



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA INTEGRAL

“Examen de Auditoría Integral al área de clientes de RVS (BRÓKER)

De la ciudad de Riobamba, año 2012”

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTORA: Ramírez Casco, Andrea del Pilar

DIRECTOR: Velásquez Navas, Marcelo Gerardo Dr.

CENTRO UNIVERSITARIO RIOBAMBA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctor

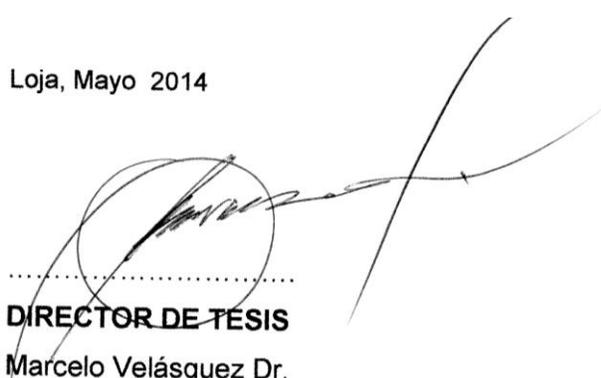
Marcelo Velásquez Navas

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de maestría, denominado “Examen de Auditoría Integral al área de clientes de RVS (Bróker) de la ciudad de Riobamba, año 2012” realizado por Andrea del Pilar Ramírez Casco, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Mayo 2014



.....
DIRECTOR DE TESIS

Marcelo Velásquez Dr.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Andrea del Pilar Ramírez Casco, declaro ser autora del presente trabajo de grado de fin de Maestría: “Examen de Auditoría Integral al área de clientes de RVS (Bróker), De la ciudad de Riobamba, año 2012” de la Titulación Magíster en Auditoría Integral, siendo Marcelo Velásquez Navas director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual e 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”

.....
Andrea del Pilar Ramírez Casco
CI: 0604445502

DEDICATORIA

En nuestro camino nos encontramos con personas muy especiales, quienes con una palabra de aliento te cambian la vida totalmente; aquellas que estando cerca o lejos dejan huellas en el corazón, por todo ello dedico este trabajo:

A Dios, porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fuerzas para seguir adelante. A mis padres, que me han sido pilares fundamentales en mi formación profesional.

Al Dr. Marcelo Velásquez, por su comprensión y apoyo incondicional. En especial a todas aquellas personas que me brindaron apoyo verdadero.

Andrea del Pilar Ramírez Casco

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Ciencias Contables, por haberme abierto la puerta para cumplir un sueño de constancia y esfuerzo. A todos mis profesores que me han sabido impartir sus conocimientos y experiencia.

Dejo constancia de mi reconocimiento al Dr. Marcelo Velásquez por sus aportes y recomendaciones que fueron parte importante en este trabajo.

Mi gratitud al Señor Robinson Velastegui, por proporcionarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Y finalmente a todas las personas que con sus conocimientos y experiencia han contribuido al feliz término de mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA	<i>ii</i>
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	<i>iii</i>
DEDICATORIA	<i>iv</i>
AGRADECIMIENTO.....	<i>v</i>
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	<i>1</i>
RESUMEN EJECUTIVO	<i>4</i>
SUMMARY	<i>6</i>
INTRODUCCIÓN	<i>7</i>
CAPITULO I	<i>8</i>
INTRODUCCIÓN	<i>8</i>
1.- Introducción	<i>9</i>
1.1. Antecedentes de la Organización	<i>9</i>
1.1.1.- Misión y Visión.....	<i>10</i>
1.1.1.1.- Misión	<i>10</i>
1.1.1.2.- Visión	<i>10</i>
1.1.1.3.- Base Legal	<i>10</i>
1.1.1.4.- Objetivo Empresarial	<i>10</i>
1.1.1.5.- Organigrama Estructural	<i>11</i>
1.1.1.6.- Organigrama Funcional	<i>11</i>
1.1.1.7 - Justificación de la Investigación	<i>13</i>
1.1.2 - Objetivos y Resultados Esperados	<i>15</i>
1.1.2.1.- General.....	<i>15</i>
1.1.2.2.- Específicos	<i>15</i>
1.1.2.3.-Resultados Esperados	<i>15</i>
1.1.3. Presentación de la Memoria.....	<i>15</i>

CAPITULO II	16
MARCO REFERENCIAL	16
2.- MARCO REFERENCIAL	17
2.1.- Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento	17
Según algunos autores:.....	17
2.1.1.- Importancia y contenido del Informe de Aseguramiento.....	18
2.1.2.- Descripción conceptual y los criterios principales de los componentes que conforman la auditoría integral	22
2.1.2.1- Auditoría Financiera	22
2.1.2.2.- Conceptos.....	22
2.1.2.3.- Afirmaciones de la Auditoría Financiera.....	22
2.1.3.1.- Auditoría de Cumplimiento.....	23
2.1.3.3.- Afirmaciones de la Auditoría de Cumplimiento	24
2.2.3.4.- Auditoría de Gestión.....	24
2.2.3.5.- Concepto	24
2.1.3.6.-Afirmaciones de la Auditoría de Gestión.....	25
2.1.3.7.- Indicadores de Gestión	25
2.1.3.9.- Cuadro de Mando Integral.....	27
2.1.4.1.- Auditoría de Control Interno.....	28
2.1.4.2.- Conceptos.....	28
2.1.4.3.- Afirmaciones de la Auditoría de Control Interno	29
2.1.4.4.- Componentes del Sistema de Control Interno	29
2.1.4.5.- Proceso de la Auditoría Integral	32
2.1.4.6.- Planeación.....	33
2.1.4.7- Ejecución de la Auditoría Integral	37
2.1.4.8.- Comunicación.....	40
2.1.4.9.-SEGUIMIENTO	44

CAPITULO III	45
ANÁLISIS DE LA EMPRESA	45
3.- Análisis de la Empresa.....	46
3.1.- Introducción.....	46
3.1.1.- Filosofía Institucional	47
3.1.2.- Organigrama Funcional.....	49
3.1.3.- Determinación del FODA	50
3.1.4 - Características Económicas del Servicio	53
3.1.5.- Comercialización del Servicio.....	54
3.1.6- Cadena de Valor	55
3.1.7.- Análisis de los Procesos	56
3.2.- Importancia de realizar un Examen de Auditoría Integral al Área de Clientes de RVS (Bróker)	56
CAPITULO IV	57
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL.....	57
4.- Resumen del proceso.....	58
4.1.- Demostración de la Hipótesis.....	75
4.1.1.- Hipótesis	75
4.1.2.- Demostración	75
4.1.3.- Conclusiones y Recomendaciones	76
4.1.4.1.- Conclusiones.....	76
4.1.4.2.- Recomendaciones.....	77
4.2.- Bibliografía	78

Índice de Figuras

Fig. 1 Propósito de los Servicios de Aseguramiento	19
Fig. 2 Elementos de Control de Servicios de Aseguramiento	20
Fig. 3 Afirmaciones de Auditoría Financiera	24
Fig. 4 Elementos del COSO I	33
Fig. 5 Ejemplo de Riesgo de Auditoría	37
Fig. 6 Recomendaciones de Auditoría	48
Fig. 7 Foda Matemático	57
Fig.8 Foda Matemático RVS (Bróker)	58
Fig.9 Cadena de Valor de RVS (Bróker)	60

Índice de Tablas

Tabla 1 Ficha Técnica de Indicadores	28
Tabla 2 Fases de Auditoría Integral	35

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se enfocó a realizar un Examen de Auditoría Integral al área de clientes de RVS (Bróker), de la ciudad de Riobamba periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Por tener una amplia trayectoria en el mercado riobambeño, en la venta de pólizas de seguros, brindando un servicio personalizado a diferencia de la competencia, se ha visto necesario examinar si la entidad ha aplicado y utilizado los recursos financieros, talento humano y tecnológico. Para la presentación de la información financiera y administrativa en forma oportuna, confiable de acuerdo a la normativa legal vigente a la cual se encuentra sujeta la entidad.

La Auditoría Integral tiene como objetivo analizar la información financiera, el sistema de control, el cumplimiento de la normativa legal, operacional en busca del mejoramiento empresarial, a través de sugerencias, instrucciones e informes, y por cuanto es más fácil evaluar controles que mitiguen los errores y desviaciones antes o en el momento en que ello suceda, a descubrirlos en forma posterior .y puedan cumplir sus metas y objetivos propuestos, en forma eficiente.

Palabras Claves: Auditoría integral, eficiencia operacional, eficiencia, economía, efectividad, información financiera sistema de control, conformidad con la legislación y normativas operativas

SUMMARY

This research is focused in developing an integral audit test to the customer area to RVS (broker), in Riobamba, period January 1st 2012 to December 31st 2012. For its experience in Riobamba, in insurance policy sales, it gives a personalized service unlike the competition, it has been necessary to review whether the entity has applied and used the financial, human and technological talent. For financial and management information presentation opportunely, reliable according to current legal regulations to which the entity is subject.

Integral Audit aims to analyze financial information, control system, compliance with legal, with legislation, operational rules in searching of improvement business through suggestions, instructions and reports, and because it is easier to evaluate controls which mitigate errors and deviations before or when they happen, to discover them after they happen and they can fulfill their goals and objectives in an efficient manner.

Key Words: Integral Audit, operational efficiency, efficiency, economy and effectiveness, financial information, control system, compliance with legislation and operational rules.

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del presente trabajo, el intermediario de seguros puede presentar buenos resultados en términos de captar clientes para los distintos tipos de seguros, porque un (25%) de los clientes expresan su inconformidad al momento de iniciar trámites por la falta de asesoramiento. Una de las obligaciones del intermediario de seguros es que, una vez que ocurre el siniestro, debe asistir y asesorar al asegurado para que la reclamación de sus beneficios se produzca de manera oportuna y cumpliendo todas las formalidades que permitan establecer las causas del siniestro, a fin de garantizar la veracidad de los hechos, que se cumplan los compromisos adquiridos por el asegurador en beneficio del asegurado.

Los alcances de la Auditoría Integral representan una respuesta institucional al crecimiento de la sociedad por conocer con un grado de seguridad razonable, cuál es el uso que se da los recursos, para poder evaluar la gestión se requiere el desarrollo de una capacidad profesional acorde con la complejidad de las operaciones y sistemas de la administración cambiantes en nuestros días. La auditoría integral comprende la evaluación del desempeño, identificación de oportunidades de mejora; y, desarrollo de recomendaciones para promover acciones correctivas. Por eso se aplicaran normas y procedimientos relativos a la auditoría financiera, control interno, cumplimiento y gestión.

El trabajo se compone de los siguientes capítulos:

Capítulo 1: Presenta información de RVS (Bróker), conocimiento de su misión, visión, estructura organizacional, objetivos, clientes, ubicación, y la base legal de la misma.

Capítulo 2: Se desarrolla el marco teórico concerniente al proceso de Auditoría Integral y la normativa bajo la cual se rige.

Capítulo 3: Se efectúa un diagnóstico situacional evaluando variables externas para determinar las oportunidades y amenazas, y variables internas que dan como resultado las fortalezas y debilidades de la empresa.

Capítulo 4: Se presenta el informe de Auditoría Integral, aplicado a RVS (Bróker), donde se da una opinión acerca de la seguridad razonable de que la administración está cumpliendo con el logro de los objetivos de sus operaciones, basados en la eficiencia y eficacia de sus procesos, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y obligaciones.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.- Introducción

1.1. Antecedentes de la Organización

Robín Velastegui Salas (Bróker), es un agente de seguros sin relación de dependencia, que ayuda a los consumidores y a las empresas en todo lo relacionado con los seguros, trabaja para conseguir las ofertas que mejor se adapten a las necesidades de sus clientes, gestionando la contratación definitiva de sus contratos de seguros, asistiéndoles, asesorándoles y ayudándoles en todos los trámites posteriores, especialmente en caso de producirse un siniestro. Fue constituida en la ciudad de Riobamba en el año 2001, ubicada en las calles: Orozco y Rocafuerte esquina. El giro del negocio es la intermediación de seguros, para cada riesgo y situación particular que el cliente así lo requiera, representando a las principales compañías de seguros del Ecuador.

Está bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Seguros, la cual les otorga mayor seguridad y confianza a sus clientes. De acuerdo a los Estados Financieros de Robín Velastegui Salas (Bróker), dentro del año **2012** fue de **USD 230.129,58**. Dentro de sus principales clientes se encuentran entidades del sector público y privado.

En el Ecuador, los seguros se han convertido en los “socios” de cualquier entidad para el logro de sus objetivos, al asumir riesgos o amenazas que le es imposible asumir por cuenta propia, desempeñan un papel fundamental en la economía en general, porque favorece el desarrollo económico. Se hace un análisis a los intermediarios de seguros y su participación en el mercado de seguros. El asegurador ha comenzado a responder a las nuevas exigencias de la demanda, el cual incluye un acercamiento al cliente a través de una mejora del servicio. Es muy importante que una persona o empresa cuente con un Bróker de Seguros, el cual no tiene ningún compromiso con ninguna compañía de seguros, su único compromiso es su cliente, es asesorarlo y defenderlo.

1.1.1.- Misión y Visión

1.1.1.1.- Misión

Brindar tranquilidad y seguridad a quienes nos confían su patrimonio, a través de la prestación de servicios de intermediación de seguros, con el asesoramiento de profesionales comprometidos, generando relaciones de largo plazo.

1.1.1.2.- Visión

Ser una empresa intermediaria de seguros, líderes por nuestra clara vocación de servicio que, a través del trabajo profesional, genera valor y satisfacción a sus clientes y empleados.

1.1.1.3.- Base Legal

RVS (Bróker) realiza sus actividades de acuerdo a la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Entre las normas legales que debe observar la empresa están:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Tributario
- Ley de Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno

1.1.1.4.- Objetivo Empresarial

Ofrecer un servicio personalizado, que les haga sentir a los clientes respaldados en todo momento, para mantener a los actuales y atraer a los potenciales clientes.

Principios y Valores

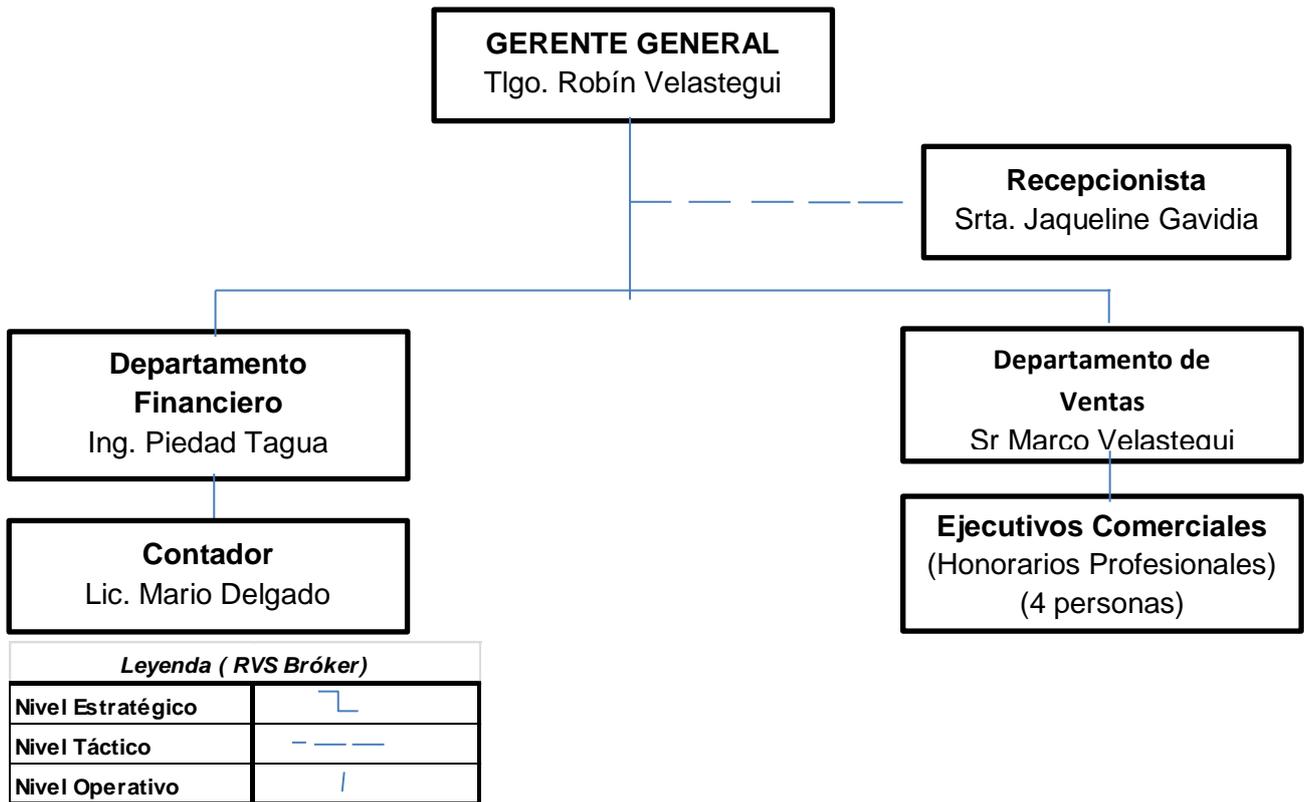
- Honestidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Ética
- Lealtad
- Equidad
- Trabajo en Equipo
- Vocación de Servicio

- Pro actividad

1.1.1.5.- Organigrama Estructural

Robín Velastegui (Bróker)

Organigrama Estructural



1.1.1.6.- Organigrama Funcional

- **Gerente.-** Se encargara de solventar las inquietudes de todos sus empleados, y a su vez controlará el correcto funcionamiento de la empresa, verificando que sus subordinados cumplan con las funciones previamente establecidas en el contrato de trabajo. Tendrá una relación más directa con el área comercial a fin de dar el soporte necesario y controlar reportes mensuales de la cartera de clientes con la que se cuenta, de igual manera se encargara de visitar las aseguradoras para entablar buenas relaciones, además esporádicamente acompañara al vendedor a visitar a los clientes, y asistirá a reuniones con altos ejecutivos y empresarios tanto de las compañías de seguros como de los clientes.

- **Departamento de Ventas.-** Se encargará de solicitar la emisión y renovación de las pólizas que el vendedor y el gerente haya previamente negociado y cotizado con la compañía de seguros y los clientes. Además se ocupará de la atención a clientes en los que se refiere los procesos operativos que sean necesarios de realizarse después de la emisión o renovación de las pólizas, esto abarca todo lo concerniente a exclusiones o inclusiones de personas o bienes dentro de una póliza, solicitudes de coberturas adicionales, o nuevas cotizaciones, así como también de la entrega de pólizas, anexos, tarjetas, facturas, listando tanto a la compañía de seguros como a los clientes.
- **Ejecutivos Comerciales.-** Se encargará de conseguir nuevas cuentas para la agencia asesora productora de seguros, así como también de asesorar a los clientes existentes. Deberá negociar con las aseguradoras paquetes promocionales y de descuento para los futuros y actuales clientes. Visitará regularmente a los clientes a fin de conocer si se encuentran conformes con el servicio que les está dando el bróker y al mismo tiempo para tratar de generar nuevos contratos. Cuando una persona tanto natural como jurídica se muestre interesada en la contratación de un seguro deberá enseguida solicitar cotizaciones a por lo menos tres aseguradoras.
- **Recepcionista.-** se encargara de contestar los teléfonos y recibir los documentos que envíen tanto las aseguradoras como los clientes para el personal que labora en la empresa .Adicionalmente se encargara de solicitar citas para el ejecutivo comercial y el gerente general con aseguradoras, empresas o personas naturales.
- **CONTADOR.-** Estará encargado de la contabilidad de la empresa cada fin de mes junto con la ayuda de la gerencia. Elaborará estados financieros de la empresa, y realizar todas las actividades contables del Bróker, como es la declaración de impuestos, retenciones.

1.1.1.7- Justificación de la Investigación

Ante las crecientes necesidades de las empresas, se debe transparentar acciones y decisiones, es por esto que la rendición de cuenta surge como una herramienta para lograr tales fines. Las auditorías tradicionales, han demostrado ser débiles e incapaces de detectar el fraude y la corrupción; por tanto la auditoría integral aparece como la alternativa para fortalecer, modernizar y mejorar el trabajo de los auditores, de forma que contribuyan a luchar contra estos flagelos que quiebran la moral de los trabajadores honestos y especialmente de la comunidad que aporta al Estado. La Auditoría Integral, pretende encontrar evidencias suficientes y competentes para determinar hallazgos y emitir como resultado de la investigación un informe de aseguramiento que permitirá medir el grado de eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera y administrativa para así salvaguardar los recursos, la fidelidad del proceso de información, y el cumplimiento de las normas definidas.

Se ha basado en dos principios: Toda entidad debe ser conducida de tal manera que se haga el mejor uso de sus recursos humanos, financieros y materiales deben ser lo más productivo posible, y todas las entidades existe la obligación de demostrar que se están siguiendo las prácticas administrativas adecuadas. El término Auditoría Integral, será usado como una herramienta administrativa para evaluar la gestión empresarial y así a la creciente necesidad de la sociedad por conocer con un grado de seguridad razonable. El evaluar la gestión empresarial, requiere el desarrollo de una capacidad profesional acorde con la complejidad de las operaciones y sistemas de administración cambiantes en nuestros días.

La actividad de RVS (Bróker), es ofrecer un servicio personalizado a cada uno de sus clientes, sobre los ramos de seguros, el cual abarca los reclamos dependiendo de cada uno de los ramos que aseguran y determinar la morosidad de los mismos. Dentro del periodo 2012 RVS (Bróker), tiene un saldo en clientes de **USD 94,908.49**, de acuerdo al Balance General presentado en la Superintendencia de Bancos y Seguros. Con los antecedentes expuestos es indispensable realizar el examen de Auditoría Integral al área de CLIENTES de RVS (Bróker) por el ejercicio fiscal 2012.

La presente memoria de grado se ha desarrollado aplicando todos los temas revisados durante el estudio de la Maestría en Auditoría Integral. El propósito de la Auditoría Integral implica la ejecución de un trabajo con el alcance o enfoque, de la auditoría financiera, de gestión, control interno y cumplimiento, el cual es considerado como un modelo de cobertura global, el cual se estructura en base a las normas de auditoría y aseguramiento. El término integral se puede interpretar como un campanazo de alerta para la auditoría financiera e interna tradicional, ya que no satisfacen las necesidades de los usuarios internos y externos de la comunidad en general.

En el Ecuador existen tres clases de intermediarios en la contratación de seguros. “En primer lugar existen empresas o proveedores de servicios contratados por las aseguradoras. En segundo término actúan las personas físicas dedicadas profesionalmente a la venta de seguros. En tercer nivel actúan los agentes en relación de dependencia de las compañías. Dirigentes del sector consideran que el 90%, de las operaciones llegan a través de intermediarios y que la independencia entre ambas partes es necesaria y conveniente. La remuneración de los intermediarios oscila según el ramo. Estos profesionales tienen contratos legalizados y registrados en la Superintendencia de Bancos, entidad que aprueba los márgenes de comisión propuestos.

El seguro es la compensación del perjuicio económico experimentado por un patrimonio a consecuencia de un siniestro. “Aparte de este sentido, que puede identificarse con la finalidad del seguro, el objeto, en su aspecto contractual, es bien material al riesgo sobre el cual gira la función indemnizada”. La incertidumbre de los mercados financieros y la posibilidad de pérdidas que existen en las transacciones y operaciones, tanto del mercado real de bienes como del mercado monetario y bursátil, incentivan a los agentes económicos para trabajar con una entidad de seguros.

RVS (Bróker) es una empresa unipersonal, que bajo la legislación tributaria es una (Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad), que captan el ahorro o excedente de las empresas o personas y se comprometen a restituirlo en caso de un evento de riesgo. Y por su amplia cartera de clientes que ha tenido un crecimiento vertiginoso en los últimos 12 años, se va realizar una evaluación integral al área de clientes, ya que en el año 2012, dentro de su Balance General tiene una materialidad del 41,24%, la cual plantea muchos riesgos entre los cuales podemos tener: fraude en los estados financieros, en el cual se inflan los saldos, el reconocimiento de los ingresos puede basarse en complejas reglas contables y tanto las

cuentas y documentos por cobrar suelen estar sujetos a valuación mediante estimaciones contables significativas.

Las entidades deberían establecer controles eficaces a la presentación de la información financiera del área de clientes: Un encargado que supervise la confiabilidad de presentación de los ingresos, políticas y prácticas que garantice que el talento humano competente interviene al hacer las estimaciones y confirmaciones de clientes. En el Informe de auditoría integral podemos dar conclusiones, recomendaciones para determinar si los procedimientos con los que se identifican y se evalúan la presentación de las transacciones son los adecuados.

1.1.2.- OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS

1.1.2.1.- General

Realizar un examen de auditoría integral al área de clientes de RVS (Bróker) correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

1.1.2.2.- Específicos

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de clientes de RVS (Bróker).
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de clientes de RVS (Bróker).
- Generar el informe de auditoría integral y sugerir las acciones correctivas, necesarias.

1.1.2.3.-Resultados Esperados

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

1.1.3.- Presentación de la Memoria

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.- MARCO REFERENCIAL

2.1.- Marco Conceptual de la Auditoría Integral y los Servicios de Aseguramiento

Según algunos autores:

- (Yanel, 2012) al respecto señala que: “La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un periodo determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno financiero, el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre estos temas y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación”.
- (Bravo Cervantes, Auditoría Integral, 2003) indica que: “La auditoría integral es la ejecución de exámenes estructurados de programas, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de medir e informar sobre la utilización, de manera económica y eficiente, de sus recursos y el logro de sus objetivos operativos.”

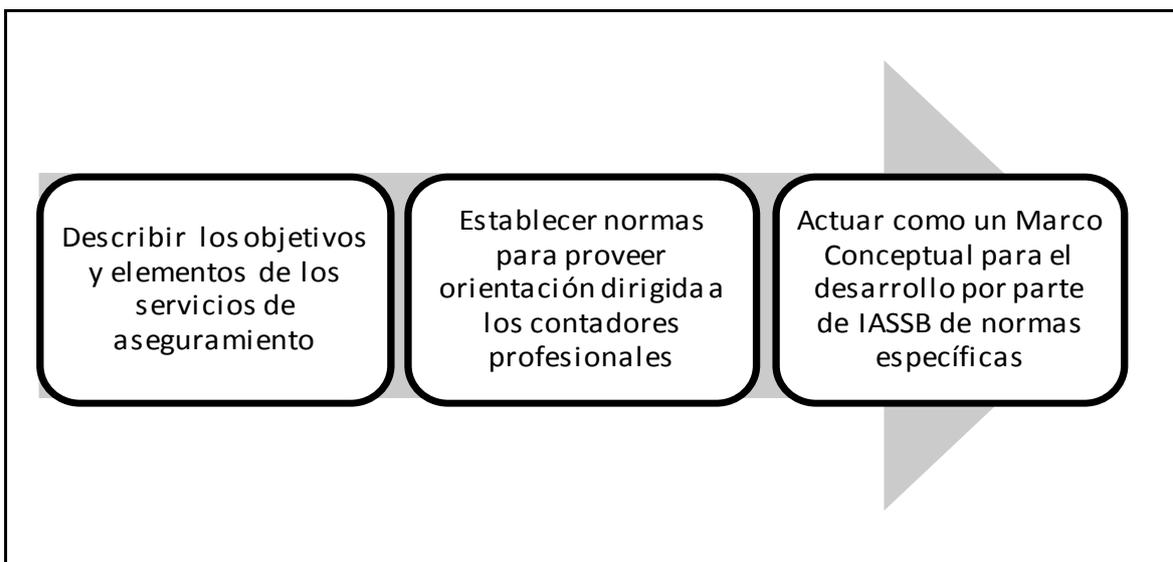
De acuerdo a lo anterior se analizó: Es un proceso de evaluar en un periodo determinado, a una determinada área o componente y obtener un conocimiento integral del entorno empresarial. Y así evaluar la información financiera, legal, gestión y de control interno, por medio del cual podemos emitir un informe o dictamen sobre el análisis del mismo, mitigando los errores que existen en la organización y alcanzar el rendimiento esperado por la entidad.

La Junta de Normas Internacionales de Auditoría Aseguramiento- IASSB, de la Federación Nacional de Contadores-IFAC, establece una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento que tiene por objeto fortalecer la credibilidad de la información a un nivel alto o moderado, que va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma. Mediante una planificación adecuada se consigue un proceso de aseguramiento suficientemente completo, sólido y equilibrado. La planificación es un proceso reiterativo que está presente durante todo el encargo, por lo que puede ser necesario que el proveedor de aseguramiento tenga que revisar su plan como consecuencia de la evidencia encontrada.

Los servicios de aseguramiento realizados por los contadores profesionales, pretenden incrementar la credibilidad de la información, que el supuesto destinatario puede depositar en el asunto que se trate, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables. La responsabilidad de un contador profesional no es exclusivamente satisfacer las necesidades de un cliente o de un empleador individual, los estándares de la profesión contable están fuertemente determinados por el interés público.

Los servicios de Aseguramiento tienen tres propósitos:

Figura 1: Propósito de los servicios de aseguramiento



Fuente: (Yanel, 2012)

Nos indica que los servicios de aseguramiento son servicios profesionales independientes, que ayudan a mejorar la confiabilidad y relevancia en la información que se utiliza para la toma de decisiones. El encargo de aseguramiento debe dar lugar a un informe final en el que conste, además del objetivo y alcance del trabajo y los criterios de evaluación utilizados, la opinión del experto sobre confiabilidad, seguridad y materialidad del informe, con criterios adecuados.

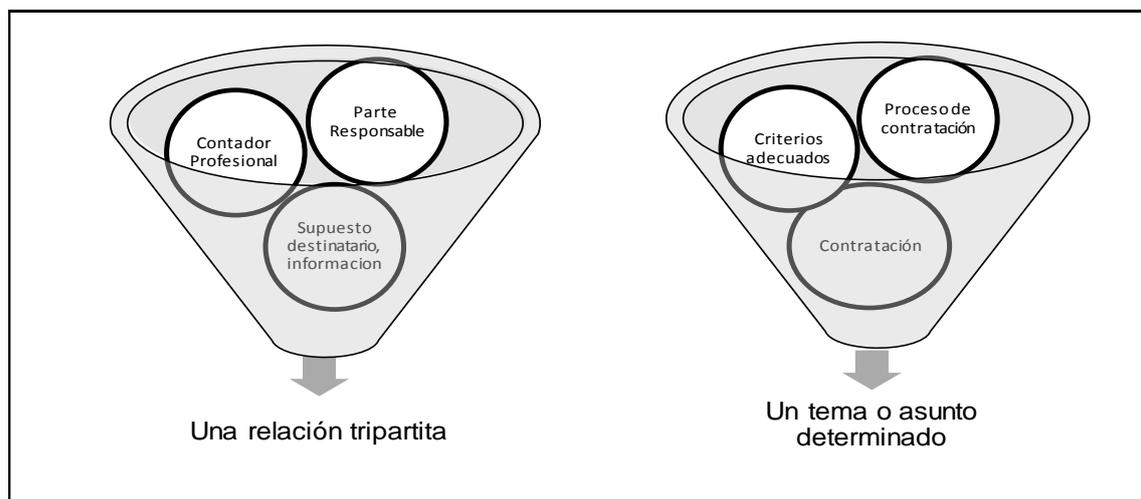
2.1.1.- Importancia y contenido del Informe de Aseguramiento

(Yanel, 2012) Al respecto señala que: Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma.

El objetivo del informe de aseguramiento, es suministrar una opinión o declaración que mejore la credibilidad de los estados financieros. Debido a diferentes factores que influyen a su revisión, ofreciendo seguridad sobre diferentes temáticas que determinan el cumplimiento de metas y objetivos en las organizaciones. Fue creado el servicio de aseguramiento como una herramienta de apoyo al sistema de decisiones de los clientes, ya que evalúa o mide un asunto principal, que es responsabilidad de otra parte, contra criterios adecuados identificados, y expresa una conclusión que provea un nivel de seguridad sobre dicho asunto.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento se requerirá que contenga todos y cada uno de los elementos siguientes:

Figura 2: Elementos del contrato de servicio de aseguramiento



Fuente: (Yanel, 2012)

Relación tripartita entre:

- **Contador profesional:** una persona independiente a la empresa, que trabaje con los estándares más altos de profesionalismo, con el fin de lograr los niveles más altos de desempeño al momento de evaluar un determinado asunto y mantener la confianza del público en la profesión.
- **Parte responsable:** son las personas responsables de una manera individual o como representantes de una entidad, responsables de la temática a evaluar.

- **Supuesto destinatario de la información:** los resultados del informe de auditoría integral, que es emitido para un número determinado de usuarios dentro de la organización, por medio del cual podemos evaluar la gestión administrativa y financiera para una adecuada toma de decisiones por los usuarios de la información financiera.

Tema o asunto determinado, se debe tener en cuenta:

- **Criterios confiables:** son normas o estándares para evaluar la temática o alcance de los servicios, para determinar las metas ejecutadas y programadas.
- **Proceso de contratación:** se requiere un conocimiento especializado por parte del profesional que se va a contratar, determinando los objetivos y alcance dependiendo de la complejidad de la empresas, para poder emitir un informe o dictamen.
- **Una conclusión:** realizado el servicio de aseguramiento se pueden obtener las conclusiones mismas que serán detalladas dentro de un informe que será presentado a las máximas autoridades de la organización

Al finalizar la auditoría integral se emitirá un informe final con su dictamen u opinión, con conclusiones y recomendaciones sobre: financiera, control interno, cumplimiento y de gestión: sobre los procesos analizados sobre un determinando componente o área.

El modelo del informe de un servicio de aseguramiento de acuerdo a la norma internacional debe incluir:

- **Título:** un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio.
- **Un destinatario:** un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;
- **Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto:** la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el período de tiempo cubierto,

- **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio:** esto le informa a los lectores que la parte responsable del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia sujeto a análisis;
- **Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado:** si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para qué propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificados;
- **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos.
- **Identificación del criterio:** el informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio.
- **La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión:** cuando el contrato tienen más de un objetivo se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción de todas las razones para ello;
- **Fecha del informe**
- **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe**

2.1.2.- Descripción conceptual y los criterios principales de los componentes que conforman la auditoría integral

La temática de la auditoría integral cumple con estos requisitos ya que comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance:

2.1.2.1- Auditoría Financiera

2.1.2.2.- Conceptos

Las disposiciones legales y vigentes que regulan las actividades, definen a la Auditoría Financiera así:

“Consiste en el examen de los registros , comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.” (Contraloría General del Estado, 2012).

La Auditoría Financiera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional. Debe existir equidad en la presentación de la información, uniformidad en la normativa legal contable vigente en el país para de esta manera poder establecer un lenguaje universal en las operaciones de las entidades de una manera justa y equilibrada.

2.1.2.3.- Afirmaciones de la Auditoría Financiera

RVS (Bróker), al finalizar el ejercicio fiscal, los saldos que refleja en el componente de clientes, se debe realizar un análisis por antigüedad, determinando tendencias y la suficiencia de la estimación practicada, discutiendo cuando sea necesario los procedimientos para la cancelación de cuentas malas y deberán presentar las siguientes características:

Figura 3: Afirmaciones de la Auditoría Financiera

Veracidad y Legalidad	Integridad	Correcta Valuación
<ul style="list-style-type: none">Las operaciones deben sustentarse en documentación, que garantice la propiedad de los activos y el reconocimiento legal de los pasivos.	<ul style="list-style-type: none">Agrupar todas las operaciones de similares características en grupos homogéneos y sus controles impedirán que se reporte información incompleta.	<ul style="list-style-type: none">Se respeta sólo el precio de adquisición sino también los incrementos o disminuciones que sean pertinentes, de tal forma que se asigne valores correctos.

Fuente: (Yanel, 2012)

Toda organización debe contar con una herramienta, que debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

2.1.3.1.- Auditoría de Cumplimiento

2.1.3.2.- Concepto

(Yanel, 2012) al respecto señala que: “La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado de acuerdo a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que sean aplicables.”

Implica probar e informar en cuanto a si una organización ha cumplido con los requerimientos de diversas leyes, reglamentos y acuerdos. Las organizaciones se encuentran sujetas a leyes y regulaciones cuyo incumplimiento puede poner en peligro la continuidad de cualquier organización o generar grandes pérdidas financieras por multas y recargos que pueden afectar la imagen, la credibilidad y hasta cerrar su negocio u organización. En ocasiones estos incumplimientos pueden ser ocasionados por desconocimientos de los responsables de cumplir con tales regulaciones o simplemente por no tener un adecuado sistema de supervisión que garantice su cumplimiento.

2.1.3.3.- Afirmaciones de la Auditoría de Cumplimiento

RVS (Bróker) realiza sus actividades de acuerdo a la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Entre las normas legales que debe observar la empresa están:

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Tributario
- Ley de Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno

RVS (Bróker) aún no ha definido un manual de procesos o políticas. Es importante que todas las operaciones empresariales; operativas, financieras, técnicas o administrativas, cumplan con las disposiciones pertinentes, en estos casos, el auditor deberá planificar su trabajo considerando aquellas leyes o regulaciones que son fundamentales o tienen efecto significativo en las operaciones empresariales.

2.2.3.4.- Auditoría de Gestión

2.2.3.5.- Concepto

(Yanel, 2012), al respecto señala que: La auditoría de gestión es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio- económico derivado de sus actividades.

“La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes”. (Contraloría General del Estado, 2012)

A diferencia de la auditoría financiera, la auditoría de gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

2.1.3.6.-Afirmaciones de la Auditoría de Gestión

El enfoque de la auditoría de gestión se basa en la evaluación, eficacia y calidad de la gestión empresarial. Estos aspectos deben analizarse para las áreas importantes del negocio, aquellos sistemas en los que el auditor puede dividir la organización para su análisis. Es necesario señalar en forma clara la conceptualización de los tres términos:

- La eficiencia se relaciona con la optimización en el uso de los recursos, la eficacia mide el logro de las metas y objetivos empresariales y la calidad evalúa el nivel de satisfacción del cliente o usuario.

2.1.3.7.- Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir en una forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, eficacia y calidad. (Beltrán , 2000)

Estos indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc. Son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso. Son parte esencial de dos sistemas de información fundamentales para la gerencia de las organizaciones:

- **Sistema de información gerencial.-** proporciona información de apoyo en la toma de decisiones, donde los requisitos de información pueden identificarse de antemano.
- **Sistema de apoyo para la decisión.-** ayuda a los gerentes en la toma de decisiones únicas y no reiteradas que relativamente no están estructuradas.

Los indicadores de gestión agregan valor, no son solo datos. Siendo información, los indicadores de gestión deben tener los atributos de la información, tanto en forma individual como cuando se presentan agrupados. Se detalla a continuación los atributos para la información:

- **Exactitud.-** la información debe representar la situación o el estado como realmente es.
- **Forma.-** existen diversas formas de presentación de la información, que puede ser cuantitativa o cualitativa, numérica o gráfica, impresa o visualizada, resumida y detallada.
- **Frecuencia.-** es la medida de cuán a menudo se requiere, se recaba, se produce o se analiza.
- **Extensión.-** se refiere al alcance en términos de cobertura del área de interés.
- **Origen.-** puede originarse dentro o fuera de la organización. Lo fundamental es que la fuente que la genera sea la fuente concreta.
- **Temporalidad.-** la información puede hablarnos del pasado, de los sucesos actuales o de las actividades o sucesos futuros.
- **Relevancia.-** la información es relevante si es necesaria para una situación en particular.
- **Integridad.-** una información completa proporciona al usuario el panorama integral de lo que necesita saber acerca de una situación determinada.
- **Oportunidad.-** para ser considerada oportuna, una información debe estar disponible y actualizada cuando se la necesita.

Los indicadores se convierten en la meta que hay que alcanzar y todo el mundo trata de alcanzar el valor del indicador, convirtiéndose en un factor negativo tanto para las personas como para la organización, cuando no se cumple las metas y objetivos propuestos en un determinado periodo o etapa.

2.1.3.8.- Ficha Técnica de los Indicadores

La redacción de los indicadores debe facilitar la cuantificación necesaria de las variables a ser medidas. Se sugieren los siguientes requisitos semánticos en su redacción ejemplos.

Tabla No 1: Ficha Técnica de Indicadores

Agregación más Preposición	Variable (generalmente en sustantivo plural)	Verbo en participio pasado (acción)	Complemento circunstancial (tiempo , lugar)
----------------------------------	---	--	--

Elaborado por: Andrea Ramírez

Indicadores cuantitativos.- Estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan para sacar conclusiones de la evaluación. Miden

asuntos como el número de unidades por unidad de tiempo, los costos de producción, los niveles de eficiencia en la producción, el ausentismo laboral, el crecimiento de las ventas, los niveles de liquidez, de endeudamiento, de rentabilidad. (Contraloría General del Estado, Guía Metodológica para Auditoría de Gestión, 2001)

Indicadores Cualitativos.- Estos no miden numéricamente una actividad, sino que establecen a partir de los principios generales de una sana administración. Proporcionar valoraciones en forma de datos no numéricos que se resumen en forma subjetiva extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad.

Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado con su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio evaluador. Si el juicio se aplica incorrectamente, se invalidara el resultado de auditoria.

2.1.3.9.- Cuadro de Mando Integral

El sistema de medición de una organización afecta muchísimo al comportamiento de la gente, tanto del interior como del exterior de la organización. Si las empresas han de sobrevivir y prosperar en la competencia de la era de la información, han de utilizar sistemas de medición y gestión, derivados de sus estrategias y capacidades. El cuadro de mando integral conserva la medición financiera, como un conjunto crítico de la actuación gerencial, que realza el conjunto de mediciones más generales e integradas.

(Kaplan & Norton, 2012) Señalan que: “Proporciona a los ejecutivos un amplio marco que traduce la visión estratégica de una empresa, en un conjunto coherente de indicadores de actuación, transformando la misión y la estrategia en objetivos e indicadores organizados en cuatro perspectivas diferentes: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje – crecimiento.”

Proporciona un marco para considerar la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro perspectivas diferentes:

- **Financiera:** las mediciones de actuación financiera indican si la estrategia de una empresa, es puesta en práctica y ejecutada.
- **Cliente:** los directivos identifican los segmentos de clientes y de mercado, en los que competirá la unidad de negocio, y las medidas de la actuación del segmento seleccionado.

