calificación de los Factores de Riesgo de Auditoría	
NOTA: Por cada componente a examinarse.	
6.8 Grado de Confianza Programado y Controles Claves de Efectividad y Eficiencia	
	X
NOTA: Por cada componente a examinarse.	
7. COLABORACION DE LA ENTIDAD AUDITADA:	
7.1 Auditores Internos	
7.2 Otros Profesionales	
7.3 Otra colaboración	
8. OTROS ASPECTOS	
Se anexa programas de Trabajo y cuestionarios de control interno por cada componente (Preparados en forma conjunta por auditores y otros profesionales)	
el archivo permanente fue creado y organizado en la presente auditoría de gestión.	
9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD DE LA PLANIFICACION	
NOTA: Suscriben el Supervisor y Jefe de Equipo por parte de los Auditores y los otros Profesionales que integran el equipo multidisciplinario, precisando fechas.	
FIRMAS DE APROBACION DE LA PLANIFICACION	
Elaborado por : Patricio González	
Revisado por : Dra. Graciela Castro	

ÍNDICE: A-1-2			
EMPRESA SAYAGS S.A. AUDITORIA OPERACIONAL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS (COMPRESIÓN DE LA ENTIDAD AUDITADA)			
AUDITOR RESPONSABLE: Patricio González G. TIEMPO TOTAL PREVISTO: FECHA DE INICIO:			
OBJETIVO Y PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	EJE. POR	TOTAL HORAS
<p>1. OBJETIVO DE LA FASE II</p> <p>El propósito de esta Fase es comprender la misión principal, los objetivos principales y las operaciones de importancia de la entidad auditada. Igualmente, tener claridad sobre la organización, procedimientos generales, y demás aspectos de importancia, relativos al ente auditado. Esta Fase se basa en los resultados de la Fase I de Estudio Preliminar.</p>			
<p>2. PROCEDIMIENTOS</p> <p>2.1 Analizar la información sobre los antecedentes recopilados en la Fase I y determinar con claridad:</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Por qué y para qué se creó la entidad auditada (motivación).</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Si los objetivos iniciales han sido modificados desde su creación hasta la fecha de inicio de la auditoría.</p> <p>2.2 Analizar los antecedentes, marco legal de la entidad auditada y establecer con claridad la visión y misión primordial actual y los objetivos principales que se debe desarrollar para cumplir su misión primordial.</p> <p>2.3 Elaborar el árbol de la misión primordial, objetivos principales, operaciones y actividades de importancia.</p>	<p>AP-2.1</p> <p>AP-2.2</p> <p>AP-2.3</p>	<p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p>	
ELABORADO POR: PATRICIO GONZALEZ		FECHA:	30/03/2008
REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO		FECHA:	30/03/2008

ÍNDICE: A-1-3

EMPRESA SAYAGS S.A.
AUDITORIA OPERACIONAL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

(IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS ÁREAS CRÍTICAS O DÉBILES A SER
AUDITADAS O EXAMINADAS EN DETALLE)

AUDITOR RESPONSABLE: Patricio González G.

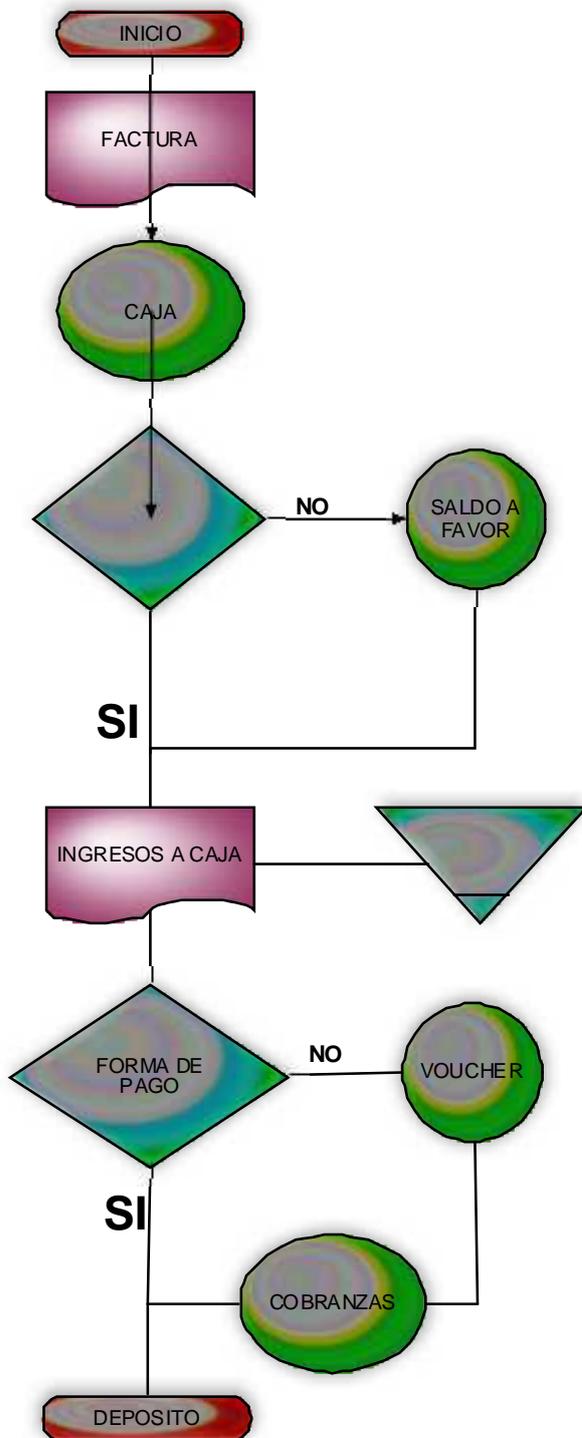
TIEMPO TOTAL PREVISTO:

FECHA DE INICIO:

OBJETIVO Y PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	EJE. POR	TOTAL HORAS
<p>1. OBJETIVO DE LA FASE III</p> <p>El propósito de esta Fase es el de identificar las áreas débiles o críticas de la entidad, mediante la evaluación del control interno contable financiero y operacional o gerencial, obteniendo evidencias sobre su efectividad, y seleccionar las mas importantes para orientar hacia ellas los esfuerzos de auditoría.</p>			
<p>2. PROCEDIMIENTOS</p> <p>2.1 Identificar los ciclos de transacciones del departamento, elaborar los flujo gramas respectivos y efectuar pruebas de recorrido.</p> <p>2.2 Analizar el diseño de los sistemas de administración</p> <p>2.2.1 Comprobar el funcionamiento de los sistemas.</p> <p>2.2.2 Identificar los controles clave y deficiencias y formular conclusiones al respecto.</p> <p>2.2.3 Elaborar un informe sobre la efectividad y cumplimiento de los sistemas de administración y la efectividad del control operacional, formulando las recomendaciones pertinentes para mejorar.</p> <p>2.3 Seleccionar según su importancia el área débil o crítica hacia la cual se orientarán los esfuerzos de auditoría y dentro de ésta las operaciones que se examinarán en detalle.</p>	<p>AC-A-2</p> <p>AC-A-3-1</p> <p>AC-A-3-2</p> <p>AC-A-3-3</p> <p>AC-A-3-4</p>	<p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p> <p>P.GONZALEZ</p>	
ELABORADO POR: PATRICIO GONZALEZ		FECHA:	05/04/2008
REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO		FECHA:	05/04/2008

**A-2 CICLOS DE
TRANSACCIONES DE LA
COMPAÑÍA
(FLUJOGRAMAS)**

FLUJOGRAMA DE INGRESOS A CAJA



1.- EL CICLO DE INGRESO A CAJA EMPIEZA CON LA EMISIÓN DE LA FACTURA

2.- EL PAGO SE LO REALIZA POR CAJA

3.- EN ESTA ETAPA PUEDE OCURRIR 2 COSAS

- LA APLICACIÓN NORMAL DE LA FACTURA Ó

- EL ENVÍO DE SALDOS A FAVOR DEL CLIENTE POR CIRCUNSTANCIAS QUE SE PUEDEN OBSERVAR EN EL FLUJO DE SALDOS A FAVOR

4.- SE ARCHIVA INGRESO DE CAJA

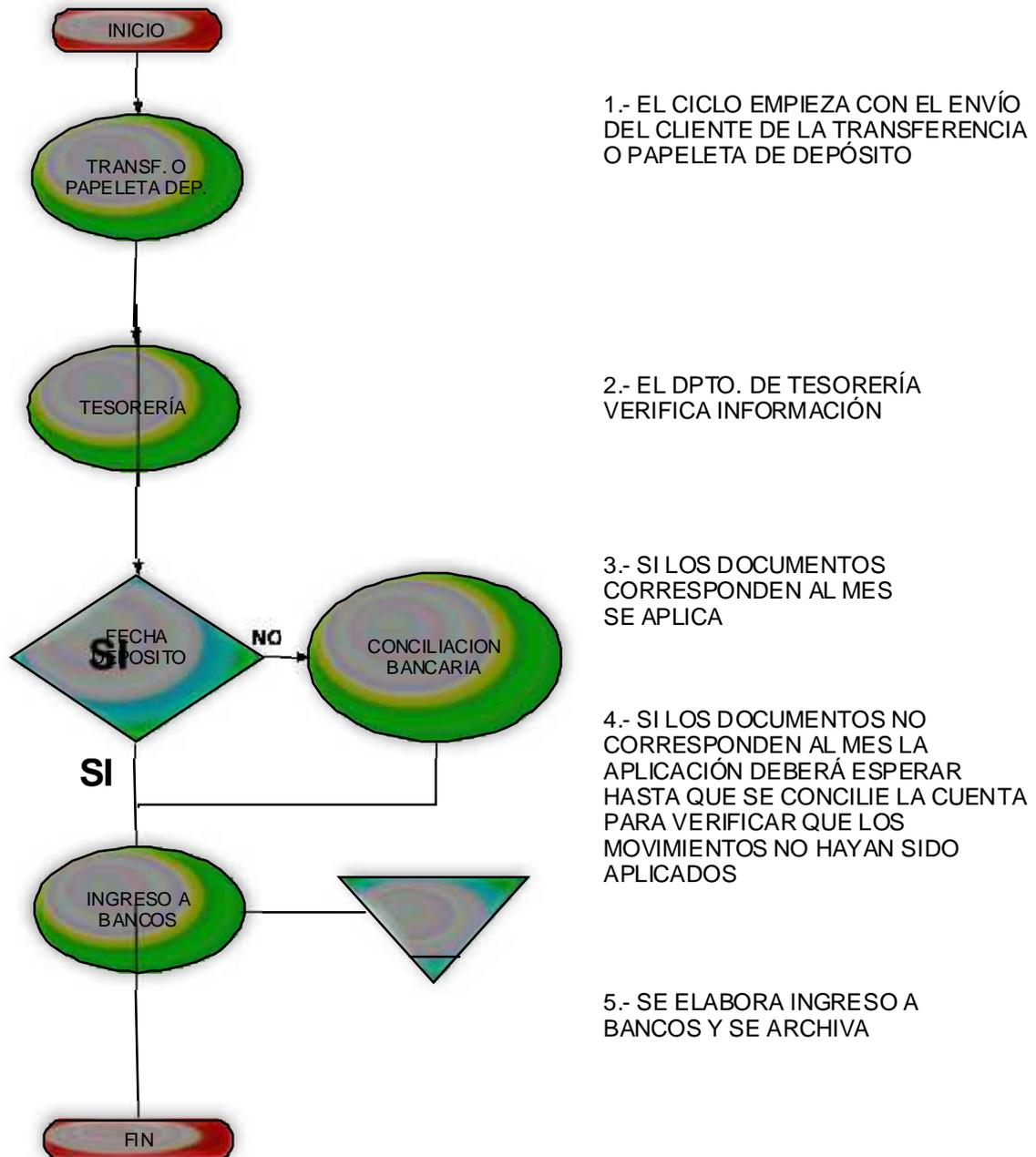
5.- SI LA FORMA DE PAGO ES CHEQUE O EFECTIVO SE DEPOSITA

6.- SI LA FORMA DE PAGO ES VOUCHER SE ENVIA A COBRANZAS PARA QUE ELABORE Y COBRE RECAPS

7.- LA CARTERA DE RECAPS SE ACREDITA O DEPOSITA EN CUENTA

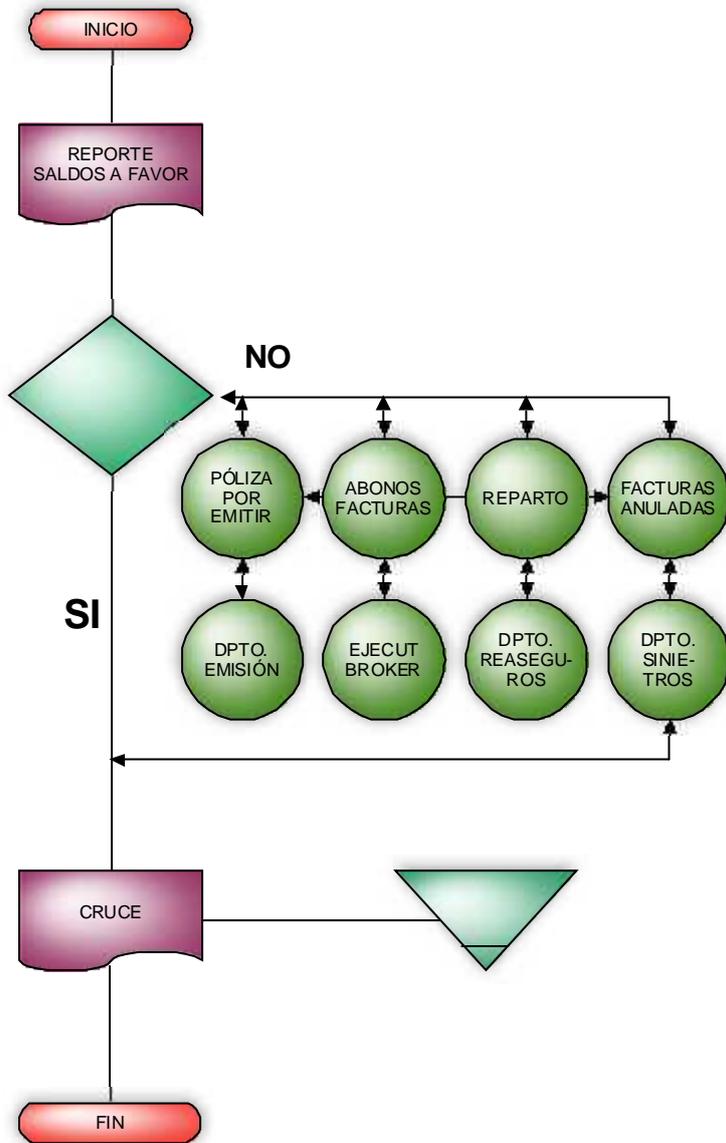
ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

FLUJOGRAMA DE TRANSFERENCIAS Y DEPÓSITOS



ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

FLUJOGRAMA DE SALDOS A FAVOR



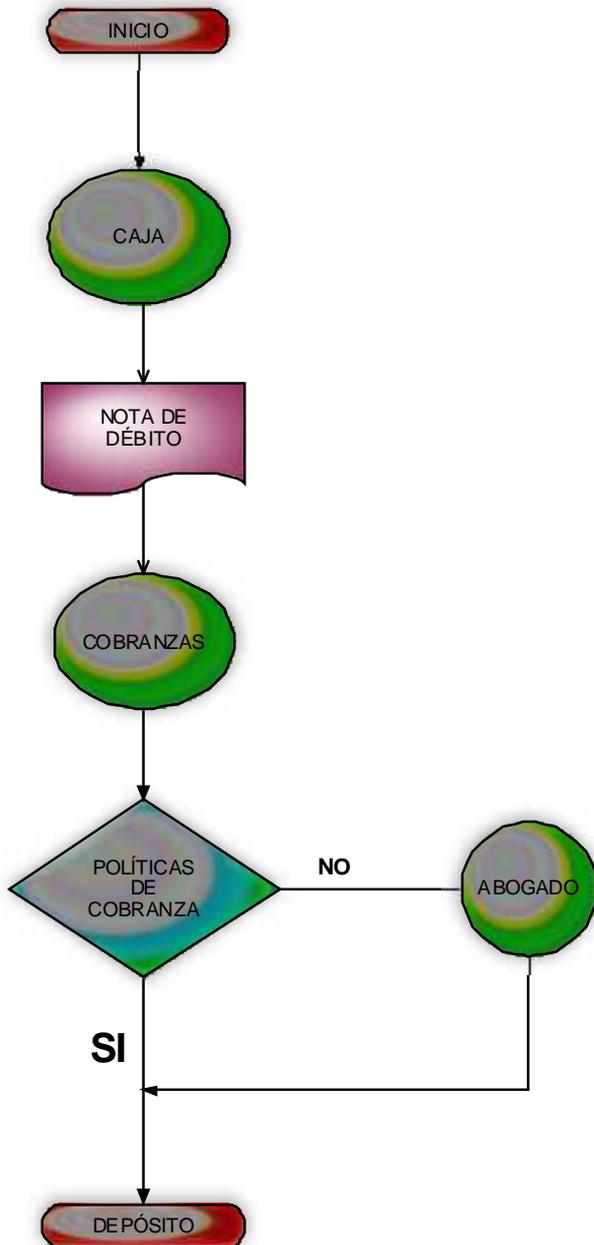
1.- EL CICLO COMIENZA CON EL REPORTE DE SALDOS A FAVOR, SE ADJUNTA SOPORTE DE INGRESOS

2.- PARA REALIZAR LOS CRUCES SE DEBEN TOMAR EN CUENTA ALGUNAS CONSIDERACIONES QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN

3.- DESPÚES QUE SE CUMPLE ESAS CONDICIONES SE REALIZA EL CRUCE Y SE ARCHIVA

ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

FLUJOGRAMA DE CHEQUES PROTESTADOS



1.- EL CICLO EMPIEZA CON LA RECEPCIÓN DE LOS CHEQUES DEVUELTOS EN CAJA

2.- LUEGO SE CONTABILIZA LA NOTA DE DÉBITO BANCARIA POR LA DEVOLUCIÓN DEL CHEQUE

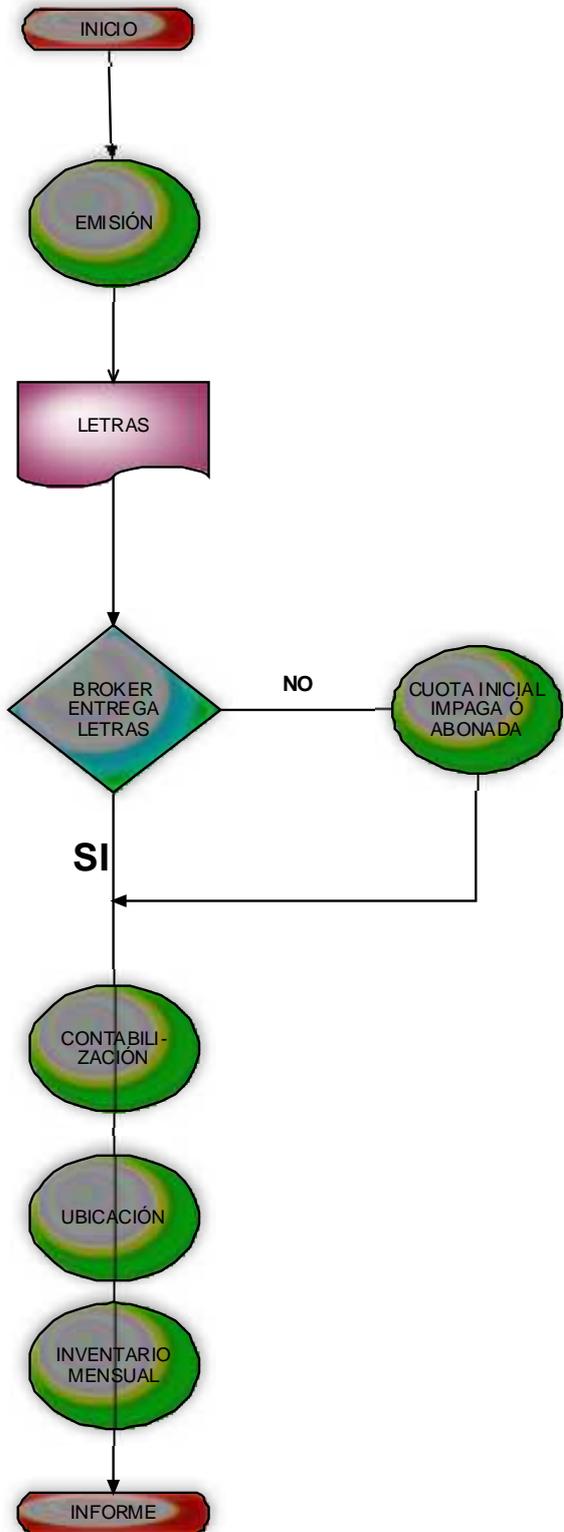
3.- EL DPTO. DE COBRANZAS REALIZA LA GESTIÓN DE COBRO

4.- SI NO SE CUMPLE CON LAS POLÍTICAS DE COBRANZA SE ENVÍA EL CHEQUE AL DEPARTAMENTO LEGAL

5.- SE RECUPERA EL VALOR DEL CHEQUE MÁS LA COMISIÓN BANCARIA DEL PROTESTO Y SE DEPOSITA

ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

FLUJOGRAMA DE LETRAS DE CAMBIO



1.- EL CICLO EMPIEZA CON LA EMISIÓN Y LA IMPRESIÓN DE LETRAS DE CAMBIO PARA LOS CASOS EN QUE LA FORMA DE PAGO ES CON FINANCIAMIENTO

2.- EL BROKER DEVUELVE LOS DOCUMENTOS FIRMADOS Y SON ENTREGADOS A COBRANZAS

3.- LOS DOCUMENTOS SON CONTABILIZADOS

4.- EL SIGUIENTE PASO ES LA UBICACIÓN DE LAS LETRAS (DESIGNAR COBRADOR)

5.- MENSUALMENTE SE REALIZA EL INVENTARIO DE LETRAS POR COBRADOR

6.- SE EMITE INFORME

ELABORADO POR: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 29 DE ABRIL DE 2008

**A-3 ANÁLISIS DE
DISEÑO DE LOS
SISTEMAS DE
ADMINISTRACIÓN**

COMPROBACIÓN DE LOS SISTEMAS

Se procedió analizar cada ciclo de actividades que realiza el departamento para el cumplimiento de sus labores:

a. Flujograma de Ingresos a Caja

Este ciclo de actividades es el más importante para el departamento ya que los ingresos de dinero es la columna vertebral para el cumplimiento de los objetivos planeados y presupuestados.

- Como se explicó en el flujograma el ciclo empieza con la emisión de la póliza;
- El pago se lo realiza por caja
- Si no hay inconvenientes para la aplicación del pago se emite comprobante de ingreso a caja y se archiva;
- Pero puede ocurrir que por circunstancias internas de la empresa deba enviarse el valor del ingreso como **saldo a favor**;
- Las formas de pago son : efectivo, cheques y Boucher
- El efectivo y los cheques se deposita

- Los Boucher son enviados al departamento de cobranzas para que se elabore los recaps y puedan presentarse para el cobro en las instituciones financieras sea a través de cheques o transferencias bancarias.

b. Flujograma de Saldos a Favor

Como se indico en el ciclo anterior cuando por causas internas de la compañía no se puede aplicar el pago de los clientes a sus cuentas este valor se envía como saldos a favor y el proceso es el siguiente:

- El departamento de cobranzas emite un reporte de saldos a favor diario con copias que justifiquen los saldos de los clientes para poder realizar los cruces respectivos;
- Los motivos por los cuales se genera el saldo a favor son:

- 1 **Pólizas por emitir.**- Esto se da cuando el cliente pide una cotización y paga en ese momento sin haber sido emitida la póliza.

La póliza debe ser entregada en 72 horas.

- 2 **Abono de Facturas.**- El cliente puede optar por pagar de contado o con financiamiento (es decir una parte de contado y el resto con letras de cambio). Cuando el valor de contado es menor no puede ser aplicado.

3 **Reparto.-** Cuando las coberturas de las pólizas necesitan ser amparados por un reasegurador y no fueron repartidas automáticamente necesitan un estudio preliminar hasta que el departamento de reaseguros pueda repartir el riesgo.

4 **Facturas anuladas.-** El valor de contado puede ser pagado dentro de los 30 días siguientes caso contrario se anula la póliza.

- Después de revisar los motivos anteriores se debe proceder con los cruces para aplicar los pagos respectivos y mantener una cartera depurada y al día.

c. Flujograma de Transferencia y Depósitos

Este ciclo se refiere a los depósitos o transferencia que realizan los clientes directamente en el banco.

Para que pueda cumplirse con el ciclo de ingresos a caja revisado anteriormente debe pasar por el siguiente filtro:

- El departamento de tesorería revisa, verifica la información y autoriza su aplicación.
- Si los depósitos o transferencias corresponden al mes son autorizados inmediatamente pero si son de meses anteriores se debe esperar que contabilidad concilie las cuentas bancarias hasta la siguiente quincena para que sean autorizadas las aplicaciones (los valores pendientes quedan como partidas conciliatorias).

- Después de la autorización se aplica y se archiva

d. Flujograma de Cheques protestados

El ciclo inicia con la recepción de los cheques devueltos en la caja.

- El departamento de tesorería contabiliza las notas de debito bancarias
- Estas son entregadas al departamento de cobranzas para la gestión de cobro
- Si no puede ser recuperado el valor del cheque más los gastos de comisiones bancarias se cancela la póliza o se envía al abogado

e. Flujograma de Letras de Cambio.-

Este ciclo empieza con la emisión de la póliza. Cuando las facturas son emitidas con financiamiento se imprimen letras de cambio para que firme el cliente y luego se gestione el pago por el departamento de cobranzas.

- El bróker devuelve los documentos firmados al departamento de cobranzas para archivo de pólizas y gestión de cobro de las letras.
- Los documentos son contabilizados
- Luego se ubica o designa cobrador
- Mensualmente se realiza inventario de letras por cobrador y se emite informe

IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DÉBILES O CRÍTICAS (CONTROLES CLAVE Y DEFICIENCIAS)

a. Flujograma de Ingresos a Caja

Los pagos de los clientes se deberían aplicar en el día que fueron pagados y hacer el cierre de caja diariamente con su respectivo cuadro.

De las observaciones realizadas se determino que hay pagos que se aplican en días posteriores. Siendo esta una de las debilidades ya que la cartera no se encuentra actualizada y ocasiona problemas con los clientes.

b. Flujograma de Saldos a Favor

Los saldos a favor deben ser aplicados en un plazo no mayor a de 72 horas según el caso:

- De las pólizas por emitir debe encargarse el departamento de emisión..
- Cuando hay facturas abonadas el ejecutivo debe hablar con el cliente o el bróker para que pague el valor completo
- Cuando no se puede aplicar por repartos; el departamento de reaseguros es el llamado a solucionar este tema para la aplicación respectiva.
- Cuando hay pago de facturas anuladas debe consultarse con el departamento de siniestros para que indique si existe reclamos pendientes; en ese caso se niega el reclamo o el departamento de emisión revisa si el cliente solicito la anulación.