- **Proceso interno:** Los ejecutivos identifican los procesos críticos internos en los que una organización debe ser excelente
- **Aprendizaje y crecimiento:** identifica la infraestructura que la empresa debe construir para crear una mejora y crecimiento a largo plazo.

El CMI, nos ayuda a utilizarlo de manera distinta en cada una de las organizaciones: para articular y comunicar la estrategia del negocio, y para coordinar, alinear las iniciativas individuales, de la organización y multidepartamentales, a fin de conseguir un objetivo común. Porque es considerado como un sistema de comunicación, información, y no como un sistema de control, para proporcionar a los empleados información sobre los causantes del éxito actual y futuro.

2.1.4.1.- Auditoría de Control Interno

2.1.4.2.- Conceptos

(Estupiñan Gaitán, 2006) , señala: “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporada en la función de administración y dirección, no adyacentes a estos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de las organizaciones a través de las acciones y sus palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

En la Auditoría de Control Interno tiene como objetivo fundamental evaluar el sistema de control interno para determinar su funcionamiento y adecuación para el cumplimiento de objetivos empresariales. El Control Interno se encuentra sobre las personas y, en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar.

Se refiere a asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo, se comprende mejor cuando se analiza los componentes del modelo COSO I. El control interno solamente aporta con un grado de seguridad razonable más no con la seguridad total, y su fin es facilitar el logro de objetivos.

2.1.4.3.- Afirmaciones de la Auditoría de Control Interno

RVS (Bróker), aún no tiene definido un manual de control interno o políticas consignadas en un documento, sin embargo se mantienen normas dictadas de manera verbal por parte de la gerencia. Las afirmaciones de la auditoría de control interno, deben estar relacionadas con los controles que deben cumplirse en el ciclo de clientes que originan la información financiera.

Una característica fundamental para un adecuado control interno en clientes se debe tomar en cuenta lo siguiente:

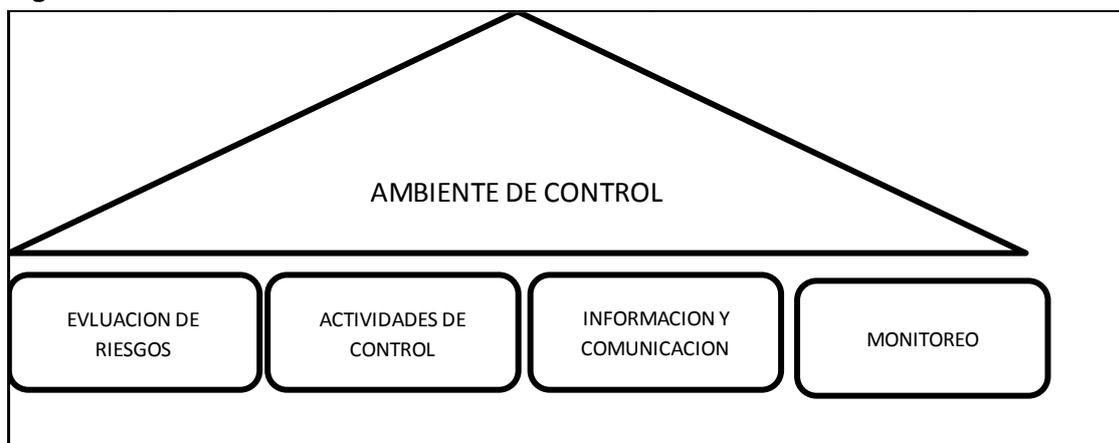
- El custodio de los documentos no tenga acceso al efectivo ni a los registros generales de la contabilidad.
- El funcionario responsable, debe autorizar la aceptación y renovación de las pólizas dependiendo del ramo que va asegurar.
- La cancelación de las cuentas no cobradas deberán aprobarla por escrito los funcionarios responsables y se adoptarán métodos eficaces para darles seguimiento.

2.1.4.4.- Componentes del Sistema de Control Interno

Según este el Control Interno consta de cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar errores materiales en los estados financieros. (Whittington, 2011).

Los componentes del control interno del COSO incluyen lo siguiente:

Figura No 4: Elementos del COSO I



Elaborado por: Andrea Ramírez

El ambiente de control sirve como unificador de los otros cuatro componentes. Sin un ambiente de control efectivo, es poco probable que los otros cuatro den como resultado un control interno efectivo, sin importar su calidad. La esencia de una organización controlada en forma eficaz está en la actitud de su administración. Si los miembros de una empresa consideran que el control no es una preocupación importante para la administración, es casi seguro que los objetivos de control de la administración no se lleven a cabo de forma eficaz.

(Mantilla, 2012) , al respecto señala que:

AMBIENTE DE CONTROL

- **Integridad y valores éticos.-** son el producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, así como la forma en que estos se comunican y refuerzan en la práctica.
- **Compromiso con la competencia.-** es el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con las tareas que definen el trabajo de un individuo
- **Participación del consejo directivo.-** su responsabilidad es proporcionar habitualmente evaluaciones independientes del control interno establecido por la organización.
- **Filosofía y estilo operativo de la administración.-** a través de las actividades proporciona señales claras a sus empleados acerca de la importancia del control interno.
- **Estructura Organizativa.-** define las líneas de responsabilidad y autoridad existentes.

- **Asignación de autoridad y responsabilidad.-** pueden incluir métodos como memorandos de los niveles altos de la administración acerca de la importancia del control y asuntos relacionados con él, planes formales organizativos y operativos, y descripción de puestos del empleado y políticas relacionadas.
- **Políticas y prácticas de recursos humanos.-** el aspecto más importante del control interno es el personal. Si los empleados son competentes y dignos de confianza, es posible carecer de algunos controles, y de cualquier manera se tendrán estados financieros confiables.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Identificación de factores que afectan el riesgo.
- Evaluar la importancia de los riesgos y probabilidad de ocurrencia
- Determinar las acciones necesarias para manejar los riesgos
- Afirmaciones de la administración que deben ser satisfechas: existencia u ocurrencia, integridad, valuación o asignación, derechos y obligaciones, presentación y manifestación.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Las actividades de control generalmente se relacionan con políticas y procedimientos que pertenecen a: separación adecuada de responsabilidades, autorización adecuada de las operaciones y actividades, documentos y registros adecuados, control físico sobre activos y registros, verificaciones independientes referentes al desempeño.
- Afirmaciones de la administración que deben ser satisfechas: existencia u ocurrencia, integridad, valuación o asignación, derechos y obligaciones, presentación y manifestación.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Tipos específicos de actividades de control: separación adecuada de tareas, autorización adecuada de operaciones y actividades, documentos y registros adecuados, control físico sobre los activos y archivos y verificaciones independientes para el desempeño.

SUPERVISIÓN

- Evaluación constante y periódica por parte de la administración de la eficacia del diseño y funcionamiento de la estructura del control interno para determinar si está funcionando de acuerdo con su objetivo y modificarlo cuando sea necesario.

El Control Interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. Construir controles adecuados apoya a la calidad y a la iniciativa de empoderamiento, evitando gastos innecesarios y así obtener respuestas rápidas a las condiciones cambiantes.

El ambiente de control es la piedra angular, en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, para los demás componentes de control interno, el cual alienta disciplina y estructura.

2.1.4.5.- Proceso de la Auditoría Integral

El proceso de Auditoría Integral se describe en las siguientes fases:

- Interviene el cliente o el solicitante de la auditoría, puede ser la Alta Dirección, las oficinas de control interno o quién haga sus veces o los líderes de los procesos.
- El auditado, toda la organización es susceptible de ser auditada, es decir, en todos los niveles jerárquicos e independientemente de la vinculación de sus servidores o colaboradores.
- El auditor es la persona de la organización con la competencia para llevar a cabo una auditoría. En el caso de la institución, el auditor líder es el jefe de la oficina asesora de control interno, quién está apoyado por servidores de la misma área y auditores internos formados por la institución de otras áreas.

Tabla No2: Fases de la Auditoría Integral

FASE DE LA AUDITORIA	OBJETIVO	PRODUCTOS	SUBPRODUCTOS
PLANIFICACIÓN	Determinar el enfoque de la auditoría	Informe de planificación	Evaluación de Control Interno Estimación del Riesgo de Auditoría Establecimiento de áreas críticas Tamaño de la muestra Modelo de muestreo

			Programas de auditoría
EJECUCIÓN	Obtener evidencias suficiente, competente y relevante	Hallazgos de auditoría	Papeles o legajos de trabajo Hallazgos
INFORME	Comunicar los resultados al auditado	Informe	Dictamen o carta de presentación del informe Anexos Notas explicativas o aclaratorias Matriz de valor agregado
SEGUIMIENTO	Asegurar la gestión de mejora continua	Reportes de seguimiento	Observaciones al proceso de mejora

Elaborado por: Andrea Ramírez

2.1.4.6.- Planeación

El auditor debe planear y desarrollar un contrato de servicios de auditoría integral con una actitud de escepticismo profesional. Se deberá planear el trabajo de modo que la auditoría integral sea desarrollada de una manera efectiva. La planeación adecuada del trabajo ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas, asuntos y procesos importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es terminado en forma expedita.

El grado de planeación variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad del trabajo, la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento de la actividad del cliente. El conocimiento de la actividad del cliente por el auditor ayuda en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre los estados financieros y otra temática de la auditoría integral. La Norma Internacional de Auditoría “Planeación” y “Conocimiento del Negocio”, amplían los asuntos que se deben cubrir en el Plan Global de Auditoría bajo los siguientes términos:

- Entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno.
- Valoración de riesgos de declaración equivocada importante.
- Riesgos e importancia relativa.
- Coordinación, dirección, supervisión y revisión.
- Otros asuntos.

- Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

Entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno.- Todo el personal que intervenga en la ejecución de una auditoría, deberá conocer la organización del cliente y tener un conocimiento suficiente sobre los usuarios internos y externos, que afectan a la entidad para llevar a cabo el trabajo con efectividad.

Valoración de los riesgos de declaración equivocada importante.- El auditor determina si los riesgos identificados de declaración equivocada, se relacionan con las transacciones, saldos de cuenta y revelaciones relacionadas. La naturaleza de los riesgos que surgen a partir de un ambiente de control débil es tal que es probable que no se relacionen con riesgos individuales específicos o particulares.

Riesgos e importancia relativa: En la mayoría de las auditorías surgen riesgos importantes, pero su determinación es asunto del juicio profesional del auditor. Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

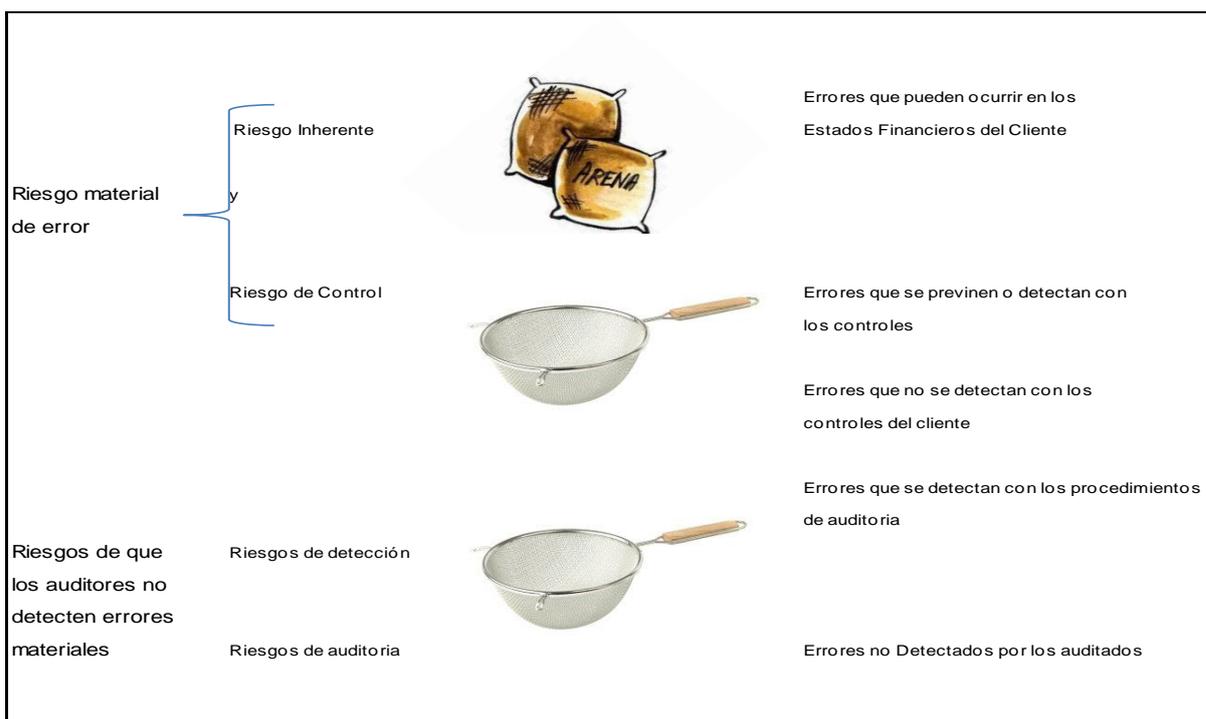
La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas.

Ejemplo del Riesgo en Auditoría:

En el presente gráfico se describen las interrelaciones entre los tres componentes del riesgo de auditoría, la bolsa de arena representa el riesgo inherente, esto es, la vulnerabilidad del saldo de una cuenta a errores materiales.

El tamiz representa las formas en que el cliente y los auditores tratan de eliminarlas de los estados financieros. El primer tamiz representa el control interno del cliente y el riesgo de que no se detecte o impida un error es el riesgo de control. Los procedimientos de auditoría están representados por el segundo tamiz y el riesgo de que tampoco logre descubrir un error es el riesgo de detección. El riesgo de que los errores crucen los dos tamices es el riesgo de auditoría. (Whittington, 2011)

Figura No 5: Ejemplo del Riesgo de Auditoría



Fuente: (Whittington, 2011)

Riesgo de Auditoría.- significa que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea. El cual tiene tres componentes:

El riesgo global de Auditoría es el conjunto de:

- Aspectos Aplicables exclusivamente al negocio o actividad del ente (Riesgo Inherente)
- Aspectos atribuibles a los sistemas de control, incluyendo auditoría interna (Riesgo de control).
- Aspectos originados en la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría de un trabajo en particular (Riesgo de detección).

Evaluación del Riesgo de Auditoría: El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

- Mínimo
- Bajo
- Medio
- Alto

La tarea de evaluación está presente en dos momentos de la planificación de auditoría:

Planificación estratégica: En esta etapa se evalúa el riesgo global de auditoría relacionado con el conjunto de los estados contables y además, se evalúa el riesgo inherente y de control de cada componente en particular.

Planificación detallada: En esta etapa se evalúa el riesgo inherente y de control específico para cada afirmación en particular; dentro de cada componente

Relación riesgo auditoría y enfoque de auditoría: La evaluación del riesgo de auditoría está directamente relacionada con la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar. Dicho de otra manera, de la evaluación de los niveles de riesgo depende la cantidad y calidad de la satisfacción de auditoría necesaria.

Medición del riesgo de auditoría.- Se puede evaluar mediante la combinación de tres riesgos: inherente, control y detección y se lo presenta de la siguiente manera:

$$RA = RI * RC * RD$$

Dónde:

RA= riesgo de auditoría

RI= riesgo inherente

RC= riesgo de control

RD= riesgo de detección

Coordinación, dirección, supervisión y revisión.- La inclusión de otros auditores en la auditoría de componentes, por ejemplo, subsidiaria, sucursal y divisiones.

Otros asuntos.- Dentro de los otros asuntos que se deben cubrir en la planeación de los trabajos de la auditoría integral se incluyen:

- Plan de auditoría de cumplimiento
- Plan de auditoría de gestión
- Plan de auditoría de control interno.
- La posibilidad de que el principio de negocio en marcha puede ser puesto en duda.

- Condiciones que requieren atención especial, como la existencia de partes relacionadas.
- Los términos de trabajo y responsabilidad estatutaria.
- La naturaleza y oportunidad de los informes u otra comunicación con la entidad que se esperan bajo los términos del trabajo.
- Indicios de incumplimiento de leyes o regulaciones

Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos

Una vez concluido el plan general de auditoría se elaboran los programas de auditoría donde se indicará la naturaleza, amplitud y oportunidad de las pruebas de auditoría. El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría integral y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo. Al preparar el programa de trabajo, el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control y el nivel requerido de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos.

El auditor debe también considerar los tiempos para pruebas de controles y de procedimientos sustantivos, la coordinación de cualquier ayuda esperada de la entidad, la disponibilidad de los auxiliares y la inclusión de otros auditores o expertos.

2.1.4.7- Ejecución de la Auditoría Integral

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo. El cumplimiento de estas pruebas, nos permitirá lograr los objetivos que se plantearon en cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral.

Se verificará para auditoría financiera, la razonabilidad del saldo del componente o área, la de gestión, cumplimiento de metas y objetivos, control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz y la de cumplimiento, con la normativa legal vigente, dependiendo de la entidad a ser evaluada. El auditor deberá obtener en la etapa de ejecución, evidencia suficiente y apropiada en la auditoría integral para poder extraer conclusiones razonables sobre las cuales basar el informe.

- **Evidencia en la auditoría.-** significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que basa su informe, la evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves de éxito.

- **Pruebas de control.** Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficiencia y el manejo de la entidad.
- **Procedimientos sustantivos.-** Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones.
- **Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría.-** el auditor encuentra necesario confiar en evidencia de la auditoría que es persuasiva y no definitiva, buscando diferentes fuentes o de una naturaleza para soportar la misma afirmación.

Las pruebas que contribuyen a contar con la suficiente evidencia de auditoría, son dos: pruebas de control y pruebas sustantivas. Estas pruebas corresponden a la selección de técnicas y las herramientas más adecuadas de llevar a cabo, dentro de una serie de procedimientos de auditoría, por medio de los cuales se obtiene elementos de juicio para detectar, confirmar o delimitar las posibles incidencias o consecuencias que se presenten en la organización.

El juicio del auditor respecto de que es evidencia suficiente y apropiada en la auditoría es influenciada por factores como:

- La evaluación del auditor de la naturaleza y nivel del riesgo inherente tanto en el ámbito de los estados financieros como a nivel del saldo de la cuenta o clase de transacciones u operaciones.
- Naturaleza de los sistemas de contabilidad, de control interno y la evaluación del riesgo de control.
- Importancia relativa de la partida o transacción que se examina.
- Experiencia obtenida en auditorías previas.
- Resultados de procedimientos de auditoría, incluyendo fraude o error que puedan haber encontrado.
- Fuente y confiabilidad de la información disponible.

La confiabilidad de la evidencia en la auditoría es influenciada por su fuente: interna o externa, y por su naturaleza: visual, documental o verbal. La confiabilidad de la evidencia en

la auditoría depende de la circunstancia individual, las siguientes generalidades ayudarán para evaluar la confiabilidad de la evidencia en la auditoría:

- La evidencia en la auditoría de fuentes externas por ejemplo, confirmación o manifestación recibida de una tercera persona es más confiable que la generada internamente.
- La evidencia en la auditoría generada internamente es más confiable cuando los sistemas de contabilidad y de control interno relacionados son efectivos.
- La evidencia en la auditoría obtenida directamente por el auditor es más confiable que la obtenida en la entidad.
- La evidencia en la auditoría en forma de documentos y manifestaciones escritas es más confiable que las manifestaciones verbales.

Cuando la evidencia de auditoría obtenida de una fuente es inconsistente con la obtenida con otra, el auditor debe determinar los procedimientos adicionales necesarios para resolver la inconsistencia.

Hallazgos de auditoría:

En auditoría tiene el sentido de obtención y síntesis de información específica sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluado y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada. Los hallazgos deben ser evaluados en función de cada procedimiento, de cada componente y de la auditoría en su conjunto. Los cuales deben ser estructurados de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente, tiene que ser de interés para la organización auditada. (Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría Financiera, 2012)

- **Condición.-** es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción que se está examinando.
- **Criterio.-** son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada que permiten la evaluación de la condición actual.
- **Causa.-** es la razón o razones fundamentales por las cuales se presentó la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o la norma. La simple

aseveración en el informe de que existe la desviación, no proporciona todos los elementos de juicio para comprender la misma.

- **Efecto.-** es el resultado adverso, que se produce de la comparación entre la condición y el criterio respectivo. La importancia de un hallazgo se juzga generalmente por el EFECTO. Los cuales deben exponerse, en lo posible en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, tiempo, unidades de producción o número de transacciones, sin embargo los efectos permiten al auditor persuadir a la administración, que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar los objetivos y metas institucionales.
- **Conclusiones.-** son juicios profesionales del auditor basado en los hallazgos luego de evaluar los atributos y obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva positiva e independiente sobre lo auditado.
- **Recomendaciones.-** son sugerencias claras, sencillas, positivas y constructivas formuladas por los auditores que permiten a las autoridades de la entidad auditada, mejorar las operaciones o actividades, con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia, efectividad y eficacia, en el cumplimiento de sus metas y objetivos organizacionales.

La determinación de hallazgos, se utiliza como herramienta para identificar las desviaciones durante la auditoría, en el cual deben considerarse si la información y las condiciones sobre las que se preparó el plan de auditoría son apropiadas para el trabajo de campo.

2.1.4.8.- Comunicación

En el transcurso de la auditoría, se mantendrá constante comunicación con los servidores de la entidad u organismos bajo examen, durante todo el proceso, dando oportunidad para presentar pruebas documentadas, así como información verbal respecto a los asuntos realizados en el examen. Las diferencias de opinión entre los auditores y los servidores, serán resueltas, en el transcurso del examen, de subsistir, en el informe constarán las opiniones divergentes.

Las disposiciones legales, identifican a la comunicación de resultados como un elemento muy importante, para completar el desarrollo de cada hallazgo significativo y en la

conferencia final y, por escrito, a través del informe de auditoría que documenta formalmente los resultados del examen.

Informe

(Yanel, 2012), al respecto señala que:

La culminación de la auditoría integral es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros básicos; lo adecuado del control interno; el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere.

El Informe de Auditoría Integral está compuesto por:

- Título
- Destinatario
- Tema o asunto determinado
- Parte Responsable
- Responsabilidad del Contador Público
- Limitación
- Estándares Aplicables
- Criterios
- Opinión sobre los Estados Financieros
- Otras conclusiones
- Fecha y lugar de emisión del informe
- Nombre y firma del contador público.

(Yanel, 2012), al respecto del modelo de informe de Auditoría Integral, señala que:

MODELO DE INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

Destinatario:

(Tema o asunto determinado)

Hemos realizado la auditoría integral a la compañía XXXXXXXXXXXXX, para el año XXXX, que incluyó la auditoría de los estados de situación financiera, de resultados, de flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico, de inversión, de adquisiciones y operativo, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

(Parte responsable)

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

(Responsabilidad del auditor)

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

(Limitaciones)

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

(Estándares aplicables)

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las normas internacionales de auditoría aplicables a los estados financieros, control interno, cumplimiento de leyes y a la gestión. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si los estados financieros están exentos de errores importantes en su contenido; si la estructura del control interno ha sido diseñada adecuadamente y opera de manera efectiva; si se han cumplido con las principales leyes y regulaciones que le son aplicables; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de la administración.

(Criterios)

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

(Opinión sobre los estados financieros)

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la compañía XXXXX, al 31 de diciembre del año XXXX, los cambios en el patrimonio, los resultados de las operaciones y los flujos del efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con los principios internacionales de contabilidad, aplicados uniformemente con el año anterior.

(Otras conclusiones)

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía XXXX mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva del control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan. La información suplementaria que se presenta en las páginas XXX contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta

información fue objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la compañía.

Fecha.....

Nombre xxxxxxx

AUDITORA AUTORIZADA

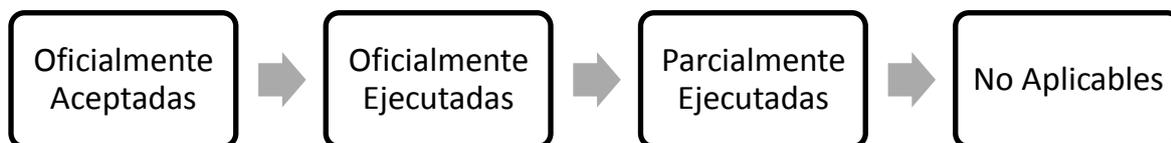
2.1.4.9.-SEGUIMIENTO

PLAN DE SEGUIMIENTO

“Las Recomendaciones son acciones correctivas y / o preventivas que se pueden presentar en los Informes de Auditoría o en Informes Especiales de carácter preventivo, como producto de las deficiencias o incumplimientos resultantes y son dirigidas a las autoridades responsables de llevarlas a cabo”. Es necesario que se asegure un plan de seguimiento de las recomendaciones, para la adecuación, eficiencia y oportunidad de las medidas adoptadas, asegurándose que se corrijan las desviaciones y se logran los resultados deseados en la forma y en los tiempos previstos. (Martínez, 2014)

Cada Recomendación formulada en los Informes de Auditoría, una vez que inicie el proceso de seguimiento estarán clasificadas en uno de los siguientes cinco estados:

Figura No 6: Recomendaciones de Auditoría



Elaborado por: Andrea Ramírez

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.- Análisis de la Empresa

3.1.- Introducción

RVS (Bróker) asesora al cliente en la evaluación y manejo de sus riesgos, con 12 años de experiencia en el mercado riobambeño. En virtud del manejo profesional, serio, eficaz e innovador de las pólizas de nuestros clientes, se ha logrado consolidar en los últimos años siendo una de las más grandes empresas en el sector de los intermediarios de seguros. El bróker, se encarga de asesorar a las personas al respecto de los seguros que ellos quieran contratar, explicando beneficios y costos que tienen que incurrir, como valor agregado el dan un seguimiento al cliente después de adquirido el seguro que más se acople a sus necesidades. Este servicio no tiene ningún costo adicional para el cliente, es decir el cliente puede escoger entre trabajar directamente con la compañía de seguros, sin que nadie le asesore y corriendo el riesgo de que en caso de siniestro los trámites se alarguen y no le rembolsen su dinero de manera inmediata, o de recurrir a una agencia productora y asesora de seguros, para que realice todos los trámites por él, sin ningún costo, pues la compañía de seguros es la que paga una comisión al bróker por captar clientela. (Álvarez, 2005)

Hemos manifestado nuestro liderazgo desde el inicio, debido al profesionalismo en la atención de nuestros clientes. El patrimonio en el ejercicio fiscal del año 2012 fue de USD 83985,94, de acuerdo a los datos que reposa en la Superintendencia de Bancos y de Seguros. El objeto social de acuerdo a lo registrado en la Superintendencia de Bancos y Seguros es: "Asesoramiento empresarial, en seguros ". Su actividad principal registrada en Registro Único de Contribuyentes es: "*Asesoramiento empresarial y en materia de gestión de seguros*". (Velasategui, 2012)

Así mismo dentro del RUC, se registran dos establecimientos como se muestra a continuación:

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

Autorización de Documentos

Información del Contribuyente

Razón Social: VELASTEGUI SALAS ROBIN HUMBERTO

RUC: 0602354482001

Nombre Comercial:

Estado del Contribuyente en el RUC: Activo

Clase de Contribuyente: Otro

Tipo de Contribuyente: Persona Natural

Obligado a llevar Contabilidad: NO

SRI.gob.ec

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

Autorización de Documentos

Información del Contribuyente

Razón Social: VELASTEGUI SALAS ROBIN HUMBERTO

RUC: 0602354482001

Establecimiento Matriz

No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
002	RVS ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / Av. DANIEL LEON BORJA 35-58 Y URUGUAY	Abierto

Establecimientos Adicionales

No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
001	R & N BOUTIQUE	CHIMBORAZO / RIOBAMBA / GARCIA MORENO 2131 Y 10 DE AGOSTO	Cerrado

3.1.1.- Filosofía Institucional

Misión

Brindar tranquilidad y seguridad a quienes nos confían su patrimonio, a través de la prestación de servicios de intermediación de seguros, con el asesoramiento de profesionales comprometidos, generando relaciones de largo plazo. (Velastegui, 2012)

Visión

Ser una empresa intermediaria de seguros, líderes por nuestra clara vocación de servicio que, a través del trabajo profesional, genera valor y satisfacción a sus clientes y empleados.

Objetivo

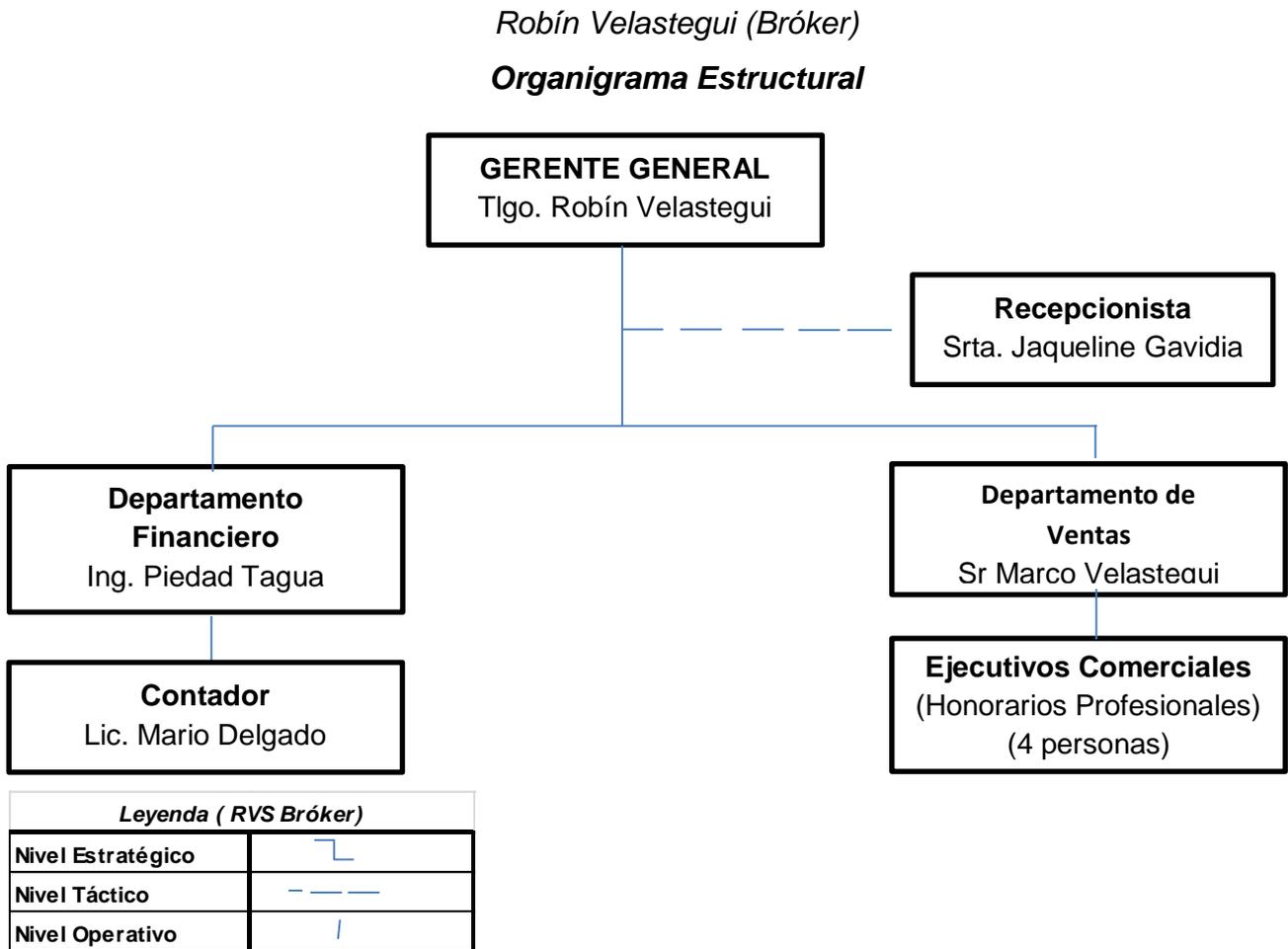
Ofrecer un servicio personalizado, que les haga sentir a los clientes respaldados en todo momento, para mantener a los actuales y atraer a los potenciales clientes.

Principios y Valores

- Honestidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Ética
- Lealtad
- Equidad
- Trabajo en Equipo
- Vocación de Servicio
- Pro actividad

3.1.2.- Organigrama Estructural

Figura No 8: Organigrama Estructural RVS (Bróker)



Fuente: (Velastegui, 2012)

3.1.3.- Organigrama Funcional

RVS (Bróker), realiza sus actividades destacando los niveles estratégico, táctico y apoyo.

Gerente.- Se encargara de solventar las inquietudes de todos sus empleados, ya su vez controlará el correcto funcionamiento de la empresa, verificando que sus subordinados cumplan con las funciones previamente establecidas en el contrato de trabajo. Adicionalmente se encargará de seleccionar al personal idóneo para cada uno de los puestos. Tendrá una relación más directa con el área de ventas a fin de dar el soporte necesario y controlar reportes mensuales de la cartera de clientes con la que se cuenta, de igual manera se encargara de visitar las aseguradoras para entablar buenas relaciones, además esporádicamente acompañara al vendedor a visitar a los clientes, y asistirá a reuniones con altos ejecutivos y empresarios tanto de las compañías de seguros como de los clientes.

Departamento de Ventas - Se encargara de solicitar la emisión y renovación de las pólizas que el vendedor y el gerente haya previamente negociado y cotizado con las compañías de seguros y los clientes.

Además se ocupara de la atención a clientes en lo que se refiere a procesos operativos que sean necesarios de realizarse después de la emisión o renovación de las pólizas, esto abarca todo lo concerniente a exclusiones e inclusiones de personas o bienes dentro de una póliza, solicitudes de coberturas adicionales, o nuevas cotizaciones, así como también de la entrega de pólizas, anexos, tarjetas, facturas, listados tanto a la compañía de seguros como a los clientes.

Ejecutivos Comerciales.- Se encargará de conseguir nuevas cuentas para la agencia asesora productora de seguros, así como también de asesorar a los clientes existentes. Deberá negociar con las aseguradoras paquetes promocionales y de descuento para los futuros y actuales clientes. Visitará regularmente a los clientes a fin de conocer si se encuentran conformes con el servicio que les está dando el bróker y al mismo tiempo para tratar de generar nuevos contratos.

La persona que ocupe este cargo se dedicara a la revisión de documentos presentados por el cliente para el pago de cualquier siniestro, a fin de constatar que todo se encuentre en regla antes de solicitar el reembolso respectivo a la compañía de seguros. Además presentara a la compañía de seguros la documentación necesaria para el pago de siniestro, tomando en cuenta el plazo máximo que se establece en la póliza para la notificación de

siniestros, sin excederse de ese tiempo, caso contrario las aseguradoras no aprueban el pago de los reclamos.

Recepcionista.- se encargara de contestar los teléfonos y recibir los documentos que envíen tanto las aseguradoras como los clientes para el personal que labora en la empresa.

Adicionalmente se encargara de solicitar citas para el ejecutivo comercial y el gerente general con aseguradoras, empresas o personas naturales.

Departamento Financiero.- Estará encargado de la contabilidad de la empresa cada fin de mes junto con la ayuda del contador.

Contador.- Elaborará estados financieros de la empresa, y realizar todas las actividades contables del bróker, como es la declaración de impuestos, retenciones.

3.1.4.- Determinación del FODA

Para la determinación de FODA se ha considerado factores críticos más importantes al interior y al exterior de la empresa, dando como resultado fortalezas, oportunidades y amenazas. (Velastegui, 2012)

Fase de diagnóstico (FODA)

Fortalezas (Internas):

- Personal de Ventas
- Buzón de Sugerencias
- Portafolio fijo de clientes, a quienes presta sus servicios
- Reconocimiento de trabajo de horas extras a los trabajadores.

Oportunidades (Externas):

- Requerimiento de nuestros servicios de personas fuera de portafolio fijo registrado
- Buenas referencias de los clientes que trabajan con la empresa.
- Demanda del servicio de apertura de mercado fuera de la provincia de Riobamba
- Convenios con empresas que proveen insumos de trabajos.

Debilidades (Internas):

- Infraestructura Arrendada
- Ineficiente prevención ante desastres naturales.
- Improvisación en la toma de decisiones para los problemas interno.
- Limitada ejecución de estrategias de desarrollo a corto y largo plazo.

Amenazas (Externas):

- Retraso en la entrega de los insumos por parte los proveedores
- Surgimiento de nuevas empresas con el mismo servicio que presta nuestra empresa

Análisis Interno

Fortalezas – Debilidades.

- Realizar retiros empresariales entre los directivos y colaboradores para vencer los deficientes canales de comunicaciones entre ambos grupos.
- Fortalecer las alianzas con los proveedores de suministros laborales para cumplir puntualmente con la entrega del servicio que presta la empresa.
- Mejorar la coordinación del horario de ingreso y salida de los trabajadores de la empresa.

Análisis Externo.

Oportunidades – Amenazas.

- Aprovechar las referencias del portafolio de clientes fijos para incrementar el mismo.
- Mejorar el servicio que presta para fortalecer su liderazgo en el mercado.
- Cumplir con los requerimientos de la ley para generar sucursales en el país.

Fuente: (Velasategui, 2012)

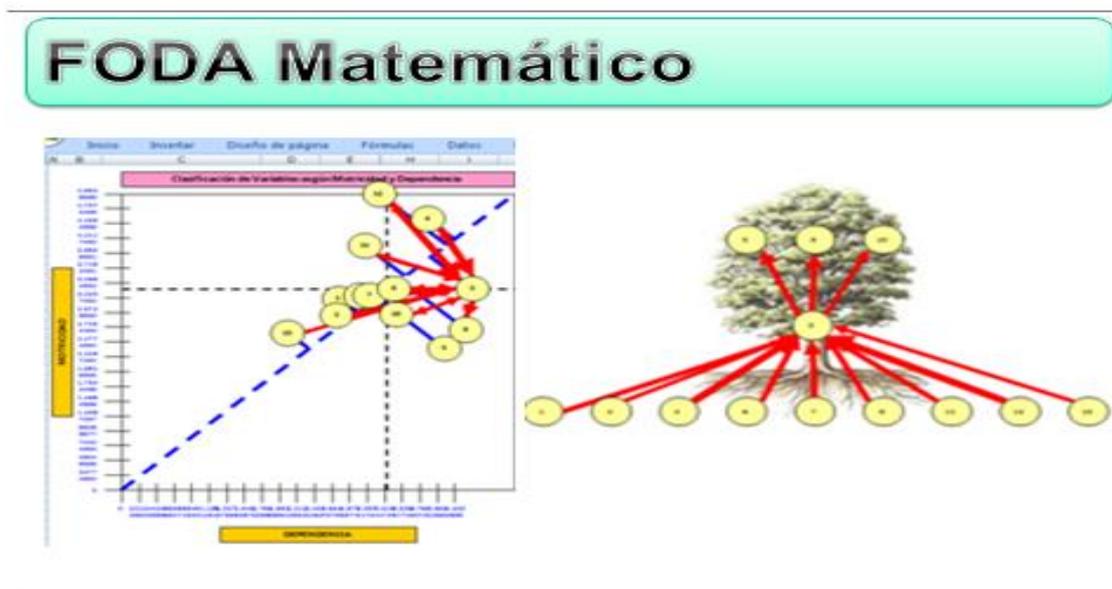
3.1.5.- FODA Matemático

El análisis FODA, es un avance al planeamiento que realiza las empresas para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis, más cualitativo que cuantitativo, impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa. Utiliza para la evaluación de las variables una escala ordinal. Como tal no permite la medición de las distancias entre las

distintas categorías asignadas a las variables. Si el decisor no necesita hacer uso de la medición de las distancias entonces las escalas ordinales son adecuadas. En cambio, si el decisor requiere un sistema de medición de las distancias, para ser aplicado en el control de gestión, la propuesta presentada satisface este requerimiento. Es parte de la metodología introducida por la mayoría de las escuelas y variantes del denominado “planteamiento estratégico”.

El cual ha sido visto como una evolución dentro de los sistemas de management y del planteamiento. La cual tiene como disparador la capacidad de predecir el futuro y su relación con la supervivencia y la adaptación de las empresas en su ambiente. (Lazzari & Maeschalck , 2014)

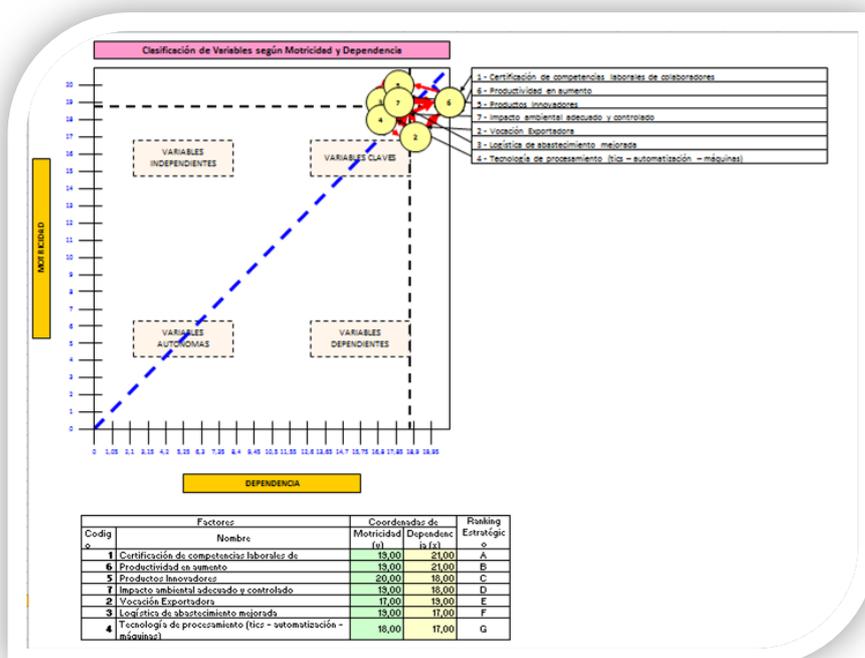
Figura No: 7: FODA Matemático



Elaborado por: Andrea Ramírez

Se realizó el FODA Matemático a RVS (Bróker) durante el período 2012, y se determinó que tiene una buena posición en el mercado de vida y vehículos, debido a que son los ramos con mayor demanda en los últimos 5 años. Es por eso que, necesita implementar niveles de marketing estratégicos para motivar a la comunidad riobambeña a asegurar sus bienes.