En estos casos se identifico debilidades especialmente en el caso de repartos y de facturas anuladas ya que no se consulta si hay reclamos en curso y se paga siniestros sin importar lo que dice la póliza de seguros afectando los intereses de la compañía.

c. Flujograma de Transferencia y Depósitos

En este ciclo de actividades la deficiencia encontrada es el retardo en la aplicación de los pagos y la disposición del departamento de tesorería de aplicar el pago de meses anteriores después de realizada la conciliación hasta la quincena del mes siguiente; para determinar si hay partidas conciliatorias; esto ocasiona graves problemas con los estados de cuenta ya que no están actualizados y la información que presentan no son reales.

d. Flujograma de Cheques protestados

La deficiencia encontrada en esta actividad es que la gestión de recupero de cheques devueltos no se basa en lo estipulado en las políticas de cartera.

Las políticas de cobro para cheques devueltos mencionan que debe recuperarse en un plazo no mayor de 15 días, caso contrario se cancelará la póliza o se enviará al abogado para que se dé trámite judicial.

e. Flujograma de Letras de Cambio

Esta es la principal debilidad que se encuentra en el departamento de cobranzas ya que los bróker que son encargados del cobro de las cuotas iniciales se demoran en la

gestión de cobro, por lo tanto cuando existe financiación de parte de la compañía, las letras de cambio al momento de contabilizarse ya tienen 1 o 2 letras vencidas, ocasionando provisiones de cartera vencida según lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos.

Otra debilidad es la falta de gestión por parte de los administradores de cartera que se refleja en la antigüedad de cartera a más de 60 días vencidos.

Lo que menciona las políticas de cartera es que no se puede tener más de dos letras vencidas. Si el cliente no quiere pagar se enviara carta de requerimiento de pago, otorgando al cliente un plazo de 10 días para negociar o pagar la deuda; caso contrario de cancelará la póliza por falta de pago.

ELABORACIÓN DE UN INFORME SOBRE EFECTIVIDAD Y CUMPLIMIENTO DE SISTEMAS

Sobre las deficiencias o debilidades detectadas en los ciclos de transacciones del departamento de cobranzas:

Podemos citar que no se cumple con los objetivos principales de la compañía como son:

- La captación de nuevos clientes por medio de la atención oportuna y eficiente de los clientes.
- Anticiparse a todo contratiempo personal o empresarial siendo eficaces y efectivos.

La información desactualizada es un claro efecto de que no se está cumpliendo efectivamente con los sistemas ya establecidos.

SELECCIÓN DE ÁREAS DÉBILES O CRÍTICAS

Las áreas o secciones donde se debe prestar mayor atención es el manejo de las letras de cambio ya que existe en la actualidad una cartera vencida muy importante.

Además uno de los objetivos de este proyecto es evaluar la gestión de cobranza del departamento, referente al cumplimiento de políticas establecidas por la empresa.

Las operaciones que van a realizarse son:

Antigüedad de Cartera

Provisiones Cartera Vencida

Identificar en que unidades de negocio la cartera vencida es mayor

Inventario de letras por cobrador

Clientes con cartera vencida mayor de 60 días

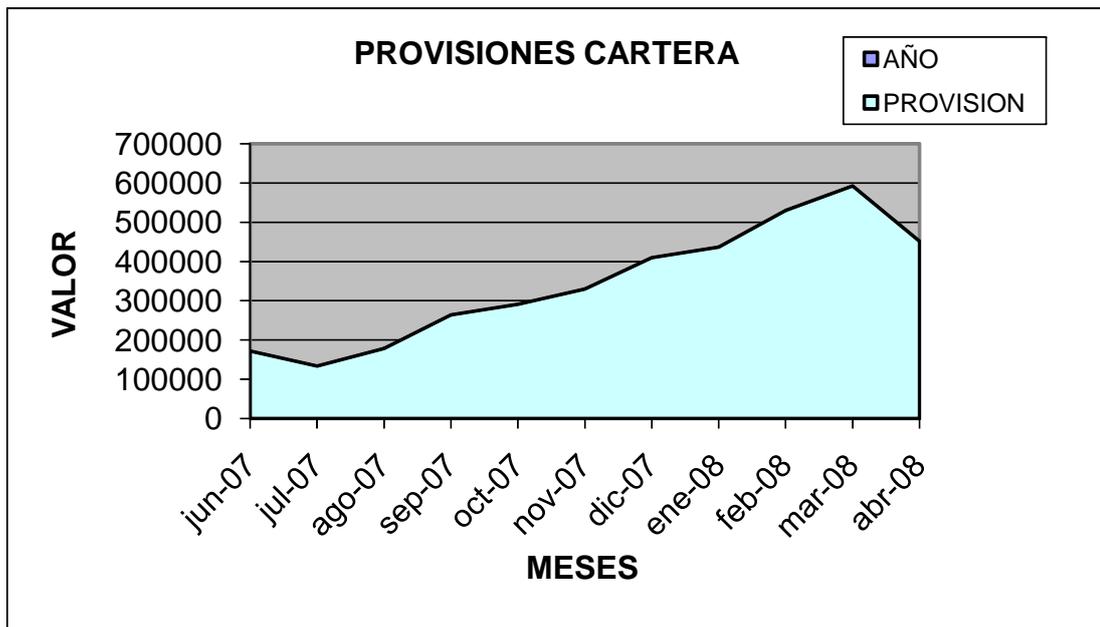
Mala aplicación de documentos

Indicador Gestión de Cobranza

**A-4 CEDULAS
SUMARIAS DE
HALLAZGOS DE
AUDITORÍA
Y
CEDULAS ANALÍTICAS**

ÍNDICE: A-4-1		
EMPRESA SAYAGS S.A. AUDITORIA OPERACIONAL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS		
CEDULA SUMARIA HALLAZGO: ANTIGÜEDAD CARTERA MAS DE 60 DÍAS		
AUDITOR RESPONSABLE: Patricio González G. FECHA DE INICIO:		
CARACTERISITICAS	EXPRESION	REFERENCIA
A. CONDICION	En la actualidad existe cartera mayor a 60 días en todas las sucursales, siendo esta el motivo para que las provisiones de cuentas incobrables sea muy alto y afecte directamente al resultado del ejercicio.	A-4-1-1;A-4-1-2;
B. CRITERIO	Las políticas de cobranzas se estan cumpliendo parcialmente ya la meta es no tener cartera vencida mayor a 60 días.	A-4-1-4; A-4-1-5; A-4-1-6;
C. EFECTO	El efecto es el incumplimiento de los presupuestos e indicadores de gestión que las altas autoridades fijaron, lo que ocasiona una desmotivación por no recibir los premio por gestión cumplida	A-4-1-3
D. CAUSA	La falta de supervisión y delegación de funciones son las causas que ocasionan que la cartera no se revise regularmente.	A-4-1-7; A-4-1-8; A-4-1-9; A-4-1-10
E. CONCLUSION	La cartera vencida afecta el flujo de caja y los resultados del ejercicio	
F. RECOMENDACIÓN	Revisar y depurar cartera según su antigüedad e Incentivar a los cobradores por única vez en lo que se refiere al porcentaje de comisiones.	
ELABORADO POR: PATRICIO GONZALEZ		FECHA: 30-may-08
REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO		FECHA: 30-may-08

EVOLUCION PROVISIONES CARTERA		
MES	AÑO	PROVISION
junio-07	2007	171.815,44
julio-07	2007	133.571,03
agosto-07	2007	178.326,97
septiembre-07	2007	263.901,35
octubre-07	2007	290.862,72
noviembre-07	2007	329.698,55
diciembre-07	2007	409.554,72
enero-08	2008	436.470,62
febrero-08	2008	529.786,66
marzo-08	2008	592.181,64
abril-08	2008	451.325,03



ELABORADO POR: PATRICIO GONZALEZ

FECHA: 02/04/2008

REVISADO POR: DRA. GRACIELA CASTRO

FECHA: 02/04/2008

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE SEGUROS

CALCULO DE PROVISIONES PARA CARTERA VENCIDA

Form. 317-A

Entidad: COMPAÑÍA SAYAGS S.A.

Código:

Fecha de Corte: AL 30 DE ABRIL DE 2008

	CARTERA VENCIDA TODOS LOS RAMOS SEGUROS				PROVISION REQUERIDA SEGUROS		
	VIDA	GENERAL	%		VIDA	GENERAL	TOTAL
0 A 2 MESES	0,00	4.949.275,09	0%		0,00	0,00	0,00
2 A 5 MESES	0,00	1.326.947,63	5%		0,00	66.347,38	66.347,38
5 A 6 MESES	0,00	238.861,49	15%		0,00	35.829,22	35.829,22
6 A 10 MESES	0,00	556.801,93	25%		0,00	139.200,48	139.200,48
10 A 12 MESES	0,00	152.839,04	50%		0,00	76.419,52	76.419,52
12 EN ADELANTE	0,00	127.658,86	100%		0,00	127.658,86	127.658,86
TOTAL CARTERA VENCIDA				TOTAL PROVISIONES REQUERIDAS TODOS LOS RAMOS			
	0,00	7.352.384,04			0,00	445.455,47	445.455,47

	CARTERA VENCIDA FIANZAS SEGUROS				PROVISION REQUERIDA SEGUROS		
	VIDA	GENERAL	%		VIDA	GENERAL	TOTAL
0 A 2 MESES	0,00	73.457,68	0%		0,00	0,00	-
2 A 5 MESES	0,00	22.433,38	2%		0,00	448,67	448,67
5 A 6 MESES	0,00	5.208,63	7%		0,00	364,60	364,60
6 A 10 MESES	0,00	29.154,50	12%		0,00	3.498,54	3.498,54
10 A 12 MESES	0,00	546,66	25%		0,00	136,67	136,67
12 EN ADELANTE	0,00	2.842,18	50%		0,00	1.421,09	1.421,09
TOTAL CARTERA VENCIDA				TOTAL PROVISIONES REQUERIDAS FIANZAS			
	0,00	133.643,03			0,00	5.869,57	5.869,57

ANALISIS PROVISIONES	
Total Provisiones Requeridas Todos los Ramos	445.455,47
Total Provisiones Requeridas Fianzas	5.869,57
Provisiones Constituidas	451.325,03
EXCEDENTE O DEFICIT	-

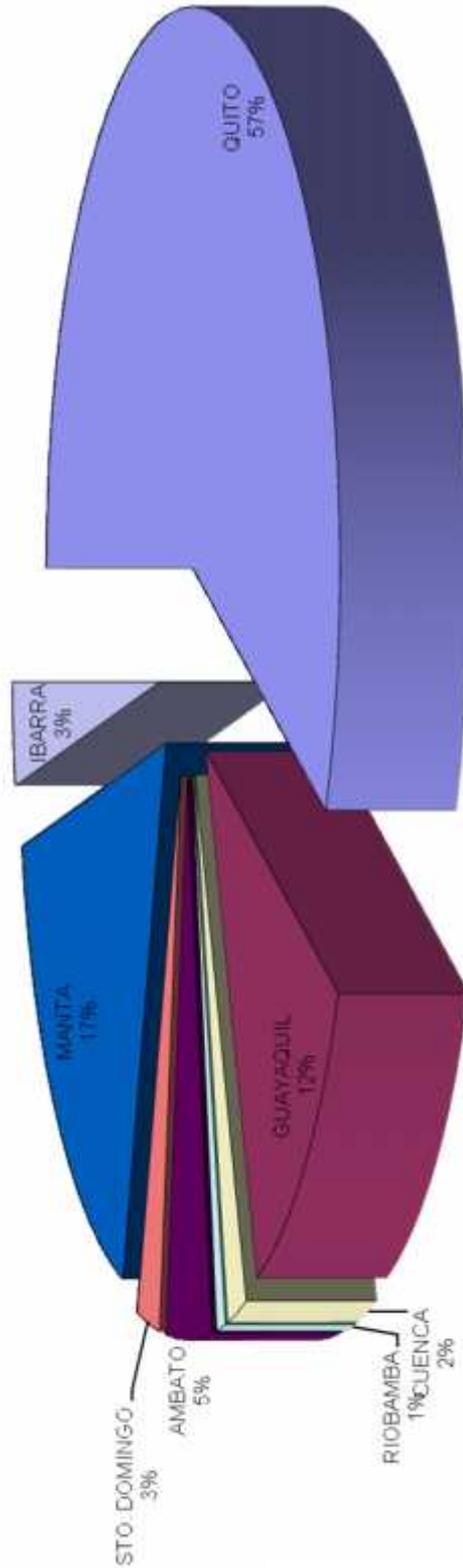
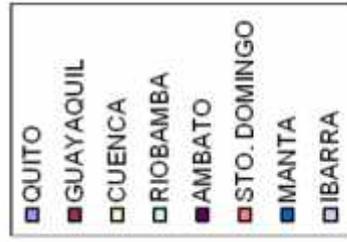
REPRESENTANTE LEGAL

CONTADOR No.

FUENTE: COMPAÑÍA SAYAGS S.A.

FACTURAS		A LA SORTEA																
Poliza	Antes	Algor.	Fecha	Factura	Documento	Vcto. Desc.	Fecha	Saldo	Monto de d	V. Verificado	V. de Desc.	V. Cto Desc.	V. 100 dias	V. 100 dias	V. 100 dias	V. 100 dias	Max. Sal	
FIANZAS								498,664.56	105,418.52	303,246.04	69,574.62	218,235.87	35,110.24	44,376.37	0.816,00	0.816,00	48,832.94	
MASIVOS								10,553.11	0.00	10,553.11	0.00	0.00	0.00	10,553.11	0.00	0.00	0.00	
TOTAL MANIA								113,163.35	64,875.36	48,287.99	15,411.47	7,387.96	1,067.03	4,911.35	2,562.31	2,562.31	36,947.87	
								632,381.02	170,293.88	452,087.14	84,986.09	216,123.83	36,177.27	59,640.83	9,378.31	9,378.31	35,780.81	
QUITO																		
AGRICOLA GANADERO								73,596.18	22,482.17	51,114.01	7,259.02	42,364.31	0.00	1,135.99	304.59	304.59	50.19	
CORPORATIVO								9,046,635.92	5,525,841.25	3,520,794.67	2,050,744.50	509,370.39	9,926.80	36,442.50	2,809.54	2,809.54	11,590.94	
MACRONEGOCIOS								5,635,083.56	5,522,484.94	110,598.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
MASIVOS								1,512,712.21	927,974.43	584,737.78	261,387.50	165,882.79	30,474.03	68,229.56	18,395.59	18,395.59	40,448.03	
TOTAL QUITO								16,266,027.67	11,998,382.79	4,267,244.88	3,529,900.90	717,617.40	40,400.83	105,888.05	21,589.24	21,589.24	51,999.16	
RIOBAMBA																		
CORPORATIVO								128,925.72	98,797.72	30,128.00	16,677.30	9,687.45	339.30	1,779.96	788.15	788.15	885.84	
MASIVOS								9,124.58	5,260.51	3,864.07	1,446.87	536.78	98.63	0.66.99	104.82	104.82	979.98	
TOTAL RIOBAMBA								138,050.30	104,058.23	33,992.07	18,124.17	10,224.23	437.93	2,416.95	919.97	919.97	1,865.82	
SANTO DOMINGO																		
AGRICOLA GANADERO								2,151.89	1,854.82	297.07	297.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
CORPORATIVO								332,091.24	198,891.98	141,209.26	68,075.48	62,926.20	2,529.02	4,539.86	1,367.04	1,367.04	1,351.56	
MASIVOS								113,401.92	64,420.86	48,981.06	23,680.38	17,039.93	2,044.20	5,159.54	1,020.73	1,020.73	209.08	
TOTAL SANTO DOMINGO								447,493.05	257,676.86	199,568.19	91,800.93	79,966.13	4,573.22	9,699.50	2,387.77	2,387.77	1,560.64	
LEIRA								35,334,856.55	18,615,509.65	6,709,286.90	4,905,103.47	12,433,371.67	123,453.23	286,687.30	46,532.11	46,532.11	104,159.12	
TOTAL ANTIGUEDAD DE CARTERA								27,296,789.54	19,923,248.36	7,373,541.18	4,938,504.86	1,338,468.77	242,311.13	491,660.24	151,016.67	151,016.67	121,089.81	

PROVISIONES CARTERA VENCIDA A NIVEL NACIONAL AL 30 DE ABRIL DE 2008



ELABORADO: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 15 DE MAYO 2008

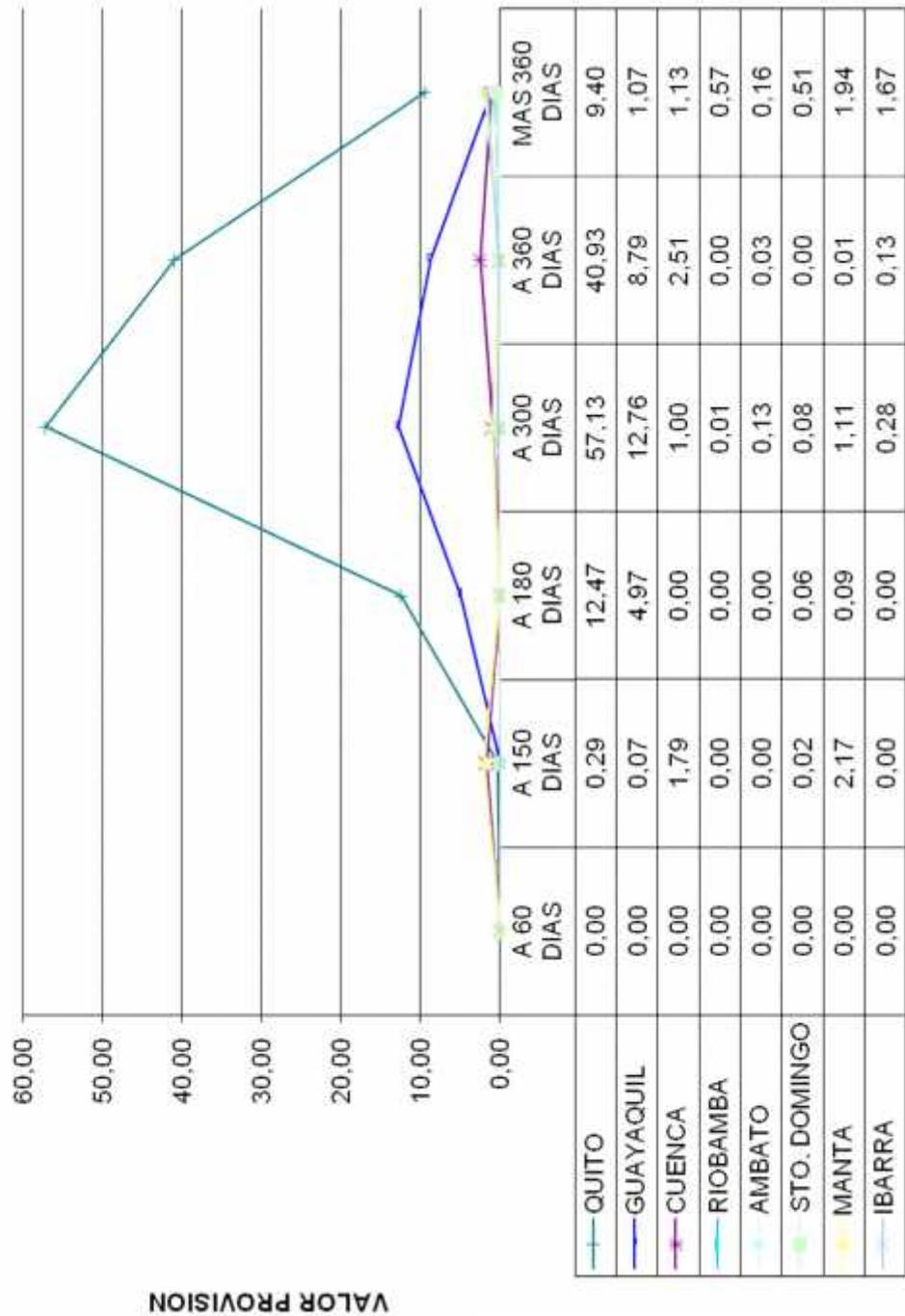
ANALISIS CARTERA VENCIDA MES DE ABRIL 2008