Figura No: 8: Foda Matemático de RVS (Bróker)



Fuente: Andrea Ramírez

3.1.6 - Características Económicas del Servicio

Se debe conocer la manera como las aseguradoras determinan el costo del servicio, es decir los factores de fijación de la prima, la cual va a variar dependiendo del ramo del seguro y del riesgo aceptado por la compañía de seguros. Mediante la actividad aseguradora, se consigue compensar las pérdidas derivadas de la realización de determinados riesgos que se ciernen sobre los bienes, personas o sobre sus vidas, mediante un principio denominado mutualidad, el que permitirá determinar el precio del seguro. (Velastegui, 2012)

El valor de una prima neta de una póliza se lo obtiene multiplicando el valor asegurado del bien, por la tasa que determine la aseguradora dependiendo del riesgo, este valor por el número de días que se contrata el seguro, y dividido para los 365 días del año. Existen primas mínimas, que se establecen en base a las políticas de cada compañía de seguro dependiendo del ramo de seguro, si al aplicar al valor asegurado la tasa determinada por el mercado asegurador, la prima neta es menos a la prima mínima, el asegurado deberá pagar el valor de esta última.

3.1.7.- Comercialización del Servicio

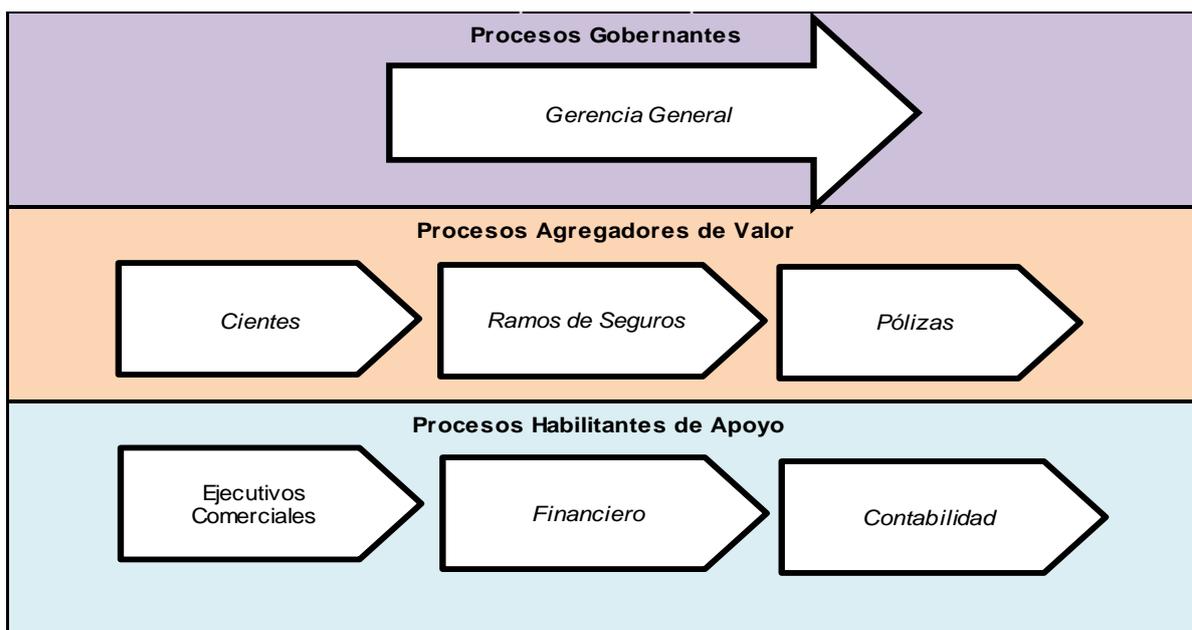
Para establecer el proceso de comercialización de Bróker se seguros, se debe determinar cada uno de los pasos así:

- Con una cartera de clientes establecida, se procede a contactarse con los clientes, para luego presentar a cada uno de los clientes cotizaciones en los ramos que están interesados, de acorde a las necesidades de los clientes, ya que se podrán escoger entre las mejores compañías de seguros en el país.
- Cuando el cliente escoge la compañía de seguros que quiere contratar la póliza se procede a realizar una última negociación con la compañía de seguros.
- La compañía de seguros una vez que recibe a solicitud de emisión de las pólizas; dependiendo de volumen de las cuentas se tomara en entregar los documentos de 24 a 72 horas, este tiempo es establecido por la compañía de seguros, pero si el cliente lo requiere de urgencia, se lo puede procesar en un día.
- El bróker al recibir el documento, se encarga de comprobar que las condiciones particulares de las pólizas sean solicitadas por el cliente.
- Cuando el cliente recibe su póliza, tiene un plazo de 15 a 30 días para solicitar al Bróker que se acerque al domicilio a retirar e pago respectivo de las pólizas.

3.1.8- Cadena de Valor

RVS (Bróker), no ha formulado su cadena de valor por lo cual se realiza una propuesta de presentación del proceso de evaluación, para reconocer los procesos y su función dentro de la empresa.

Figura No 9: Cadena de Valor de RVS (Bróker)



Elaborado por: Andrea Ramírez

Dentro del proceso de evaluación se ha identificado los componentes en cada uno de los procesos, los que se presentan a continuación.

- **Procesos Gobernantes**
Dentro del proceso gobernante se tiene la gerencia general
- **Procesos Básicos o agregadores de valor**
RVS (Bróker), se dedica a brindar el servicio final de pólizas de seguros personales de vida, accidentes individuales y en grupo a favor del cliente que ha contratado los servicios empresa.

Esta actividad está compuesta por la administración de contratos (facturación) y la administración de beneficios y reclamos; además está apoyada por la gestión operativa. Finalmente a través de estas dos actividades se llega a satisfacer al cliente en sus necesidades. En la cadena de valor también se presentan las actividades de apoyo que

facilitan la consecución de las actividades primarias; estas actividades son: los ejecutivos comerciales, financieros y de contabilidad.

3.1.9.- Análisis de los Procesos

De acuerdo a la entrevista realizada al gerente RVS (Bróker), y al análisis realizado de la cadena de valor, se concluye que los procesos primarios de cotización, emisión, renovación y pago de reclamos están dentro de estándares normales de satisfacción del cliente; sin embargo el proceso de facturación necesita ser revisado debido a que tarda 10 días, tiempo que es extenso a relación de los otros procesos. Además dado que se busca una constante coordinación entre las actividades primarias con las actividades de apoyo que desarrolla cada departamento, en especial todas las áreas que se involucran cuando surgen nuevos procesos tales como el lanzamiento de nuevos servicios, existen procedimientos que necesitan ser revisados y mejorados para contribuir con un adecuado ambiente laboral. (Velastegui, 2012)

3.2.- Importancia de realizar un Examen de Auditoría Integral al Área de Clientes de RVS (Bróker)

La influencia de las organizaciones, ha venido de la mano de nuevas exigencias y se les demanda una mayor rendición de cuentas de sus acciones, del impacto y resultados de su trabajo, y del cumplimiento de su misión. Las organizaciones asumen con responsabilidad este nuevo reto y como un factor que repercutirá en su propia legitimidad ante todos sus interlocutores; actualmente transitan caminos de fortalecimiento de sus prácticas de rendición de cuentas y de transparencia, desarrollando mecanismos de autorregulación, con base en el consenso y el respeto a los principios éticos. La calidad del servicio y la buena imagen del Bróker de seguros, serán factores determinantes en las motivaciones del cliente para elegir su aseguradora y los productos más idóneos.

La exigencia de los clientes se manifiesta en la exigencia en la calidad del servicio, con una mayor simplificación en las cláusulas y rapidez en las respuestas.

Por medio de la auditoría integral al área de clientes, se debe establecer una coordinación entre los distintos tipos de controles de la entidad, procurando de esta manera agregar valor al trabajo que realiza el auditor aportando recomendaciones que mejoren y así servir como herramienta útil para la alta gerencia, proveyendo sugerencias oportunas para la efectiva toma de decisiones de un determinado periodo.

CAPÍTULO IV
INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

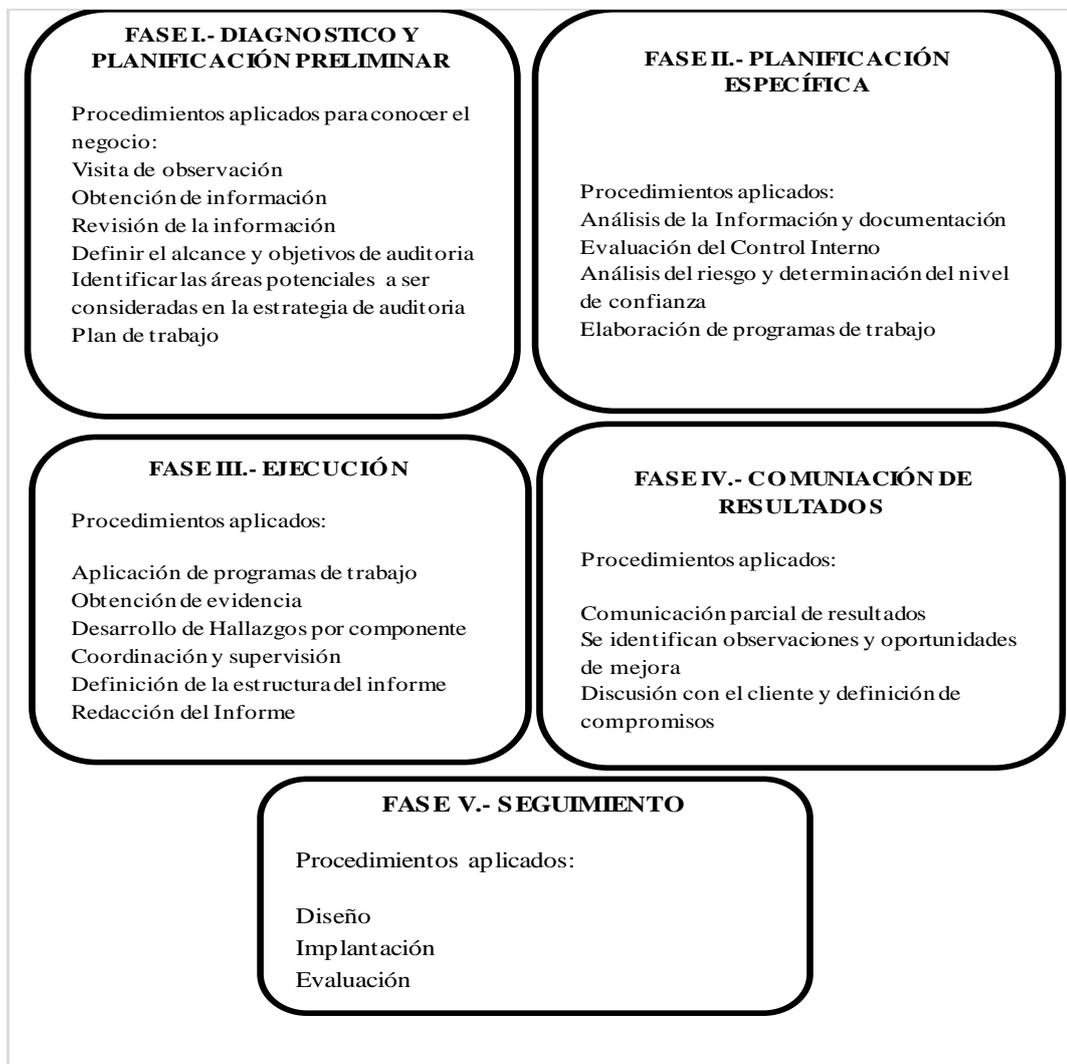
4.- Resumen del proceso

La auditoría integral está conformada por las cuatro auditorías:

- Auditoría Financiera
- Auditoría de Control Interno
- Auditoría de Cumplimiento
- Auditoría de Gestión

Para el desarrollo del examen especial de auditoría integral se ejecutaron las fases de auditoría, mismas que son:

FASES DE AUDITORÍA



Elaborado Por: Andrea Ramírez C.

La carta de presentación de la auditoría se presenta a continuación:

Riobamba, 02 de mayo del 2013

Señores

Robín Velastegui Salas (Bróker)

Ciudad

Reciban un cordial saludo,

Como parte del trabajo de investigación a desarrollar previo a la obtención de título de Máster en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, es necesario desarrollar una auditoría integral a un componente. En consideración de que RVS (Bróker) es una empresa de servicios, y su principal insumo es los clientes, razón por la cual se ha tomado este componente para ser evaluado.

Al ser una auditoría integral se van a evaluar temas financieros, administrativos, de control interno y cumplimiento del componente de CLIENTES, bajo los siguientes parámetros:

1. Equipo de Auditoría

Ing. Andrea Ramírez

Responsable de auditoría

Dr. Marcelo Velásquez

Supervisor del trabajo de auditoría

2. Duración de la auditoría

El proceso de auditoría inicia de 02 de mayo al 30 de junio del 2013

3. Vigencia o período a auditar

El periodo a ser auditado comprende del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012.

Nuestra auditoría integral se realizará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable. Para el cumplimiento de los objetivos y los términos de referencia establecidos en nuestra programación, solicitamos la oportuna colaboración del personal de la empresa, mediante el diligente suministro de la información que se solicite dentro del proceso de evaluación y demás requerimientos relacionados con el trabajo.

Así mismo, le agradezco impartir las instrucciones pertinentes a quien corresponda, para efectos de que los miembros del equipo auditor tengan acceso a las instalaciones de la Entidad, se le asigne el espacio físico necesario para el desarrollo de sus labores y les brinden las facilidades necesarias para la realización de la auditoría.

El Informe constituye un informe de aseguramiento, el mismo que contendrá el resultado de la evaluación que se va a realizar, las conclusiones a las que se han llegado y un plan de implementación de recomendaciones.

Por la atención a la presente anticipo mis agradecimientos

Atentamente;



Ing. Andrea Ramírez

AUDITEC CONSULTORA



AUDITEC Consultora

Informe:	Auditoría Integral
Período:	Enero- Diciembre 2012
Domicilio de la entidad:	Riobamba
Equipo de Auditoría:	Dr. Marcelo Velásquez Andrea Ramírez

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

A LA GERENCIA GENERAL DE RVS (BRÓKER)

4.1 Tema o asunto determinado

Hemos realizado la auditoría integral al componente de CLIENTES de la empresa RVS (Bróker) , para el año 2012, que incluyó la auditoría del saldo contable presentado en el Balance General, así como también los mayores contables y demás información relevante; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico y operativo, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

4.2 Parte Responsable

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

4.3 Responsabilidad del auditor

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

4.4 Limitaciones

RVS (Bróker) no presentó los estados financieros del año 2011, para poder realizar un análisis más detallado sobre la materialidad de la cuenta clientes. Debido a que la empresa cuenta con contador externo que realiza los registros semestralmente, se debe realizar la contabilización en el momento de la transacción de acuerdo a las fechas que se generan

Se revisó el 97% de los documentos físicos que sustentan clientes y el 100% de los documentos que respaldan clientes, proporcionados por la empresa, al cruzar el valor de adquisiciones revisado con el saldo reflejado en el Balance General.

4.5 Estándares aplicables o criterios

Nuestra auditoría integral se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de CLIENTES y el cumplimiento de las políticas de cobranza establecidas por RVS (Bróker). La auditoría del sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento de acuerdo a lo que expresa el COSO I. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, en especial la Ley de Seguros, Ley de Régimen Tributario Interno, así como también a los procedimientos y políticas internas. La auditoría de gestión incluyó la evaluación de los objetivos operativos establecidos dentro del documento proporcionado por gerencia denominado "Planificación Estratégica". Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la temática. Se tomó como base la Normativa Basilea II, para mitigar los riesgos operativos, mediante criterios cuantitativos y cualitativos.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros

En nuestra opinión, por lo expuesto en los párrafos precedentes y considerando además las limitaciones encontradas, el saldo contable de CLIENTES al 31 de diciembre del 2012, son razonables, de acuerdo a las normas ecuatorianas de contabilidad.

4.7.- Otras Conclusiones

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la empresa RVS (Bróker), no mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, en relación con los componentes evaluados de acuerdo a la estructura COSO I. Las normas legales relacionados con el componente de CLIENTES, no son razonablemente aplicados de acuerdo a lo determinado después de la aplicación de nuestros procedimientos.

La información suplementaria que se presenta en el anexo 1 contiene los indicadores esenciales propuestos dentro de la auditoría para evaluar el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral del componente de CLIENTES, ya que no se puede opinar sobre la eficiencia, eficacia y calidad del componente evaluado.

4.8 Comentarios, conclusiones y recomendaciones

AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

Inestabilidad laboral en el departamento de ventas

En el año 2012, ha existido rotación del personal por 3 ocasiones. De acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Funciones de RVS (Bróker), en el Art 8.- “estable *que los empleados estarán a prueba por 3 meses y si no se cumple las metas establecidas por el departamento, se pedirá la renuncia inmediata sin que se le considere despido intempestivo.*” Falta de supervisión por parte del gerente general, sobre lo estipulado en el Art 8., del Manual de Funciones al departamento de ventas. Causando inseguridad de que las metas y objetivos del departamento de ventas se cumplan, generando un costo de \$954,00 por la contratación de personal inadecuado.

Recomendación.- La gerencia general, debe realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos por el departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.

Falta de capacitación a los Ejecutivos Comerciales, sobre los riesgos financieros en la venta de ramos de seguros.

Durante la evaluación de desempeño del primer semestre del año 2012, los ejecutivos comerciales desconocen los riesgos financieros que produce la contratación de los ramos de seguros ofertados por la entidad. Según el Art.-10 del Manual de Funciones establece que.- se capacitará al personal de la entidad mensualmente sobre temas afines al puesto que está desempeñando y en el Art 14 de Basilea II, menciona que los riesgos de financieros se consideran operativos y el método de medición se establece con criterios cuantitativos y cualitativos. Falta de asignación de presupuesto, por parte del contador para la capacitación a los ejecutivos comerciales, esto produce que no se cumpla con la meta del departamento del año 2012, de incrementar la cartera de clientes en un 2%. El departamento de ventas no podrá cumplir con las metas y objetivos establecidos en la planificación estratégica, se debe establecer la posibilidad de que los ejecutivos comerciales mejoren la eficiencia del trabajo personalizado a sus clientes, ayudando a reducir el porcentaje de cobro de intereses en las pólizas en caso de morosidad.

Recomendación.- Al gerente general, deberá solicitar informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuesto para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de la organización.

AUDITORÍA FINANCIERA

No se presentaron los estados financieros mensualmente a la gerencia general.

De acuerdo a la revisión de los estados financieros y declaraciones de impuestos, se observó que los documentos fueron presentados semestralmente, por parte de un contador externo. De acuerdo a la **NIC 1 Presentación de estados financieros.-** constituye una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Provocando falta de información contable oportuna, causando inestabilidad para que ninguna decisión empresarial pueda ser tomada sobre bases seguras, no se cuenta con un contador internamente trabajando bajo honorarios profesionales. Esto produce informes inexactos sobre los registros contables semestrales, esto causará dificultades o decisiones equivocadas.

Recomendación.- Al gerente general, contratar a un contador de interno, para que pueda tener información financiera razonable para la toma de decisiones.

En los recorridos semestrales, los ejecutivos comerciales entregan un recibo sin numeración.

Para legalizar las transacciones contables, los ejecutivos entregan recibos sin numeración a sus clientes. De acuerdo al **Art. 5. De la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica la Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta pre numerados y pre impresos todos los sujetos pasivos sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad.** De manera que facilite el control y cobro de valores adeudados por los clientes. Falta de supervisión por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales entreguen documentación de soporte de la transacción generada.

Informes financieros poco confiables para el departamento de ventas, porque no se entrega documentación de soporte para legalizar las transacciones, generó inseguridad e insatisfacción a los clientes, de que los dineros recaudados fueran entregados en la entidad.

Recomendación.- A la gerencia general, deberá solicitar un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de ellos, para de esta manera evitar robos o pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre los departamentos.

Falta de confirmaciones mensuales a los clientes por parte de los ejecutivos comerciales

Se realizan confirmaciones semestrales a los clientes de sus saldos pendientes de cobro. En el manual de políticas de cobranza de RVS (Bróker), en el **Art 5.- establece que las confirmaciones de saldos serán entregadas en forma detallada, especificando sus saldos y la fecha de corte, la cobranza se realizara dentro de los primeros 5 días de cada mes.**

Falta de control por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales realicen las confirmaciones de los saldos, produciendo inconformidad a los clientes. Ocasiono que los ejecutivos comerciales entreguen informes poco significativos,

produciendo .que la empresa deje de cumplir puntualmente con sus obligaciones corrientes, por la falta de liquidez económica.

Recomendación.- A la Gerencia general monitorear mensualmente a los ejecutivos comerciales quienes debieron efectuar confirmaciones de saldos mensuales, y cumplir su política de cobranza de 30 a 45 días, ya que la constatación física de los saldos contables, deben ser realizados hasta los 5 primeros días del mes, según el Art.- 5 de políticas de cobranza.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

No se cumplen las metas, departamentales dentro de la planificación estratégica del año 2012.

RVS (Bróker), no cumple con los objetivos estratégicos planteados dentro de la planificación de los departamentos. Las metas establecidas por cada uno de los departamentos deben ser medibles, para poder tomar las acciones correctivas. Inadecuada supervisión por parte de la gerencia general, para medir las metas y objetivos de los departamentales. Causó inseguridad en la información presentada por los departamentos en el cumplimiento de sus indicadores, esto impide que se pueda evaluar la gestión organizacional y su competencia en el mercado de los seguros.

Recomendación.- Al gerente general, se debe dar un seguimiento SEMANAL sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

Pago de comisiones tardías a los ejecutivos comerciales

En los informes financieros del departamento de ventas del año 2012, se canceló las comisiones de ventas a los ejecutivos comerciales semestralmente. El pago de las comisiones, se debe realizar mensualmente de acuerdo a lo que establece el contrato de trabajo en el Art 6.- Se cancelara el pago de haberes a los ejecutivos comerciales mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de metas proyectadas por el departamento de ventas. Falta de supervisión por parte del gerente general en el control de las políticas

establecidas en **el contrato de trabajo Art 6.-**, ocasionando que la documentación financiera e información para el pago de haberes, no se realice en los tiempos establecidos. Inconformidad de los ejecutivos comerciales para ejecutar las objetivos y desempeño en sus labores diarias.

Recomendación.- La gerencia general debe realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES

RVS (Bróker)

- **Recomendación No1.-** La gerencia general, debe realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos por el departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.
- **Propósito de la Recomendación.-** Realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos por el departamento de ventas mensualmente.
- **Actividades.-** Evaluar el cumplimiento de las metas mensualmente del departamento de ventas.

Responsables y Plazo

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Revisión de los informes del departamento de ventas.

- **Recomendación No 2.-** Al gerente general, deberá solicitar informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuesto para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de la organización.
- **Propósito de la Recomendación.-** Capacitar a los Ejecutivos Comerciales, sobre los riesgos financieros en la venta de ramos de seguros y así evitar riesgos innecesarios al momento de contratar las pólizas.
- **Actividades.-** Elabore un programa de trabajo mensual entre el departamento financiero y los ejecutivos comerciales

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Cursos de certificación sobre los riesgos al momento de contratar pólizas de seguros

- **Recomendación No 3.-** Al gerente general, contratar a un contador de interno, para que pueda tener información financiera razonable para la toma de decisiones.
- **Propósito de la Recomendación.-** Se recomienda la contratación de un contador o contadora a tiempo completo en la empresa con el ánimo de que se eviten errores que afecten la integridad de los saldos de las cuenta contables.
- **Actividades.-** contratar a un contador de tiempo completo para RVS (Bróker), para el año 2013.

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Contador deberá emitir reportes mensuales, de cada uno de los departamentos.

- **Recomendación No 4.-** A la gerencia general, deberá solicitar un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de ellos, para de esta manera evitar robos o pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre los departamentos.
- **Propósito de la Recomendación.-** Evitar fraudes o errores al momento de realizar los registros sobre los dineros recaudados por parte de los ejecutivos comerciales.
- **Actividades.-** Realizar cruce de información entre los departamentos, para evitar cuellos de botella al momento de emitir informes a gerencia.

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Cruce de información entre departamentos, para evitar duplicidad de funciones.

- **Recomendación No 5.-** A la Gerencia general monitorear mensualmente a los ejecutivos comerciales quienes debieron efectuar confirmaciones de saldos

mensuales, y cumplir su política de cobranza de 30 a 45 días, ya que la constatación física de los saldos contables, deben ser realizados hasta los 5 primeros días del mes, según el **Art.- 5 de Políticas de Cobranza.**

- **Propósito de la Recomendación.-** Cumplir con las políticas de cobranza establecidas por RVS (Bróker) y así evitar la morosidad en la cartera de clientes.
- **Actividades.-** Realizar un cruce de información acerca de los informes emitidos por los ejecutivos comerciales y las confirmaciones de saldos realizadas a los clientes.

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Informes emitidos por parte de los ejecutivos comerciales, acerca de las recaudaciones realizadas a sus clientes.

- **Recomendación No 6-** Al gerente general, se debe dar un seguimiento SEMANAL sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.
- **Propósito de la Recomendación.-** Realizar seguimientos semanal sobre el cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos de cada uno de los departamentos.
- **Actividades.-** Monitoreo semanal a cada uno de los departamentos sobre el cumplimiento de metas y objetivos.

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Semanales	Gerencia	1 año	Informes emitidos por cada uno de los departamentos, sobre el cumplimiento de metas y objetivos alcanzados.

- **Recomendación No 7:** La gerencia general debe realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.
- **Propósito de la Recomendación:** Realizar el pago de las comisiones mensualmente a los ejecutivos comerciales.
- **Actividades.-** Incentivar las metas cumplidas de los ejecutivos comerciales y así evitar cartera vencida de nuestros clientes.

Responsables y Plazos

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACION
Mensuales	Gerencia	1 año	Pago de comisiones a tiempo a los ejecutivos comerciales e incentivar el cumplimiento de metas y objetivos.

Anexo 3. Firmas de convocatoria y lectura de informe

ACTA DE COMUNICACIÓN DEL RESULTADO Y CONFERENCIA FINAL

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS
EN EL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL A RVS
(Bróker), POR EL PERÍODO COMPRENDIDO 01
DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2012

En la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, a los veinte y seis días del mes de noviembre del año 2013, a partir de las diez de la mañana, la suscrito Ing. Andrea Ramírez , Jefe del equipo auditor, se constituye en las oficinas de RVS (Bróker), con el objetivo de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de Auditoria Integral a RVS (Bróker) , por el período comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, que fue realizado de conformidad con el Contrato de Trabajo suscrito por el Sr. Robín Velastegui y la Ing. Andrea Ramírez la solicitud realizada al Gerente General y autorizada, previo a la obtención del Título de Magister en Auditoría Integral.

En cumplimiento al cronograma establecido para el desarrollo de la tesis, es importante que se realice la comunicación de los hallazgos e inconformidades detectados a los funcionarios y personas relacionadas con la auditoria , para que puedan poner en práctica el plan de recomendaciones .Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

Listado de Personal Asistente a la Conferencia y Lectura del Informe

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA Y C.C.
Robín Velastegui	Gerente General	
Piedad Tagua	Asistente de Gerencia	
Soledad Fiallos	Secretaria	
Mario Delgado	Contabilidad	
Marco Velastegui	Ejecutivo de Ventas	

4.1.- Demostración de la Hipótesis

4.1.1.- Hipótesis

El examen integral CLIENTES por el período 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para RVS (Bróker).

4.1.2.- Demostración

Después de la ejecución de la Auditoría Integral al área de Clientes de RVS (Bróker) se ha podido conocer de manera detallada los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión. De la siguiente manera:

Aspectos Financieros:

Al revisar el aspecto financieros del área de clientes, incluyendo los auxiliares, se pudo conocer que la empresa, realiza confirmaciones semestralmente, debiendo realizar mensualmente, esto produce que no exista comunicación entre el departamento de ventas y los ejecutivos comerciales.

Aspectos de Control Interno:

Una vez ejecutados los procedimientos de control interno se pudo conocer que RVS (Bróker) presenta deficiencias de Control Interno considerables, no se cuenta con un contador que labore internamente dentro de la organización, ya que los registros los realiza semestralmente.

Aspectos de Cumplimiento:

Se desarrollaron procedimientos de cumplimiento tendientes a determinar si la empresa cumple con las normas legales bajo las cuales se manejan los clientes. Una vez analizadas las leyes y normas se elaboraron los procedimientos para evaluar si se cumplen con la normativa legal vigente, y se estableció que no existe el pago de comisiones a los ejecutivos comerciales por el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por RVS (Bróker)

Aspectos de Gestión:

Se pudo establecer que la empresa no tiene elaborados indicadores de gestión para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de cada uno de los departamentos, no se puede evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los mismos.

Conocidos los resultados de la evaluación integral de los clientes, se elabora las recomendaciones para mejorar el desempeño de la empresa de manera tal que realice los procedimientos de manera adecuada y así alcance sus objetivos y cumpla con las normas y leyes bajo las cuales opera. Por lo expuesto anteriormente la hipótesis queda demostrada, es decir la Auditoría Integral proporciona una evaluación de los componentes, por lo cual las recomendaciones serán realmente un recurso para que la empresa mejore su desempeño y sus procesos para alcanzar sus objetivos y lograr una mejora continua.

4.1.3.- Conclusiones y Recomendaciones

4.1.4.1.- Conclusiones

La Auditoría Integral realizada a Robín Velastegui Salazar (Bróker), por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, con la finalidad de mejorar el desempeño, permitió obtener conclusiones en base a datos y experiencias; lo cual permitirá determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas y soluciones partiendo de las siguientes conclusiones y aplicando las recomendaciones:

- La auditoría integral representa una respuesta organizacional a la creciente demanda de la sociedad por tener un grado de seguridad razonable en la información, esto ayudará a RVS (Bróker), en aspectos como evaluación e implementación de modelos operativos, administrativos y financieros que contribuyan a la mejor utilización de los recursos, provocando un aumento en las expectativas de la gerencia, acerca de los resultados obtenidos.
- A través de la Auditoría Integral realizada al área de clientes se detectó, que no se realizan controles entre los departamentos, los registros contables se efectúan mensualmente por la ausencia del personal del área, provocando así desconocimiento por parte del gerente general de los resultados y la seguridad en la presentación de la información financiera.
- La auditoría integral se aplicó al componente de clientes y se determinó las siguientes falencias: que los ejecutivos comerciales no cumplen las políticas establecidas para la celebración y cobros de los seguros, provocando una alta tasa de morosidad en la cartera de clientes e impidiendo el pago a tiempo de comisiones a los ejecutivos comerciales y falta de disponibilidad para el normal funcionamiento.

4.1.4.2.- Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones antes mencionadas, se proponen las siguientes recomendaciones como posibles medidas correctivas o fortalecedoras de las actividades cotidianas a Robín Velastegui Salazar (Bróker):

- Aplicar el enfoque de evaluación integral, ya que este le permite generar un valor agregado a su trabajo, colaborando con la administración, en el mejoramiento y control de los recursos materiales, financieros, tecnológicos y talento humano; y utilizando el FODA levantado de la entidad este le ayudará a tener una visión general del componente o área evaluado y poder mitigar los riesgos futuros dentro de la organización.
- La entidad debe disponer de información actualizada, esto le permitirá tomar las mejores y acertadas decisiones respecto al manejo de la organización y de sus clientes para lo cual debe contratar un contador general para realice un control diario de los reportes sobre los dineros recaudados por parte de los ejecutivos comerciales y de esta manera poder evitar los retrasos en los cobros. Mejorando así la comunicación entre los clientes y departamentos de la organización para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.
- La gerencia general debería realizar controles permanentes, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas en los seguros y las recaudaciones a los clientes de esta manera evitar la morosidad de los mismos, para poder pagar a tiempo a los ejecutivos comerciales y buscar el crecimiento de la entidad. Se debe también capacitar a los ejecutivos comerciales sobre los riesgos que existen en la contratación de pólizas de seguros y su recuperación, esto le permitirá asesorar a los clientes de una manera eficiente y lograr un posicionamiento en el mercado de los seguros.

Bibliografía

- Álvarez, A. (2005). *Seguros Oriente*. Riobamba.
- Beltrán, J. M. (2000). *Indicadores de Gestión*. Bogotá: 3R Editores.
- Bravo Cervantes, M. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: FECAT.
- Bravo Cervantes, M. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: FECAT.
- Cadena, E. (2007). *Seguros Oriente, Introducción al Seguro*.
- Contraloría General del Estado. (2001). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Ecuador.
- Contraloría General del Estado. (2012). *Manual de Auditoría Financiera*. Ecuador.
- Estupiñan Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe.
- Herrera, P. (2007). *Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras (Lucro Cesante)*.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2012). *Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Tercera.
- Lazzari, L., & Maesschalck, V. (2014). Obtenido de <http://www.econ.uba.ar/www/institutos/matematica/cimbage/cuaderno05/3Analisis%20FO DA.pdf>
- Luna, Y. B. (2012). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2012). *Control Interno*.
- Martínez, V. (2014). *Auditool*. Obtenido de <http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/240-recomendaciones-para-un-cierre-exitoso-de-nuestra-auditoria>
- Miguel, B. C. (2003). *Auditoría Integral*. Lima: Editorial FECAT.
- Monroy, F. (2007). *Incendio y riesgos catastróficos*.
- Romero, L. (2014). Obtenido de <http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/287-los-riesgos-en-elproceso-de-auditoria>
- Velastegui, R. (2012). *Planificación Estratégica*. Riobamba.
- Whittington, P. (2011). *Principios de Auditoría*.

ANEXOS

DOCUMENTACION DE ROBIN VELASTEGUI SALAS AGENTE DE SEGUROS SIN
RELACIÓN DE DEPENDENCIA



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CREDECIAL DE AGENTE DE SEGUROS

SIN RELACIÓN DE DEPENDENCIA



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
VELASTEGUI SALAS ROBIN HUMBERTO

SRI
REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 9682354462991
APELLIDOS Y NOMBRES: VELASTEGUI SALAS ROBIN HUMBERTO
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 1962/12/76 FEC. ACTUALIZACION: 21/06/2011
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 03/11/1999 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCIÓN: 03/11/1999 FEC. FIN DE ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Y EN MATERIA DE GESTION, SEGUROS

DOMICILIO TRIBUTARIO:
Residencia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Provincia: MALDONADO Calle: 1122 LA VEA BOLSA NEVADA 14
ALVARADO Referencia: BARRIO LA TRINIDAD MANZANA K, A DOS CUADRAS DEL PARQUE LAS FLORES Tumbaco

037940008
DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:
 DECLARACION MENSUAL DE IVA

Los contribuyentes obligados que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Exención Tributaria, estarán obligados a llevar contabilidad, cumpliendo con los requisitos de retención, y no podrán abogar al Régimen Simplificado (RISF).
Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 ABIERTOS: 1
CERRADOS: 1

JURISDICCION: REGIONAL CENTRO II CHIMBORAZO

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE
Lugar de emisión: RIOBAMBA PRIMERA
Fecha y hora: 21/06/2011 08:42
SERVICIO DE VENTANILLA INTERIAS
SRIg

OFICINAS DEL DE AGENTE DE SEGUROS
SIN RELACIÓN DE DEPENDENCIA



LOGO DE RVS (BRÓKER)
ASESOR PRODUCTOR DE SEGUROS



RVS

ASESOR PRODUCTOR DE SEGUROS

ARCHIVO CORRIENTE

“Examen de Auditoría Integral al área de clientes de RVS (BRÓKER)
De la ciudad de Riobamba, año 2012”



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Riobamba, 02 de mayo del 2013

Señor

Robín Velastegui Salas (Bróker)

Cuidad

Reciban un cordial saludo.

Como parte del trabajo de investigación a desarrollar previo a la obtención del título de Magíster en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, es necesario desarrollar una auditoría integral a un componente. En consideración de que RVS (Bróker) es una empresa de servicios, y su principal insumo es el cliente, razón por la cual se ha tomado este componente para ser evaluado.

Al ser una auditoría integral se van a evaluar temas financieros, administrativos, de control interno y cumplimiento del componente de CLIENTES, bajo los siguientes parámetros:

1. Equipo de Auditoría

Ing. Andrea Ramírez

Responsable de auditoría

Dr. Marcelo Velásquez

Supervisor de trabajo de auditoría

2. Duración de la auditoría

El proceso de auditoría inicia de 02 de mayo al 30 de junio del 2013

3. Vigencia o periodo a auditar

El periodo a ser auditado comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Nuestra auditoría Integral se realizará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requiere que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control Interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva.; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y se la información de gestión fue confiable. Para el cumplimiento de los objetivos y los términos de referencia establecidos en nuestra programación, solicitamos la oportuna colaboración del personal de la empresa, mediante el diligente suministro de la información que se solicite dentro del proceso de evaluación y demás requerimientos relacionados con el trabajo.

Así mismo, le agradezco impartir las instrucciones pertinentes a quien corresponda, para efectos de que los miembros del equipo auditor tengan acceso a las instalaciones de la Entidad, se le asigne el espacio físico necesario para el desarrollo de sus labores y les brinden las facilidades necesarias para la realización de la auditoría.

El informe constituye un informe de aseguramiento, el mismo que contendrá el resultado de la evaluación que se va a realizar, las conclusiones a las que se han llegado y un plan de Implementación de recomendaciones.

Por la atención a la presente anticipo mis agradecimientos.

Att:



Ing. Andrea Ramírez

Auditor Independiente

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

CONTRATO DE AUDITORIA INTEGRAL

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte Robín Velastegui (Bróker) Domiciliado en la ciudad de Riobamba, con RUC 0602354482001, representada por su Gerente General, Robín Velastegui, a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominara **CONTRATANTE**; y por otra parte Andrea del Pilar Ramírez Casco, CI: 0604445502, respectivamente, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba debidamente autorizadas de su propios derechos, a quienes en delante se les denominará **CONTRATISTA INDEPENDIENTES**; hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Integral que se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera.- Objeto: Las contratistas independientes se obligan a cumplir la labor de Examen Auditoría Integral al área de clientes de RVS (Bróker), por el periodo económico 2012, de acuerdo con lo establecido por la ley y en un todo de conformidad con la propuesta que presento el Contratante en el mes de mayo de 2013, que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.

Segunda.- Duración: el presente contrato tendrá vigencia de un mes, comprendido desde el 2 de mayo de 2013 y al 31 de mayo del 2013, entendiéndose el periodo sobre el cual se ejecutara el trabajo es el año calendario comprendido entre el 1 de Enero y 31 de Diciembre de 2012. No obstante lo anterior, las contratistas Independientes continuarán ejerciendo con las labores contratadas sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificado de la intención del CONTRATANTE de dar por terminado el contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la cláusula novena de este contrato.

Tercera.- Valor y Forma de Pago: El contratante reconocerá a las contratistas independientes, como precio de este contrato y por la sola prestación de servicios descritos en la propuesta de que trata la Cláusula Primera de este documento, honorarios por la suma de \$2.000,00, los que se pagaran en dólares americanos.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Cuarto.- Designaciones: Para el correcto cumplimiento de sus funciones, las Contratistas Independientes designaran a las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley, entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva de las Contratistas Independientes.

Parágrafo: Además del citado personal, el contratante designará su nómina los funcionarios que se requieran para que presten su colaboración a la Auditoría Integral.

Quinta.- Obligaciones del Contratante: Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrata, el Contratante se compromete a a) Préstale toda colaboración de soliciten las Contratistas Independientes, facilitándoles toda la documentación que se requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones; b) En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por las Contratistas Independientes para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares. El Contratante se obliga a entregar dichos documentos a las Contratistas Independientes con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento de su presentación.

Parágrafo: En caso de incumplimiento de cualesquiera de estas obligaciones por parte del Contratante, en especial la contenida en el literal b) de esta cláusula, las Contratistas Independientes no serán responsables por demoras en la presentación de los documentos a las autoridades que lo requieran, pudiendo, además dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas y quedando absolutamente libre de responsabilidad por error u omisiones en que haya incurrido el Contratante al diligenciar los documentos respectivos.

Sexta.- Obligaciones de las contratistas Independientes: Las Contratistas Independientes se obligan única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante y son las que corresponden a la Auditoría Integral.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Séptima.- Lugar de Prestación de Servicios: El servicio contratado por el Contratista se restara en la ciudad de Riobamba y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presentan circunstancias que lo requieran.

Octava.- Domicilio del Contrato: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) Antes del cumplimiento del plazo inicial de un es pactados, en cualquier momento, pagando a las Contratistas Independientes el precio total acordado en la cláusula segunda, el aviso de terminación del contrato debe ser dado a las Contratistas Independientes con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

Décima.- Dotaciones y Recursos: El contratante facilitará a su costo a las Contratistas Independientes el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, mesas, sillas, etc.

Décima Primera.- Autonomía de las Contratistas Independientes: En el desarrollo del presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Integral, las Contratistas Independientes actúan como tal, realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva.

Décima Segunda.- Gasto: Los gastos en que se incurra como consecuencia de la celebración del presente contrato, como el pago del impuesto, publicaciones, etc., serán sufragados por partes iguales entre los contratantes.

Otros: Las partes dejan constancia de que por razón de definición de los esquemas operativos, este contrato se firma a la fecha.

Para constancia se firma en la ciudad de Riobamba, a los 02 días del mes de mayo del año 2013.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

El Cliente



Tlgo. Robín Velastegui

Auditec Consultora



Ing. Andrea Ramírez

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

ARCHIVO ESPECÍFICO
PROGRAMA DE AUDITORÍA

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PGA

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Objetivo:

- Obtener un conocimiento integral de la empresa, filosofía institucional y objeto social.

No	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO	FECHA
1	APL 1 PLANIFICACION PRELIMINAR	APP 1.1	APRC	02/05/2013
2	APL2 PLANIFICACION ESPECIFICA	APE 1.2	APRC	02/05/2013
	EJECUCION DE LA AUDITORIA			
	ACL 1 AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
1	Elaborar el Programa de Auditoria de Control Interno	PGR 1.1	APRC	02/05/3012
2	Evaluar el control Interno mediante diagrama de Ishikawa	ACL 1.2	APRC	02/05/3012
3	Evaluar el control interno por medio de cuestionarios COSO 1	ACL 1.3	APRC	02/05/3012
4	Obtener los resultados de la Evaluación de Control Interno	ACL 1.4	APRC	02/05/3012
5	Establecer el grado de confianza en el control interno	ACL 1.5	APRC	02/05/3012
6	Establecer los hallazgos	HA 1.6	APRC	02/05/3012
	ACL 2 AUDITORIA FINANCIERA			
1	Elaborar el Programa de Auditoria Financiera	PGR 2.2	APRC	02/05/3012
2	Analizar la cuenta de clientes	ACL 2.2	APRC	02/05/3012
3	Establecer los hallazgos del área de clientes	HA 2.3	APRC	02/05/3012
	ACL 3 AUDITORIA DE GESTION			
1	Elaborar el programa de auditoria de gestión	PGR 3.1	APRC	02/05/3012
2	Evaluar la gestión y desempeño institucional	ACL 3.2	APRC	02/05/3012
3	medir la gestión en base a indicadores cualitativos	ACL 3.3	APRC	02/05/3012
4	Medir la gestión en base a indicadores cuantitativos	ACL 3.4	APRC	02/05/3012
5	Analizar los resultados de los indicadores cualitativos	ACL 3.5	APRC	02/05/3012
6	Analizar los resultados de los indicadores cuantitativos	ACL 3.6	APRC	02/05/3012
7	Establecer los hallazgos	HA 3.7	APRC	02/05/3012
	ACL 4 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
1	Establecer el programa de Auditoria de Cumplimiento	PGR 4.1	APRC	02/05/3012
2	Realiza la narrativa de la constatación documental del régimen jurídico aplicable a la entidad	ACL 4.2	APRC	02/05/3012
3	Elaborar el listado de comprobación del cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la entidad	ACL 4.3	APRC	02/05/3012
4	Establecer los hallazgos	HA 4.4	APRC	02/05/3012
	INFORME FINAL		APRC	
1	Borrador del Informe	IF 1.1	APRC	02/05/3012

ARCHIVO PRELIMINAR

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

APL 1

PLANIFICACION PRELIMINAR

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APP 1/9
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				

EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE CLIENTES

1.- Antecedentes

RVS (Bróker) su principal actividad depende de los clientes, es por eso que la presente evaluación va dirigida a dicho componente por el período 2012, elección que se ha hecho de acuerdo a la petición realizada por la Gerencia General, siendo el componente principal de la cadena de valor de la empresa.

2.- Motivo de la auditoría

Como respuesta a la los riesgos que presenta las actividades de la empresa se hace necesaria una evaluación global de los clientes, para poder establecer mejoras y así lograr los objetivos planteados.

3.- Objetivo de la auditoría

Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de clientes por el periodo 2012.

4.- Alcance de la auditoría

El examen de auditoría integral del área de CLIENTES se realizará por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012.

5.- Conocimiento de la entidad y su base legal

RVS (Bróker) realiza sus actividades de acuerdo a la regulación de la Superintendencia de Bancos y seguros. Entre las normas legales que debe observar la empresa están:

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APP 2/9
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Tributario

6.- Estructura Orgánica

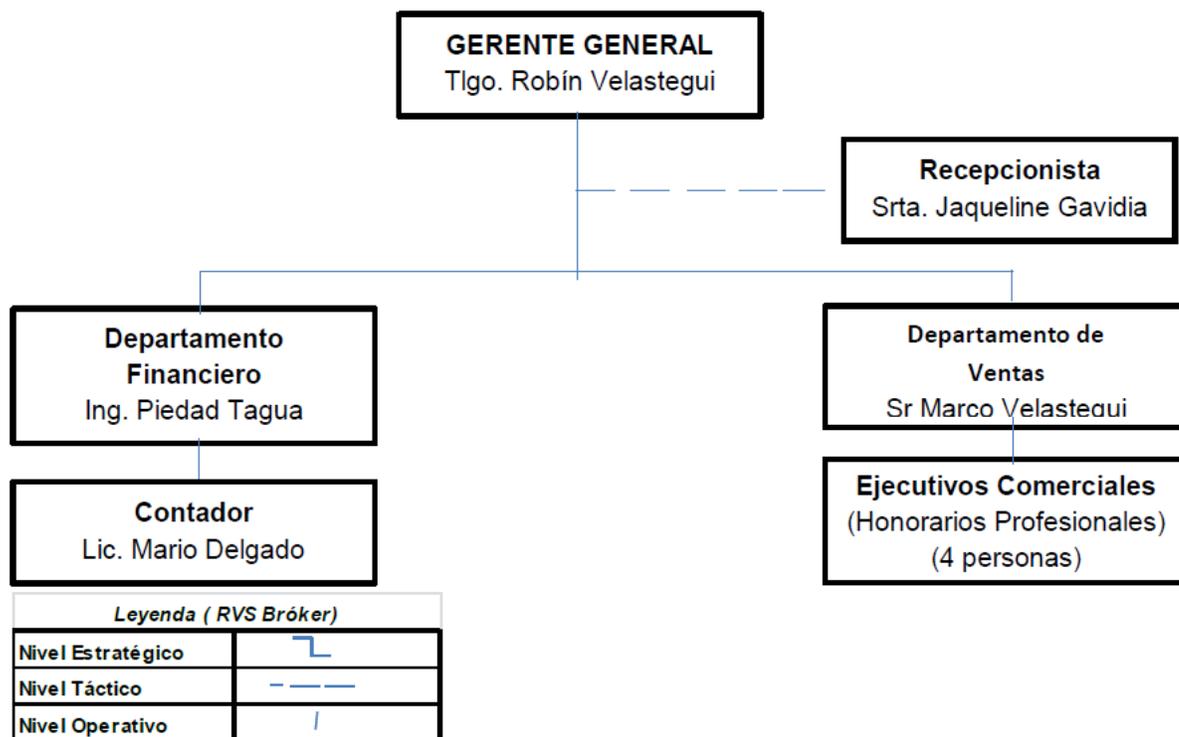
- Gerente General: Tcgo. Robín Velastegui Salas
- Departamento de Ventas: Sr. Marco Velastegui Salas
- Departamento Financiero: Ing. Hilda Tagua Gonzáles
- Recepcionista: Srta. Jacqueline Gavidia Barriga
- Número total de trabajadores al 31 de diciembre de 2012: 8 personas

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APP 3/9
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

Robín Velastegui (Bróker)

Organigrama Estructural



Fuente: Rvs(Bróker)- (Planificación Estratégica)

7.- Objetivo de la Entidad

Ofrecer un servicio personalizado, que les haga sentir a los clientes respaldados en todo momento, para mantener a los actuales y atraer a los potenciales clientes.

8.- Principales actividades

Las principales actividades de la empresa es: “Asesoramiento empresarial y en materia de gestión de seguros”.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					
						APP 4/9

5.4.- Comercialización del Servicio

Para establecer el proceso de comercialización de bróker se seguros, se debe determinar cada uno de los pasos así:

- Con una cartera de clientes establecida, se procede a contactarse con los clientes, para luego presentar a cada uno de los clientes cotizaciones en los ramos que están interesados, de acorde a las necesidades de los clientes, ya que se podrán escoger entre las mejores compañías de seguros en el país.
- Cuando el cliente escoge la compañía de seguros que quiere contratar la póliza se procede a realizar una última negociación con la compañía de seguros.
- La compañía de seguros una vez que recibe a solicitud de emisión de pólizas; dependiendo de volumen de las cuentas se tomara en entregar los documentos de 24 a 72 horas, este tiempo es establecido por la compañía de seguros, pero si el cliente lo requiere de urgencia, se lo puede procesar en un día.
- El bróker al recibir el documento, se encarga de comprobar que las condiciones particulares de las pólizas sean solicitadas por el cliente.
- Cuando el cliente recibe su póliza, tiene un plazo de 15 a 30 días para solicitar al bróker que se acerque al domicilio a retirar el pago respectivo de las pólizas.

6.- Principales políticas contables

RVS (Bróker), no cuentan con políticas contables definidas, existe un contador externo, el proceso contable lo realiza bajo las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						APP 5/9
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					

7.- Grado de confiabilidad de la información

RVS (Bróker) durante el año 2012, género en la venta de ramos de seguros, siendo los más vendidos los de seguros de vida y de vehículos, obteniendo una ganancia de USD 16396,17. La información registrada mensualmente, y no diariamente, ya que no cuenta con un contador interno, la presentación del proceso contable, a la gerencia general lo realiza al finalizar cada ejercicio fiscal, esto impide que el gerente pueda tomar decisiones oportunas acerca del giro del negocio.

8.- Punto de Interés para la Auditoría

En el análisis preliminar efectuado se ha observado los siguientes puntos clave después de los resultados obtenidos de la evaluación preliminar de los controles:

- Desviaciones en el proceso de cobranzas
- Análisis de los créditos otorgados sin autorización
- Cobros realizados a los clientes por los ramos vendidos sin ser procesados

9.- Transacciones importantes identificadas

En el ejercicio fiscal 2012, el rubro de clientes tuvo un porcentaje de 41.24%, siendo la cuenta más representativa en el balance general.

10.- Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

En la evaluación preliminar se ha determinado la necesidad de que clientes sean considerados para su análisis detallado; se efectuará los riesgos combinados inherente y de control.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Clientes	
Riesgos Inherentes	Riesgos de Control
Procedimientos de cobranza insuficientes	Análisis de la cartera vencida

Clientes	
Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Verificar si existe una adecuada segregación de funciones de autorización del crédito, entrega de préstamos, registro contable, custodia y cobro de estos valores	Obtener las relaciones de cuentas por cobrar clasificadas por antigüedad de saldos y cotejar los totales con el libro mayor

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APP 7/9
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				

11.- Matriz de evaluación preliminar de riesgos de auditoria

ELABORE LA MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE PRELIMINAR				
RVS (Bróker)				
Examen de Auditoria Integral al área de clientes				
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
MATRIS DE CALIFICACION DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE ORGANIZACIÓN	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
	Inherente	Alto	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
Organización general	no cuenta con procedimientos establecidos para realizar sus operaciones financieras y de ventas. Lo cual genera un riesgo alto		Verificación y seguimiento de los controles claves	constataciones
	Entre los puntos de interés principales es:			Inspección
	Clientes			Conciliación
	Antigüedad de los saldos de clientes			

Se determinaran el tipo de prueba que se va a aplicar para la evaluación de los procesos desarrollados por la empresa relacionados con sus clientes.

12.- Determinación de materialidad

El auditor tomará en cuenta la materialidad como límite máximo de error que está dispuesto a aceptar para admitir un dictamen sin salvedades. El cálculo se realizara en base a la NIA 320. La determinación de la materialidad debe ser desarrollada dentro de la auditoría financiera.

13.- Equipo de auditoria

Auditor responsable: Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

Supervisor: Dr. Marcelo Velásquez (Director de Tesis)

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APP 8/9
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

14.- Recursos para la auditoría

Equipo de Auditoría	Cantidad
Jefe de Equipo	1
Auditor Junior	1
Equipos y Materiales	Cantidad
Computadora portátil	2
Impresora	1
Memory Flash	2
Resmas de papel	4
Esferográficos	5
Lápiz bicolor	3
Perforadora	1
Engrapadora	1
Carpetas	3
Suministros varios	

15.- Cronograma de ejecución de la auditoría

NO	ACTIVIDADES TIEMPO	mayo			
		primera semana	segunda semana	tercera semana	cuarta semana
1	Visita Preliminar				
2	Recoleccion de la Información de la Empresa				
3	Ejecucion del Análisis situacional externo o interno				
4	Medicion del riesgo de auditoria				
5	Establecimeinto del grado de confianza en el control interno				
6	Revision de aspectos financieros				
7	Medicion del desempeño				
8	Análisis del cumplimiento de leyes y regulaciones				
9	Recopilacion de hallazgos de auditoria				
10	Elaborar el borrador del informe				
11	Lectura del borrador del informe				
12	entrega del informe final				

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APP 9/9
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				

16.- Marcas de Auditoria

MARCA	CONCEPTO
✓	Verificación
Σ	Sumatoria
⊙	Deficiencia de Control Interno
×	Valores no Registrados
‡	Saldos Conciliados
£	Selección de un Valor
≠	Diferencia Encontrada
¥	Comprobado y Verificado
▣	Hallazgos
↔	Confrontado con Documentación
-	Espacio en Blanco
≡	Cálculo Correcto
Δ	Valores Calculados
№	Falta Numeración
∞	No Reúne Requisitos
T	Solicitud de Confirmación Enviada
®	Pendiente Registro o Verificación
@	No Aceptado
*	Diferencia en los Procesos

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

ARCHIVO ESPECÍFICO

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

APL 2
PLANIFICACION ESPECÍFICA

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APE 1/8
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICO				

Examen de Auditoría Integral al área de clientes del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

1.- Referencia de la Planificación Preliminar

El 2 de mayo del 2013, se emitió el memorando de planificación inicial a RVS (bróker), en el cual se determinó el enfoque de auditoría preliminar de pruebas sustantivas, sea aplicada al área clientes, en sus actividades puesto que se considera de suma importancia la integración de la Auditoría Financiera, de Gestión, de cumplimiento y de control interno, para de esta forma garantizar la detección de deficiencias en la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados.

2.- Objetivos específicos de clientes

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de clientes de RVS (Bróker).
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de clientes de RVS (Bróker).
3. Generar el Informe de examen integral y sugerir las acciones correctivas, necesarias.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APE 2/8
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICO				

3.- Resultados de la evaluación del Control Interno

No	Pregunta	SI	NO	NA	CT	Observación
1	Está organizada la entidad en función de su visión , misión y objetivos	X			1	
2	El organigrama describe las funciones jerárquicas, funcionales y de comunicación	X			1	
3	La descripción de funciones de cada departamento permite identificar claramente las responsabilidades de cada empleado		X		0	La delegación de funciones no es adecuada
4	Delegan los ejecutivos de niveles superiores la autoridad necesaria a niveles inferiores para la toma de decisiones.		X		0	Las líneas de comunicación no son recíprocas, duplicidad en el trabajo de funciones incompatibles
5	Se establecen y mantienen líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles.		X		0	Las líneas de comunicación no se cumplen
6	Dichas líneas de comunicación son accesibles a todas las áreas para la toma de decisiones oportuna		X		0	Supervisión inadecuada en los niveles de mando
7	Se garantiza a esta área la dependencia y autoridad suficiente para el manejo de ingresos y egresos?	X			1	
8	Todos los ingresos de la entidad son registrados en el día y se entrega por ellos un documento pre numerado	X			1	
9	Los ingresos del día son depositados íntegramente en las cuentas bancarias autorizadas en forma inmediata		x		0	Los ingresos se acumulan para realizar un solo depósito
10	Los gastos tienen la documentación de respaldo necesaria para su registro	X			1	
11	Los gastos son autorizados por el funcionario independiente del manejo o custodia de fondos	X			1	
12	La entidad dispone de un fondo de caja chica con un monto máximo para cada desembolso	X			1	
13	La contabilidad integra las transacciones en un sistema común, oportuno y confiable	x			1	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

14	Los funcionarios encargados de esta área poseen conocimientos sobre materias laborales y técnicas para reclutar, evaluar y promover el desarrollo del personal	X			1	
15	Se tiene establecido para cada cargo requisitos mínimos de desempeño y niveles de remuneración		X		0	Se establecen mínimos de desempeño y los funcionarios no están en función a los niveles salariales correctos
16	Se mantiene un expediente con todos los antecedentes e información de cada trabajador para la adecuada administración de los recursos humanos	X			1	
17	Existen programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización	X			1	
18	El reglamento interno señala plazos, en cuanto sea posible, para el cumplimiento de las labores encomendadas		X		0	En el reglamento no se señala los plazos para ejecutar las labores encomendadas
19	Se establece procedimientos de control de asistencia para asegurar la puntualidad y permanencia en los trabajos	X			1	
20	Esta establecida en forma sistemática la rotación de los trabajadores en las áreas correspondientes		X		0	La rotación del personal no es de forma adecuada
21	Se mantiene actualizado el listado de clientes		X		0	
22	Existe la firma de responsabilidad de los clientes en los contratos de seguro		X		0	No existe en las compras por correo
23	Se realiza el control de precios y productos en los ramos de seguro		X		0	
24	Se revisa que el comprobante de venta coincida con la factura		X		0	
25	Existe un proceso adecuado para las ventas en efectivo y las ventas a crédito	X			1	
26	Se lleva un tipo de control sobre la cartera de clientes a plazos		X		0	
27	Existe comisiones en función de las ventas del personal		X		0	No se establecen rangos de comisiones de acuerdo al nivel de ventas
CALIFICACION TOTAL						13
PONDERACION TOTAL						27
NIVEL DE CONFIANZA						48
NIVEL DE RIESGO INHERENTE						52

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 13/27 * 100$$

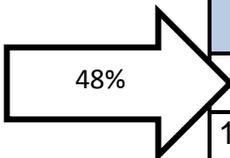
$$NC = 48\% \quad \text{APE 3/9}$$

- Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 48\%$$

$$NR = 52\% \quad \text{APE 3/9}$$

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

Comentarios:

Del 100% del Sistema de Control Interno, el 48% **APE 3/9** representa un nivel de confianza bajo y un 52% **APE 3/9**, con un alto, el cual presenta riesgos moderados por medio de los cuestionarios se identificaron ciertas debilidades entre las más significativas son: no se delega la autoridad necesaria a los niveles inferiores y no se mantienen líneas definidas; los ingresos del día no son depositados, inmediatamente en las cuentas bancarias de la entidad; la rotación del personal no es adecuada.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APE 5/8
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICO				

4.- Evaluación y calificación de los riesgos de auditoria

En base a los resultados del análisis FODA se pueden mencionar los siguientes factores de riesgo detectados:

Áreas	Factores de Riesgo	NIVEL DE IMPACTO		
		ALTO	MEDIANO	BAJO
Gerencia	No existen políticas y procedimientos para la contratación del personal. Duplicidad de funciones entre los departamentos.		X	
Financiero	No cuenta con un contador interno, lo que impide que se tenga un control diario, sobre los saldos de los clientes. El gerente no cuenta con una información oportuna para la toma de decisiones.	x		

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Departamento	Factores de riesgo	Estimación de riesgos			Clases de pruebas	Procedimientos de auditoria
		inherente	control	Detección		
Gerencia	No existen políticas y procedimientos para la contratación y administración del personal	mediano	alto	Mediano	Emplear pruebas analíticas y de control	Realizar entrevistas al personal, examinar documentos de soporte. Contratar personal idóneo para ser los ejecutivos comerciales de RVS (BRÓKER)
Financiero	No cuenta con un contador interno, lo que impide que se tenga un control diario sobre los saldos de los clientes. El gerente no cuenta con una información oportuna para la toma de decisiones	alto	mediano	Mediano	Emplear pruebas analíticas y de control	Revisar la cartera de clientes y hacer un análisis de los que tienen deudas pendientes y establecer políticas de cobro. Y poder determinar la antigüedad de saldos de cada uno de los mismos.

	Al 31 de diciembre del 2012	% al 31 diciembre del 2012		Al 31 de diciembre del 2012	% al 31 diciembre del 2012
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			CORRIENTE (A CORTO PLAZO)		
DISPONIBLE			Obligaciones Fiscales	14.360,38	6,24
Caja Moneda Nacional	59,86	0,03	Obligaciones Patronales	955,48	0,42
Bancos Moneda Nacional	1.904,54	0,83	Sueldos por Pagar	8.915,29	3,87
EXIGIBLE			Cuentas por Pagar	83.884,58	36,45
Clientes	94.908,49	41,24	Préstamos Bancarios	28.274,64	12,29
Varios Deudores	36.850,12	16,01	15% Trabajadores	4.548,14	1,98
Crédito Tributario de iva	20.051,06	8,71	23% Impuesto a la Renta	5205,13	2,26
Crédito Tributario Renta	5.658,46	2,46	TOTAL PASIVO		
Pagos Anticipados	25.696,26	11,17			
OTROS ACTIVOS			PATRIMONIO		
Cuota oficina Quito	14.056,00	6,11	Capital Social	1.000,00	0,43
ACTIVO NO CORRIENTE			Otros Reservas	31.902,00	13,86
FIJOS DEPRECIABLES			Reserva Legal	7.935,45	3,45
Muebles y Enseres	24.529,06	10,66	Utilidad Años Anteriores	31.286,01	13,59
Depreciación Acumulada	- 7.342,18	-3,19	Perdida Años Anteriores	4.226,12	1,84
Equipo de Computo	18.602,93	8,08	Utilidad del Ejercicio	16.088,60	6,99
Depreciación Acumulada	- 13.839,68	-6,01	TOTAL PATRIMONIO		
Otros Activos	6.900,61	3,00			
Depreciación Acumulada	- 2.070,12	-0,90			
TOTAL ACTIVO	230.129,58	100,00	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	230129,58	100,00

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APE 8/8
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICO			

	al 31 de diciembre del 2012	% al 31 de diciembre del 2012
VENTAS		
Ventas Netas	293.858,91	100
- GASTOS OPERACIONALES		
(-) Gastos de Administracion y Ventas	258.524,61	87,98
(-) Gastos Financieros	6.407,08	2,18
UTILIDAD OPERACIONAL	28.927,22	9,84
(+) Ingresos Financieros	13,19	0,00
(+) Otros Ingresos	1.380,50	0,47
(=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES	30.320,91	10,32
(-) 15% Trabajadores	4.548,41	1,55
(-) Amortizacion Pérdidas Años Anteriores	- 2.113,07	-0,72
UTILIDAD GRAVABLE ANTES DE LA RESERVA	23.569,70	8,02
(-) 10% Reserva Legal	- 2.365,97	-0,81
UTILIDAD GRAVABLE	21.293,73	7,25
(-) 23% Impuesto a la Renta	5.205,13	1,77
UTILIDAD DEL EJERCICIO	16.088,60	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APE 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICO				

COMENTARIO:

- Se realizó el análisis horizontal del Balance General del ejercicio fiscal 2012, no se pudo realizar el análisis horizontal ya que el gerente no nos pudo facilitar la información porque el contador trabaja baja horarios profesionales.
- Realizado el análisis horizontal se pudo determinar que la cuenta más representativa fue clientes con un porcentaje de 41.24% dentro del Balance General. (10 clientes siendo estos más representativas en los ramos de vida y seguros, los cuales analizado y así determinar la razonabilidad de sus saldo).
- En el Estado de Resultados la cuenta más representativa fue la de gastos de Administración y Ventas con un porcentaje de 87.96%. (pagos de arriendos, servicios básicos, publicidad). ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

EJECUCION DE LA AUDITORIA

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL

EJECUCION DE LA AUDITORIA

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 1

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

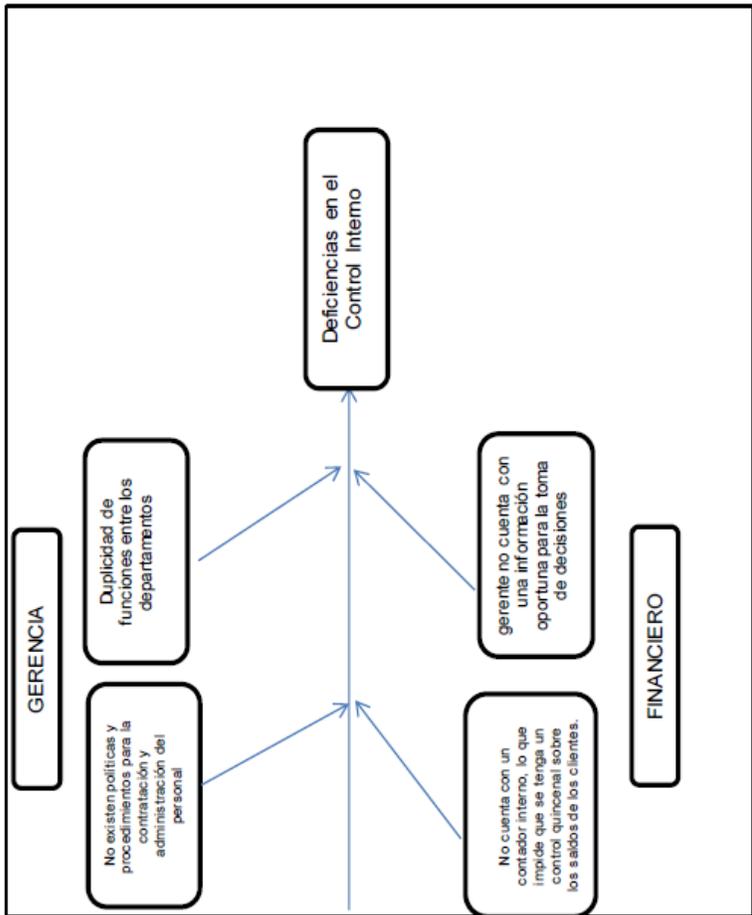
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				PGA 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				

OBJETIVO

- Evaluar y mejorar los procesos del Sistema de control Interno de RVS (Bróker), mediante pruebas de cumplimiento para determinar la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria aplicables a las circunstancias.

No	Procedimiento	Ref./T	ELABORADO	FECHA
1	Evaluar el control interno mediante el diagrama de Ishikawa	ACL 1.1	APRC	16-05-2013
2	Evaluar el Control Interno de clientes por medio del COSO I	ACL 1.2	APRC	16-05-2013
3	Recopilar los resultados de evaluación del control interno y establecer el nivel de confianza y riesgo	ACL 1.3	APRC	16-05-2013
4	Plantear puntos de control interno en caso de que existan hallazgos	HA 1.4	APRC	16-05-2013

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013



COMENTARIO.- Se evaluó el control interno mediante el diagrama de Ishikawa y se detectó falencias entre el departamento financiero y la gerencia general, esto impedirá que se pueda cumplir las metas y objetivos para el ejercicio fiscal 2012. ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				ACL 1.2 1/3
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE CLIENTES				
	COSO I				

Componente: Ambiente de Control						
No	Pregunta	SI	NO	N/A	calificación	Observación
1	Muestra la gerencia interés por la integridad y los valores éticos	X			1	
2	Conocen todos los empleados sobre las normas de conducta que se deben manejar	X			1	
3	La estructura organizacional es funcional , clara y de conocimiento general	X			1	
4	Esta definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado	x			1	
5	La estructura organizacional es funcional , clara y de conocimiento general	x			1	
6	Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades de los empleados	x			1	
7	Existe rotación del personal dentro de la entidad		X		0	No existe rotación del personal adecuada
Componente: Evaluación de Riesgos						
8	Cuenta la entidad con un análisis de riesgo en todos los niveles jerárquicos		x		0	Se realiza un análisis de riesgos en forma general , no por niveles
9	Se lleva un control de los cobros recaudados por parte de los ejecutivos comerciales		X		0	No hay secuencia en la numeración, y no se presentan los documentos anulados
10	Existen soportes de las cuentas por cobrar de acuerdo a las disposiciones legales	x			1	
11	Los movimientos de las cuentas por cobrar se registran diario en la contabilidad			x		El contador lo realiza mensualmente, debiendo registrarlos al siguiente día cerrando caja, por los ejecutivos comerciales
12	Existen de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar.	x			1	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Componente: Actividades de Control						
13	El departamento de ventas envía los respaldos de facturas directamente al departamento financiero, para su registro contable		X		0	No existe un respaldo de las facturas enviadas al departamento financiero, para su registro contable
14	Se realiza un control de las facturas emitidas a los clientes, para poder tener auxiliares de cada uno de ellos		X		0	el ejecutivo comercial no entrega las facturas, a todos sus clientes por cada uno de los ramos vendidos
15	Las facturas de ventas son controladas numéricamente por el departamento financiero		X		0	No existe secuencias de las facturas de venta emitidas por los ejecutivos comerciales
16	Se revisan las facturas en cuanto a su exactitud en: cantidades, precios y calculos	x			1	
17	Se informa al departamento financiero acerca de los reclamos por la venta de cada uno de los ramos de seguros	x			1	
18	Se confirma periódicamente los saldos de los clientes por parte del departamento financiero	x			1	
19	Los dineros recaudados por parte del ejecutivo comercial, son contabilizados por parte del departamento financiero	x			1	
Componente: Información y Comunicación						
20	Se efectúan arqueos periódicos y sobre base sorpresiva de las facturas pendientes de cobro y documentos por cobrar a favor de la entidad?		X		0	En el departamento financiero no realizan los arqueos periódicos
21	El gerente recibe informes por áreas de responsabilidad, al menos cada trimestre		X		0	No existe ningún informe por parte de los departamentos para la gerencia general
22	Los registros del sistema se mantienen debidamente actualizados		X		0	No existe cruce de información de los dineros recaudados por los ejecutivos comerciales, con contabilidad
23	La gerencia utiliza la información generada por el sistema para evaluar el avance de las actividades programadas		x		0	No se entrega ninguna información a la gerencia por parte de los departamentos
24	La administración recibe la información que necesita para desempeñar sus responsabilidades		x		0	No se entrega información a la administración, para el cumplimiento de sus funciones

Componente: Monitoreo						
25	Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias		x		0	No existe comunicación entre los departamentos para la presentación de información a la gerencia general
26	La administración es participativa y apoya la autoevaluación del control interno		X		0	No existe comunicación entre los niveles estratégico, táctico y operativo para el cumplimiento de metas y objetivos de RVS (Bróker)
27	La entidad está sujeta y abierta al control de auditorías	X			1	
28	Los clientes corroboran el cobro cuando efectúan el pago	x			1	
29	Las comunicaciones de los ejecutivos comerciales son mensuales acerca de las cuentas saldadas y usan un sistema de monitoreo de control	x			1	
Calificación total					15	
Ponderación total					29	
Nivel de confianza=CT/PT*100					52	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%					48	

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 1.3 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 15/29 * 100$$

$$NC = 52\% \quad \text{APL 1.2 3/3}$$

- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52\%$$

$$NR = 48\% \quad \text{APL 1.2 3/3}$$

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

52%

Comentarios.- Del 100% del Sistema de Control Interno de clientes, el (48% **APL 1.2 3/3**), representa un nivel de confianza alto y el (48% **APL 1.2 3/3**), representa un nivel de riesgo bajo; debido a que no existen comunicación entre los departamentos, para poder emitir un informe a la gerencia general, ya que no existe un contador que labora internamente dentro de la organización, los registros los realiza semestralmente, esto impide que el gerente pueda tener una información oportuna de cómo se encuentra su empresa, para una adecuada toma de decisiones. ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

BASILEA II

The logo for AUDITEC Consultora features the word "AUDITEC" in a large, green, serif font, with a green triangle to its left and a horizontal green arrow pointing to the right passing through the middle of the letters. Below "AUDITEC" is the word "Consultora" in a smaller, green, serif font.

AUDITEC

Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 1

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Componente: Evaluación de Riesgos						
Subcomponente: Riesgos Operativos (Método de Medición Avanzada AMA)						
		SI	NO	N/A	Calif	
1	Pérdidas resultantes de procesos		x		0	Cobros de intereses , no calculados
2	Personal	x			1	
3	Sistemas internos inadecuados o defectuosos		x		0	En el paquete contable Tmax 8.5, no registra los saldos pendientes de cobro de sus clientes, debido a que el contador realiza el proceso contable mensualmente
4	Acontecimientos externos			x	0	En la ciudad de Riobamba existen 10 brokers, causando una competencia alta, al momento de ofrecer los ramos de seguros, a sus clientes.
5	Su directorio o alta dirección se cuentan altamente involucrados en la vigencia de su política de gestión de riesgo operativo		x		0	No existe un control adecuado por parte del gerente general
6	Posee un sistema de gestión de riesgo operativo , conceptualmente sólido y aplicado en su integridad		x		0	No se miden los riesgos , cuatitativamente , ni cualitativamente
7	Cuenta con recursos suficientes, para aplicarlo en las principales líneas de negocio, así como en las áreas de control de auditoria		x		0	La póliza de seguros, deberá tener un plazo residual mayor a un año, (si es menos se reduce el descuento, proporcionalmente hasta el 0%, para plazos residuales inferiores a 90 días, incluyendo un período de preaviso de cancelación y renovación.
8	Riesgo Legal	x			1	
Calificacion total					2	
Ponderacion total					6	
Nivel de confianza=CT/PT*100					33	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%					67	

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 1.4 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 2/6 * 100$$

$$NC = 33\% \quad \text{API 1.3 1/1}$$

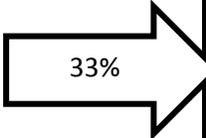
- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 33\%$$

$$NR = 47\% \quad \text{API 1.3 1/1}$$

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


33%

Comentarios.- Del 100% del Sistema de Control Interno de clientes, el (33% **API 1.3 1/1**), representa un nivel de confianza bajo y el (47% **API 1.3 1/1**), representa un nivel de riesgo alto; debido a la falta de capacitación en el área de manejo de seguros por parte de los ejecutivos comerciales. ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS: AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				
					HA 1.4 1/2

Los hallazgos encontrados en la auditoria de control Interno se resumen a continuación:

1.- Inestabilidad laboral en el departamento de ventas

- **Condición.-** En el año 2012, existió rotación del personal por 3 ocasiones.
- **Criterio.-** De acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Funciones de RVS (Bróker), en el Art 8.- “establece que los empleados estarán a prueba por 3 meses y si no se cumple las metas establecidas por el departamento se pedirá la renuncia inmediata sin que se le considere despido intempestivo.”
- **Causa.-** Falta de supervisión por parte del gerente general, sobre lo estipulado en el Art 8/8.- del Manual de Funciones al departamento de Ventas.
- **Efecto.-** Inseguridad de que las metas y objetivos de departamento de ventas se cumplan, esto generó un costo de \$918,40 por contratación de personal inadecuado.
- **Recomendación.-** La gerencia general, deberá realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos del departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS: AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				
					HA 1.4 2/2

2.- Falta de capacitación a las Ejecutivos Comerciales, sobre los riesgos financieros en la venta de ramos de seguros.

- **Condición.-** Durante la evaluación de desempeño del primer semestre del año 2012, los ejecutivos comerciales desconocen del riesgo financiero que produce la contratación de los ramos de seguros ofertados por la entidad.
- **Criterio.-** Según el Art.- 10 del Manual de Funciones establece que .- se capacitará al personal de la entidad mensualmente sobre temas afines al puesto que está desempeñando y en el Art 14 de Basilea II, menciona que los riesgos de financieros se consideran operativos y el método de medición se establece con criterios cuantitativos y cualitativos.
- **Causa.-** Falta de asignación de presupuestos, por parte del contador para la capacitación a los ejecutivos comerciales, esto produjo que no se cumpla con la meta del departamento del año 2012, de incrementar la cartera de clientes en un 2%.
- **Efecto.-** El departamento de ventas no podrá cumplir con las metas y objetivos establecidos en la planificación estratégica, se debe establecer la posibilidad de que los ejecutivos comerciales mejoren la eficiencia del trabajo personalizado a sus clientes, ayudando a reducir el porcentaje de cobro de intereses en las pólizas en caso de morosidad.
- **Recomendación.-** Al gerente general, deberá solicitar informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuestos para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de le organización.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

AUDITORIA FINANCIERA

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 2
AUDITORIA FINANCIERA

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			PGA 2.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA FINANCIERA			

OBJETIVO:

- Comprobar la razonabilidad del saldo de la cuenta clientes
- Evaluar el sistema de control interno de la cuenta clientes

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Evaluar el sistema de control interno utilizando los cuestionarios	ACL 2.2.1	APRC	16-05-2013
2	Determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza del control interno de la cuenta	ACL 2.2.2	APRC	16-05-2013
3	Realizar una cédula sumaria con el objetivo de agrupar la información de la cédula analítica	ACL 2.2.3	APRC	16-05-2013
4	Ramos de seguros ofertados por RVS (Bróker)	ACL 2.2.4	APRC	16-05-2013
5	Solicitar los anexos de los ramos de seguros vendidos , que sustenten y detallen los saldos de la cuenta clientes	ACL 2.2.5	APRC	16-05-2013
6	Realizar la cédula analítica que permita analizar la información encontrada en los registros y documentos de soporte	ACL 2.2.6	APRC	16-05-2013
7	Efectuar confirmaciones a los deudores comerciales de mayor saldo	ACL 2.2.7	APRC	16-05-2013
8	Elaborar la circularización sobre los resultados obtenidos	ACL 2.2.8	APRC	16-05-2013
9	Detallar los hallazgos de la cuenta de clientes	HA 2/9	APRC	16-05-2013

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APL 2.2 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO I				

Funcionario: Robín Velastegui

Fecha: 15 de mayo del 2013

Cargo: Gerente

Procedimiento: Entrevista

No	Pregunta	SI	NO	NA	Calificación	Observación
1	La empresa mantiene manuales, políticas, reglamentos o instructivos para el manejo de cuentas por cobrar	X			1	
2	Se hace una revisión periódica de la cuentas vencidas pendientes de cobro, examinando las causas de la falta de pago		X		0	Se realizan las revisiones mensualmente, cuando se entrega el detalle al departamento financiero por parte de los ejecutivos comerciales
3	Se guardan los sustentos de las cuentas por cobrar en un lugar seguro, bajo llave y al cuidado de personas que no manejan la caja ni los registros de cuentas por cobrar		X		0	Los sustentos de las cuentas por cobrar, no se encuentran archivados cronológicamente
4	Se tiene listas o catálogos con los clientes, teléfonos, direcciones, entre otros datos?		X		0	No se mantiene un registro actualizado con los datos de los clientes
5	Se tiene un control adicional para las cuentas incobrables		X		0	Las cuentas para incobrables no tienen controles adicionales
6	La persona que maneja los créditos y la cobranza no es la misma que contabiliza, factura		X		0	La persona encargada de cobranza es la misma que contabiliza y maneja el fondo de caja
7	Se envían mensualmente por correo u otro medio el estado de cuenta a todos los clientes que tienen saldos abiertos		X		0	No se envían estados de cuenta a los clientes
8	Se confirman periódicamente con los deudores los saldos no pagados de cuentas por cobrar, por empleados ajenos a su custodia o a los registros de contabilidad		X		0	No se realizan confirmaciones periódicas
Calificación total					1	
Ponderación total					8	
Nivel de confianza=CT/PT*100					13	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APL 2.3 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza

$$NC - CT/PT * 100$$

$$NC - 1/8 * 100$$

$$NC - 13\% \quad \text{API 2.2 1/1}$$

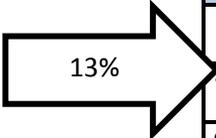
- Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 13\%$$

$$NR = 87\% \quad \text{API 2.2 1/1}$$

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



Comentarios.- Del 100% el 13% **APL.2 1/1**), del sistema de Control Interno de clientes muestra un nivel de confianza bajo, mientras que el (87% **APL 2.2 1/1**), representa un nivel de riesgo alto. El mismo que se produce porque no existe un contador interno dentro de RVS (Bróker), para que pueda llevar los auxiliares de clientes de manera semanal, ya que en el departamento financiero los cortes los realizan mensualmente, esto impide tener una información oportuna sobre la razonabilidad de la cuenta al final del ejercicio fiscal. ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				APL 2.4 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	SUMARIA DE CLIENTES				

Cuenta	Ref PT	Saldo según EEFF al 31/12/2012	Ajuste y/o Reclasificación		Saldo según Auditoría al 31/12/2012
			Debe	Haber	
Exigible	ACL 2.2.4				
Cientes		94908,49		908,49 ◻	94000,00
Varios Deudores		36850,12			36850,12
Crédito Tributario IVA		20051,06			20051,06
Crédito Tributario IR		9821,63			9821,63
Pagos Anticipados		25697,26			25697,26

- **Trabajo Realizado.-** Se ha revisado el Balance General y el libro auxiliar de Clientes, para detectar errores y proponer asientos de ajustes y/o reclasificación.
- **Comentario.-** Los resultados de pruebas de Auditoria nos permiten concluir que los saldos de la cuenta clientes presentados en el Balance General en el año 2012, fueron razonables después de incorporar los ajustes y/o reclasificaciones.

Debido al monto manejado no es material el hallazgo. ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

No	Ramos Generales
1	Incendio
2	Robo
3	Vehiculos ✓
4	Transporte
5	Fidelidad
6	Lucro Cesante
7	Responsabilidad Civil
Técnicos	
1	Equipo Electrónico
2	Construcción
3	Rotura Maquinaria
4	Equipo y Maquinaria
Vida y Accidentes ✓	
1	Vida (muerte/ invalidez)
2	Asistencia Médica
3	Accidentes Personales
Fianzas y Garantías	
1	Seriedad de Oferta
2	Cumplimiento
3	Buen Uso

Comentario: Se realizó una encuesta a 50 clientes de la clase media alta, entre los cuales optaron por los seguros de vida y vehículos como los más vendidos. ☺

DETALLES DE SALDOS DE CLIENTES				
No	Código Cliente	REF.P/T	Saldo al 31-12-2012	REF.P/T
1	64065	APE 1 2/4	13952,88	APE 1 2/4
2	53742		21000,00	
3	61735		19000,00	
4	56349		15712,00	
5	51931		1930,00	
6	67508		7123,23	
7	62840		10567,00	
8	60163		2345,00	
9	53209		1234,00	
10	52971		2044,38	

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)	APL 2.7 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	DETALLE DE SALDOS DE CLIENTES	

SELECCIÓN DE CLIENTES					
No	Código Cliente	REF.P/T	Saldo al 31-12-2012	% Participación	Selección
1	64065	ACL 2.2.6	13952,88	14,70	
2	53742		20091,51	21,17	PS
3	61735		16000,00	16,86	PS
4	56349		15712,00	16,55	PS
5	51931		4930,00	5,19	
6	67508		7123,23	7,51	
7	62840		10567,00	11,13	
8	60163		2345,00	2,47	
9	53209		1234,00	1,30	
10	52971		2044,38	2,15	
Total Auxiliar de Clientes			94000,00	99,04	
Saldo Según Auditoría			94908,49		
Diferencia			908,49	Ø	

Marcas:

- **PS:** Cliente seleccionados para ser confirmado
- **O:** Selección realizada en base a la materialidad de la cuenta

Notas de Auditoría:

- Auditoría detectó un recibo simple de \$908,49 del **cliente 53742**, debido a que no existe reportes semestrales entre los ejecutivos comerciales, con el departamento financiero ✓

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						APL 2.8 1/3
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES					

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores

Cliente 53742

Presente

Estimados señores:

En relación con el examen especial Auditoria Integral a clientes realizada por la Firma de Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com , la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adecuada por ustedes a nosotros: \$21000 **ACL 2.2.6 1/1**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantiene ustedes en RVS: plazos de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES					
						APL 2.8 2/3

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores

Cliente 61735

Presente

Estimados señores:

En relación con el examen especial Auditoria Integral a clientes realizada por la Firma de Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com, la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adecuada por ustedes a nosotros: \$16000,00 **ACL 2.2.6 2/3**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantiene ustedes en RVS: plazos de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APL 2.8 3/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES			

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores

Cliente56349

Presente

Estimados señores:

En relación con el examen especial Auditoria Integral a clientes realizada por la Firma de Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com , la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adecuada por ustedes a nosotros: \$15712,00 **ACL 2.2.6 3/3**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantiene ustedes en RVS: plazos de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			APL 2.9 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES			

CIRCULARIZACION DE CONFIRMACIONES PARA CLIENTES

POBLACIÓN DE CLIENTES	POBLACIÓN	% de Representatividad
Número de Clientes	10	100%
Total de Clientes		100%

MUESTRA DE CLIENTES	MUESTRA	% de Representatividad
Número de Clientes	3	54,98
Total de Clientes	55712,00	44,46

RESULTADOS DE LAS CONFIRMACIONES

Clientes Confirmación	REF. P/T	Monto Confirmado	% de repre	Respuestas			% de Representatividad		
				Positiva	Negativa	No. Respond	Positiva	Negativa	No. Respond
53742	ACL 2.2.6	21000,00	21,17	X			X		
61735		16000,00	16,86	X			X		
56349		15712,00	16,55	X			X		
Total		52712,00	54,58	100%			100%		

Conclusión: En nuestra opinión no es necesario realizar más pruebas, debido a que con las confinaciones realizadas se pudo constatar que el saldo de Clientes, es presentado razonablemente.√

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA FINANCIERA				
					HA 2.10 1/3

Los hallazgos de auditoría financiera son los siguientes:

1.- No se presentaron los estados financieros mensualmente a la gerencia general

- **Condición.-** de acuerdo a la revisión de los estados financieros y declaraciones de impuestos se observó que los documentos fueron presentados semestralmente, por parte de un contador externo.
- **Criterio.-** de acuerdo a la NIC 1 Presentación de estados financieros.- constituye una presentación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad , que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.
- **Causa.-** Falta de información contable oportuna, esto provoco que ninguna decisión empresarial pueda ser tomada sobre bases seguras, no se cuenta con un contador internamente, trabajando bajo honorarios profesionales.
- **Efecto.-** Informes inexactos sobre los registros contables semestrales, esto causara dificultades o provocará decisiones equivocadas
- **Recomendación.-** Al gerente general, contratar a un contador interno, para que pueda tener información financiera razonable para la toma de decisiones.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA FINANCIERA				
					HA 2.10 2/3

2.- En los recorridos semestrales, los ejecutivos comerciales entregan un recibo sin numeración, por las recaudaciones realizadas.