PROVIS. PRIMAS POR COBRAR	A 60 DIAS	A 150 DIAS	A 180 DIAS	A 300 DIAS	A 360 DIAS	MAS 360 DIAS	SUMAN
QUITO	0,00	0,29	12,47	57,13	40,93	9,40	120,23
GUAYAQUIL	0,00	0,07	4,97	12,76	8,79	1,07	27,67
CUENCA	0,00	1,79	0,00	1,00	2,51	1,13	6,44
RIOBAMBA	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,57	0,59
AMBATO	0,00	0,00	0,00	0,13	0,03	0,16	0,33
STO. DOMINGO	0,00	0,02	0,06	0,08	0,00	0,51	0,67
MANTA	0,00	2,17	0,09	1,11	0,01	1,94	5,32
IBARRA	0,00	0,00	0,00	0,28	0,13	1,67	2,08
SUMAN	0,00	4,36	17,60	72,50	52,41	16,45	163,32
PROVIS.PAGARES Y LETRAS	A 60 DIAS	A 150 DIAS	A 180 DIAS	A 300 DIAS	A 360 DIAS	MAS 360 DIAS	SUMAN
QUITO	0,00	35,88	6,06	26,45	10,75	52,00	131,15
GUAYAQUIL	0,00	5,02	2,46	13,91	0,67	4,13	26,19
CUENCA	0,00	1,89	0,34	0,46	0,00	0,00	2,69
RIOBAMBA	0,00	0,51	0,07	0,60	0,46	1,87	3,51
AMBATO	0,00	1,75	1,22	4,73	5,19	8,82	21,71
STO. DOMINGO	0,00	4,00	0,69	2,42	1,44	1,56	10,11
MANTA	0,00	11,31	5,43	13,54	4,69	35,78	70,74
IBARRA	0,00	1,60	2,06	7,22	0,05	0,00	10,92
SUMAN	0,00	61,95	18,32	69,34	23,27	104,16	277,03
PROVIS.PRIMAS Y LETRAS	A 60 DIAS	A 150 DIAS	A 180 DIAS	A 300 DIAS	A 360 DIAS	MAS 360 DIAS	SUMAN:
QUITO	0,00	36,17	18,53	83,59	51,69	61,40	251,38
GUAYAQUIL	0,00	5,08	7,43	26,67	9,47	5,20	53,86
CUENCA	0,00	3,68	0,35	1,46	2,51	1,13	9,13
RIOBAMBA	0,00	0,51	0,07	0,62	0,46	2,43	4,09
AMBATO	0,00	1,75	1,22	4,86	5,23	8,98	22,04
STO. DOMINGO	0,00	4,02	0,75	2,50	1,44	2,07	10,79
MANTA	0,00	13,48	5,52	14,64	4,69	37,72	76,06
IBARRA	0,00	1,60	2,06	7,49	0,18	1,67	13,00
SUMAN	0,00	66,30	35,92	141,84	75,67	120,61	440,35

ELABORADO POR
REVISADO POR:
FECHA:

PATRICIO GONZALEZ
DRA. GRACIELA CASTRO
15-may-08

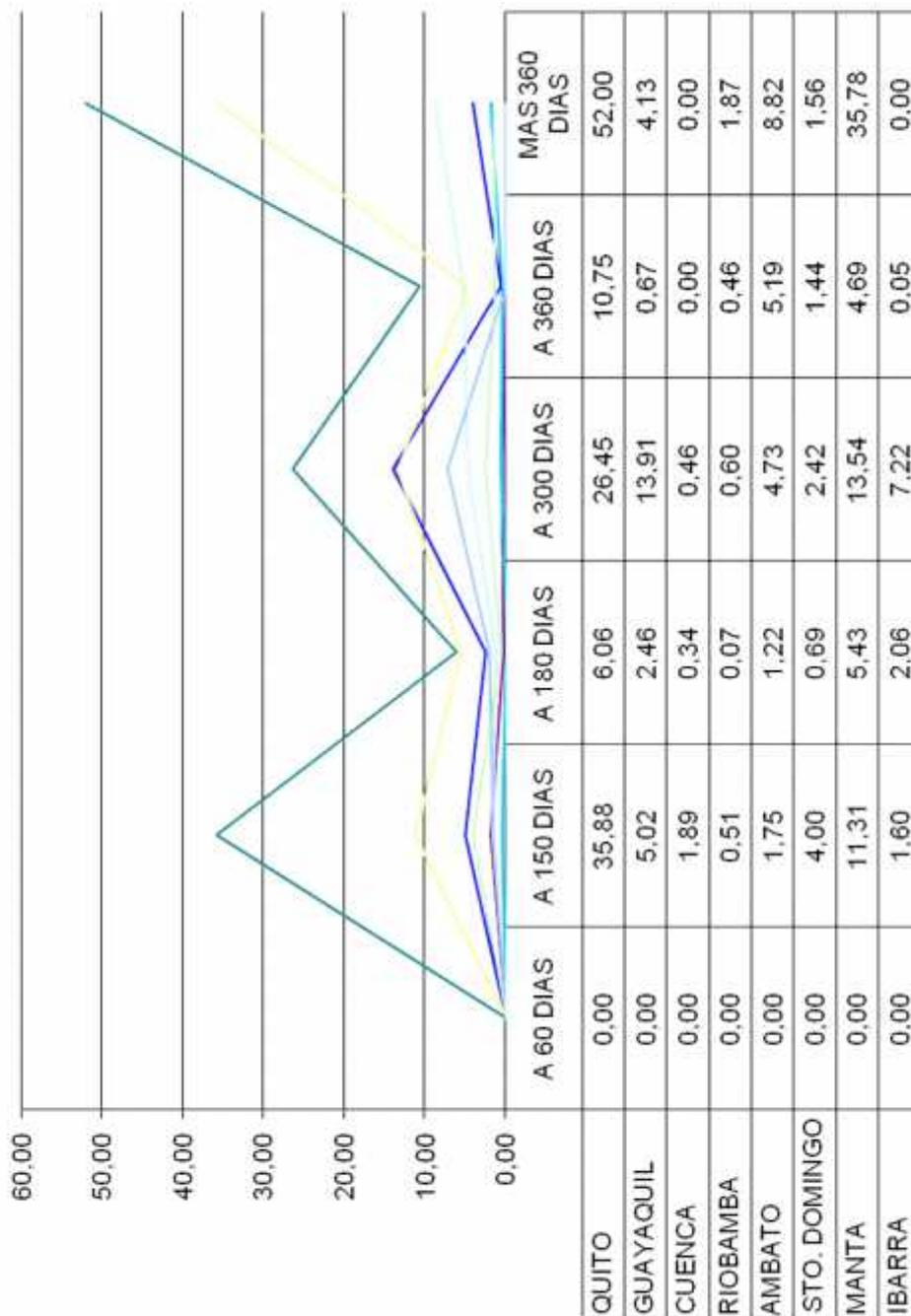
**PROVISION PRIMAS VENCIDAS A NIVEL NACIONAL
AL 30 DE ABRIL DE 2008 (En miles USD)**