- **Condición.-** para legalizar las transacciones contables, de los recorridos semestrales, los ejecutivos entregan recibos sin numeración a sus clientes.
- **Criterio.-** de acuerdo con el **Art 5. De la ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica la Obligación de emisión de comprobantes de venta.-** Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta pre numerados y pre impresos todos los sujetos pasivos, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad. De manera que facilite el control y cobro de valores adeudados pro los clientes.
- **Causa.-** Falta de supervisión por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales entreguen documentación de soporte de la transacción generada.
- **Efecto.-** Informes financieros poco confiables para e departamento de ventas porque no se entregó documentación de soporte para legalizar las transacciones generó inseguridad e insatisfacción de los clientes. De que los dineros recaudados fueran entregados en la entidad.
- **Recomendación.-** A la gerencia general. Deberá solicitar un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de ellos, para de esta manera evitar robos y pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre departamentos.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			HA 2.10 3/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA FINANCIERA			

3.- Falta de confirmaciones mensuales a los clientes por parte de los ejecutivos comerciales

- **Condición.-** se realizan confirmaciones semestrales a los clientes de sus saldos pendientes de cobro.
- **Criterio.-** en el manual de políticas de cobranza de RVS (Bróker), en el Art 5. Establece que las confirmaciones de saldos serán entregadas en forma detallada, especificando sus saldos y la fecha de corte. La cobranza se realizara dentro de los primeros 5 días de cada mes.
- **Causa.-** Falta de control por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales realicen las confirmaciones de los saldos produciendo inconformidad a los clientes.
- **Efecto.-** Ocasiono que los ejecutivos comerciales entreguen informes poco significativos. Produciendo que la empresa deje de cumplir puntualmente con sus obligaciones corrientes. Por la falta de liquidez económica.
- **Recomendación.-** A la Gerencia general monitorear mensualmente a los ejecutivos comerciales quienes debieron efectuar confirmaciones de saldos mensuales y cumplir su política de cobranza de 30 a 45 días, ya que la constatación física de los saldos contables, deben ser realizados hasta los 5 primeros días del mes, según el Art.- 5 de política de cobranza.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

AUDITORIA DE GESTION

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 3

AUDITORIA DE GESTION

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 3.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL			

Objetivo.- Evaluar el desempeño de la empresa para establecer si los controles gerenciales implementados, son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente y efectivo, para la toma de decisiones oportunas que permitan elevar el control de su economía y a partir de ello trazar políticas y metas.

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Evaluar la gestión y desempeño organizacional por medio de un cuestionario	ACL 3.1	APRC	16/05/2013
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo por medio del cuestionario	ACL 3.2	APRC	17/05/2013
3	Medir la gestión en base a indicadores cualitativos	ACL 3.3	APRC	16/05/2013
4	Medir la gestión en base a indicadores cuantitativos	ACL 3.4	APRC	16/05/2013
5	Resultados de indicadores cualitativos	ACL 3.5	APRC	16/05/2013
6	Resultados de indicadores cuantitativos	ACL 3.6	APRC	16/05/2013
7	Realizar la evaluación de calidad	ACL 3.7	APRC	16/05/2013
8	Resumir los resultados de evaluación de calidad	ACL 3.8	APRC	16/05/2013
9	Plantear puntos de control interno en caso de que existan hallazgos	HA 3.9	APRC	16/05/2013

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						ACL 3.1 1/1
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL					

Funcionario: Robín Velastegui
Fecha: 5 de mayo del 2013
Cargo: Gerente
Procedimiento: Entrevista

N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Comentarios
1	Cuenta la organización con Planificación Estratégica	X			
2	En la organización se encuentran definidas:	X			
	Objetivos				
	Misión				
	Metas				
3	La organización cuenta con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos		X		La administración no aplica indicadores de gestión, para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la organización
4	Para medir la calidad del servicio prestado al cliente se realiza:	X			
	Encuestas				
5	Para evaluar la gestión organizacional se preparan:		X		No tiene definido planes operativos y estratégicos No se presentan a la gerencia general un informe de actividades de cumplimiento de metas de cada departamento
	Planes operativos y estratégicos				
	Informe de actividades de cumplimiento de metas, de cada uno de los departamentos				
Calificación Total				2	
Ponderación Total				5	
Nivel de Confianzas= CT/PT*100				40	
Nivel de Riesgo Inherente=RI=100%-NC%				60	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$NC = CT/PT * 100$
 $NC = 2/5 * 100$
 $NC = 40\%$ **APL 3.1 1/1**

- Nivel de riesgo**

$NR = 100\% - NC$
 $NR = 100\% - 40\%$
 $NR = 60\%$ **APL 3.1 1/1**

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

40% →

Comentario.- Del 100% el (40% **APL 3.1 1/1**), del Sistema de Control Interno de la organización muestra un nivel de confianza bajo, mientras que el (60% **APL 3.1 1/1**), representa un nivel de Riesgo Alto, el mismo que se produce porque la administración no realiza indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la organización, debido a que no cuenta con planes objetivos y estratégicos, a causa de esto los departamentos no presentan informes de sus actividades de cumplimiento anuales. ✓

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)	ACL 3.3 1/2
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	INDICADORES CUALITATIVOS	

Fuente

Planificación estratégica de la RVS (Bróker)

Estados Financieros al 31 de diciembre del 2012

Informe de llamadas telefónicas realizadas a los clientes

OBJETIVO: Evaluar el alcance de los objetivos operativos que fueron establecidos por la empresa.

OBJETIVOS OPERATIVOS

Lograr un incremento en las ventas de un 5% cada año.

Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 2% cada año.

Reducir a un 5% las quejas de los clientes por cobro de pólizas de vida y seguros

Lograr un posicionamiento en el mercado mediante la inversión de publicidad de USD 3500,00

INDICADORES DE GESTIÓN:

La empresa no ha desarrollado indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual a manera de propuesta se presentan los siguientes indicadores:

Objetivo	Indicadores	
	Eficacia	Eficiencia
Lograr un incremento en las ventas de un 5% cada año.	Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	N/A
Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 2% cada año.	Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	N/A
Reducir a un 5% las quejas de los clientes por cobro de pólizas de vida y seguros	Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	N/A
Lograr un posicionamiento en el mercado mediante la inversión de publicidad de USD 3500,00	Porcentaje de clientes que están satisfechos por los seguros ofertados	Total de Dólares invertidos en publicidad en el año 2012

OBSERVACIONES A LOS OBJETIVOS OPERATIVOS:

- En base a los objetivos planteados por la empresa no se puede evaluar eficiencia y eficacia dentro de cada uno de ellos. ①
- Enfocados al componente a ser evaluado no se han preparado por parte de la empresa objetivos operativos. ①

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)	ACL 3.3 2/2
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	INDICADORES CUALITATIVOS	

Nombre del Indicador	Estándar	Cálculo	Periodicidad	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	5% de incremento	(Total de ventas netas 2012- Total ventas 2011)/ Total ventas 2011 Sin datos 2011	Anual	%	No se pudo aplicar el indicador, ya que el gerente general solo proporcionó los estados financieros del 2012 y no del 2011
Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	2% de rentabilidad	RE= resultados antes de impuestos/ activo total RE= 21293,73/ 230129,58	Anual	%	9% de rentabilidad lograda en el año 2012
Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	5% de reducción	Cantidad de clientes satisfechos con los servicios/ total de clientes consultados (6/10)* 100%	Anual	Número	De un total de 10 llamadas telefónicas, 6 de ellas respondieron satisfactoriamente, es decir un 60%
Porcentaje de clientes que están satisfechos por los seguros	USD 3500,00	Cantidad de dólares invertidos en publicidad USD 2350,00	Anual	Dólares	USD 2350,00 han sido invertidos durante el año 2012 en propaganda

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Capital de Trabajo	Cumplimiento de las ventas	Activo Corriente- Pasivo Corriente	203348,96-146143,64 =57205,32	USD	al final del ejercicio económico	57205,3	Estados Financieros	RVS, dispone de USD 57205,32 en el año 2012 después de cubrir las obligaciones por la actividad propia del Bróker
Liquidez	Eficiencia en el uso de los recursos. Eficiencia en la gestión de ventas. Control de nivel de endeudamiento a corto plazo	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	203348,96/146143,64 =1,39	%	al final del ejercicio económico	> 1,50	Estados Financieros	Nos indican que en el año 2012, por cada dólar de deuda corriente se cuenta con USD 1,39 para respaldarla
Rotación de Cuentas por Cobrar	Cumplimiento de las Ventas. Eficiencia en la gestión de Ventas. Eficiencia en la gestión de calidad. Control efectivo	Ventas Netas/ Cuentas por Cobrar	293858,91/94908,49= 3,10	veces	al final del ejercicio económico	12 a 8 veces	Estados Financieros	En el año 2012 la rotación de cuentas por cobrar han sido de 3,10 veces

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Días promedio de Cobro	Control Efectivo de las cuentas por cobrar. Efectividad en las Cobranzas	(Cuentas por Cobrar/ Ventas Netas)* N° días	(94908,49/ 293858,91) *360= 116	Días	al final del ejercicio económico	30 a 45 días	Estados Financieros	Dados los resultados en el año 2012, el período promedio en el que se hacen efectivas las cuentas por cobrar es de 116 días
Costos y Gastos sobre ventas netas	Eficiencia en la gestión de ventas y en el uso de los recursos. Eficiencia en la gestión de calidad	(Gastos de Administración+Gastos de Ventas+Gastos Financieros)/ Ventas Netas	(258524,61 +6407,08)/ 293858,91 =0,90	%	al final del ejercicio económico	Crecimiento máximo 5%	Estados Financieros	Los costos y gastos en relación con las ventas representan el 9% en el año 2012

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)	ACL 3.4 3/4
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	INDICADORES CUANTITATIVOS	

INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Margen sobre Ventas	Cumplimiento de las Ventas. Control efectivo de los activos y pasivos. Eficiencia en la gestión de ventas	Utilidad Neta/ Ventas Netas	16088,60/293858,91=0,05	%	al final del ejercicio económico	15,00%	Estados Financieros	En el año 2012 tenemos un 5% de las venta netas realizadas correspondientes a la ganancia para RVS
Margen sobre Patrimonio (ROE)	Tiempo efectivo de trabajo. Cumplimiento en el plan de desarrollo y capacitación. Eficiencia en la gestión de calidad	Utilidad Neta/ Patrimonio	16088,60/83985,94=0,19	%	al final del ejercicio económico	47,28%	Estados Financieros	En el año 2012 , la utilidad neta representa el 19% del patrimonio invertido por el gerente de RVS
Margen sobre Activo (ROI)	Eficiencia en el uso de recursos y en la gestión de calidad. Control efectivo de los activos	Utilidad Neta/ Activo Total	16088,60/230129,58=0,07	%	al final del ejercicio económico	31,13%	Estados Financieros	La utilidad neta representa el 7% de los Activos Totales en el año 2012

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Solidez Financiera	Uso eficiente de los recursos disponibles. Adecuada gestión de los pasivos. Cumplimiento de los estándares de solidez financiera	Pasivo Total/ Activo Total	146142,64/230129,58=0,64	%	Al final del ejercicio económico	>50	Estados Financieros	En el año 2012 RVS, se encontraba financiando sus activos totales en un 64% con deudas de terceros.
Solvencia	Control del nivel de endeudamiento de corto plazo. Eficiencia en el uso de los recursos	Activo Total/ Pasivo Total	230129,58/146142,64=1,57	%	Al final del ejercicio económico	(+-) 2 veces	Estados Financieros	En el año 2012, el activo total cubre 1,57 veces las obligaciones de RVS

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				ACL 3.5 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	RESULTADO DE INDICADORES CUALITATIVOS				

La empresa no ha desarrollado indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual a manera de propuesta se presentan los siguientes indicadores:

Nombre del Indicador	Análisis de Resultados
Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	No se pudo aplicar el indicador, ya que el gerente general solo nos proporcionó los estados financieros del 2012 y no del 2011
Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	9% de rentabilidad lograda en el año 2012
Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	De un total de 10 llamadas telefónicas, 6 de ellas respondieron satisfactoriamente, es decir un 60:
Porcentaje de clientes que están satisfechos por lo seguros	USD 2350,00 han sido invertidos durante el año 2012 en propaganda

OBSERVACIONES A LOS OBJETIVOS OPERATIVOS:

- En base a los objetivos planteados por la empresa no se puede evaluar eficiencia y eficacia dentro de cada uno de ellos. ①
- Enfocados al componente a ser evaluado no se han preparado por parte de la empresa objetivos operativos. ①

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	RESULTADO DE INDICADORES CUANTITATIVOS				
					ACL 3.6 1/2

El cálculo de los diferentes tipos de indicadores han permitido evaluar tanto el desempeño de RVS, como el empleo adecuado de los recursos por lo cual podemos concluir con lo siguiente:

1.- INDICADORES DE LIQUIDEZ.

- **Capital de Trabajo.-** RVS, dispone de USD 57205,32 en el año 2012 para cubrir los gastos incurridos por la actividad propia del bróker.
- **Liquidez.-** Nos indica que en el año 2012, por cada dólar de deuda corriente se cuenta con USD 1,39 para respaldarla.
- **Rotación de Cuentas por Cobrar.-** En el año 2012 la rotación de cuentas por cobrar ha sido de 3,10 veces.
- **Días promedio de Cobro.-** Dados los resultados en el año 2012, el periodo promedio en el que se hacen efectivas las cuentas por cobrar es de 116 días.
- **Costos y Gastos sobre ventas netas.-** Los costos y gastos en relación con las ventas representan el 9% en el año 2012

2.- INDICADORES DE EFICIENCIA

- **Margen sobre Ventas.-** En el año 2012 tenemos un 5% de las ventas netas realizadas correspondientes a la ganancia para RVS.
- **Margen sobre Patrimonio (ROE).-** En el año 2012, la utilidad neta representa el 19% del patrimonio invertido por el gerente de RVS.
- **Margen sobre Activo (ROI).-** La utilidad neta representa el 7% de los Activos Totales en el año 2012.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

3.- INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

- **Solidez Financiera.-** En el año 2012 RVS, se encontraba financiando sus activos totales en un 64% con deudas de terceros
- **Solvencia.-** En el año 2012, el activo total cubre 1,57 veces las obligaciones de RVS (Bróker)

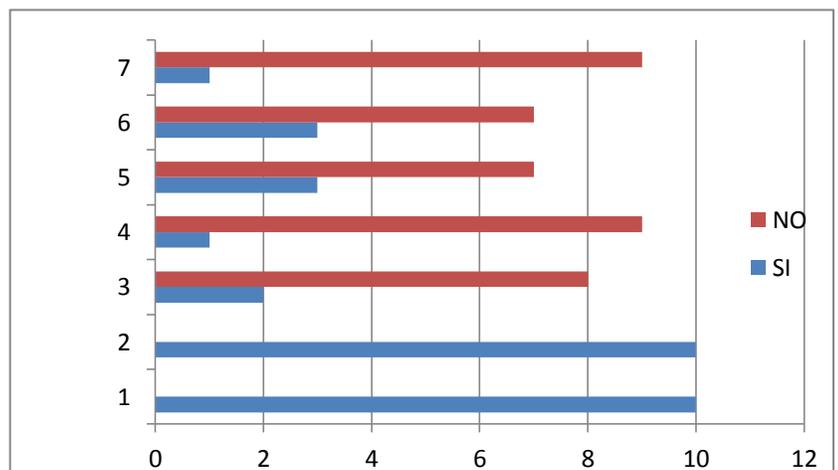
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 3.7 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	EVALUACIÓN DE CALIDAD			

Se realizó la encuesta a los 10 clientes del año 2012, y se obtuvo los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Existe demora en la generación de la pólizas	X		
2	Las políticas de la empresa se han cumplido según lo estipulado	X		
3	Se cumple con la cobertura de las pólizas		X	Existe especificaciones en las pólizas de seguros, que de acuerdo al monto asegurado se cumple la cobertura de las pólizas
4	Atendió problemas con el servicio contratado		X	Existen políticas en RVS (Bróker), que no cubre a las pólizas de seguro contratadas por los clientes
5	Cuando a tenido dudas se han despejado con rapidez	X		
6	El personal está preparado para brindar un servicio de calidad	X		
7	Cuando ha tenido siniestros se ha cumplido sus exigencias		X	Dependiendo al monto asegurado, y al ramo, se cumplen las exigencias de los clientes

N°	TABULACIÓN	
	SI	NO
1	10	0
2	10	0
3	2	8
4	1	9
5	3	7
6	3	7
7	1	9



					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVALUACIÓN DE CALIDAD				
					ACL 3.8 1/1

Comentario: Se realizó la encuesta por medio de llamadas telefónicas a los 10 clientes, que tienen una materialidad alta en el Balance General del año 2012, y como conclusión se pudo obtener la siguiente información: ①

- Existe especificaciones en las pólizas de seguros, que de acuerdo al monto asegurado se cumple la cobertura de las pólizas.
- Existen políticas en RVS (Bróker), que no cubre a las pólizas de seguro contratadas por los clientes.
- Dependiendo al monto asegurado, y al ramo, se cumplen las exigencias de los clientes.
- La atención que brindan los ejecutivos comerciales es personalidad a cada uno de sus clientes, pero se recomienda brindar más información sobre los montos y cobertura que cubre cada uno de los ramos ofertados por RVS (Bróker).

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						ACL 3.9 1/1
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE GESTIÓN					

Los hallazgos de auditoria de gestión son los siguientes:

1.- No se cumplen las metas, departamentales dentro de la planificación estratégica del año 2012.

- **Condición:** RVS (Bróker), no cumple con los objetivos estratégicos planteados dentro de la planificación de los departamentos
- **Criterio.-** Las metas establecidas por cada uno de los departamentos deben ser medibles, para poder tomar las acciones correctivas.
- **Causa:** inadecuada supervisión por parte de la gerencia general, para medir las metas y objetivos de los departamentales.
- **Efecto:** inseguridad en la información presentada por los departamentos en el cumplimiento de sus indicadores, esto impide que se pueda evaluar la gestión organizacional y su competencia en el mercado de los seguros
- **Recomendación.-** Al gerente general, se debe dar un seguimiento SEMANAL sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)
AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				PGA 4.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO				

OBJETIVO.- Comprobar que las operaciones financiera, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, y si están utilizados de manera efectiva.

N°	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Realizar la narrativa de la constatación documental del régimen jurídico de la entidad	ACL 4.1	APRC	16/05/2013
2	Elaborar y aplicar un listado de comprobación de leyes y regulaciones en lo referente a la estructura interna de la entidad.	ACL 4.2	APRC	16/05/2013
3	Elaborar una narrativa en cuanto al cumplimiento de la normativa interna de la entidad	ACL 4.3	APRC	16/05/2013
4	Aplicar un listado sobre el cumplimiento de la normativa externa	ACL 4.4	APRC	16/05/2013
5	Plantear puntos de control interno en caso de que existían hallazgos	HA 4.5	APRC	16/05/2013

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

							
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)						PGA 4.2 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL						
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012						
	NARRATIVA DE CONSTATACIÓN DOCUMENTAL						

El día miércoles 03 de mayo del 2013 se procedió a realizar la constatación documental del régimen jurídico de Robín Velastegui (Bróker), para lo cual se solicitó la normativa legal de la entidad. Posteriormente se pudo verificar que la empresa cuenta con los libros actualizados, en orden y con la comprobación respectiva.

Para el registro de las transacciones cuenta con MÓNICA 8.5, el ocasiona algunos problemas al momento de presentar la información a la Superintendencia de Bancos y Seguros, no integra todas las necesidades de la administración, finanzas y personal de la empresa. No es utilizado el sistema al 100%, ya que no existe conexión entre los módulos de compras y ventas. RVS (Bróker) mantiene adecuadamente las obligaciones con el Ministerio de Relaciones Laborales, así como la documentación correcta de las obligaciones tributarias. ≠

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 4.3 1/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NORMATIVA LEGAL INTERNA			

Fecha: 15 de mayo del 2013

Procedimiento: Entrevista

NORMATIVA INTERNA

N°	Aspecto Legal	Respuesta		Observación
		SI	NO	
Inicio de actividades de RVS (PNOLLC)				
1	Certificado de aprobación del curso de seguros por lo menos de 180 horas de duración, dictado por la Superintendencia de Bancos y Seguros	X		
2	Certificado de Afiliación de la Cámara de Comercio y Registro único de Contribuyentes	X		
3	Domicilio de RVS (PNOLLC)	X		
Administración				
4	El objeto social se expresa en forma clara y concreta las actividades principales de la empresa	X		
5	Se detallan atribuciones y facultades del representante legal	X		
Sistemas y Procedimientos de Contabilidad				
6	Se conforma la contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general según los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Norma Ecuatorianas de Contabilidad	X		
7	Se lleva la contabilidad por un sistema de partida doble, en libros de registro y de manera una historia clara de los negocios de la empresa	X		
8	Se elabora un comprobante de contabilidad previamente al registro de cualquier operación y en el cual se indica el número, fecha, origen, descripción y cuantía de la operación, así como las cuentas afectadas con el asunto	X		
9	Se adjunta a cada comprobante los documentos que los justifican	X		
10	Existe debida correspondencia, entre los asientos de los libros de contabilidad y los comprobantes que lo justifican	X		
11	Los comprobantes de contabilidad están debidamente autorizados	X		

Revisado por: **MGVN** Fecha: **30-05-2013**

Realizado por: **APRC** Fecha: **30-05-2013**

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	NORMATIVA LEGAL INTERNA				
					ACL 4.3 2/3

12	Se detalla atribuciones y facultades del representante legal	X		
13	Están actualizados los: estados financieros	X		
14	Están las fechas de los asientos, acorde a las fechas de las operaciones realizadas	X		
15	Han sido registrados los estados financieros anuales	X		
FACTURACIÓN Y VENTAS				
17	Se revisa la secuencia numérica de las facturas del mes, así como las facturas anuladas y se archivan el original, todas las copias debidamente anuladas	X		
18	Se revisa el cumplimiento de los requisitos fiscales de facturación para efectos tributarios según señala la ley.	X		
19	Se revisa la documentación o soportes para comprobar que sean consistentes entre sí	X		
20	Se comprueba que los descuentos otorgados estén dentro de las políticas que tiene la empresa	X		
21	Se revisa que la secuencia de las notas de crédito, los reembolsos y los descuentos estén ordenados	X		
Calificación total			21	
Ponderación total			21	
Nivel de confianza= CT/PT*100			100	
Nivel de riesgo inherente= RI=100%-NC%			0	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	NORMATIVA LEGAL INTERNA				
					ACL 4.3 3/3

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

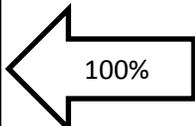
Nivel de confianza

- $NC = CT/PT * 100$
- $NC = 21/21 * 100$
- $NC = 100\%$ **APL 4.3 2/ 3**

Nivel de riesgo

- $NR = 100\% - NC$
- $NR = 100\% - 100\%$
- $NR = 0\%$ **APL 4.3 2/ 3**

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



Comentario.- Del 100% **APL 4.3 2/ 3**, del Sistema de Control Interno de LA normativa legal interna, muestra un nivel de confianza alto, mientras que el (0% **APL 4.3 2/ 3**) representa un nivel de Riesgo bajo, se cumple la normativa legal interna.

Revisado por: <b style="color: red;">MGVN	Fecha: <b style="color: red;">30-05-2013
Realizado por: <b style="color: red;">APRC	Fecha: <b style="color: red;">30-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)			ACL 4.4 1/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NORMATIVA LEGAL INTERNA			

N°	Aspecto Legal	Respuesta		Observación
		SI	NO	
Ministerio de Relaciones Laborales				
1	Existen las planillas legalizadas, de utilidades de los últimos tres años	X		
2	Existen las planillas legalizadas, de décimo Tercero y Décimo Cuarto sueldo del último año	X		
3	Existen las últimas 6 planillas legalizadas, pagadas por el IESS	X		
4	Existen soporte de pagos de horas extras y suplementarias		X	No existe respaldo de las horas extras y suplementarias de los trabajadores
5	Existen contratos firmados y legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales	X		
6	Existe un reglamento interno para los empleados, el cual debe estar aprobado por el MRL		X	No existe reglamentos internos aprobados por el MRL
7	Se cumple con los mínimos sectoriales en cuanto a salarios		X	No se cumple con los mínimos sectoriales, ya que los ejecutivos comerciales, reciben comisiones de acuerdo a las pólizas vendidas
Instituto ecuatoriano de Seguridad Social				
1	Todos los trabajadores están afiliados al IESS	X		
2	La empresa paga puntualmente los aportes al IESS	X		
3	Se mantiene un archivo de los contratos de los trabajadores afiliados	X		
4	La empresa cuenta con la siguiente información de los trabajadores	X		
5	Copia de la cédula de identidad	X		
	Papeleta de nacimiento del trabajador	X		
	Copia de los certificados de anteriores trabajos	X		
	Copia de la partida de nacimiento de los hijos	X		
	Copia certificada del conadis de hijos o dependiente con discapacidad	X		
	Copia actualizada de un servicio básico que certifique la dirección del trabajador	X		
6	Se compara el rol general de pagos con la planilla de las aportaciones	X		
7	Se pide el Record Policial	X		

Servicio de Rentas Internas				
1	Las transacciones realizadas por la entidad son en base a la aplicación de la LORTI	X		
2	Se aplican las políticas de recepción, control y validación de documentos		X	Los ejecutivos comerciales entregan recibidos simples, al momento de realizar los cobros de los clientes
3	Los documentos recibidos (facturas) cumplen con los requisitos legales establecidos		X	
4	Las retenciones están adecuadamente realizadas de acuerdo a los porcentajes establecidos	X		
5	Los comprobantes de retención se encuentran archivados en forma secuencial para su control	X		
6	Los documentos de egresos cuentan con los soportes necesarios	X		
7	Los comprobantes de los egresos están archivados ordenadamente y en lugares seguros	X		
8	Se cuadran en forma periódica el total del registro de libros contables vs documentos físicos y declaraciones mensuales del IVA		X	Se realice los cuadros semestralmente entre el departamento financiero y contabilidad, debido a que labora el contador en la empresa.
9	Se cuadran las retenciones efectuadas con los comprobantes de retenciones recibidos vs registros contables y anexos	X		
10	Las declaraciones efectuadas se las realiza en la fecha correspondiente	X		
11	Se compra con la base imponible reportada en el formulario 103 (declaración de retenciones en la fuente del impuesto a la renta) con los anexos correspondientes	X		
12	Se compra la provisión de retenciones en la fuente con el pago realizado a la fecha	X		
13	Se revida y recalcula la liquidación del IVA mensual			
14	Si existieran multas e intereses éste es calculado			
Calificación total			23	
Ponderación total			29	
Nivel de confianza=CT/PT*100			79	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%			21	

						ACL 4.4 3/3
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	NORMATIVA LEGAL INTERNA					

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 23/29 * 100$$

$$NC = 79 \% \text{ **APL 4.4 2/ 3**}$$

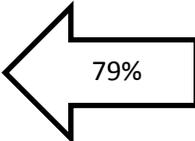
- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 79\%$$

$$NR = 21\% \text{ **APL 4.4 2/ 3**}$$

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



Comentario.- Del 100% , el (79% **APL 4.4 2/ 3**) , del Sistema de Control Interno de la normativa legal interna, muestra un nivel de confianza alto, mientras que el (21% **APL 4.4 2/ 3**) representa un nivel de Riesgo bajo , existen factores como: No existe respaldo de las horas extras y suplementarias de los trabajadores, No existe reglamentos internos aprobados por el MRL. No se cumple con los mínimos sectoriales ya que los ejecutivos comerciales, reciben comisiones de acuerdo a las pólizas vendidas, los ejecutivos comerciales entregan recibos simples, al momento de realizar los cobros de los clientes, Se realiza los cuadros semestralmente entre el departamento financiero y contabilidad, debido a que labora el contador en la empresa.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

						HA 4.5 1/1
	ROBIN VELASTEGUI (Bróker)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO					

Los hallazgos de auditoria de cumplimiento son los siguientes:

1- Pago de comisiones tardías a los ejecutivos comerciales

- **Condición.-** En los informes financieros del departamento de ventas del año 2012, se canceló las comisiones de ventas a los ejecutivos comerciales semestralmente
- **Criterio.-** el pago de las comisiones, se debe realizar mensualmente de acuerdo a lo que establece el contrato de trabajo en el Art 6.- Se cancelara el pago de haberes a los ejecutivos comerciales mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de metas proyectadas por el departamento de ventas.
- **Causa.-** falta de supervisión por parte del gerente general en el control de las políticas establecidas en el contrato de trabajo Art 6.-, ocasionando que la documentación financiera e información para el pago de haberes, no se realice en los tiempos establecidos.
- **Efecto.-** Inconformidad de los ejecutivos comerciales para ejecutar las objetivos y desempeño en sus labores diarias.
- **Recomendación:** La gerencia general debe realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

ARCHIVO PERMANENTE



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)
AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

CLASIFICACIÓN DE LOS RAMOS / PRODUCTOS DE SEGUROS

Desde los principios de seguro cuatro ramos principales, estos fueron:

- Marítimo o Transporte
- Incendio
- Vida
- Accidentes

Se han creado más ramos de seguros estos operan según la estructura del negocio, así como estos pueden ser también:

- Industrial
- Responsabilidad
- Automóviles y Vehículos®
- Ordinario
- Perdida Pecuniaria
- Individual/ Grupal®
- Cosas

Clasificación comercial, no siendo esta la única partiendo del objeto de seguro:

Generales

- **Incendio**.- se cubre los bienes muebles e inmuebles contra el riesgo de los incendios. “El asegurador contra el riesgo de incendio responde por los daños materiales causados a los bienes asegurados, por incendio, es decir por llamas o por simple combustión, por rayo. Responde igualmente cuando tales daños sean consecuencia de las medidas para evitar la propagación del siniestro.” (Monroy, 2007).

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- **Robo.-** “Corresponde a todas aquellas coberturas de seguro que indemnizan al asegurado por daño o pérdida de los bienes asegurados, derivados de la sustracción ilegítima o de su tentativa por parte de terceros”.
- **Vehículos.-** Con este seguro ofrecen cobertura sobre los daños directos o indirectos, sufridos o causados, en el coche del asegurado, u otros vehículos a causa de este, con este seguro se puede cubrir daños en autos, camionetas, buses, motos, etc. “

Cuando una persona contrata un seguro de vehículos, obtiene la seguridad que la compañía aseguradora le cubrirá, dentro de las condiciones establecidas previamente en el contrato de seguro de vehículos entre las dos partes, contra los diferentes daños directos o indirectos que pueda haber sufrido o causado en un accidente de circulación con coche. Se analiza las principales coberturas en seguros de vehículos”. (Cadena, 2007).

a) Transporte.- puede ser marítimo, fluvial, terrestre y aéreo, y cubre los riesgos que pueden ser: mercaderías frágiles, contaminantes, explosivas, etc. Obligando a tener medios de transporte que den la seguridad para evitar averías o daños. Resarcir la pérdida producida por un accidente durante la travesía o aventura desde un lugar a otro.

b) Fidelidad.- El objetivo de este seguro es amparar los actos de infidelidad de los funcionarios y/ o empleados que laboran bajo contrato y/o en relación de dependencia con el asegurado.

c) Lucro Cesante.- es proteger la utilidad del giro de negocio del asegurado, ya que si este llega a tener un siniestro que le afecte en tiempo y sus activos fijos, este deje de producir no tendría dinero para realizar su negocio, entonces este seguro se indemniza para que no se quede sin producir. Se lo llama también pérdida de beneficios: interrupción de la explotación, etc. Existe también una especie de secreto temor a utilizar las pólizas, pensando que quienes analizan la técnica y utilidad de las mismas deben ser, por obligación, expertos en contabilidad, o en administración de empresas, o en proceso industriales. Un correcto underwriter requiere de ciertos conocimientos colaterales que permitan evaluar correctamente el riesgo, no es menos cierto que basta con una

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

adecuada cuota de sentido común para estar en condiciones de establecer coberturas normales". (Herrera, 2007)

d) Responsabilidad Civil.- es aquel por el cual la compañía aseguradora se compromete a responder en nombre del asegurado, a las reclamaciones de indemnización que pudiese surgir con un cliente.

Técnicos

- **Equipo Electrónico.-** incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización, por daños o pérdidas a los equipos electrónicos fijos o portátiles destinados al procesamiento de datos o de información, o las instalaciones aseguradas.
- **Construcción.-** es un seguro destinado a garantizar los posibles deterioros materiales sufridos en obras en construcción y en la maquinaria y el equipo, así como las responsabilidades frente a terceros consecuencia de los trabajos realizados. Todo riesgo de construcción cubre todo tipo de riesgos convencionales, más los imputables a la naturaleza y los provocados por fallos humanos, defectos materiales o ejecuciones defectuosas.
- **Rotura Maquinaria.-** este seguro ampara los daños internos derivados de eventos accidentales súbitos e imprevistos no excluidos. Se incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización, por daños o pérdidas a las maquinarias o instalaciones aseguradas.
- **Equipo y Maquinaria.-** cubre la pérdida o daños producidos a la maquinaria o equipos objeto del seguro por cualquier causa externa, como incendio o rayo, colisión accidentes por impericia o descuido, exposición, hurto y robo, accidentes por montaje y desmontaje, eventos de la naturaleza, pérdidas o daños causados por cualquier otro riesgo no incluido.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Vida y Accidentes ®

- **Vida individual.**- es el seguro contra daños corporales, incapacidad, o muerte por accidentales, o los gastos ocasionados con tal motivo; seguro contra incapacidad o los gastos ocasionados por enfermedad, y cualquier otro seguro perteneciente a este ramo.
- **Vida en Grupo.**- es el seguro sobre vidas humanas o seguro correspondiente a las mismas, o relacionadas con estas. “El negocio de seguros de vida incluye la concesión de rentas anuales y beneficios totales, beneficios adicionales en caso de muerte o mutilación por accidente, beneficios adicionales en caso de incapacidad total o permanente del asegurado, y métodos opcionales para la liquidación de créditos.
- **Asistencia Médica.**- corresponde incluir en este ramo las pólizas de seguros que cubran los riesgos de enfermedades de cualquier tipo, incluidas las oncológicas y tratamientos dentales, así como también cirugías y hospitalizaciones de las personas.
- **Accidentes Personales.**- protege al asegurado contra las consecuencias de los accidentes que pueda sufrir en el ejercicio de la profesión u ocupación declarada, como en el desenvolvimiento de normas o actividades fuera del trabajo y que le ocasionen la muerte o lesiones corporales.

Fianzas y Garantías

- **Seriedad de la Oferta.**- es un requisito en procesos de adjudicación de un contrato que garantizará los términos y condiciones de la oferta y en caso de adjudicación la firma del contrato.
- **Cumplimiento del Contrato.**- garantiza los términos del contrato firmado por el contratista en las partes que éste se obliga a favor del contratante.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- **Buen uso del anticipo.-** garantiza los valores, dinero y materiales recibidos por el contratista anticipadamente para ser empleados en cumplimiento de contrato.
- **Buen Uso materiales.-** garantiza las reparaciones o cambios de aquellas partes de la obra en las que se descubren defectos de construcción, mala calidad o incumplimiento de las especificaciones imputables del contratista.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

EL CONTRATO DE REASEGURO, SUS CARACTERÍSTICAS, PARTES Y ELEMENTOS

El contrato de reaseguro es aquel en virtud del cual el asegurador se convierte a su vez en asegurado. Es un contrato en el que una parte, el reasegurador, acepta, a cambio de una prima establecida, indemnizar total o parcialmente al reasegurado por la responsabilidad que éste último adquiriera bajo una póliza de seguros. No sólo se limita a poner en contacto a profesionales del mismo sector, sino que dentro del mismo existen compañías especializadas en reaseguros.

Tipos de Seguros

Mediante el contrato de reaseguro, el asegurador (cedente) y el o los reaseguradores (aceptante/s) acuerdan ceder y aceptar, respectivamente, una parte o la totalidad de uno o más riesgos, acordándose como será el reparto de las primas devengadas de la asunción del riesgo (primas de la póliza del seguro) y también el reparto de los pagos por las responsabilidades derivadas del riesgo (pagos de los siniestros cubiertos por la póliza). Se pueden diferenciar dos grandes grupos de criterios para repartir las primas y las responsabilidades:

- **Reaseguro Proporcional:** la cuantía de la responsabilidad que corresponde al asegurador en caso de siniestro se calcula con la proporción que resulta entre la prima recibida por él (prima cedida) y la prima total de la póliza. Por tanto el reasegurador participa de los siniestros y las primas en idéntica proporción.
- **Reaseguro no proporcional:** la cuantía de la responsabilidad que corresponde al reasegurador en caso de siniestro es el exceso sobre un determinado límite (denominado prioridad), los importes inferiores a esta prioridad son siempre por cuenta del asegurador. Por tanto el reasegurador solo responde ante los siniestros que superen un determinado valor (prioridad) (Universidad Experimental Simón Rodríguez, 2008).
- **Reaseguro automático:** es aquel en que el reasegurador asume la parte proporcional de una serie de riesgos por el mero hecho de que estos hayan sido aceptado originariamente por la cedente, sin exclusiones predeterminadas.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- **Reaseguro Obligatorio:** es aquel en el que la entidad cedente se compromete a ceder y el reasegurador se compromete a aceptar determinados riesgos, siempre que se cumplan las condiciones preestablecidas en un contrato suscrito entre ambas partes, denominado tratado de seguro.
- **Reaseguro Facultativo:** Es aquel en que la compañía cedente no se compromete a ceder ni la compañía reaseguradora se compromete a aceptar determinada clase de riesgos, sino que estos han de ser comunicados individualmente, estableciéndose para cada caso concreto las condiciones que han de regular la cesión y la aceptación.
- **Reaseguro obligatorio – facultativo:** es un reaseguro mixto, en el sentido de que la compañía cedente no se compromete a ceder, pero el reasegurador si se obliga a aceptar los riesgos que le sean cedidos por la cedente, siempre que se cumplan determinados requisitos previamente establecidos al efecto en un documento, denominado carta de garantía o cover.
- **Reaseguro cuota- parte:** es aquel en que el reasegurador participa en una proporción fija en todos los riesgos que sean asumidos por las cedentes en un determinado ramo o modalidad de seguro. Si, por ejemplo, existe un reaseguro cuota- parte al 50% en el ramo de incendios, quiere decirse que en todas las pólizas suscritas por la cedente en dicho ramo, al reasegurador corresponderá un 50% de las primas, así como la mitad del importe de los siniestros que afecten a tales pólizas.
- **Reaseguro de excedente:** es aquel en que el reasegurador participa en una proporción variable en todos los riesgos que sean asumidos por la cedente en determinado ramo o modalidad de seguro.
- **Reaseguro de pérdida.-** es aquel en que el reasegurador, con relación a determinado ramo o modalidad de seguro, participa en los siniestros de la cedente cuyo importe exceda de una determinada cuantía preestablecida a tal efecto.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- **Reaseguro de catástrofe.-** es aquel que está destinado a proteger a la cedente frente a contingencias anormales producidas por acontecimientos realmente catastróficos que excedan de unas previsiones razonables de siniestralidad. (Fundación MAPFRE, 2012).

Características

En cuanto a las características, partiendo de la base de que el reaseguro es un contrato de seguro, se puede afirmar que participa de las características propias de aquel, con las correspondientes precisiones y matizaciones.

- **Consensual.-** en el Derecho no se realiza ninguna indicación al respecto de si el reaseguro es un contrato consensual a formal (a diferencia de la legislación anterior a la Ley General de Seguros de la que podía deducirse que se trataba de un contrato formal).
- **Bilateral.-** produce obligaciones para ambas partes. El asegurador – reasegurado se obliga al pago de una prima y el asegurador- reasegurador a satisfacer la indemnización prevista en el contrato en caso de producirse el siniestro, pero con la especificidad de que el primero- igual, por otro lado que en el contrato de seguro- tiene una obligación exigible desde el mismo momento de la perfección del contrato, para el segundo la obligación no se hará exigible hasta que se produzca el siniestro contemplado en la póliza y sea exigible la obligación del asegurador directo.
- **Oneroso.-** ambas partes esperan recibir una contraprestación de la otra.
- **Aleatorio.-** El reaseguro se ocupa de eventos futuros que provocan pérdidas. La habilidad aseguradora estribará en el cálculo acertado de las posibilidades de que estas pérdidas ocurran.
- **De ejecución continuadas.-** su causa es satisfacer la seguridad del reaseguro duran la vigencia del contrato independiente del hecho de que la indemnización del asegurador o reasegurador se haga efectiva de una sola vez.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- **Buena Fe.-** este principio debe aplicarse con mayor rigor al contrato de reaseguro si se tiene en cuenta que ambas partes son expertas en seguros. Resulta un elemento clave para su éxito, siendo la esencia del reaseguro que el reasegurador no debe ser colocado en una situación económica más desfavorable que la del primer asegurador.
- **Indemnizatorio.-** el contrato de reaseguro cualquiera que sea el ramo utilizado es siempre un contrato de indemnización. En él siempre la obligación del reasegurador se materializa en el pago de una suma de dinero.

Partes del Reaseguro

- **Reaseguro o cedente.-** Se llama así a la empresa aseguradora que ha cedido un riesgo o un conjunto de ellos a otra empresa de seguros o reaseguros mediante un contrato de participación en dichos riesgos.
- **Reasegurador.-** es la empresa que da o acepta una cobertura de reaseguro.
- **Reaseguro.-** es la operación de seguros realizada por el asegurador, por la que transfiere parte de los riesgos asumidos al reasegurador, pero es el único obligado con respecto al asegurado o tomador del seguro (Pineda, 1982 p10).

Elementos del Reaseguro

- **Interés Asegurable.-** en el reaseguro es el patrimonio, concretamente, la conservación de su patrimonio, por esto tiene el poder de valorarse en dinero en un momento dado y de un modo razonable.
- **Riesgo Asegurable.-** es la posibilidad de que produzca un daño como consecuencia de un suceso o evento. Es el perjuicio eventual del asegurador, para el caso de que se produzca siniestro indemnizarlo. La posibilidad de que ocurra este acontecimiento se rige por la ley de los grandes número y está es la base

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

para calcular el tipo de prima. El reaseguro no constituye un daño propiamente dicho, sino una disminución de su patrimonio.

- **Obligación condicional.-** el reaseguro presupone un seguro previo en el que el asegurado posee interés y un presupuesto técnico necesario para el nacimiento a la vida jurídica, como sucede en el reaseguro facultativo.
- **Prima.-** el reaseguro no se concibe jurídicamente, no económicamente sin la retribución en dinero que es la prima. En el reaseguro se recibe una prima que se expresa en un porcentaje de la prima producida en el negocio cubierto por el asegurador, a veces por un importe fijo (Pineda 1982 pp.5.6).

DEMANDA ©

Está integrada por los consumidores o clientes de seguros, que necesitan cubrir un riesgo y para ello, están dispuestos al pago de la prima correspondiente. El asegurador ha comenzado a responder a las nuevas exigencias de la demanda, ajustando sus productos a los riesgos y necesidades reales que se van planteando a sus asegurados actuales y potenciales. La calidad del servicio serán factores determinantes en las motivaciones del cliente para elegir su compañía aseguradora, en una mayor simplificación en las cláusulas contractuales y rapidez en la respuesta, es por ello que el bróker trabaja enfocado en esto.

MERCADO ©

Se ha realizado un estudio de mercado entre los principales ramos de seguros, que oferta RVS (Bróker), y los más vendidos son los siguientes:

Seguros de Vehículos

Los vehículos estarán protegidos contra todo riesgo, esto quiere decir choque, volcadura, robo parcial /o total, daños maliciosos, rotura de vidrio, fenómenos de la naturaleza. En caso de choque el seguro le brinda asistencia de grúa, envió y pago de grúa. Auxilio mecánico, con tan solo una llamada al bróker, los ejecutivos asignados se encargarán de enviarle la ayuda necesaria.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- Traslado por movilización del vehículo
- Servicio en caso de robo del vehículo
- Transporte de vehículo reparado
- Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado
- Servicio del conductor profesional, previamente contratado por la compañía de seguros y enviado por el bróker
- Localización y envío de piezas de repuesto
- Transporte de los ocupantes en caso de accidente de tránsito
- Asistencia Jurídica Preliminar
- Transmisión de mensajes urgentes
- Estas son las coberturas que ofrece una póliza de seguros de vehículos, estas coberturas varían de acuerdo a la compañía de seguros, y el bróker es el encargado de informarle de los distintos beneficios que tiene el cliente con una u otra aseguradora, estos trámites lo realiza el bróker.

SEGUROS DE VIDA Y ASISTENCIA MÉDICA ©

Esta póliza ofrece una cobertura en caso de muerte por cualquier causa en un 100% de las coberturas contratadas.

- Muerte y/o desmembración accidental; incapacidad total y/o permanente, con una cobertura del 100%.
- Este seguro ofrece asistencia médica para el titular y sus dependientes, los hijos hasta que cumplan 25 años, siempre y cuando sean solteros, estudiantes a tiempo completos y dependan económicamente del titular.
- Cubre enfermedades preexistentes
- Le da cobertura de maternidad, incluyendo todos los gastos prenatales, parto normal, cesáreo o aborto no provocado, en los que incurre la titular, desde el momento de la concepción hasta cuando el niño se encuentre fuera del vientre materno, incluyendo las complicaciones de la madre el momento del parto.
- Cubre todo lo concerniente a medicinas prescritas por un médico, registradas y autorizadas para la venta en farmacias por la autoridad gubernamental respectiva.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

- Todo lo que sea atención médica, al titular y su familia.
- Cubre todo lo referente a análisis en laboratorios, radiografía, utilizados en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades o accidentes.
- Los servicios de laboratorio clínico e imagen se consideran como parte del tratamiento realizado por especialistas, cuando estos proveen dichos servicios u orden en el proceso de su ejecución.
- Asistencia Médica que se proporciona al asegurado cuando es admitido en un hospital, por un periodo continuo de no menos de 24 horas, cuando exista una programación programada, los servicios hospitalarios incluyen habitación y comida, uso de todas las instalaciones tratamientos y servicios médicos ordenados por un facultativo y la unidad de cuidado intensivo si fuere medicamente requerido.
- Cubre los costos de trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea.

PRECIOS ©

No Tiene que ser necesariamente igual al valor, del bien o servicio, o al costo del mismo, ya que el precio fluctúa de acuerdo a muchos factores, entre los cuales, le precio varía de acuerdo a las condiciones de oferta y demanda, estructura del mercado, disponibilidad de la información de los compradores y vendedores, capacidad de negociación de los agentes, etc. No existe ninguna ley que regule las tasas de los seguros, es por ello difícil establecer estos.

La ventaja del bróker de seguros es que está en la capacidad de ofrecerle a sus clientes cotizaciones con las distintas compañías de seguros, en los distintos ramos existentes y que en base a sus conveniencias tanto económicas como de coberturas requeridas.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

A continuación se exponen las comisiones sobre primas netas: ②

COMISIONES PARA BRÓKERS	
RAMO	%
Incendio y Líneas Afiliadas	20,50
Lucro Cesante por Incendio	15,00
Transporte	15,00
Vehiculos	15,00
Robo	16,00
Fidelidad	15,00
Accidentes Personales/Vida	19,00
Responsabilidad Civil	15,00
Equipo Electrónico	15,00
Equipo y Maquinaria Contratista	15,00
Montaje de Maquinaria	15,00
Rotura de Maquinaria	15,00
Pérdida Beneficio- Rotura Maquinaria	15,00
Contratitas	15,00
Seriedad de Oferta	12,50
Anticipo	12,50
Cumplimiento de Contrato	12,50
Garantia Aduanera	12,50
Seguro Obligatorio	5,00
Fuente: RVS (Bróker)	
Elaborado por: Andrea Ramírez	

La presente investigación se realiza a las pólizas de vida/ accidentes personales y vehículos, por lo que se calcula el porcentaje de la prima promedio, para poder determinar el nivel de ingresos.

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

Los cálculos se proyectan así: ②

PORCENTAJE PROMEDIO DE PRIMAS	
RAMO	COMISIÓN SOBRE PRIMAS
VEHÍCULOS	16
ACCIDENTES	
PERSONALES	19
	17,5
Fuente: RVS (Bróker)	
Elaborado por: Andrea Ramírez	

Revisado por: MGVN	Fecha: 30-05-2013
Realizado por: APRC	Fecha: 30-05-2013

ARCHIVO CORRIENTE

EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CLIENTES



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Riobamba, 02 de mayo del 2013

Señores

Robín Velastegui Salas (Bróker)

Ciudad

Reciban un cordial saludo,

Como parte del trabajo de investigación a desarrollar previo a la obtención de título de Máster en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, es necesario desarrollar una auditoría integral a un componente. En consideración de que RVS (Bróker) es una empresa de servicios, y su principal insumo es los clientes, razón por la cual se ha tomado este componente para ser evaluado.

Al ser una auditoría integral se van a evaluar temas financieros, administrativos, de control interno y cumplimiento del componente de CLIENTES, bajo los siguientes parámetros:

1. Equipo de Auditoria

Ing. Andrea Ramírez

Responsable de auditoria

Dr. Marcelo Velásquez

Supervisor del trabajo de auditoria

2. Duración de la auditoría

El proceso de auditoría inicia de 02 de mayo al 30 de junio del 2013

3. Vigencia o período a auditar

El periodo a ser auditado comprende del 01 de Enero al 31 de Diciembre del año 2012.

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Nuestra auditoría integral se realizará de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable. Para el cumplimiento de los objetivos y los términos de referencia establecidos en nuestra programación, solicitamos la oportuna colaboración del personal de la empresa, mediante el diligente suministro de la información que se solicite dentro del proceso de evaluación y demás requerimientos relacionados con el trabajo.

Así mismo, le agradezco impartir las instrucciones pertinentes a quien corresponda, para efectos de que los miembros del equipo auditor tengan acceso a las instalaciones de la Entidad, se le asigne el espacio físico necesario para el desarrollo de sus labores y les brinden las facilidades necesarias para la realización de la auditoría.

El Informe constituye un informe de aseguramiento, el mismo que contendrá el resultado de la evaluación que se va a realizar, las conclusiones a las que se han llegado y un plan de implementación de recomendaciones.

Por la atención a la presente anticipo mis agradecimientos

Atte.:



Ing. Andrea Ramírez
Auditor Independiente

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

CONTRATO DE AUDITORÍA INTEGRAL

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte **Robín Velastegui (Bróker)** Domiciliada en la ciudad de Riobamba, con RUC 0602354482001, representada por su Gerente General, Robín Velastegui, a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominara **CONTRATANTE**; y por la otra parte Andrea del Pilar Ramírez Casco, CI: 0604445502, respectivamente, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba debidamente autorizadas de sus propios derechos, a quienes en adelante se les denominará **CONTRATISTAS INDEPENDIENTES**; hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Integral que se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera.- Objeto: Las contratistas independientes se obligan a cumplir la labor de examen Auditoría Integral al área de clientes de RVS (Bróker), por el periodo económico 2012, de acuerdo con lo establecido por la Ley y en un todo de conformidad con la propuesta que presentó el Contratante en el mes de mayo de 2013, que para el efecto de descripción de funciones se considera incorporada al presente contrato.

Segunda.- Duración: el presente contrato tendrá vigencia de un mes, comprendido desde el 2 de mayo de 2013 y al 31 de mayo del 2013, entendiéndose el periodo sobre el cual se ejecutará el trabajo es el año calendario comprendido entre el 1 de Enero y 31 de Diciembre de 2012. No obstante lo anterior, las Contratistas Independientes continuarán ejerciendo con las labores contratadas sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificado de la intención del CONTRATANTE de dar por terminado el contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la cláusula novena de este contrato.

Tercera.- Valor y Forma de Pago: El contratante reconocerá a las contratistas independientes, como precio de este contrato y por la sola prestación de servicios descritos en la propuesta de que trata la Cláusula Primera de este documento, honorarios por la suma \$2.000,00, los que se pagaran en dólares americanos.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Cuarto.- Designaciones: Para el correcto cumplimiento de sus funciones, las Contratistas Independientes designaran a las personas que habrán de cumplir con las obligaciones que por este contrato asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la ley, entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el pago de sus salarios y demás prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva de las Contratistas Independientes.

Parágrafo: Además del citado personal, el contratante designará su nómina los funcionarios que se requieran para que presten su colaboración a la Auditoría Integral.

Quinta.- Obligaciones del Contratante: Además de las obligaciones generales derivadas del presente contrato, el Contratante se compromete a a) Prestarle toda colaboración que soliciten las Contratistas Independientes, facilitándoles toda la documentación que se requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones; b) En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por las Contratistas Independientes para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares, El Contratante se obliga a entregar dichos documentos a las Contratistas Independientes con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento de su presentación.

Parágrafo: En caso de incumplimiento de cualesquiera de estas de estas obligaciones por parte del Contratante, en especial la contenida en el literal b) de ésta cláusula, las Contratistas Independientes no serán responsables por demoras en la presentación de los documentos a las autoridades que lo requieran, pudiendo, además dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas y quedando absolutamente libre de responsabilidad por errores u omisiones en que haya incurrido el Contratante al diligenciar los documentos respectivos.

Sexta.- Obligaciones de las Contratistas Independientes: Las Contratistas Independientes se obligan única y exclusivamente a la realización de las labores descritas en la propuesta presentada al Contratante y son las que corresponden a la Auditoría Integral.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Séptima.- Lugar de Prestación del Servicio: El servicio contratado por el Contratante se prestará en la ciudad de Riobamba y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presentan circunstancias que lo requieran.

Octava.- Domicilio Contractual: Para todos los efectos las partes acuerdan que sea en el domicilio contractual la ciudad de Riobamba.

Novena.- Terminación del Contrato: Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) Antes del cumplimiento del plazo inicial de un mes pactados, en cualquier momento, pagando a las Contratistas Independientes el precio total acordado en la cláusula segunda, el aviso de determinación del contrato debe ser dado a las Contratistas Independientes con no menos de treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

Décima.- Dotaciones y Recursos: El Contratante facilitará a su coste a las Contratistas Independientes el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, mesas, sillas, etc.

Décima Primera.- Autonomía de las Contratistas Independientes: En el desarrollo del presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría Integral, las Contratistas Independientes actúan como tal, realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva.

Décima Segunda.- Gastos: Los gastos en que se incurra como consecuencia de la celebración del presente contrato, como el pago del impuesto, publicaciones, etc., serán sufragados por partes iguales entre los contratantes.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Otros: Las partes dejan constancia de que por razón de definición de los esquemas operativos, este contrato se firma a la fecha.

Para constancia se firma en la ciudad de Riobamba, a los 02 días del mes de mayo del año 2013.

El cliente



Tlgo. Robín Velastegui

Auditor Independiente



Ing. Andrea Ramírez

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

ARCHIVO ESPECÍFICO
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

PGA



ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			
AUDITORIA INTEGRAL			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA			

PGA 1/1

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Objetivo

- Obtener un conocimiento integral de la empresa, filosofía institucional y objeto social

No	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO	FECHA
1	APL1 PLANIFICACION PRELIMINAR	APP 1.1	APRC	02/05/2013
2	APL2 PLANIFICACION ESPECIFICA	APE 1.2	APRC	02/05/2013
	EJECUCION DE LA AUDITORIA			
	ACL 1 AUDITORIA DE CONTROL INTERNO			
1	Elaborar el Programa de Auditoria de Control Interno	PGR 1.1	APRC	02/05/2013
2	Evaluar el control Interno mediante diagrama de Ishikawa	ACL 1.2	APRC	02/05/2013
3	Evaluar el control interno por medio de cuestionarios COSO I	ACL 1.3	APRC	02/05/2013
4	Obtener los resultados de la Evaluación de Control Interno	ACL 1.4	APRC	02/05/2013
5	Establecer el grado de confianza en el control interno	ACL 1.5	APRC	02/05/2013
6	Establecer los hallazgos	HA 1.6	APRC	02/05/2013
	ACL 2 AUDITORIA FINANCIERA			
1	Elaborar el Programa de Auditoria Financiera	PGR 2.1	APRC	02/05/2013
2	Analizar la cuenta de clientes	ACL 2.2	APRC	02/05/2013
3	Establecer los hallazgos del área de clientes	HA 2.3	APRC	02/05/2013
	ACL 3 AUDITORIA DE GESTION			
1	Elaborar el programa de auditoria de gestión	PGR 3.1	APRC	02/05/2013
2	Evaluar la gestión y desempeño institucional	ACL 3.2	APRC	02/05/2013
3	Medir la gestión en base a indicadores cualitativos	ACL 3.3	APRC	02/05/2013
4	Medir la gestión en base a indicadores cuantitativos	ACL 3.4	APRC	02/05/2013
5	Analizar los resultados de los indicadores cualitativos	ACL 3.5	APRC	02/05/2013
6	Analizar los resultados de los indicadores cuantitativos	ACL 3.6	APRC	02/05/2013
7	Establecer los hallazgos	HA 3.7	APRC	02/05/2013
	ACL 4 AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
1	Elaborar el programa de Auditoria de Cumplimiento	PGR 4.1	APRC	02/05/2013
2	Realizar la narrativa de la constatación documental del régimen jurídico aplicable a la entidad	ACL 4.2	APRC	02/05/2013
3	Elaborar el listado de comprobación del cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables a la entidad	ACL 4.3	APRC	02/05/2013
4	Establecer los hallazgos	HA 4.4	APRC	02/05/2013
	INFORME FINAL			
1	Borrador del Informe	IF 1.1	APRC	02/05/2013

PLANIFICACION PRELIMINAR

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

APL1
PLANIFICACION PRELIMINAR

						APP 1/9
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR					

EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE CLIENTES

1.- Antecedentes

RVS (Bróker), su principal actividad depende de los clientes, es por eso que la presente evaluación va dirigida a dicho componente por el período 2012, elección que se ha hecho de acuerdo a la petición realizada por la Gerencia General, siendo el componente principal de la cadena de valor de la empresa.

2.- Motivo de la auditoria

Como respuesta a los riesgos que presenta las actividades de la empresa se hace necesaria una evaluación global de los clientes, para poder establecer mejoras y así lograr los objetivos planteados.

3.- Objetivo de la auditoria

Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de clientes por el período 2012.

4.- Alcance de la auditoria

El examen de auditoría integral al área de CLIENTES se realizará por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2012.

5.- Conocimiento de la entidad y su base legal

RVS (Bróker) realiza sus actividades de acuerdo a la regulación de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Entre las normas legales que debe observar la empresa están:

	ROBIN VELASTEGUI (BROKER)		Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
	AUDITORIA INTEGRAL		Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Tributario

6.- Estructura Orgánica

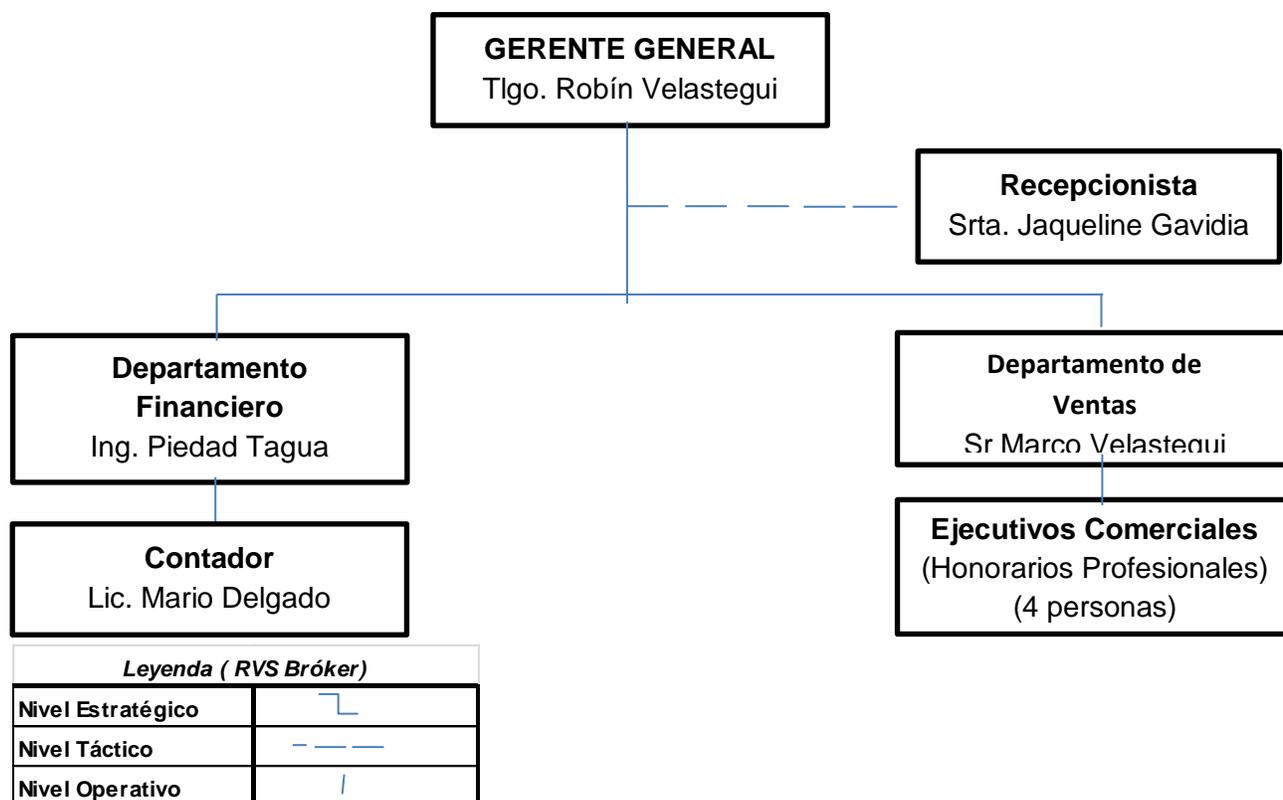
- Gerente General: Tcgo. Robín Velastegui Salas
- Departamento de Ventas: Sr. Marco Velastegui Salas
- Departamento Financiero: Ing. Hilda Tagua González
- Recepcionista: Srta. Jacqueline Gavidia Barriga
- Número total de trabajadores al 31 de diciembre de 2012: 8 personas

El organigrama de la empresa se presenta a continuación:

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)		
	AUDITORIA INTEGRAL		
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Robín Velastegui (Bróker)

Organigrama Estructural



Fuente: Rvs(Bróker)- (Planificación Estratégica)

7.- Objetivo de la Entidad

Ofrecer un servicio personalizado, que les haga sentir a los clientes respaldados en todo momento, para mantener a los actuales y atraer a los potenciales clientes.

8.- Principales actividades

La principal actividad de la empresa es: “Asesoramiento empresarial y en materia de gestión de seguros”.

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				APP 4/9
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
	Elaborado por: APRC		Fecha: 29-05-2013		
Revisado por: MVN		Fecha: 29-05-2013			

5.4.- Comercialización del Servicio

Para establecer el proceso de comercialización de bróker se seguros, se debe determinar cada uno de los pasos así:

- Con una cartera de clientes establecida, se procede a contactarse con los clientes, para luego presentar a cada uno de los clientes cotizaciones en los ramos que están interesados, de acorde a las necesidades de los clientes, ya que se podrán escoger entre las mejores compañías de seguros en el país.
- Cuando el cliente escoge la compañía de seguros que quiere contratar la póliza se procede a realizar una última negociación con la compañía de seguros.
- La compañía de seguros una vez que recibe a solicitud de emisión de las pólizas; dependiendo de volumen de las cuentas se tomara en entregar los documentos de 24 a 72 horas, este tiempo es establecido por la compañía.
de seguros, pero si el cliente lo requiere de urgencia, se lo puede procesar en un día.
- El bróker al recibir el documento, se encarga de comprobar que las condiciones particulares de las pólizas sean solicitadas por el cliente.
- Cuando el cliente recibe su póliza, tiene un plazo de 15 a 30 días para solicitar al bróker que se acerque al domicilio a retirar e pago respectivo de las pólizas.

6.- Principales políticas contables

RVS (Bróker), no cuenta con políticas contables definidas, existe un contador externo, el proceso contable lo realiza bajo las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APP 5/9
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
	Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
	Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

7.- Grado de confiabilidad de la información

RVS (Bróker) durante el año 2012, género en la venta de ramos de seguros, siendo los más vendidos los de seguros de vida y de vehículos, obteniendo una ganancia de **USD 16396,17.** √. La información registra mensualmente, y no diariamente, ya que no cuenta con un contador interno, la presentación del proceso contable, a la gerencia general lo realiza al finalizar cada ejercicio fiscal, esto impide que el gerente pueda tomar decisiones oportunas acerca del giro del negocio.

8.- Punto de Interés para la auditoría

En el análisis preliminar efectuado se ha observado los siguientes puntos clave después de los resultados obtenidos de la evaluación preliminar de los controles:

- Desviaciones en el proceso de cobranzas
- Análisis de los créditos otorgados sin autorización
- Cobros realizados a los clientes por los ramos vendidos sin ser procesados

9.- Transacciones importantes identificadas

En el ejercicio fiscal 2012, el rubro de clientes tuvo un porcentaje de 41,24%, siendo la cuenta más representativa en el balance general.

10.- Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

En la evaluación preliminar se ha determinado la necesidad de que clientes sean considerados para su análisis detallado; se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinado los riesgos combinados inherente y de control:

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Cientes	
Riesgos Inherentes	Riesgos de Control
Procedimientos de cobranza insuficientes	Análisis de la cartera vencida

Cientes	
Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Verificar si existe una adecuada segregacion de funciones de autorizacion del crédito, entrega de préstamos, registro contable, custodia y cobro de estos valores	Obtener las relaciones de cuentas por cobrar clasificadas por antigüedad de saldos y cotejar los totales con el libro mayor

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER) AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				APP 7/9		
						Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
						Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

11.- Matriz de evaluación preliminar de riesgos de auditoría

ELABORE LA MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR				
RVS (Bróker)				
Examen de Auditoría Integral al área de clientes				
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: ORGANIZACIÓN	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
Organización general	Inherente	ALTO	SUSTANTIVO	SUSTANTIVO
	no cuenta con procedimientos establecidos para realizar sus operaciones financieras y de ventas, lo cual general un riesgo alto		Verificación y seguimiento de los controles claves	Constataciones
	Entre los puntos de interés principales es:			Inspección
	Clientes			Conciliación
Antigüedad de los saldos de clientes				

Se determinaran el tipo de prueba que se va a aplicar para la evaluación de los procesos desarrollados por la empresa relacionados con sus clientes.

12.- Determinación de la materialidad

El auditor tomará en cuenta la materialidad como límite máximo de error que está dispuesto a aceptar para admitir un dictamen sin salvedades. El cálculo se realiza en base a la NIA 320. La determinación de la materialidad debe ser desarrollada dentro de la auditoría financiera.

13.- Equipo de auditoría

Auditor responsable: Ing. Andrea del Pilar Ramírez Casco

Supervisor: Dr. Marcelo Velásquez (Director de Tesis)

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)		
	AUDITORIA INTEGRAL	Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	Revisado por: MVN	Fecha: 19-08-2013
	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		

14.- Recursos para la auditoría

Equipo de Auditoria	
Jefe de Equipo	1
Auditor Junior	1
Equipos y Materiales	Cantidad
Computadora portátil	2
Impresora	1
Memory flash	2
Resmas de papel	4
Esferográficos	5
Lápiz bicolor	3
Perforadora	1
Engrapadora	1
Carpetas	3
Suministros varios	

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER) AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				APP 9/9

15.- Cronograma de ejecución de la auditoría

NO	ACTIVIDADES TIEMPO	mayo			
		primera semana	segunda semana	tercera semana	cuarta semana
1	Visita Preliminar				
2	Recolección de la Información de la Empresa				
3	Ejecución del Análisis situacional externo o interno				
4	Medición del riesgo de auditoría				
5	Establecimiento del grado de confianza en el control interno				
6	Revisión de aspectos financieros				
7	Medición del desempeño				
8	Análisis del cumplimiento de leyes y regulaciones				
9	Recopilación de hallazgos de auditoría				
10	Elaborar el borrador del informe				
11	Lectura del borrador del informe				
12	entrega del informe final				

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

16.- Marcas de Auditoria

MARCA	CONCEPTO
✓	Verificación
∑	Sumatoria
⊙	Deficiencia de Control Interno
×	Valores no Registrados
‡	Saldos Conciliados
£	Selección de un Valor
≠	Diferencia Encontrada
¥	Comprobado y Verificado
⊠	Hallazgos
↔	Confrontado con Documentación
-	Espacio en Blanco
≡	Cálculo Correcto
Δ	Valores Calculados
№	Falta Numeración
∞	No Reúne Requisitos
T	Solicitud de Confirmación Enviada
®	Pendiente Registro o Verificación
@	No Aceptado
*	Diferencia en los Procesos

PLANIFICACION ESPECÍFICA

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

APL2

PLANIFICACION ESPECÍFICA

				APE 1/8
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
	Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
	Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

**Examen de Auditoria Integral al área de clientes del 01 de enero al
31 de diciembre del 2012**

1.- Referencia de la Planificación Preliminar

El 2 de mayo del 2013 , se emitió el memorando de planificación inicial a RVS (bróker) , en el cual se determinó el enfoque de auditoria preliminar de pruebas sustantivas, sea aplicada al área clientes, en sus actividades puesto que se considera de suma importancia la integración de la Auditoría Financiera, de Gestión, de cumplimiento y de control interno, para de esta forma garantizar la detección de deficiencias en la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados .

2.- Objetivos específicos de clientes

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al área de clientes de RVS (Bróker)
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de clientes de RVS (Bróker)
3. Generar el informe de examen integral y sugerir las acciones correctivas, necesarias.

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				APE 2/8
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
				Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
				Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

3.- Resultados de la evaluación del Control Interno

No	Pregunta	SI	NO	NA	CT	Observación
1	Está organizada la entidad en función de su visión , misión y objetivos	X			1	
2	El organigrama describe las funciones jerárquicas, funcionales y de comunicación	X			1	
3	La descripción de funciones de cada departamento permite identificar claramente las responsabilidades de cada empleado		X		0	La delegación de funciones no es adecuada
4	Delegan los ejecutivos de niveles superiores la autoridad necesaria a niveles inferiores para la toma de decisiones.		X		0	Las líneas de comunicación no son recíprocas, duplicidad en el trabajo de funciones incompatibles
5	Se establecen y mantienen líneas definidas y recíprocas de comunicación entre los diferentes niveles.		X		0	Las líneas de comunicación no se cumplen
6	Dichas líneas de comunicación son accesibles a todas las áreas para la toma de decisiones oportuna		X		0	Supervisión inadecuada en los niveles de mando
7	Se garantiza a esta área la dependencia y autoridad suficiente para el manejo de ingresos y egresos?	X			1	
8	Todos los ingresos de la entidad son registrados en el día y se entrega por ellos un documento pre numerado	X			1	
9	Los ingresos del día son depositados íntegramente en las cuentas bancarias autorizadas en forma inmediata		x		0	Los ingresos se acumulan para realizar un solo depósito
10	Los gastos tienen la documentación de respaldo necesaria para su registro	X			1	
11	Los gastos son autorizados por el funcionario independiente del manejo o custodia de fondos	X			1	
12	La entidad dispone de un fondo de caja chica con un monto máximo para cada desembolso	X			1	
13	La contabilidad integra las transacciones en un sistema común, oportuno y confiable	x			1	



ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)		
AUDITORIA INTEGRAL		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		APE 3/8
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	Elaborado por: APRC	fecha: 29-05-2013
	Revisado por: MVN	fecha: 29-05-2013

14	Los funcionarios encargados de esta área poseen conocimientos sobre materias laborales y técnicas para reclutar, evaluar y promover el desarrollo del personal	X			1	
15	Se tiene establecido para cada cargo requisitos mínimos de desempeño y niveles de remuneración		X		0	Se establecen mínimos de desempeño y los funcionarios no están en función a los niveles salariales correctos
16	Se mantiene un expediente con todos los antecedentes e información de cada trabajador para la adecuada administración de los recursos humanos	X			1	
17	Existen programas de entrenamiento y capacitación de acuerdo a las necesidades de la organización	X			1	
18	El reglamento interno señala plazos, en cuanto sea posible, para el cumplimiento de las labores encomendadas		X		0	En el reglamento no se señala los plazos para ejecutar las labores encomendadas
19	Se establece procedimientos de control de asistencia para asegurar la puntualidad y permanencia en los trabajos	X			1	
20	Esta establecida en forma sistemática la rotación de los trabajadores en las áreas correspondientes		X		0	La rotación del personal no es de forma adecuada
21	Se mantiene actualizado el listado de clientes		X		0	
22	Existe la firma de responsabilidad de los clientes en los contratos de seguro		X		0	No existe en las compras por correo
23	Se realiza el control de precios y productos en los ramos de seguro		X		0	
24	Se revisa que el comprobante de venta coincida con la factura		X		0	
25	Existe un proceso adecuado para las ventas en efectivo y las ventas a crédito	X			1	
26	Se lleva un tipo de control sobre la cartera de clientes a plazos		X		0	
27	Existe comisiones en función de las ventas del personal		X		0	No se establecen rangos de comisiones de acuerdo al nivel de ventas
CALIFICACION TOTAL						13
PONDERACION TOTAL						27
NIVEL DE CONFIANZA						48
NIVEL DE RIESGO INHERENTE						52

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APE 4/8
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
	Elaborado por: APRC		Fecha: 29-05-2013	
Revisado por: MVN		Fecha: 29-05-2013		

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 13/27 * 100$$

$$NC = 48\% \quad \text{APE 3/9}$$

- Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 48\%$$

$$NR = 52\% \quad \text{APE 3/9}$$

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

48% →

Comentario:

Del 100% del Sistema de Control Interno, el 48% **APE 3/9** representa un nivel de confianza bajo y un 52% **APE 3/9**, con un riesgo alto, el cual presenta riesgos moderados, por medio de los cuestionarios se identificaron ciertas debilidades entre las más significativas son: no se delega la autoridad necesaria a los niveles inferiores y no se mantienen líneas definidas; los ingresos del día no son depositados inmediatamente en las cuentas bancarias de la entidad; la rotación del personal no es adecuada. ✓

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APE 5/8
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
	Elaborado por: APRC		Fecha: 29-05-2013	
	Revisado por: MVN		Fecha: 29-05-2013	

4.- Evaluación y calificación de los riesgos de auditoria

En base a los resultados del análisis FODA se pueden mencionar los siguientes factores de riesgo detectados.

Áreas	Factores de Riesgo	NIVEL DE IMPACTO		
		ALTO	MEDIANO	BAJO
Gerencia	No existen políticas y procedimientos para la contratación del personal. Duplicidad de funciones entre los departamentos.		X	
Financiero	No cuenta con un contador interno, lo que impide que se tenga un control diario, sobre los saldos de los clientes. El gerente no cuenta con una información oportuna para la toma de decisiones.	X		

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Departamento	Factores de riesgo	Estimación de riesgos			Clases de pruebas	Procedimientos de auditoria
		inherente	control	Detección		
Gerencia	No existen políticas y procedimientos para la contratación y administración del personal	mediano	alto	Mediano	Emplear pruebas analíticas y de control	Realizar entrevistas al personal, examinar documentos de soporte. Contratar personal idóneo para ser los ejecutivos comerciales de RVS (BRÓKER)
Financiero	No cuenta con un contador interno, lo que impide que se tenga un control diario sobre los saldos de los clientes. El gerente no cuenta con una información oportuna para la toma de decisiones	alto	mediano	Mediano	Emplear pruebas analíticas y de control	Revisar la cartera de clientes y hacer un análisis de los que tienen deudas pendientes y establecer políticas de cobro. Y poder determinar la antigüedad de saldos de cada uno de los mismos.

	Al 31 de diciembre del 2012	% al 31 diciembre del 2012		Al 31 de diciembre del 2012	% al 31 diciembre del 2012
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			CORRIENTE (A CORTO PLAZO)		
DISPONIBLE			Obligaciones Fiscales	14.360,38	6,24
Caja Moneda Nacional	59,86	0,03	Obligaciones Patronales	955,48	0,42
Bancos Moneda Nacional	1.904,54	0,83	Sueldos por Pagar	8.915,29	3,87
EXIGIBLE			Cuentas por Pagar	83.884,58	36,45
Clientes	94.908,49	41,24	Préstamos Bancarios	28.274,64	12,29
Varios Deudores	36.850,12	16,01	15% Trabajadores	4.548,14	1,98
Crédito Tributario de iva	20.051,06	8,71	23% Impuesto a la Renta	5205,13	2,26
Crédito Tributario Renta	5.658,46	2,46	TOTAL PASIVO		
Pagos Anticipados	25.696,26	11,17			
OTROS ACTIVOS			PATRIMONIO		
Cuota oficina Quito	14.056,00	6,11	Capital Social	1.000,00	0,43
ACTIVO NO CORRIENTE			Otros Reservas	31.902,00	13,86
FIJOS DEPRECIABLES			Reserva Legal	7.935,45	3,45
Muebles y Enseres	24.529,06	10,66	Utilidad Años Anteriores	31.286,01	13,59
Depreciación Acumulada	- 7.342,18	-3,19	Perdida Años Anteriores	4.226,12	1,84
Equipo de Computo	18.602,93	8,08	Utilidad del Ejercicio	16.088,60	6,99
Depreciación Acumulada	- 13.839,68	-6,01	TOTAL PATRIMONIO		
Otros Activos	6.900,61	3,00			
Depreciación Acumulada	- 2.070,12	-0,90			
TOTAL ACTIVO	230.129,58	100,00	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	230129,58	100,00

	al 31 de diciembre del 2012	% al 31 de diciembre del 2012
VENTAS		
Ventas Netas	293.858,91	100
- GASTOS OPERACIONALES		
(-) Gastos de Administracion y Ventas	258.524,61	87,98
(-) Gastos Financieros	6.407,08	2,18
UTILIDAD OPERACIONAL	28.927,22	9,84
(+) Ingresos Financieros	13,19	0,00
(+) Otros Ingresos	1.380,50	0,47
(=) UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION TRABAJADORES	30.320,91	10,32
(-) 15% Trabajadores	4.548,41	1,55
(-) Amortizacion Pérdidas Años Anteriores	- 2.113,07	-0,72
UTILIDAD GRAVABLE ANTES DE LA RESERVA	23.569,70	8,02
(-) 10% Reserva Legal	- 2.365,97	-0,81
UTILIDAD GRAVABLE	21.293,73	7,25
(-) 23% Impuesto a la Renta	5.205,13	1,77
UTILIDAD DEL EJERCICIO	16.088,60	

						APE 1/1
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA					
PUNTOS DE CONTROL INTERNO						

Comentario:

- Se realizó el análisis horizontal al Balance General del ejercicio fiscal 2012, no se pudo realizar el análisis horizontal ya que el gerente no nos pudo facilitar la información porque el contador trabaja bajo honorarios profesionales. ¥
- Realizado el análisis horizontal se pudo determinar que la cuenta más representativa fue clientes con un porcentaje de 41,24% dentro del Balance General.(10 clientes siendo estos más representativas en los ramos de vida y seguros, los cuales analizado y así determinar la razonabilidad de sus saldos. ¥
- En el Estado de Resultado la cuenta más representativa fue los gastos de Administración y Ventas con un porcentaje de 87,96%.(pagos de arriendos, servicios básicos, publicidad). ¥

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

EJECUCION DE LA AUDITORIA

AUDITEC Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL
EJECUCION DE LA AUDITORIA

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO



AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 1
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

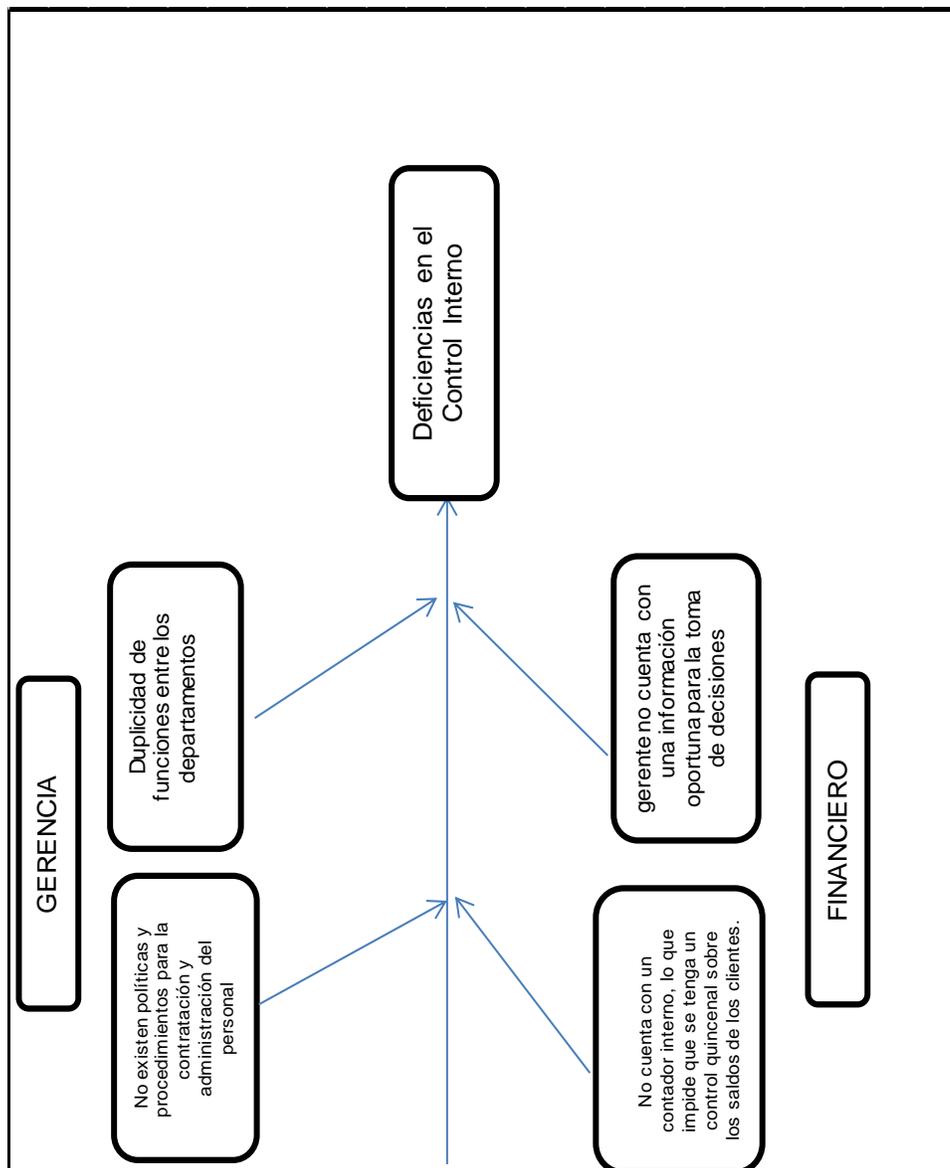
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				PGA 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				

OBJETIVO

- Evaluar y mejorar los procesos del Sistema de control interno de RVS (Bróker), mediante pruebas de cumplimiento para determinar la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoria aplicables a las circunstancias.