ANTIGUEDAD CARTERA

ELABORADO: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA 15 DE MAYO 2008

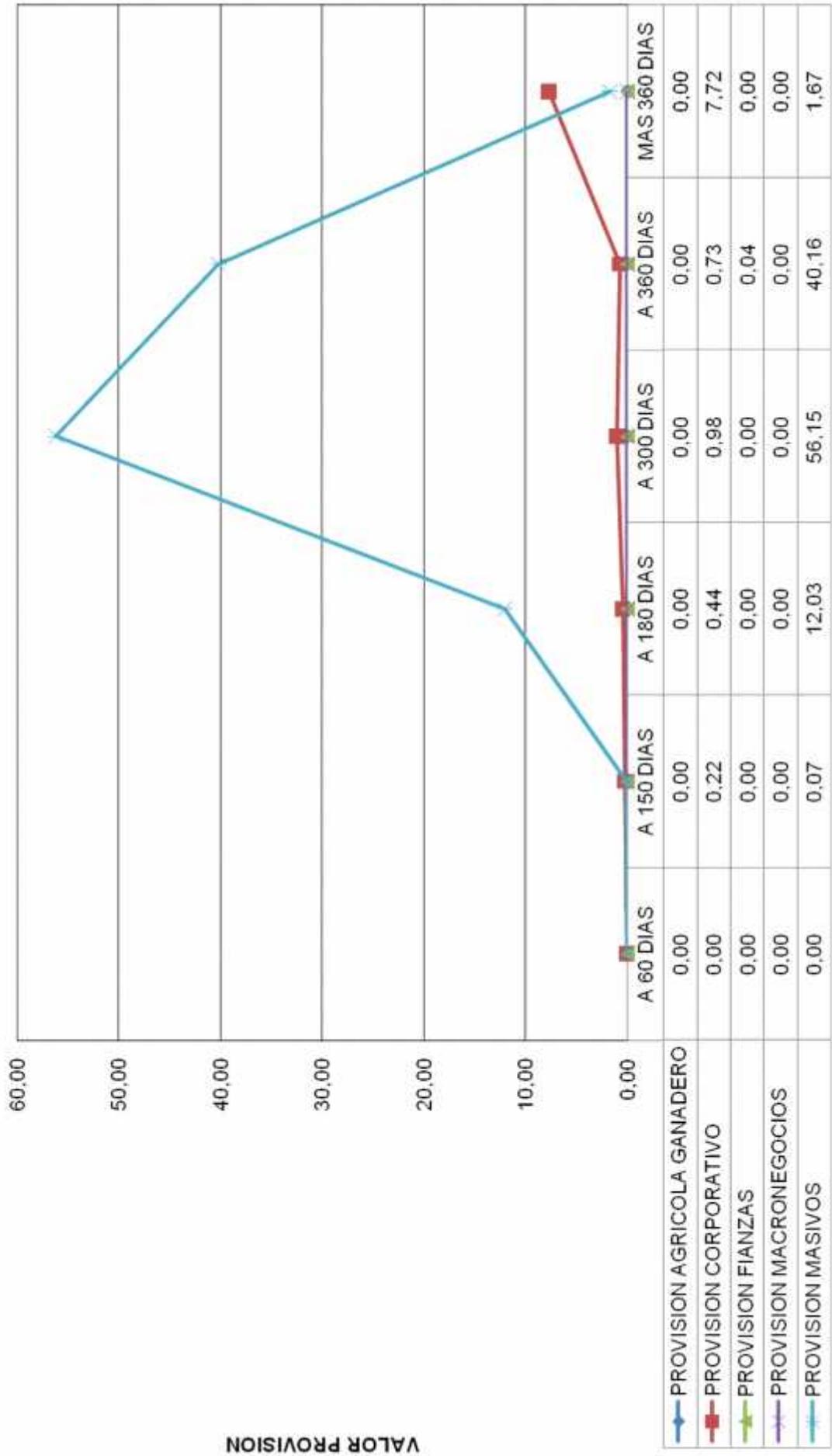
**PROVISION LETRAS VENCIDAS A NIVEL NACIONAL
AL 30 DE ABRIL DE 2008 (En miles USD)**



ANTIGUEDAD CARTERA

ELABORADO: PATRICIO GONZÁLEZ
REVISADO: DRA. GRACIELA CASTRO
FECHA: 15 DE MAYO 2008

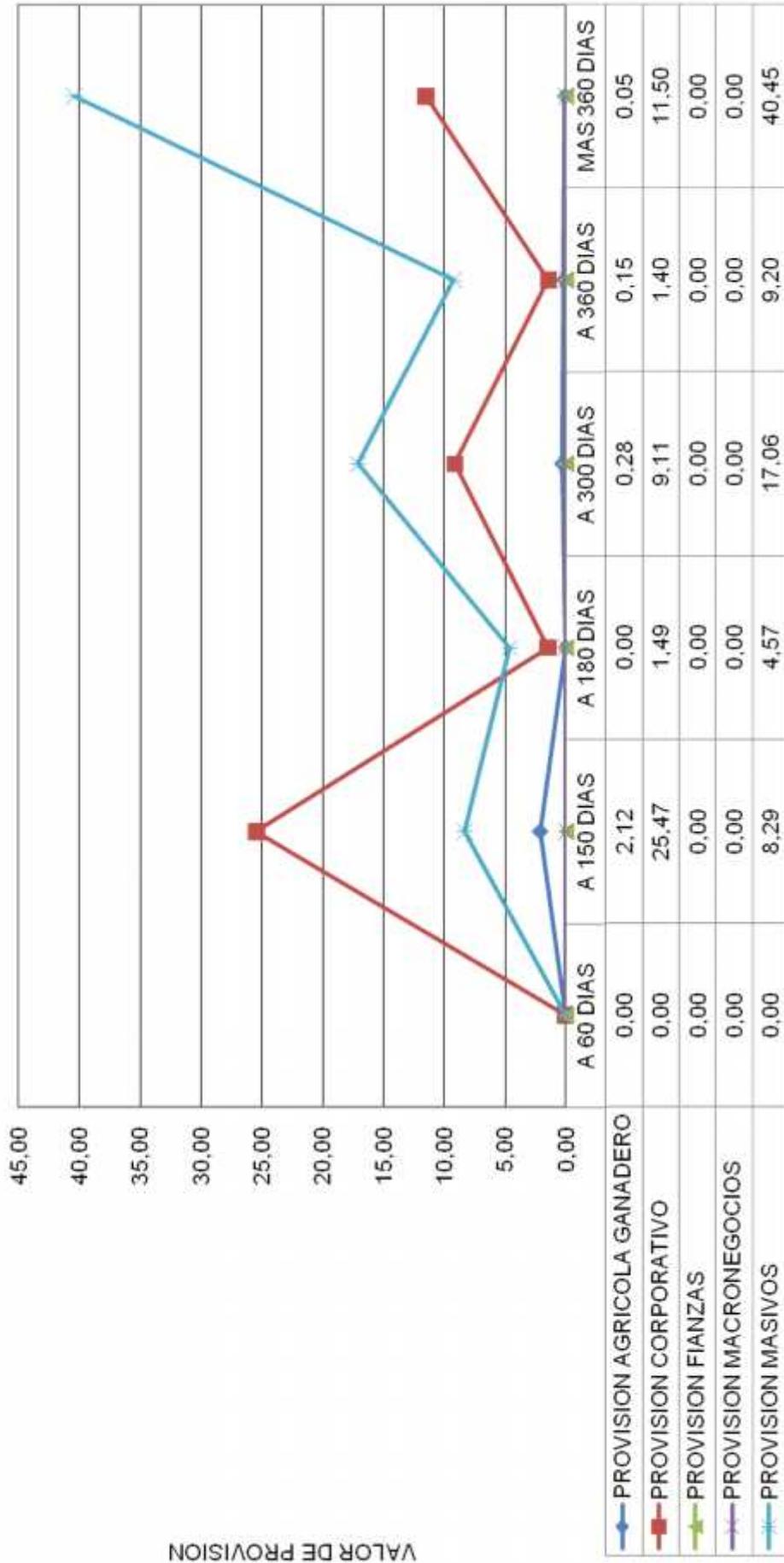
PROVISION PRIMAS VENCIDAS SUCURSAL QUITO AL 30 DE ABRIL DE 2008 (En miles USD)
 POR UNIDAD DE NEGOCIO



VALOR PROVISION

ELABORADO: PATRICIO GONZÁLEZ
 REVISADO: DRA. GRACIELA CASTRO
 FECHA: 15 DE MAYO 2008

PROVISION LETRAS VENCIDAS SUCURSAL QUITO AL 30 DE ABRIL DE 2008 (En miles USD)
POR UNIDAD DE NEGOCIO



VALOR DE PROVISION

ELABORADO: PATRICIO GONZÁLEZ
REVISADO: DRA. GRACIELA CASTRO
FECHA: 15 DE MAYO 2008

6.3 INFORME
DE AUDITORÍA
OPERACIONAL

COMPAÑÍA
SAYAGS S.A.

CARTA DE INFORME

Al Presidente Ejecutivo:

Presento el informe titulado “**Auditoría Operacional del Departamento de Cobranzas de la Compañía SAYAGS S.A.**”. La Auditoría Operacional se realizó durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2008 de conformidad con la autorización del Presidente Ejecutivo de la compañía y con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y en consecuencia, incluyo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideré necesarios para las diferentes circunstancias.

Debido a la naturaleza operacional nuestra auditoría no comprendió el examen de los estados financieros de la empresa, por lo que nuestro informe no intenta expresar opinión alguna respecto a su situación financiera y los resultados de sus operaciones financieras.