No	Procedimiento	Ref./T	ELABORADO	FECHA
1	Evaluar el control interno mediante el diagrama de Ishikawa	ACL 1.1	APRC	16-05-2013
2	Evaluar el Control Interno de clientes por medio del COSO I	ACL 1.2	APRC	16-05-2013
3	Recopilar los resultados de evaluación del control interno y establecer el nivel de confianza y riesgo	ACL 1.3	APRC	16-05-2013
4	Plantear puntos de control interno en caso de que existan hallazgos	HA 1.4	APRC	16-05-2013

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013



Comentario.- Se evaluó el control interno mediante el diagrama de Ishikawa y se detectó falencias entre el departamento financiero y la gerencia general, esto impedirá que se pueda cumplir las metas y objetivos planteados para el ejercicio fiscal 2012. ✓

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Componente: Ambiente de Control						
No	Pregunta	SI	NO	N/A	calificación	Observación
1	Muestra la gerencia interés por la integridad y los valores éticos	X			1	
2	Conocen todos los empleados sobre las normas de conducta que se deben manejar	X			1	
3	La estructura organizacional es funcional , clara y de conocimiento general	X			1	
4	Esta definida la organización de la empresa en un reglamento debidamente aprobado	x			1	
5	La estructura organizacional es funcional , clara y de conocimiento general	x			1	
6	Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades de los empleados	x			1	
7	Existe rotación del personal dentro de la entidad		X		0	No existe rotación del personal adecuada
Componente: Evaluación de Riesgos						
8	Cuenta la entidad con un análisis de riesgo en todos los niveles jerárquicos		x		0	Se realiza un análisis de riesgos en forma general , no por niveles
9	Se lleva un control de los cobros recaudados por parte de los ejecutivos comerciales		X		0	No hay secuencia en la numeración, y no se presentan los documentos anulados
10	Existen soportes de las cuentas por cobrar de acuerdo a las disposiciones legales	x			1	
11	Los movimientos de las cuentas por cobrar se registran diario en la contabilidad			x		El contador lo realiza mensualmente, debiendo registrarlos al siguiente día cerrando caja, por los ejecutivos comerciales
12	Existen de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar.	x			1	

Componente: Actividades de Control						
13	El departamento de ventas envía los respaldos de facturas directamente al departamento financiero, para su registro contable		X		0	No existe un respaldo de las facturas enviadas al departamento financiero, para su registro contable
14	Se realiza un control de las facturas emitidas a los clientes, para poder tener auxiliares de cada uno de ellos		X		0	el ejecutivo comercial no entrega las facturas, a todos sus clientes por cada uno de los ramos vendidos
15	Las facturas de ventas son controladas numéricamente por el departamento financiero		X		0	No existe secuencias de las facturas de venta emitidas por los ejecutivos comerciales
16	Se revisan las facturas en cuanto a su exactitud en: cantidades, precios y calculos	x			1	
17	Se informa al departamento financiero acerca de los reclamos por la venta de cada uno de los ramos de seguros	x			1	
18	Se confirma periódicamente los saldos de los clientes por parte del departamento financiero	x			1	
19	Los dineros recaudados por parte del ejecutivo comercial, son contabilizados por parte del departamento financiero	x			1	
Componente: Información y Comunicación						
20	Se efectúan arquez periódicos y sobre base sorpresiva de las facturas pendientes de cobro y documentos por cobrar a favor de la entidad?		X		0	En el departamento financiero no realizan los arquez periodicos
21	El gerente recibe informes por áreas de responsabilidad, al menos cada trimestre		X		0	No existe ningun informe por parte de los departamentos para la gerencia general
22	Los registros del sistema se mantienen debidamente actualizados		X		0	No existe cruce de información de los dineros recaudados por los ejecutivos comerciales, con contabilidad
23	La gerencia utiliza la información generada por el sistema para evaluar el avance de las actividades programadas		x		0	No se entrega ninguna información a la gerencia por parte de los departamentos
24	La administración recibe la información que necesita para desempeñar sus responsabilidades		x		0	No se entrega información a la administración, para el cumplimiento de sus funciones

Componente: Monitoreo						
25	Son oportunos y efectivos los procedimientos para verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias		x		0	No existe comunicación entre los departamentos para la presentación de información a la gerencia general
26	La administración es participativa y apoya la autoevaluación del control interno		X		0	No existe comunicación entre los niveles estratégico, táctico y operativo para el cumplimiento de metas y objetivos de RVS (Bróker)
27	La entidad está sujeta y abierta al control de auditorías	X			1	
28	Los clientes corroboran el cobro cuando efectúan el pago	x			1	
29	Las comunicaciones de los ejecutivos comerciales son mensuales acerca de las cuentas saldadas y usan un sistema de monitoreo de control	x			1	
Calificación total					15	
Ponderación total					29	
Nivel de confianza=CT/PT*100					52	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%					48	

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 15/29 * 100$$

$$NC = 52 \% \quad \text{APL 1.2 3/3}$$

- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52\%$$

$$NR = 48\% \quad \text{APL 1.2 3/3}$$

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



Comentario.- Del 100% del Sistema de Control Interno de clientes, el (52% **APL 1.2 3/3**), representa un nivel de confianza alto, y el (48% **APL 1.2 3/3**) representa un nivel de riesgo bajo ; debido a que no existe comunicación entre los departamentos, para poder emitir un informe a la gerencia general, se incumple el principio de causación , ya que no existe un contador que labora internamente dentro de la organización, los registros los realiza semestralmente, esto impide que el gerente pueda tener una información oportuna de como se encuentra su empresa, para una adecuada toma de decisiones.①

BASILEA II



AUDITEC

Consultora

ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 1

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Componente: Evaluación de Riesgos						
Subcomponente: Riesgos Operativos (Método de Medición Avanzada AMA)						
		SI	NO	N/A	Calif	
1	Pérdidas resultantes de procesos		x		0	Cobros de intereses , no calculados
2	Personal	x			1	
3	Sistemas internos inadecuados o defectuosos		x		0	En el paquete contable Tmax 8.5, no registra los saldos pendientes de cobro de sus clientes, debido a que el contador realiza el proceso contable mensualmente
4	Acontecimientos externos			x	0	En la ciudad de Riobamba existen 10 brokers, causando una competencia alta, al momento de ofrecer los ramos de seguros, a sus clientes.
5	Su directorio o alta dirección se cuentan altamente involucrados en la vigencia de su política de gestión de riesgo operativo		x		0	No existe un control adecuado por parte del gerente general
6	Posee un sistema de gestión de riesgo operativo , conceptualmente sólido y aplicado en su integridad		x		0	No se miden los riesgos , cuatitativamente , ni cualitativamente
7	Cuenta con recursos suficientes, para aplicarlo en las principales líneas de negocio, así como en las áreas de control de auditoría		x		0	La póliza de seguros, deberá tener un plazo residual mayor a un año, (si es menos se reduce el descuento, proporcionalmente hasta el 0%, para plazos residuales inferiores a 90 días, incluyendo un período de preaviso de cancelación y renovación.
8	Riesgo Legal	x			1	
Calificacion total					2	
Ponderacion total					6	
Nivel de confianza=CT/PT*100					33	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%					67	

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			ACL 1.4 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 2/6 * 100$$

$$NC = 33\% \quad \text{APL 1.3 1/1}$$

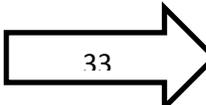
- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 33\%$$

$$NR = 47\% \quad \text{APL 1.3 1/1}$$

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


33

Comentario.- Del 100% del Sistema de Control Interno de clientes, el (33% **APL 1.3 1/1**), representa un nivel de confianza bajo, y el (47% **APL 1.3 1/1**) representa un nivel de riesgo alto; debido a la falta de capacitación en el área de manejo de seguros por parte de los ejecutivos comerciales. ①

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				HA 1.4 1/2
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS: AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO				

Los hallazgos encontrados en la auditoría de control interno se resumen a continuación:

1.- Inestabilidad laboral en el departamento de ventas

- **Condición.-** En el año 2012, existió rotación del personal por 3 ocasiones.
- **Criterio.-** De acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Funciones de RVS (Bróker), en el Art 8.- *“estable que los empleados estarán a prueba por 3 meses y si no se cumple las metas establecidas por el departamento, se pedirá la renuncia inmediata sin que se le considere despido intempestivo.”*
- **Causa.-** Falta de supervisión por parte del gerente general, sobre lo estipulado en el Art 8., del Manual de Funciones al departamento de ventas.
- **Efecto.-** Inseguridad de que las metas y objetivos del departamento de ventas se cumplan, esto generó un costo de \$918,40 por la contratación de personal inadecuado.
- **Recomendación.-** La gerencia general, deberá realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos del departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

						HA 1.4 2/2
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)					
	AUDITORIA INTEGRAL					
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012					
	HOJA DE HALLAZGOS: AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO					

2.- Falta de capacitación a los Ejecutivos Comerciales, sobre los riesgos financieros en la venta de ramos de seguros.

Condición.- Durante la evaluación de desempeño del primer semestre del año 2012, los ejecutivos comerciales desconocen los riesgos financieros que produce la contratación de los ramos de seguros ofertados por la entidad.

- **Criterio.-** Según el Art.-10 del Manual de Funciones establece que.- se capacitará al personal de la entidad mensualmente sobre temas afines al puesto que está desempeñando y en el Art 14 de Basilea II, menciona que los riesgos de financieros se consideran operativos y el método de medición se establece con criterios cuantitativos y cualitativos.
- **Causa.-** Falta de asignación de presupuesto, por parte del contador para la capacitación a los ejecutivos comerciales, esto produjo que no se cumpla con la meta del departamento del año 2012, de incrementar la cartera de clientes en un 2%.
- **Efecto.-** El departamento de ventas no podrá cumplir con las metas y objetivos establecidas en la planificación estratégica, se debe establecer la posibilidad de que los ejecutivos comerciales mejoren la eficiencia del trabajo personalizado a sus clientes, ayudando a reducir el porcentaje de cobro de intereses en las pólizas en caso de morosidad.
- **Recomendación.-** Al gerente general, deberá solicitar informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuesto para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de la organización.

AUDITORIA FINANCIERA



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 2
AUDITORIA DE FINANCIERA

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)	PGA 2.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	PROGRAMA GENERAL DE AUDITORIA FINANCIERA	

OBJETIVO

- Comprobar la razonabilidad del saldo de la cuenta clientes
- Evaluar el sistema de control interno de la cuenta clientes

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Evaluar el sistema de control interno utilizando los cuestionarios	ACL 2.2.1	APRC	16-05-2013
2	Determinar el nivel de riesgo y el nivel de confianza del control interno de la cuenta	ACL 2.2.2	APRC	16-05-2013
3	Realizar una cédula sumaria con el objetivo de agrupar la información de la cédula analítica	ACL 2.2.3	APRC	16-05-2013
4	Ramos de seguros ofertados por RVS (Bróker)	ACL 2.2.4	APRC	16-05-2013
5	Solicitar los anexos de los ramos de seguros vendidos , que sustenten y detallen los saldos de la cuenta clientes	ACL 2.2.5	APRC	16-05-2013
6	Realizar la cédula analítica que permita analizar la información encontrada en los registros y documentos de soporte	ACL 2.2.6	APRC	16-05-2013
7	Efectuar confirmaciones a los deudores comerciales de mayor saldo	ACL 2.2.7	APRC	16-05-2013
8	Elaborar la circularización sobre los resultados obtenidos	ACL 2.2.8	APRC	16-05-2013
9	Detallar los hallazgos de la cuenta de clientes	HA 2/9	APRC	16-05-2013

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				APL 2.2 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVALUAR EL CONTROL INTERNO POR MEDIO COSO I				

Funcionario: Robín Velastegui

Fecha: 15 de mayo del 2013

Cargo: Gerente

Procedimiento: Entrevista

No	Pregunta	SI	NO	N/A	Calificación	Observación
1	La empresa mantiene manuales, políticas, reglamentos o instructivos para el manejo de cuentas por cobrar	X			1	
2	Se hace una revisión periódica de las cuentas vencidas pendientes de cobro, examinando las causas de la falta de pago		X		0	Se realizan las revisiones mensualmente, cuando se entrega el detalle al departamento financiero por parte de los ejecutivos comerciales
3	Se guardan los sustentos de las cuentas por cobrar en un lugar seguro, bajo llave y al cuidado de personas que no manejan la caja ni los registros de cuentas por cobrar		X		0	Los sustentos de las cuentas por cobrar, no se encuentran archivados cronológicamente
4	Se tiene listas o catálogos con los clientes, teléfonos, direcciones, entre otros datos?		X		0	No se mantiene un registro actualizado con los datos de los clientes
5	Se tiene un control adicional para las cuentas incobrables		X		0	Las cuentas para incobrables no tienen controles adicionales
6	La persona que maneja los créditos y la cobranza no es la misma que contabiliza, factura		X		0	La persona encargada de cobranza es la misma que contabiliza y maneja el fondo de caja
7	Se envían mensualmente por correo u otro medio el estado de cuenta a todos los clientes que tienen saldos abiertos		X		0	No se envían estados de cuenta a los clientes
8	Se confirman periódicamente con los deudores los saldos no pagados de cuentas por cobrar, por empleados ajenos a su custodia o a los registros de contabilidad		X		0	No se realizan confirmaciones periódicas
Calificación total					1	
Ponderación total					8	
Nivel de confianza=CT/PT*100					13	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%					87	

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 1/8 * 100$$

$$NC = 13 \% \quad \text{APL 2.2 1/1}$$

- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 13\%$$

$$NR = 87\% \quad \text{APL 2.2 1/1}$$

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

13% →

- Comentario.-** Del 100% el (13% **APL 2.2 1/1**), del Sistema de Control Interno de clientes muestra un nivel de confianza bajo, mientras que el (87% **APL 2.2 1/1**), representa un nivel de Riesgo Alto, el mismo que se produce porque no existe un contador interno dentro de RVS(Bróker), para que pueda llevar los auxiliares de clientes de manera semanal, ya que en el departamento financiero los cortes los realizan mensualmente, esto impide tener una información oportuna sobre la razonabilidad de la cuenta al final del ejercicio fiscal.

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				APL 2.4 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	SUMARIA DE CLIENTES				

Cuenta	Ref PT	Saldo según EEFF al 31/12/2012	Ajuste y/o Reclasificación		Saldo según Auditoría al 31/12/2012
			Debe	Haber	
Exigible	ACL 2.2.4				
Cientes		94908,49		908,49	94000,00
Varios Deudores		36850,12			36850,12
Crédito Tributario IVA		20051,06			20051,06
Crédito Tributario IR		9821,63			9821,63
Pagos Anticipados		25697,26			25697,26

- **Trabajo Realizado.-** Se ha revisado el Balance General y el Libro Auxiliar de Clientes, para detectar errores y proponer asientos de ajuste y/o reclasificación. €
- **Comentario.-** Los resultados de pruebas de Auditoría nos permiten concluir que los saldos de la cuenta clientes presentados en el Balance General en el año 2012, fueron razonables después de incorporar los ajustes y/o reclasificaciones. Debido al monto manejado no es material el hallazgo. . €

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APL 2.5 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	RAMOS DE SEGUROS OFERTADOS			

No	Ramos Generales		
1	Incendio		
2	Robo		
3	Vehiculos ✓		
4	Transporte		
5	Fidelidad		
6	Lucro Cesante		
7	Responsabilidad Civil		
Técnicos			
1	Equipo Electrónico		
2	Construccion		
3	Rotura Maquinaria		
4	Equipo y Maquinaria		
Vida y Accidentes ✓			
1	Vida (muerte/ invalidez)		
2	Asistencia Médica		
3	Accidentes Personales		
Fianzas y Garantías			
1	Seriedad de Ofera		
2	Cumplimiento		
3	Buen Uso		

Comentario: Se realizo una encuesta a 50 clientes de la clase media alta, entre los cuales optaron por los seguros de vida y vehiculos como los más vendidos.☺

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

DETALLES DE SALDOS DE CLIENTES				
No	Código Cliente	REF.P/T	Saldo al 31-12-2012	REF.P/T
1	64065	APE 1 2/4	13952,88	APE 1 2/4
2	53742		21000,00	
3	61735		19000,00	
4	56349		15712,00	
5	51931		1930,00	
6	67508		7123,23	
7	62840		10567,00	
8	60163		2345,00	
9	53209		1234,00	
10	52971		2044,38	
			94908,49 Σ	

SELECCIÓN DE CLIENTES					
No	Código Cliente	REF.P/T	Saldo al 31-12-2012	% Participación	Selección ^o
1	64065	ACL 2.2.6	13952,88	14,70	
2	53742		20091,51	21,17	PS
3	61735		16000,00	16,86	PS
4	56349		15712,00	16,55	PS
5	51931		4930,00	5,19	
6	67508		7123,23	7,51	
7	62840		10567,00	11,13	
8	60163		2345,00	2,47	
9	53209		1234,00	1,30	
10	52971		2044,38	2,15	
Total Auxiliar de Clientes			94000,00	99,04	
Saldo Según Auditoría			94908,49		
Diferencia			908,49	Ø	

Marcas:

- **PS:** Cliente seleccionado para ser confirmado
- **O :** selección realizada en base a la materialidad de la cuenta

Notas de Auditoría:

- Auditoría detectó un recibo simple de \$908,49 del **cliente 53742**, debido a que no existe reportes semestrales entre los ejecutivos comerciales, con el departamento financiero. ✓

					
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES				
					APL 2.8 1/3

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores
 Cliente 53742
 Presente

Estimados señores:

En relación con el Examen Especial Auditoria Integral a clientes realizada por la Firma Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com, la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adeudada por ustedes a nosotros : \$ 21000 **ACL 2.2.6 1/1**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantienen ustedes en RVS: plazo de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APL 2.8 2/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES			

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores
 Cliente 61735

Presente

Estimados señores:

En relación con la Auditoria integral realizada por la Firma Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com, la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adeudada por ustedes a nosotros : \$16000,00 **ACL 2.2.6 2/2**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantienen ustedes en RVS: plazo de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			APL 2.8 3/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	CONFIRMACIONES DE CLIENTES			

Riobamba, 19 de mayo del 2013

Señores
 Cliente 56349
 Presente

Estimados señores:

En relación con la Auditoria integral realizada por la Firma Auditores Independientes, solicitamos muy comedidamente, suministrar directamente al correo electrónico: auditoresindependientes_86@yahoo.com, la siguiente información cortada al 31 de diciembre del 2012:

- La cantidad adecuada por ustedes a nosotros : \$ 15712,00 **ACL 2.2.6 3/3**
- Una descripción de los términos de la negociación que mantienen ustedes en RVS: plazo de pago: 1 mes y 15 días a crédito, lugar de entrega instalaciones de RVS (Bróker)

No es una solicitud de pago, solo es una comprobación de saldos.

Atentamente,



Gerente General

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER) AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012 CONFIRMACIONES DE CLIENTES				APL 2.9 1/1

CIRCULARIZACION DE CONFIRMACIONES PARA CLIENTES

POBLACIÓN DE CLIENTES	POBLACIÓN	% de Representatividad
Número de Clientes	10	100%
Total de Clientes		100%

MUESTRA DE CLIENTES	MUESTRA	% de Representatividad
Número de Clientes	3	54,98
Total de Clientes	55712,00	44,46

RESULTADOS DE LAS CONFIRMACIONES

Clientes Confirmación	REF. P/T	Monto Confirmado	% de repre	Respuestas			% de Representatividad		
				Positiva	Negativa	No. Respond	Positiva	Negativa	No. Respond
53742	ACL 2.2.6	21000,00	21,17	X			X		
61735		16000,00	16,86	X			X		
56349		15712,00	16,55	X			X		
Total		52712,00	54,58	100%			100%		

Conclusión: En nuestra opinión no es necesario realizar más pruebas, debido a que con las confirmaciones realizadas se pudo constatar que el Saldo de Clientes, es presentando razonablemente. ≠

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			HA 2.10 1/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA FINANCIERA			
			Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
			Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Los hallazgos de auditoría financiera son los siguientes:

1.- No se presentaron los estados financieros mensualmente a la gerencia general.

- **Condición.-** de acuerdo a la revisión de los estados financieros y declaraciones de impuesto, se observó que los documentos fueron presentados semestralmente, por parte de un contador externo.
- **Criterio.-** De acuerdo a la NIC 1 Presentación de estados financieros.- constituye una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas.
- **Causa.-** Falta de información contable oportuna, esto provoco que ninguna decisión empresarial pueda ser tomada sobre bases seguras, no se cuenta con un contador internamente, trabajando bajo honorarios profesionales
- **Efecto.-** Informes inexactos sobre los registros contables semestrales, esto causará dificultades o provocará decisiones equivocadas.
- **Recomendación.-** Al gerente general, contratar a un contador de interno, para que pueda tener información financiera razonable para la toma de decisiones.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

					
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA FINANCIERA				
					HA 2.10 2/3

2.- En los recorridos semestrales, los ejecutivos comerciales entregan un recibo sin numeración, por las recaudaciones realizadas.

- **Condición.-** para legalizar las transacciones contables, de los recorridos semestrales, los ejecutivos entregan recibos sin numeración a sus clientes.
- **Criterio.-** de acuerdo al **Art. 5. De la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica la Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta pre numerados y. pre impresos todos los sujetos pasivos sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad. De manera que facilite el control y cobro de valores adeudados por los clientes**
- **Causa.-** Falta de supervisión por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales entreguen documentación de soporte de la transacción generada.
- **Efecto.-** Informes financieros poco confiables para el departamento de ventas , porque no se entregó documentación de soporte para legalizar las transacciones , generó inseguridad e insatisfacción a los clientes , de que los dineros recaudados fueran entregados en la entidad
- **Recomendación.-** A la gerencia general, deberá solicitar un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de ellos, para de esta manera evitar robos o pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre los departamentos .

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				HA 2.10 3/3
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA FINANCIERA				

3.- Falta de confirmaciones mensuales a los clientes por parte de los ejecutivos comerciales

- **Condición.-** se realizan confirmaciones semestrales a los clientes de sus saldos pendientes de cobro.
- **Criterio.-** en el manual de políticas de cobranza de RVS (Bróker), en el Art 5.- establece que las confirmaciones de saldos serán entregadas en forma detallada, especificando sus saldos y la fecha de corte, la cobranza se realizara dentro de los primeros 5 días de cada mes.
- **Causa.-** Falta de control por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales realicen las confirmaciones de los saldos, produciendo inconformidad a los clientes
- **.Efecto.-** Ocasiono que los ejecutivos comerciales entreguen informes poco significativos, produciendo .que la empresa deje de cumplir puntualmente con sus obligaciones corrientes, por la falta de liquidez económica.
- **Recomendación.-** A la Gerencia general monitorear mensualmente a los ejecutivos comerciales quienes debieron efectuar confirmaciones de saldos mensuales, y cumplir su política de cobranza de 30 a 45 días, ya que la constatación física de los saldos contables, deben ser realizados hasta los 5 primeros días del mes, según el Art.- 5 de políticas de cobranza

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

AUDITORIA DE GESTION



ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 3

AUDITORIA DE GESTION

Objetivo.- Evaluar el desempeño de la empresa para establecer si los controles gerenciales implementados , son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente y efectivo , para la toma de decisiones oportunas que permitan elevar el control de su economía y a partir de ello trazar políticas y metas.

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Evaluar la gestión y desempeño organizacional por medio de un cuestionario	ACL 3.1	APRC	16/05/2013
2	Determinar el nivel de confianza y riesgo por medio del cuestionario	ACL 3.2	APRC	17/05/2013
3	Medir la gestión en base a indicadores cualitativos	ACL 3.3	APRC	16/05/2013
4	Medir la gestión en base a indicadores cuantitativos	ACL 3.4	APRC	16/05/2013
5	Resultados de indicadores cualitativos	ACL 3.5	APRC	16/05/2013
6	Resultados de indicadores cuantitativos	ACL 3.6	APRC	16/05/2013
7	Realizar la evaluación de calidad	ACL 3.7	APRC	16/05/2013
8	Resumir los resultados de evaluación de calidad	ACL 3.8	APRC	16/05/2013
9	Plantear puntos de control interno en caso de que existan hallazgos	HA 3.9	APRC	16/05/2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				ACL 3.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL				

Funcionario: Robín Velastegui

Fecha: 5 de mayo del 2013

Cargo: Gerente

Procedimiento: Entrevista

No	Pregunta	SI	NO	N/A	Comentarios
1	Cuenta la organización con Planificación Estratégica	X			
2	En la organización se encuentran definidas:	X			
	Objetivos				
	Misión				
	Visión				
	Metas				
3	La organización cuenta con indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos		x		La administración no aplica indicadores de gestión , para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la organización
4	Para medir la calidad del servicio prestado al cliente se realiza:	x			
	Encuestas				
5	Para evaluar la gestión organizacional se preparan:				No tiene definifio planes operativos y estrategicos No se presentan a la gerencia general un informe de actividades de cumplimiento de metas de cada departamento
	Planes operativos y estratégicos				
	Informe de actividades de cumplimiento de metas, de cada uno de los departamentos				
Calificación Total				2	
Ponderación Total				5	
Nivel de Confianzas= CT/PT*100				40	
Nivel de Riesgo Inherente= RI=100%-NC%				60	

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			ACL 3.2 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 2/5 * 100$$

$$NC = 40\% \quad \text{APL 3.1 1/1}$$

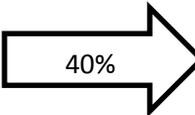
- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 40\%$$

$$NR = 60\% \quad \text{APL 3.1 1/1}$$

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


40%

- Comentario.-** Del 100% el (40% **APL 3.1 1/1**), del Sistema de Control Interno de la organización muestra un nivel de confianza bajo, mientras que el (60% **APL 3.1 1/1**), representa un nivel de Riesgo Alto, el mismo que se produce porque la administración no realiza indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la organización, debido a que no cuenta con planes objetivos y estratégicos, a causa de esto los departamentos no presentan informes de sus actividades de cumplimiento anuales.£

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				ACL 3.3 1/2
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	INDICADORES CUALITATIVOS				

Fuente

Planificación estratégica de la RVS (Bróker)
Estados Financieros al 31 de diciembre del 2012

Informe de llamadas telefónicas realizadas a los clientes

OBJETIVO: Evaluar el alcance de los objetivos operativos que fueron establecidos por la empresa.		
OBJETIVOS OPERATIVOS		
<i>Lograr un incremento en las ventas de un 5% cada año.</i>		
<i>Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 2% cada año.</i>		
<i>Reducir a un 5% las quejas de los clientes por cobro de pólizas de vida y seguros</i>		
<i>Lograr un posicionamiento en el mercado mediante la inversión de publicidad de USD 3500,00</i>		
INDICADORES DE GESTION:		
La empresa no ha desarrollado indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual a manera de propuesta se presentan los siguientes indicadores:		
Objetivo	Indicadores	
	Eficacia	Eficiencia
Lograr un incremento en las ventas de un 5% cada año	Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	N/A
Incrementar la rentabilidad de la empresa en un 2% cada año	Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	N/A
Reducir a un 5% las quejas de los clientes por cobro de pólizas de vida y seguros	Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	N/A
Lograr un posicionamiento en el mercado mediante la inversión de publicidad de USD 3500,00	Porcentaje de clientes que están satisfechos por los seguros ofertados	Total de Dólares invertidos en publicidad en el año 2012

OBSERVACIONES A LOS OBJETIVOS OPERATIVOS:

- En base a los objetivos planteados por la empresa no se puede evaluar eficiencia y eficacia dentro de cada uno de ellos. ①
- Enfocados al componente a ser evaluado no se han preparado por parte de la empresa objetivos operativos. ①

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)	ACL 3.3 2/2
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	INDICADORES CUALITATIVOS	

Nombre del Indicador	Estándar	Cálculo	Periodicidad	Unidad de Medida	Análisis de Resultados
Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	5% de incremento	(Total de ventas netas 2012- Total ventas 2011)/ Total ventas 2011 Sin datos 2011	Anual	%	No se pudo aplicar el indicador, ya que el gerente general solo nos proporcionó los estados financieros del 2012 y no del 2011
Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	2% de rentabilidad	RE= resultados antes de impuestos/ activo total RE= 21293,73/230129,58	Anual	%	9% de rentabilidad lograda en el año 2012
Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	5% de reducción	Cantidad de clientes satisfechos con los servicios / total de clientes consultados (6/10)*100%	Anual	Número	De un total de 10 llamadas telefónicas, 6 de ellas respondieron satisfactoriamente , es decir un 60%
Porcentaje de clientes que estan satisfechos por los seguros	USD 3500,00	Cantidad de dólares invertidos en publicidad USD 2350,00	Anual	Dólares	USD 2.350,00 han sido invertidos durante el año 2012 en propaganda

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Capital de Trabajo	Cumplimiento de las ventas	Activo Corriente- Pasivo Corriente	203348,96-146143,64 = 57205,32	USD	al final del ejercicio económico	57205,32	Estados Financieros	RVS, dispone de USD 57205,32 en el año 2012 despues de cubrir las obligaciones por la actividad propia del broker
Liquidez	Eficiencia en el uso de los recursos. Eficiencia en la gestion de ventas. Control de nivel de endeudamiento a corto plazo	Activo Corriente / Pasivo Corriente	203348,96/146143,64= 1,39	%	al final del ejercicio económico	> 1,50	Estados Financieros	Nos indica que en el año 2012, por cada dólar de deuda corriente se cuenta con USD 1,39 para respaldarla
Rotación de Cuentas por Cobrar	Cumplimiento de las Ventas. Eficiencia en la gestión de Ventas. Eficiencia en la gestión de calidad. Control efectivo de	Ventas Netas/ Cuentas por Cobrar	293858,91/94908,49= 3,10	veces	al final del ejercicio económico	12 a 8 veces	Estados Financieros	En el año 2012 la rotación de cuentas por cobrar ha sido de 3,10 veces

Nombre del Indicador	Factores Críticos de éxito	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Días promedio de Cobro	Control Efectivo de las cuentas por cobrar. Efectividad en las Cobranzas	(Cuentas por cobrar/ ventas netas)* No días	$(94908,49/293858,91)*360=116$	Días	al final del ejercicio económico	30 a 45 días	Estados Financieros	Dados los resultados en el año 2012, el periodo promedio en el que se hacen efectivas las cuentas por cobrar es de 116 días
Costos y Gastos sobre ventas netas	Eficiencia en la gestión de ventas y en el uso de recursos. Eficiencia en la gestión de calidad.	(Gastos de Administración +Gastos de Ventas+ Gastos Financieros)/ Ventas Netas	$(258524,61+6407,08)/293858,91=0,90$	%	al final del ejercicio económico	Crecimiento máximo 5%	Estados Financieros	Los costos y gastos en relación con las ventas representan el 9% en el año 2012

INDICADORES DE EFICACIA

Nombre del Indicador	Factores Críticos de	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Margen sobre Ventas	Cumplimiento de las ventas. Control efectivo de los activos y pasivos. Eficiencia en la gestión de ventas y en el	Utilidad Neta / Ventas Netas	16088,60/ 293858,91=0,05	%	al final del ejercicio económico	15,00%	Estados Financieros	En el año 2012 tenemos un 5% de las ventas netas realizadas correspondientes a la ganancia para RVS
Margen sobre Patrimonio (ROE)	Tiempo efectivo de trabajo. Cumplimiento en el plan de desarrollo y capacitación. Eficiencia en la gestión de calidad	Utilidad Neta / Patrimonio	16088,60/83985,94=0,19	%	al final del ejercicio económico	47,28%	Estados Financieros	En el año 2012, la utilidad neta representa el 19% del patrimonio invertido por el gerente de RVS
Margen sobre Activo (RO)	Eficiencia en el uso de recursos y en la gestión de calidad. Control efectivo de los activos	Utilidad Neta / Activo Total	16088,60/230129,58=0,07	%	al final del ejercicio económico	31,13%	Estados Financieros	La utilidad neta representa el 7% de los Activos Totales en el año 2012

INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Nombre del Indicador	Factores Críticos de	Fórmula de Cálculo	Resultados 2012	Unidad de Medida	Frecuencia	Estándar	Fuente de Información	Interpretación
Solidez Financiera	Uso eficiente de los recursos disponibles. Adecuada gestión de los pasivos. Cumplimiento de los estándares de solidez financiera	Pasivo Total / Activo Total	146142,64/230129,58= 0,64	%	Al final del ejercicio económico	>50	Estados Financieros	En el año 2012 RVS, se encontraba financiando sus activos totales en un 64% con deudas de terceros
Solvencia	Control del nivel de endeudamiento de corto plazo. Eficiencia en el uso de los recursos	Activo Total/ Pasivo Total	230129,58/146142,64= 1,57	%	Al final del ejercicio económico	(+-) 2 veces	Estados Financieros	En el año 2012, el activo total cubre 1,57 veces las obligaciones de RVS

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)	ACL 3.5 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
	RESULTADO DE INDICADORES CUALITATIVOS	

La empresa no ha desarrollado indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de sus objetivos, por lo cual a manera de propuesta se presentan los siguientes indicadores:

Nombre del Indicador	Análisis de Resultados
Porcentaje de incremento de ventas en el año 2012	No se pudo aplicar el indicador, ya que el gerente general solo nos proporcionó los estados financieros del 2012 y no del 2011
Porcentaje de rentabilidad alcanzado en el año 2012	9% de rentabilidad lograda en el año 2012
Porcentaje de quejas atendidas en el año 2012	De un total de 10 llamadas telefónicas, 6 de ellas respondieron satisfactoriamente , es decir un 60%
Porcentaje de clientes que estan satisfechos por los seguros	USD 2.350,00 han sido invertidos durante el año 2012 en propaganda

OBSERVACIONES A LOS OBJETIVOS OPERATIVOS:

- En base a los objetivos planteados por la empresa no se puede evaluar eficiencia y eficacia dentro de cada uno de ellos. ①
- Enfocados al componente a ser evaluado no se han preparado por parte de la empresa objetivos operativos. ①

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				ACL 3.6 1/2
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	RESULTADO DE INDICADORES CUANTITATIVOS				

El cálculo de los diferentes tipos de indicadores han permitido evaluar tanto el desempeño de RVS, como el empleo adecuado de los recursos por lo cual podemos concluir con lo siguiente:

1.- INDICADORES DE LIQUIDEZ.

- **Capital de Trabajo.-** RVS, dispone de USD 57205,32 en el año 2012 para cubrir los gastos incurridos por la actividad propia del bróker.
- **Liquidez.-** Nos indica que en el año 2012, por cada dólar de deuda corriente se cuenta con USD 1,39 para respaldarla.
- **Rotación de Cuentas por Cobrar.-** En el año 2012 la rotación de cuentas por cobrar ha sido de 3,10 veces.
- **Días promedio de Cobro.-** Dados los resultados en el año 2012, el periodo promedio en el que se hacen efectivas las cuentas por cobrar es de 116 días.
- **Costos y Gastos sobre ventas netas.-** Los costos y gastos en relación con las ventas representan el 9% en el año 2012

2.- INDICADORES DE EFICIENCIA

- **Margen sobre Ventas.-** En el año 2012 tenemos un 5% de las ventas netas realizadas correspondientes a la ganancia para RVS.
- **Margen sobre Patrimonio (ROE).-** En el año 2012, la utilidad neta representa el 19% del patrimonio invertido por el gerente de RVS.

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			ACL 3.6 2/2
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	RESULTADO DE INDICADORES CUANTITATIVOS			

- **Margen sobre Activo (ROI).**- La utilidad neta representa el 7% de los Activos Totales en el año 2012.

3.- INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

- **Solidez Financiera.**- En el año 2012 RVS, se encontraba financiando sus activos totales en un 64% con deudas de terceros
- **Solvencia.**- En el año 2012, el activo total cubre 1,57 veces las obligaciones de RVS (Bróker)

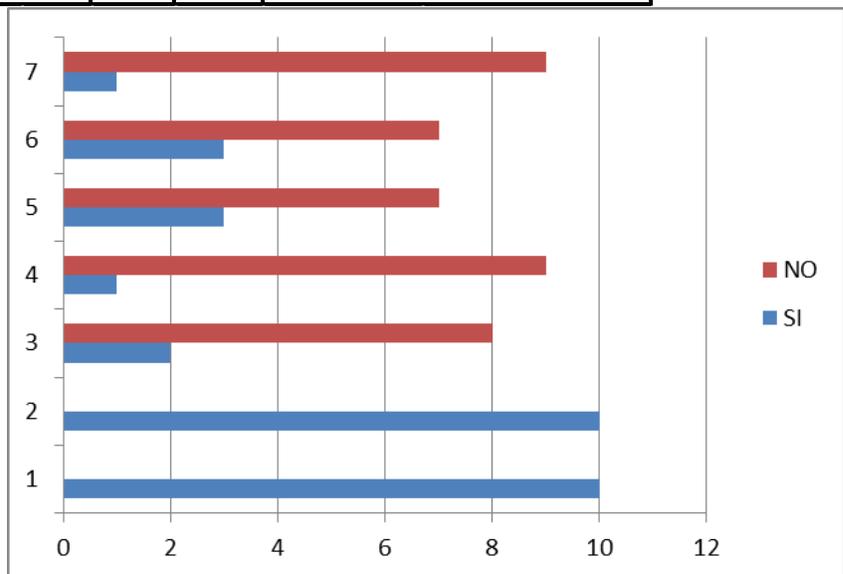
Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Se realizó la encuesta a los 10 clientes del año 2012, y se obtuvo los siguientes resultados:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

No	PREGUNTAS	SI	NO	Observación
1	Existe demora en la generación de las pólizas	x		
2	Las políticas de la empresa se han cumplido según lo estipulado	x		
3	Se cumple con la cobertura de las pólizas		x	Existe especificaciones en las pólizas de seguros, quee de acuerdo al monto asegurado se cumple la cobertura de las pólizas
4	A tenido problemas con el servicio contratado		x	Existen políticas en RVS (Bróker) , que no cubre a las pólizas de seguro contratadas por los clientes
5	Cuando a tenido dudas se ha despejado con rapidez	x		
6	El personal esta preparado para brindar un servicio de calidad	x		
7	Cuando ha tenido siniestros se ha cumplido sus exigencias		x	Dependiendo al monto asegurado, y al ramo, se cumplen las exigencias de los clientes

No	TABULACIÓN	
	SI	NO
1	10	0
2	10	0
3	2	8
4	1	9
5	3	7
6	3	7
7	1	9



					
	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	EVALUACIÓN DE CALIDAD				
					ACL 3.8 1/1

Comentario: Se realizó la encuesta por medio de llamadas telefónicas a los 10 clientes, que tienen una materialidad alta en el Balance General del año 2012, y como conclusión se pudo obtener la siguiente información: ①

- Existe especificaciones en las pólizas de seguros, que de acuerdo al monto asegurado se cumple la cobertura de las pólizas.
- Existen políticas en RVS (Bróker), que no cubre a las pólizas de seguro contratadas por los clientes.
- Dependiendo al monto asegurado, y al ramo, se cumplen las exigencias de los clientes.
- La atención que brindan los ejecutivos comerciales es personalidad a cada uno de sus clientes, pero se recomienda brindar más información sobre los montos y cobertura que cubre cada uno de los ramos ofertados por RVS (Bróker).

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				ACL 3.9 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HALLAZGOS DE AUDITORIA DE GESTIÓN				

Los hallazgos de auditoria de gestión son los siguientes:

1.- No se cumplen las metas, departamentales dentro de la planificación estratégica del año 2012.

- **Condición:** RVS (Bróker), no cumple con los objetivos estratégicos planteados dentro de la planificación de los departamentos
- **Criterio.-** Las metas establecidas por cada uno de los departamentos deben ser medibles, para poder tomar las acciones correctivas.
- **Causa:** inadecuada supervisión por parte de la gerencia general, para medir las metas y objetivos de los departamentales.
- **Efecto:** inseguridad en la información presentada por los departamentos en el cumplimiento de sus indicadores, esto impide que se pueda evaluar la gestión organizacional y su competencia en el mercado de los seguros
- **Recomendación.-** Al gerente general, se debe dar un seguimiento SEMANAL sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACL 4

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				PGA 4.1 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	PROGRAMA DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO				

OBJETIVO.- Comprobar que las operaciones financiera, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables, y si están utilizados de manera efectiva.

No	Procedimiento	Ref. PT	Elaborado	Fecha
1	Realizar la narrativa de la constatación documental del régimen jurídico de la entidad	ACL 4.1	APRC	16/05/2013
2	Elaborar y aplicar un listado de comprobación del cumplimiento de leyes y regulaciones en lo referente a la estructura interna de la entidad	ACL 4.2	APRC	16/05/2013
3	Elaborar una narrativa en cuanto al cumplimiento de la normativa interna de la entidad	ACL 4.3	APRC	16/05/2013
4	Aplicar un listado sobre el cumplimiento de la normativa externa	ACL 4.4	APRC	16/05/2013
5	Plantear puntos de control interno en caso de que existan hallazgos	HA 4.5	APRC	16/05/2013

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				ACL 4.2 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	NARRATIVA DE LA CONSTATACIÓN DOCUMENTAL				

El día miércoles 03 de mayo del 2013 se procedió a realizar la constatación documental del régimen jurídico de Robín Velastegui (Bróker), para lo cual se solicitó la normativa legal de la entidad. Posteriormente se pudo verificar que la empresa cuenta con los libros actualizados, en orden y con la comprobación respectiva.