Quito, 04 de julio de 2008

Edgar Patricio González Garzón

AUDITOR

**INFORMACIÓN
INTRODUCTORIA DEL
INFORME**

SAYAGS S.A. tiene su matriz en Quito y cuenta con sucursales en Guayaquil, Cuenca, Ambato, Riobamba, Santo Domingo de los Colorados, Manta e Ibarra; lo que la convierte en la compañía de seguros con la mayor cobertura nacional.

SAYAGS Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., se constituyó mediante escritura pública en septiembre de 1992.

El trabajo está dirigido para evaluar la gestión del departamento de Cobranzas en lo referente al cumplimiento de las políticas establecidas por la jefatura.

"En muchas de las actividades examinadas no se encontró deficiencias. Sin embargo, en base a aquellas en las que si se encontró deficiencias, se concluyo que las políticas de cobranzas debe ser mejoradas y que se requiere un procedimiento efectivo de auditoría interna por parte de la administración."

**SÍNTESIS
O RESUMEN
DEL
INFORME**

El examen de Auditoría Operacional realizado a la compañía **SAYAGS .S.A.** arrojó los siguientes hallazgos:

- Para la aplicación de los pagos en el departamento de tesorería hay complicaciones frecuentes como pólizas mal emitidas o anuladas; que afectan el desarrollo normal de las transacciones
- Otra de las situaciones que afectan uno de los objetivos del departamento (no tener cartera vencida mayor de 60 días) es la entrega de las letras vencidas al los señores cobradores en algunos casos hasta 2 letras vencidas; esto ocurre porque las pólizas se entregan tarde o los bróker que son los encargados del cobro de las cuotas iniciales financian a sus clientes.
- La pérdida de las letras de cambio es otro hallazgo detectado y no se puede identificar los responsables ya que no hay un documento de entrega recepción de estos documentos por parte del custodio de las mismas.
- Los bróker no envían oportunamente los documentos firmados con las letras de cambio de los clientes lo que ocasiona un retraso que afecta la antigüedad de cartera. La gestión de cobro de las cuotas iniciales o facturas de contado no es realizada con frecuencia por los ejecutivos de cobranzas.
- La mala aplicación de los pagos en el departamento de caja se da por personal nuevo y con poca experiencia en el tema de seguros.

RESULTADOS
DE LA
AUDITORÍA

HALLAZGOS
DE AUDITORÍA
OPERACIONAL

COMENTARIOS

1. CONDICIÓN.- En la actualidad existe una cartera vencida considerable e importante que afecta el resultado de la compañía ya que las provisiones de cartera incobrable en el lapso de un año se han incrementado.

Además afecta el flujo de caja ya que es primordial que los recursos con los que dispone la compañía puedan asignarse para el pago oportuno de las obligaciones, tanto con los proveedores internos como externos.

La falta de disponibilidad del dinero para cumplir las obligaciones de la compañía obliga a realizar préstamos que ocasionan un gasto financiero y que normalmente no está presupuestado.

2. CRITERIO.- Los objetivos de la compañía no van de la mano con el desenvolvimiento del departamento y ni siquiera se cumple con las políticas de cobranzas ya establecidas.

3. EFECTO.- Entre los efectos obtenidos del examen de auditoría se destaca un fracaso en el logro de las metas:

- La ineffectividad en el trabajo (no se está realizando los procedimientos conforme a las políticas de cobranzas)
- Informes poco útiles

- Ausencia de controles
- Desmoralización del personal, por no cumplimiento de objetivos para recibir un bono adicional a su remuneración.

4. CAUSA.- Entre las razones para que la antigüedad de cartera haya crecido es la falta de capacitación al nuevo personal que ingreso al departamento, la negligencia o descuido en las tareas encomendados a los ejecutivos u otras como:

- Falta de comunicación.
- Falta de buen juicio o sentido común.
- Inadvertencia del problema.
- Falta de esfuerzo e interés suficientes.
- Divorcio entre ejecutivos y cobradores
- Falta de supervisión adecuada.
- Falta de delegación de autoridad.
- No hay auditoría interna de departamento

CONCLUSIONES

- Existe una cartera vencida considerable, que afecta el resultado de la empresa, situación presentada por la falta de supervisión.
- Hay información desactualizada en lo que se refiere a cartera de clientes por procesos internos que interrumpen la aplicación oportuna de los pagos.
- Falta comunicación y apoyo entre cobradores y ejecutivos sobre las gestiones realizadas con los clientes morosos, con el fin de evitar que la cartera vencida siga aumentando.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que las provisiones empiecen a bajar por lo que hay que tomar medidas correctivas y una de ellas es bajar la antigüedad de cartera a través de la depuración de la misma, una opción puede ser incentivar a los cobradores con un porcentaje adicional a sus comisiones por única vez
- Entre los informes del sistema de cobranzas debería incluirse un menú de cartera por ejecutivo y cobrador, ya que esto permitiría al usuario desenvolverse eficientemente y la recuperación de cartera será eficaz y efectiva y por ende los ejecutivos del departamento cumplirán con las metas establecidas y tendrán un premio por su esfuerzo y trabajo.

- Lo que se refiere a la entrega de letras de cambio a los señores cobradores se recomienda al custodio de las mismas entregar un reporte de entrega recepción.
- Los controles y supervisión para medir los indicadores de gestión del departamento deben realizarse semanalmente para tomar los correctivos necesarios dentro del mes y puedan cumplirse las metas.
- La comunicación entre los responsables del departamento y sus relacionados es necesaria y oportuna para la toma de decisiones.
- Se recomienda la delegación de funciones para que el responsable del departamento pueda cumplir con su misión de supervisión y control.
- Si tenemos una cartera manejable fortalecerá las finanzas de la compañía, lo que le permitirá realizar un plan de inversiones y tener un flujo de caja positivo para que los altos ejecutivos tomen decisiones importantes para la compañía.
- Cuando se empiece a bajar la antigüedad de cartera los balances y el resultado del ejercicio mejorará.
- El cumplimiento de las metas y de gestión de cobro son importantes sin dejar de descuidar la atención del cliente como esta expresado entre los objetivos principales de la compañía.

CONCLUSIONES

La práctica de auditoría realizada en la compañía SAYAGS S.A., se pudo realizar con el apoyo de funcionarios de la empresa, de la Universidad Técnica Particular de Loja y principalmente de mi directora de tesis.

En el desarrollo de esta práctica, lo que me ha llamado la atención es el apoyo de la compañía SAYAGS S.A. a su personal para que puedan desarrollarse académicamente; es una de las fortalezas de esta compañía ya que al contar personal calificado entre sus filas, es de gran utilidad para el cumplimiento de las estrategias y metas planeadas por los altos ejecutivos.

La oportunidad de realizar la práctica de auditoría en una de las empresas más grandes del país ha sido una experiencia muy gratificante ya que personalmente ha llenado mis expectativas sobre la carrera que he decidido seguir.

RECOMENDACIONES

Yo recomiendo a la Universidad Técnica Particular de Loja hacer una campaña de información y publicidad para poder ubicar a sus alumnos en empresas privadas y públicas para que a través de las prácticas profesionales puedan desarrollarse mejor y se encuentren calificados y aptos para enfrentarse a esta sociedad que aspira crecer económicamente contando con profesionales excelentes.

La Universidad Técnica Particular de Loja se encuentra ubicada entre las mejores universidades del país, por lo que le obliga a continuar mejorando y una de las opciones sería mantener una base de datos de sus estudiantes egresados y profesionales que se encuentren trabajando para que puedan permitir a los nuevos estudiantes de la universidad realizar sus prácticas e inclusive puedan ingresar a sus compañías.

Esta comunidad universitaria debe seguir creciendo con profesionales capacitados, que continúen preparándose para llenar las expectativas de las compañías de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

1. ANDRADE PUGA, Ramiro (1998): **Auditoría Teoría Básica Enfoque Moderno**, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
2. AGUILAR FEIJO, Ruth Marlene (1996): **Metodología de la Investigación Científica**. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
3. JUAN CARLOS MIRA NAVARRO, **Apuntes de Auditoría**, Versión 1.8, 15 marzo 2006
4. Lic. Ederlys Hernández Meléndrez y Lic. Adelys Rosa Sánchez Gómez **Indexado en Auditoría y control interno**
5. Manual Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras (**ILACIF**).
6. **Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control**. Acuerdo 031-CG (22/11/2001) R.O N° 469 (07/12/2001)
7. SÁNCHEZ MENDIETA, Betty (2001): **Guía para diseñar el Proyecto de práctica profesional en el área de contabilidad y auditoría**. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja.
8. VASCONEZ, José Vicente: **Contabilidad Intermedia**. Editorial Carvajal S.A.
9. VILLALBA AVILÉS, Carlos (2004): **Metodología de la Investigación Científica**. Sur Editores. Segunda edición.
10. WHITTINGTON, O.Ray; PANY, Kart (2005): **Principios de Auditoría**. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Décimo cuarta edición.
11. WHITTINGTON, O.Ray; PANY, Kart (2000): **Auditoría un Enfoque Integral**. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Décimo segunda edición.

12. ZAPATA SÁNCHEZ, Pedro (1996): **Contabilidad General**. Editorial McGraw-Hill. Segunda edición.