Para el registro de las transacciones cuenta con TMAX 8.5, el ocasiona algunos problemas al momento de presentar la información a la Superintendencia de Bancos y Seguros, no integra todas las necesidades de la administración, finanzas y personal de la empresa. No es utilizado el sistema al 100%, ya que no existe conexión entre los módulos de compras y ventas. RVS (Bróker) mantiene adecuadamente las obligaciones con el Ministerio de Relaciones Laborales, así como la documentación correcta de las obligaciones tributarias. ≠

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013



ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)
AUDITORIA INTEGRAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
NORMATIVA LEGAL INTERNA

ACL 4.3 1/3

Fecha: 15 de mayo del 2013

Procedimiento: Entrevista

NORMATIVA INTERNA

No	Aspecto Legal	Respuesta		Observación
		SI	NO	
Inicio de actividades de RVS (PNOLLC)				
1	Certificado de aprobación del curso de seguros por lo menos de 180 horas de duración, dictado por la Superintendencia de Bancos y Seguros	X		
2	Certificado de Afiliación de la Cámara de Comercio y Registro único de Contribuyentes	X		
3	Domicilio de RVS (PNOLLC)	X		
Administración				
4	El objeto social se expresa en forma clara y concreta las actividades principales de la empresa	X		
5	Se detallan atribuciones y facultades del representante legal	X		
Sistemas y Procedimientos de Contabilidad				
6	Se conforma la contabilidad, libros, registros contables, inventarios y estados financieros en general según los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad	X		
7	Se lleva la contabilidad por un sistema de partida doble, en libros de registro y de manera una historia clara de los negocios de la empresa	X		
8	Se elabora un comprobante de contabilidad previamente al registro de cualquier operación y en el cual se indica el número, fecha, origen, descripción y cuantía de la operación, así como las cuentas afectadas con el asunto	X		
9	Se adjunta a cada comprobante los documentos que los justifican	X		
10	Existe debida correspondencia, entre los asientos de los libros de contabilidad y los comprobantes que lo justifican	X		
11	Los comprobantes de contabilidad están debidamente autorizados	X		

Elaborado por: APRC **Fecha:** 29-05-2013

Revisado por: MVN **Fecha:** 29-05-2013

12	Se detallan atribuciones y facultades del representante legal	X		
13	Están actualizados los: estados financieros	X		
14	Están las fechas de los asientos, acorde a las fechas de las operaciones realizadas	X		
15	Los estados financieros presentados a las entidades de control y vigilancia están de acuerdo con las cuentas de mayor o con las cuentas auxiliares de contabilidad	X		
16	Han sido registrados los estados financieros anuales	X		
FACTURACION Y VENTAS				
17	Se revisa la secuencia numérica de las facturas del mes, así como las facturas anuladas y se archiva el original, todas las copias debidamente anuladas	X		
18	Se revisa el cumplimiento de los requisitos fiscales de facturación para efectos tributarios según señala la ley	X		
19	Se revisa la documentación o soportes para comprobar que sean consistentes entre sí	X		
20	Se comprueba que los descuentos otorgados estén dentro de las políticas que tiene la empresa	X		
21	Se revisa que la secuencia de las notas de crédito, los reembolsos y los descuentos estén ordenados	X		
Calificacion total			21	
Ponderacion total			21	
Nivel de confianza=CT/PT*100			100	
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%			0	

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 21/21 * 100$$

$$NC = 100 \% \quad \text{APL 4.3 2/3}$$

- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 100\%$$

$$NR = 0\% \quad \text{APL 4.3 2/3}$$

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



100%

- Comentario.-** Del 100% **APL 4.3 2/3** , del Sistema de Control Interno de LA normativa legal interna, muestra un nivel de confianza alto, mientras que el (0% **APL 4.3 2/3**) representa un nivel de Riesgo bajo , se cumple la normativa legal interna .

No	ASPECTO LEGAL	RESPUESTA		OBSERVACION
		SI	NO	
Ministerio de Relaciones Laborales				
1	Existen las planillas legalizadas, de utilidades de los últimos tres años	X		
2	Existe las planillas legalizadas, de décimo Tercero y Décimo cuarto sueldo del último año	X		
3	Existen las últimas 6 planillas legalizadas, pagadas por el IESS	X		
4	Existe soporte de pagos de horas extras y suplementarias		X	No existe respaldo de las horas extras y suplementarias de los trabajadores
5	Existen contratos firmados y legalizados en el Ministerio de Relaciones Laborales	X		
7	Existe un reglamento interno para los empleados, el cual debe estar aprobado por el MRL		X	No existe reglamentos internos aprobados por el MRL
8	Se cumple con los mínimos sectoriales en cuanto a salarios		X	No se cumple con los mínimos sectoriales ya que los ejecutivos comerciales, reciben comisiones de acuerdo a las pólizas vendidas
Instituto ecuatoriano de Seguridad Social				
1	Todos los trabajadores están afiliados al IESS	X		
2	La empresa paga puntualmente los aportes al IESS	X		
3	Se mantiene un archivo de los contratos de los trabajadores afiliados	X		
4	La empresa cuenta con la siguiente información de los trabajadores			
	Copia de la cédula de identidad	X		
	Papeleta de votación vigente	X		
	Partida de nacimiento del trabajador	X		
5	Copia de los certificados de anteriores trabajos	X		
	Copia de partida de nacimiento de los hijos	X		
	Copia certificada del conadis de hijos o dependiente con discapacidad	X		
	Copia actualizada de un servicio básico que certifique la dirección del trabajador	X		
6	Se compara el rol general de pagos con la planilla de aportaciones	X		
7	Se pide el Record Policial	X		

Servicio de Rentas Internas				
1	Las transacciones realizadas por la entidad son en base a la aplicación de la LORTI	X		
2	Se aplican las políticas de recepción, control y validación de documentos		X	Los ejecutivos comerciales entregan recibos simples, al momento de realizar los cobros de los clientes
3	Los documentos recibidos (facturas) cumplen con los requisitos legales establecidos		X	
4	Las retenciones están adecuadamente realizadas de acuerdo a los porcentajes y códigos	X		
5	Los comprobantes de retención se encuentran archivados en forma secuencial para su control	X		
6	Los documentos de egresos cuentan con los soportes necesarios	X		
7	Los comprobantes de los egresos están archivados ordenadamente y en lugares seguros	X		
8	Se cuadra en forma periódica el total del registro de libros contables vs documentos físicos y declaraciones mensuales del IVA		X	Se realice los cuadros semestralmente entre el departamento financiero y contabilidad, debido a que labora el contador en la empresa.
9	Se cuadra las retenciones efectuadas con los comprobantes de retenciones recibidos vs registros contables y anexos	X		
10	Las declaraciones efectuadas se las realiza en la fecha correspondiente	X		
11	Se compara con la base imponible reportada en el formulario 103 (declaración de retenciones en la fuente del impuesto a la renta) con los anexos correspondientes	X		
12	Se compara la provisión de retenciones en la fuente con el pago realizado a la fecha	X		
13	Se revisa y recalcula la liquidación del IVA mensual	X		
14	Si existieran multas e intereses éste es calculado	X		
Calificacion total		23		
Ponderacion total		29		
Nivel de confianza=CT/PT*100		79		
Nivel de riesgo inherente=RI=100%-NC%		21		

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)			ACL 4.4 3/3
	AUDITORIA INTEGRAL			
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
	NORMATIVA LEGAL INTERNA			

DETERMINACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

- Nivel de confianza**

$$NC = CT/PT * 100$$

$$NC = 23/29 * 100$$

$$NC = 79 \% \quad \text{APL 4.4 2/ 3}$$

- Nivel de riesgo**

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 79\%$$

$$NR = 21\% \quad \text{APL 4.4 2/ 3}$$

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



79%

- Comentario.-** Del 100% , el (79% **APL 4.4 2/ 3**) , del Sistema de Control Interno de la normativa legal interna, muestra un nivel de confianza alto, mientras que el (21% **APL 4.4 2/ 3**) representa un nivel de Riesgo bajo , existen factores como: No existe respaldo de las horas extras y suplementarias de los trabajadores, No existe reglamentos internos aprobados por el MRL. No se cumple con los mínimos sectoriales ya que los ejecutivos comerciales, reciben comisiones de acuerdo a las pólizas vendidas, los ejecutivos comerciales entregan recibos simples, al momento de realizar los cobros de los clientes, Se realiza los cuadros semestralmente entre el departamento financiero y contabilidad, debido a que labora el contador en la empresa.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

	ROBIN VELASTEGUI (BRÓKER)				HA 4.5 1/1
	AUDITORIA INTEGRAL				
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012				
	HOJA DE HALLAZGOS DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO				

Los hallazgos de auditoria de cumplimiento son los siguientes:

1- Pago de comisiones tardías a los ejecutivos comerciales

- **Condición.-** En los informes financieros del departamento de ventas del año 2012, se canceló las comisiones de ventas a los ejecutivos comerciales semestralmente
- **Criterio.-** el pago de las comisiones, se debe realizar mensualmente de acuerdo a lo que establece el contrato de trabajo en el Art 6.- Se cancelara el pago de haberes a los ejecutivos comerciales mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de metas proyectadas por el departamento de ventas.
- **Causa.-** falta de supervisión por parte del gerente general en el control de las políticas establecidas en el contrato de trabajo Art 6.-, ocasionando que la documentación financiera e información para el pago de haberes, no se realice en los tiempos establecidos.
- **Efecto.-** Inconformidad de los ejecutivos comerciales para ejecutar las objetivos y desempeño en sus labores diarias.
- **Recomendación:** La gerencia general debe realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013



AUDITEC Consultora

Informe: Auditoria Integral

Período: Enero- Diciembre 2012

Domicilio de la entidad: Riobamba

Equipo de Auditoría: Dr. Marcelo Velásquez

Ing. Andrea Ramírez

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

A LA GERENCIA GENERAL DE RVS (BRÓKER)

4.1 Tema o asunto determinado

Hemos realizado la auditoría integral al componente de CLIENTES de la empresa RVS (Bróker) , para el año 2012, que incluyó la auditoría del saldo contable presentado en el Balance General, así como también los mayores contables y demás información relevante; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico y operativo, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

4.2 Parte Responsable

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

4.3 Responsabilidad del auditor

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

4.4 Limitaciones

RVS (Bróker) no presentó los estados financieros del año 2011, para poder realizar un análisis más detallado sobre la materialidad de la cuenta clientes. Debido a que la empresa cuenta con contador externo que realiza los registros semestralmente, se debe realizar la contabilización en el momento de la transacción de acuerdo a las fechas que se generan

Se revisó el 97% de los documentos físicos que sustentan clientes y el 100% de los documentos que respaldan clientes, proporcionados por la empresa, al cruzar el valor de adquisiciones revisado con el saldo reflejado en el Balance General .

4.5 Estándares aplicables o criterios

Nuestra auditoría integral se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de CLIENTES y el cumplimiento de las políticas de cobranza establecidas por RVS (Bróker). La auditoría del sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento de acuerdo a lo que expresa el COSO. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, en especial la Ley de Seguros, Ley de Régimen Tributario Interno, así como también a los procedimientos y políticas internas. La auditoría de gestión incluyó la evaluación de los objetivos operativos establecidos dentro del documento proporcionado por gerencia denominado "Planificación Estratégica". Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática. Se tomó como base la Normativa Basilea II, para mitigar los riesgos operativos, mediante criterios cuantitativos y cualitativos.

4.6 Opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros

En nuestra opinión, por lo expuesto en los párrafos precedentes y considerando además las limitaciones encontradas, el saldo contable de CLIENTES al 31 de diciembre del 2012, son razonables, de acuerdo a las normas ecuatorianas de contabilidad.

4.7.- Otras Conclusiones

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la empresa RVS (Bróker), no mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, en relación con los componentes evaluados de acuerdo a la estructura COSO I .Las normas legales relacionados con el componente de CLIENTES, no son razonablemente aplicados de acuerdo a lo determinado después de la aplicación de nuestros procedimientos.

La información suplementaria que se presenta en el anexo 1 contiene los indicadores esenciales propuestos dentro de la auditoria para evaluar el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; esta información fue objeto de nuestra auditoría integral del componente de CLIENTES, ya que no se puede opinar sobre la eficiencia, eficacia y calidad del componente evaluado.

4.8 Comentarios, conclusiones y recomendaciones

AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

Inestabilidad laboral en el departamento de ventas

En el año 2012, ha existido rotación del personal por 3 ocasiones. De acuerdo a las políticas establecidas en el Manual de Funciones de RVS (Bróker), en el Art 8.- *“estable que los empleados estarán a prueba por 3 meses y si no se cumple las metas establecidas por el departamento, se pedirá la renuncia inmediata sin que se le considere despido intempestivo.*”Falta de supervisión por parte del gerente general, sobre lo estipulado en el Art 8., del Manual de Funciones al departamento de ventas. Inseguridad de que las metas y objetivos del

departamento de ventas se cumplan, generando un costo de \$954,00 por la contratación de personal inadecuado.

Recomendación.- La gerencia general, debe realizar un monitoreo mensual sobre las metas y objetivos establecidos por el departamento de ventas, para poder evaluar el cumplimiento de los mismos de una manera oportuna.

Falta de capacitación a los Ejecutivos Comerciales, sobre los riesgos financieros en la venta de ramos de seguros.

Durante la evaluación de desempeño del primer semestre del año 2012, los ejecutivos comerciales desconocen los riesgos financieros que produce la contratación de los ramos de seguros ofertados por la entidad. Según el Art.-10 del Manual de Funciones establece que.- se capacitará al personal de la entidad mensualmente sobre temas afines al puesto que está desempeñando y en el Art 14 de Basilea II, menciona que los riesgos de financieros se consideran operativos y el método de medición se establece con criterios cuantitativos y cualitativos. Falta de asignación de presupuesto, por parte del contador para la capacitación a los ejecutivos comerciales, esto produce que no se cumpla con la meta del departamento del año 2012, de incrementar la cartera de clientes en un 2%. El departamento de ventas no podrá cumplir con las metas y objetivos establecidos en la planificación estratégica, se debe establecer la posibilidad de que los ejecutivos comerciales mejoren la eficiencia del trabajo personalizado a sus clientes, ayudando a reducir el porcentaje de cobro de intereses en las pólizas en caso de morosidad.

Recomendación.- Al gerente general, deberá solicitar informes mensuales al departamento de ventas sobre el cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos, debiendo asignar presupuesto para capacitación del personal, y así se establecerá una coherencia interna dentro de la organización.

AUDITORÍA FINANCIERA

No se presentaron los estados financieros mensualmente a la gerencia general.

De acuerdo a la revisión de los estados financieros y declaraciones de impuesto, se observó que los documentos fueron presentados semestralmente, por parte de un contador externo. De acuerdo a la NIC 1 Presentación de estados financieros.- constituye una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Falta de información contable oportuna, esto provocó que ninguna decisión empresarial pueda ser tomada sobre bases seguras, no se cuenta con un contador internamente, trabajando bajo honorarios profesionales. Informes inexactos sobre los registros contables semestrales, esto causará dificultades o provocará decisiones equivocadas.

Recomendación.- Al gerente general, contratar a un contador de interno, para que pueda tener información financiera razonable para la toma de decisiones.

En los recorridos semestrales, los ejecutivos comerciales entregan un recibo sin numeración.

Para legalizar las transacciones contables, los ejecutivos entregan recibos sin numeración a sus clientes. De acuerdo al **Art. 5. De la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno indica la Obligación de emisión de comprobantes de venta.- Están obligados a emitir y entregar comprobantes de venta pre numerados y pre impresos todos los sujetos pasivos sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad.** De manera que facilite el control y cobro de valores adeudados por los clientes. Falta de supervisión por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales entreguen documentación de soporte de la transacción generada. Informes financieros poco confiables para el departamento de ventas, porque no se entrega documentación de soporte para legalizar las transacciones, generó inseguridad e insatisfacción a los clientes, de que los dineros recaudados fueran entregados en la entidad

Recomendación.- A la gerencia general, deberá solicitar un informe detallado a los ejecutivos comerciales donde se especifique los montos recaudados y el saldo pendiente de cada uno de

ellos, para de esta manera evitar robos o pérdidas sobre los dineros recaudados. Y se deberá legalizar los documentos, para realizar cruce de información entre los departamentos.

Falta de confirmaciones mensuales a los clientes por parte de los ejecutivos comerciales

Se realizan confirmaciones semestrales a los clientes de sus saldos pendientes de cobro. En el manual de políticas de cobranza de RVS (Bróker), en el Art 5.- establece que las confirmaciones de saldos serán entregadas en forma detallada, especificando sus saldos y la fecha de corte, la cobranza se realizara dentro de los primeros 5 días de cada mes.

Falta de control por parte del departamento de ventas, para que los ejecutivos comerciales realicen las confirmaciones de los saldos, produciendo inconformidad a los clientes. Ocasiono que los ejecutivos comerciales entreguen informes poco significativos, produciendo .que la empresa deje de cumplir puntualmente con sus obligaciones corrientes, por la falta de liquidez económica.

Recomendación.- A la Gerencia general monitorear mensualmente a los ejecutivos comerciales quienes debieron efectuar confirmaciones de saldos mensuales, y cumplir su política de cobranza de 30 a 45 días, ya que la constatación física de los saldos contables, deben ser realizados hasta los 5 primeros días del mes, según el Art.- 5 de políticas de cobranza.

AUDITORIA DE GESTION

No se cumplen las metas, departamentales dentro de la planificación estratégica del año 2012.

RVS (Bróker), no cumple con los objetivos estratégicos planteados dentro de la planificación de los departamentos. Las metas establecidas por cada uno de los departamentos deben ser medibles, para poder tomar las acciones correctivas. Inadecuada supervisión por parte de la gerencia general, para medir las metas y objetivos de los departamentales. Causó inseguridad en la información presentada por los departamentos en el cumplimiento de sus indicadores, esto impide que se pueda evaluar la gestión organizacional y su competencia en el mercado de los seguros

Recomendación.- Al gerente general, se debe dar un seguimiento SEMANAL sobre los objetivos operativos y estratégicos, de los departamentos, para que la gestión administrativa, operativa y financiera de la organización sea medible en términos de eficiencia, eficacia y calidad.

AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

Pago de comisiones tardías a los ejecutivos comerciales

En los informes financieros del departamento de ventas del año 2012, se canceló las comisiones de ventas a los ejecutivos comerciales semestralmente. El pago de las comisiones, se debe realizar mensualmente de acuerdo a lo que establece el contrato de trabajo en el Art 6.- Se cancelara el pago de haberes a los ejecutivos comerciales mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de metas proyectadas por el departamento de ventas. Falta de supervisión por parte del gerente general en el control de las políticas establecidas en el contrato de trabajo Art 6.-, ocasionando que la documentación financiera e información para el pago de haberes, no se realice en los tiempos establecidos. Inconformidad de los ejecutivos comerciales para ejecutar las objetivos y desempeño en sus labores diarias.

Recomendación: La gerencia general debe realizar el pago de las comisiones mensualmente, de acuerdo al cumplimiento de las recaudaciones realizadas por parte de los ejecutivos comerciales e incentivar las metas cumplidas de cada uno de ellos y la cartera vencida para el correcto pago de haberes.

Anexo 3. Firmas de convocatoria y lectura de informe

ACTA DE COMUNICACIÓN DEL RESULTADO Y CONFERENCIA FINAL

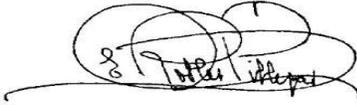
ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL A RVS (PNOLLC), POR EL PERÍODO COMPRENDIDO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2012

En la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, a los veinte y seis días del mes de noviembre del año 2013, a partir de las diez de la mañana, la suscrito Ing. Andrea Ramírez , Jefe del equipo auditor, se constituye en las oficinas de RVS (Bróker), con el objetivo de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de Auditoria Integral a RVS (Bróker) , por el período comprendido entre 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, que fue realizado de conformidad con EL Contrato de Trabajo suscrito por el Sr. Robin Velastegui y la Ing. Andrea Ramírez la solicitud realizada al Gerente General y autorizada, previo a la obtención del Título de Magister en Auditoría Integral.

En cumplimiento al cronograma establecido para el desarrollo de la tesis, es importante que se realice la comunicación de los hallazgos e inconformidades detectados a los funcionarios y personas relacionadas con la auditoria , para que puedan poner en práctica el plan de recomendaciones .Al efecto, en presencia de los abajo firmantes se procedió a la lectura del borrador del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones. Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Listado de Personal Asistente a la Conferencia y Lectura del Informe

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA Y C.C.
Robin Velastegui	Gerente General	
Piedad Tagua	Asistente de Gerencia	
Soledad Fiallos	Secretaria	
Mario Delgado	Contabilidad	
Marco Velastegui	Ejecutivo de Ventas	

ARCHIVO PERMANENTE



ROBIN VELASTEGUI (Bróker)

AUDITORIA INTEGRAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISIÓN

Brindar tranquilidad y seguridad a quienes nos confían su patrimonio, a través de la prestación de servicios de intermediación de seguros, con el asesoramiento de profesionales comprometidos, generando relaciones de largo plazo.

VISIÓN

Ser una empresa intermediaria de seguros, líderes por nuestra clara vocación de servicio que, a través del trabajo profesional, genera valor y satisfacción a sus clientes y empleados.

OBJETIVO

Ofrecer un servicio personalizado, que les haga sentir a los clientes respaldados en todo momento, para mantener a los actuales y atraer a los potenciales clientes.

PRINCIOS Y VALORES

- Honestidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Ética
- Lealtad
- Equidad
- Trabajo en Equipo
- Vocación de Servicio
- Pro actividad

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Robín Velastegui (Bróker)

Organigrama Estructural

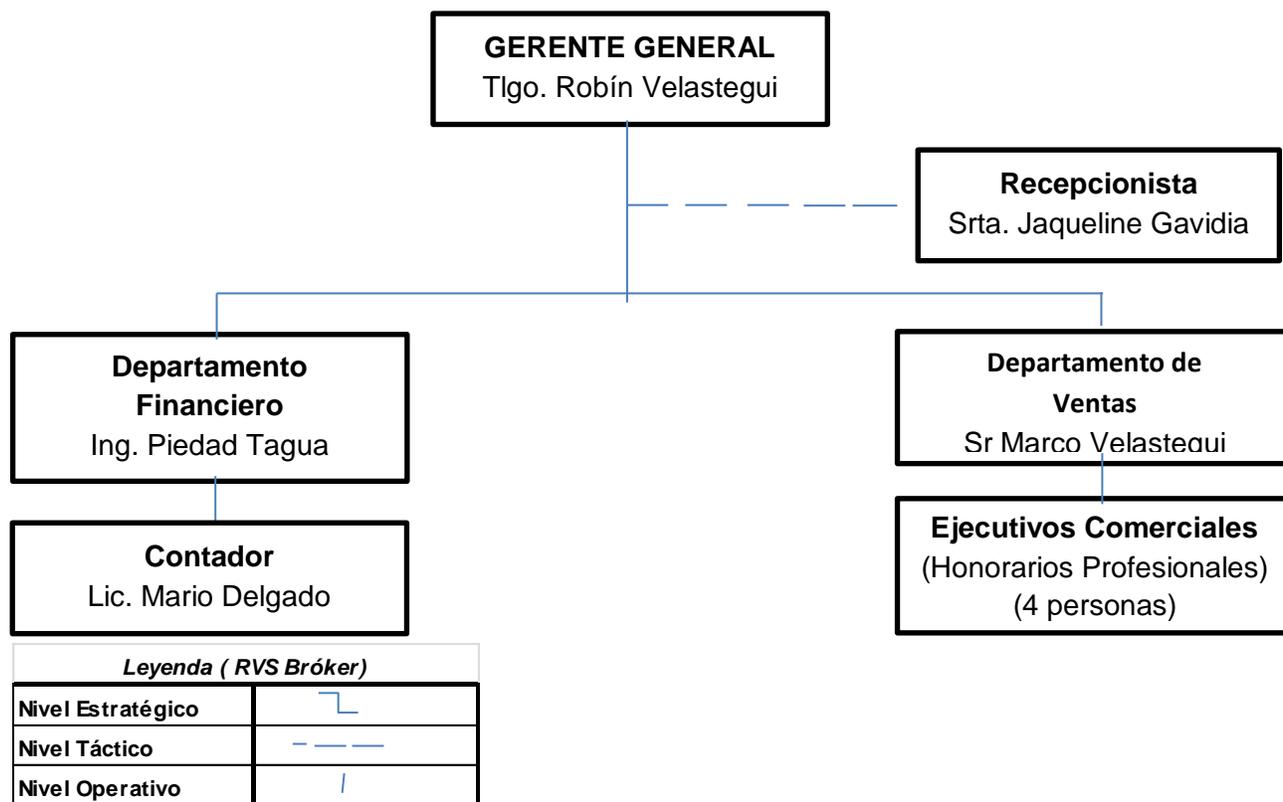


Figura No 8: Organigrama Estructural RVS (Bróker)

Fuente: Planificación Estratégica

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

GERENTE.- Se encargara de solventar las inquietudes de todos sus empleados, ya su vez controlará el correcto funcionamiento de la empresa, verificando que sus subordinados cumplan con las funciones previamente establecidas en el contrato de trabajo. Adicionalmente se encargará de seleccionar al personal idóneo para cada uno de los puestos.

Tendrá una relación más directa con el área comercial a fin de dar el soporte necesario y controlar reportes mensuales de la cartera de clientes con la que se cuenta, de igual manera se encargara de visitar las aseguradoras para entablar buenas relaciones, además

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

esporádicamente acompañara al vendedor a visitar a los clientes, y asistirá a reuniones con altos ejecutivos y empresarios tanto de las compañías de seguros como de los clientes.

EJECUTIVOS COMERCIALES.- Se encargará de conseguir nuevas cuentas para la agencia asesora productora de seguros, así como también de asesorar a los clientes existentes. Deberá negociar con las aseguradoras paquetes promocionales y de descuento para los futuros y actuales clientes. Visitará regularmente a los clientes a fin de conocer si se encuentran conformes con el servicio que les está dando el bróker y al mismo tiempo para tratar de generar nuevos contratos. Finalmente deberá enviar cartas de presentación e información de los servicios que ofrece el bróker, las aseguradoras con las que trabaja, etc. A empresas que se consideran clientes potenciales.

Cuando una persona tanto natural como jurídica se muestre interesada en la contratación de un seguro deberá enseguida solicitar cotizaciones a por lo menos tres aseguradoras.

RECEPCIONISTA.- se encargara de contestar los teléfonos y recibir los documentos que envíen tanto las aseguradoras como los clientes para el personal que labora en la empresa.

Adicionalmente se encargara de solicitar citas para el ejecutivo comercial y el gerente general con aseguradoras, empresas o personas naturales.

CONTADOR.- Estará encargado de la contabilidad de la empresa cada fin de mes junto con la ayuda de la gerencia. Elaborará estados financieros de la empresa, y realizar todas las actividades contables del bróker, como es la declaración de impuestos , retenciones.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

DETERMINACIÓN DEL FODA

Para la determinación de FODA se ha considerado factores críticos más importantes al interior y al exterior de la empresa, dando como resultado fortalezas, oportunidades y amenazas.

Fase de diagnóstico (FODA)

Fortalezas (Internas):

- Equipos Tecnológicos Propios
- Personal de Ventas
- Buzón de Sugerencias
- Portafolio fijo de clientes, a quienes presta sus servicios
- Reconocimiento de trabajo de horas extras a los trabajadores.

Oportunidades (Externas):

- Requerimiento de nuestros servicios de personas fuera de portafolio fijo registrado
- Buenas referencias de los clientes que trabajan con la empresa.
- Demanda del servicio de apertura de mercado fuera de la provincia de Riobamba
- Convenios con empresas que proveen insumos de trabajos.
- Aplicación de la nueva ley de seguros y la generación de una cultura de seguros de bienes y los seguros de vida

Debilidades (Internas):

- Infraestructura Arrendada
- Ineficiente prevención ante desastres naturales.
- Improvisación en la toma de decisiones para los problemas interno.
- Limitada ejecución de estrategias de desarrollo a corto y largo plazo.

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

Amenazas (Externas):

- Retraso en la entrega de los insumos por parte los proveedores
- Surgimiento de nuevas empresas con el mismo servicio que presta nuestra empresa
- La Asociación de empresas bancarias con reaseguradoras a nivel internacional , haciendo perder competitividad a nuestra empresa

ANÁLISIS INTERNO.

FORTALEZAS – DEBILIDADES.

- Realizar retiros empresariales entre los directivos y colaboradores para vencer los deficientes canales de comunicaciones entre ambos grupos.
- Fortalecer las alianzas con los proveedores de suministros laborales para cumplir puntualmente con la entrega del servicio que presta la empresa.
- Mejorar la coordinación del horario de ingreso y salida de los trabajadores de la empresa.

ANÁLISIS EXTERNO.

OPORTUNIDADES – AMENAZAS.

- Aprovechar las referencias del portafolio de clientes fijos para incrementar el mismo.
- Mejorar el servicio que presta para fortalecer su liderazgo en el mercado.
- Cumplir con los requerimientos de la ley para generar sucursales en el país.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

El Bróker trabajara con las compañías se seguro más reconocidas y más solventes del país, y que cuenten con el respaldo de Reaseguradores de otros países, para que de esta manera el cliente sienta la confianza de asegurar sus bienes o sus vidas. El servicio va a dirigirse a personas con una condición económica media alta, ya que las personas con una condición económica baja no les interesa incurrir en este tipo de gastos.

El cliente no tendrá contacto con la aseguradora, el bróker es el encargado de realizar todos los trámites tanto para emisión, renovación, inclusiones, exclusiones de póliza, de igual manera los reclamos y el pago de los mismos los tramita el bróker, el cual se encarga de negociar una tasa baja para el cliente, sin necesidad de que el cliente lo pida.

BENEFICIOS DEL SERVICIO

Se encarga de explotar cada una de las coberturas que ofrecen las pólizas se seguros en distintos ramos, realizando convenios con las aseguradoras, en base al volumen de la clientela y los paquetes de seguros.

CONSTITUCION LEGAL

La empresa es unifamiliar, es considerada bajo la legislación tributaria como Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad y su Gerente es el Sr. Robín Humberto Velastegui Salas.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

CLASIFICACION DE LOS RAMOS / PRODUCTOS DE SEGUROS

Desde los principios de seguro cuatro ramos principales, estos fueron:

- Marítimo o Transporte
- Incendio
- Vida
- Accidentes

Se han creado más ramos de seguros estos operan según la estructura del negocio, así como estos pueden ser también:

- Industrial
- Responsabilidad
- Automóviles y Vehículos®
- Ordinario
- Perdida Pecuniaria
- Individual/ Grupal®
- Cosas

Clasificación comercial, no siendo esta la única partiendo del objeto de seguro:

Generales

- **Incendio.-** se cubre los bienes muebles e inmuebles contra el riesgo de los incendios. “El asegurador contra el riesgo de incendio responde por los daños materiales causados a los bienes asegurados, por incendio, es decir por llamas o por simple combustión, por rayo. Responde igualmente cuando tales daños sean consecuencia de las medidas para evitar la propagación del siniestro.” (Monroy, 2007).
- **Robo.-** “Corresponde a todas aquellas coberturas de seguro que indemnizan al asegurado por daño o pérdida de los bienes asegurados, derivados de la sustracción ilegítima o de su tentativa por parte de terceros”.
- **Vehículos.-** Con este seguro ofrecen cobertura sobre los daños directos o indirectos, sufridos o causados, en el coche del asegurado, u otros vehículos a causa de este, con este seguro se puede cubrir daños en autos, camionetas, buses, motos, etc. “ Cuando

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

una persona contrata un seguro de vehículos, obtiene la seguridad que la compañía aseguradora le cubrirá, dentro de las condiciones establecidas previamente en el contrato de seguro de vehículos entre las dos partes, contra los diferentes daños directos o indirectos que pueda haber sufrido o causado en un accidente de circulación con coche. Se analiza las principales coberturas en seguros de vehículos”. (Cadena, 2007).

- a) **Transporte.-** puede ser marítimo, fluvial, terrestre y aéreo, y cubre los riesgos que pueden ser: mercaderías frágiles, contaminantes, explosivas, etc. Obligando a tener medios de transporte que den la seguridad para evitar averías o daños. Resarcir la pérdida producida por un accidente durante la travesía o aventura desde un lugar a otro.

- b) **Fidelidad.-** El objetivo de este seguro es amparar los actos de infidelidad de los funcionarios y/ o empleados que laboran bajo contrato y/o en relación de dependencia con el asegurado.

- c) **Lucro Cesante.-** es proteger la utilidad del giro de negocio del asegurado, ya que si este llega a tener un siniestro que le afecte en tiempo y sus activos fijos, este deje de producir no tendría dinero para realizar su negocio, entonces este seguro se indemniza para que no se quede sin producir. Se lo llama también pérdida de beneficios: interrupción de la explotación, etc. Existe también una especie de secreto temor a utilizar las pólizas, pensando que quienes analizan la técnica y utilidad de las mismas deben ser, por obligación, expertos en contabilidad, o en administración de empresas, o en procesos industriales. Un correcto underwriter requiere de ciertos conocimientos colaterales que permitan evaluar correctamente el riesgo, no es menos cierto que basta con una adecuada cuota de sentido común para estar en condiciones de establecer coberturas normales”. (Herrera, 2007)

- d) **Responsabilidad Civil.-** es aquel por el cual la compañía aseguradora se compromete a responder en nombre del asegurado, a las reclamaciones de indemnización que pudiese surgir con un cliente.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Técnicos

- **Equipo Electrónico.-** incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización, por daños o pérdidas a los equipos electrónicos fijos o portátiles destinados al procesamiento de datos o de información, o las instalaciones aseguradas.
- **Construcción.-** es un seguro destinado a garantizar los posibles deterioros materiales sufridos en obras en construcción y en la maquinaria y el equipo, así como las responsabilidades frente a terceros consecuencia de los trabajos realizados. Todo riesgo de construcción cubre todo tipo de riesgos convencionales, más o imputables a la naturaleza y los provocados por fallos humanos, defectos materiales o ejecuciones defectuosas.
- **Rotura Maquinaria.-** este seguro ampara los daños internos derivados de eventos accidentales súbitos e imprevistos no excluidos. Se incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización, por daños o pérdidas a las maquinarias o instalaciones aseguradas.
- **Equipo y Maquinaria.-** cubre la pérdida o daños producidos a la maquinaria o equipos objeto del seguro por cualquier causa externa, como incendio o rayo, colisión accidentes por impericia o descuido, exposición, hurto y robo, accidentes por montaje y desmontaje, eventos de la naturaleza, pérdidas o daños causados por cualquier otro riesgo no incluido.

Vida y Accidentes ®

- **Vida individual.-** es el seguro contra daños corporales, incapacidad, o muerte por accidentales, o los gastos ocasionados con tal motivo; seguro contra incapacidad o los gastos ocasionados por enfermedad, y cualquier otro seguro perteneciente a este ramo.
- **Vida en Grupo.-** es el seguro sobre vidas humanas o seguro correspondiente a las mismas, o relacionadas con estas. “El negocio de seguros de vida incluye la concesión

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

de rentas anuales y beneficios totales, beneficios adicionales en caso de muerte o mutilación por accidente, beneficios adicionales en caso de incapacidad total o permanente del asegurado, y métodos opcionales para la liquidación de créditos.

- **Asistencia Médica.-** corresponde incluir en este ramo las pólizas de seguros que cubran los riesgos de enfermedades de cualquier tipo, incluidas las oncológicas y tratamientos dentales, así como también cirugías y hospitalizaciones de las personas.
- **Accidentes Personales.-** protege al asegurado contra las consecuencias de los accidentes que pueda sufrir en el ejercicio de la profesión u ocupación declarada, como en el desenvolvimiento de normas o actividades fuera del trabajo y que le ocasionen la muerte o lesiones corporales.

Fianzas y Garantías

- **Seriedad de la Oferta.-** es un requisito en procesos de adjudicación de un contrato que garantizará los términos y condiciones de la oferta y en caso de adjudicación la firma del contrato.
- **Cumplimiento del Contrato.-** garantiza los términos del contrato firmado por el contratista en las partes que éste se obliga a favor del contratante.
- **Buen uso del anticipo.-** garantiza los valores, dinero y materiales recibidos por el contratista anticipadamente para ser empleados en cumplimiento de contrato.
- **Buen Uso materiales.-** garantiza las reparaciones o cambios de aquellas partes de la obra en las que se descubren defectos de construcción, mala calidad o incumplimiento de las especificaciones imputables del contratista.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

EL CONTRATO DE REASEGURO, SUS CARACTERÍSTICAS, PARTES Y ELEMENTOS

El contrato de reaseguro es aquel en virtud del cual el asegurador se convierte a su vez en asegurado. Es un contrato en el que una parte, el reasegurador, acepta, a cambio de una prima establecida, indemnizar total o parcialmente al reasegurado por la responsabilidad que éste último adquiera bajo una póliza de seguros. No sólo se limita a poner en contacto a profesionales del mismo sector, sino que dentro del mismo existen compañías especializadas en reaseguros.

Tipos de Seguros

Mediante el contrato de reaseguro, el asegurador (cedente) y el o los reaseguradores (aceptante/s) acuerdan ceder y aceptar, respectivamente, una parte o la totalidad de uno o más riesgos, acordándose como será el reparto de las primas devengadas de la asunción del riesgo (primas de la póliza del seguro) y también el reparto de los pagos por las responsabilidades derivadas del riesgo (pagos de los siniestros cubiertos por la póliza). Se pueden diferenciar dos grandes grupos de criterios para repartir las primas y las responsabilidades:

- **Reaseguro Proporcional:** la cuantía de la responsabilidad que corresponde al asegurador en caso de siniestro se calcula con la proporción que resulta entre la prima recibida por él (prima cedida) y la prima total de la póliza. Por tanto el reasegurador participa de los siniestros y las primas en idéntica proporción.
- **Reaseguro no proporcional:** la cuantía de la responsabilidad que corresponde al reasegurador en caso de siniestro es el exceso sobre un determinado límite (denominado prioridad), los importes inferiores a esta prioridad son siempre por cuenta del asegurador. Por tanto el reasegurador solo responde ante los siniestros que superen un determinado valor (prioridad) (Universidad Experimental Simón Rodríguez, 2008).
- **Reaseguro automático:** es aquel en que el reasegurador asume la parte proporcional de una serie de riesgos por el mero hecho de que estos hayan sido aceptados originariamente por la cedente, sin exclusiones predeterminadas.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

- **Reaseguro Obligatorio:** es aquel en el que la entidad cedente se compromete a ceder y el reasegurador se compromete a aceptar determinados riesgos, siempre que se cumplan las condiciones preestablecidas en un contrato suscrito entre ambas partes, denominado tratado de seguro.
- **Reaseguro Facultativo:** Es aquel en que la compañía cedente no se compromete a ceder ni la compañía reaseguradora se compromete a aceptar determinada clase de riesgos, sino que estos han de ser comunicados individualmente, estableciéndose para cada caso concreto las condiciones que han de regular la cesión y la aceptación.
- **Reaseguro obligatorio – facultativo:** es un reaseguro mixto, en el sentido de que la compañía cedente no se compromete a ceder, pero el reasegurador si se obliga a aceptar los riesgos que le sean cedidos por la cedente, siempre que se cumplan determinados requisitos previamente establecidos al efecto en un documento, denominado carta de garantía o cover.
- **Reaseguro cuota- parte:** es aquel en que el reasegurador participa en una proporción fija en todos los riesgos que sean asumidos por las cedentes en un determinado ramo o modalidad de seguro. Si, por ejemplo, existe un reaseguro cuota- parte al 50% en el ramo de incendios, quiere decirse que en todas las pólizas suscritas por la cedente en dicho ramo, al reasegurador corresponderá un 50% de las primas, así como la mitad del importe de los siniestros que afecten a tales pólizas.
- **Reaseguro de excedente:** es aquel en que el reasegurador participa en una proporción variable en todos los riesgos que sean asumidos por la cedente en determinado ramo o modalidad de seguro.
- **Reaseguro de pérdida.-** es aquel en que el reasegurador, con relación a determinado ramo o modalidad de seguro, participa en los siniestros de la cedente cuyo importe exceda de una determinada cuantía preestablecida a tal efecto.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

- **Reaseguro de catástrofe.-** es aquel que está destinado a proteger a la cedente frente a contingencias anormales producidas por acontecimientos realmente catastróficos que excedan de unas previsiones razonables de siniestralidad. (Fundación MAPFRE, 2012).

Características

En cuanto a las características, partiendo de la base de que el reaseguro es un contrato de seguro, se puede afirmar que participa de las características propias de aquel, con las correspondientes precisiones y matizaciones.

- **Consensual.-** en el Derecho no se realiza ninguna indicación al respecto de si el reaseguro es un contrato consensual a formal (a diferencia de la legislación anterior a la Ley General de Seguros de la que podía deducirse que se trataba de un contrato formal).
- **Bilateral.-** produce obligaciones para ambas partes. El asegurador – reasegurado se obliga al pago de una prima y el asegurador- reasegurador a satisfacer la indemnización prevista en el contrato en caso de producirse el siniestro, pero con la especificidad de que el primero- igual, por otro lado que en el contrato de seguro- tiene una obligación exigible desde el mismo momento de la perfección del contrato, para el segundo la obligación no se hará exigible hasta que se produzca el siniestro contemplado en la póliza y sea exigible la obligación del asegurador directo.
- **Oneroso.-** ambas partes esperan recibir una contraprestación de la otra.
- **Aleatorio.-** El reaseguro se ocupa de eventos futuros que provocan pérdidas. La habilidad aseguradora estribará en el cálculo acertado de las posibilidades de que estas pérdidas ocurran.
- **De ejecución continuadas.-** su causa es satisfacer la seguridad del reaseguro duran la vigencia del contrato independiente del hecho de que la indemnización del asegurador o reasegurador se haga efectiva de una sola vez.
- **Buena Fe.-** este principio debe aplicarse con mayor rigor al contrato de reaseguro si se tiene en cuenta que ambas partes son expertas en seguros. Resulta un elemento clave

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

para su éxito, siendo la esencia del reaseguro que el reasegurador no debe ser colocado en una situación económica más desfavorable que la del primer asegurador.

- **Indemnizatorio.-** el contrato de reaseguro cualquiera que sea el ramo utilizado es siempre un contrato de indemnización. En él siempre la obligación del reasegurador se materializa en el pago de una suma de dinero.

Partes del Reaseguro

Reaseguro o cedente.- Se llama así a la empresa aseguradora que ha cedido un riesgo o un conjunto de ellos a otra empresa de seguros o reaseguros mediante un contrato de participación en dichos riesgos.

Reasegurador.- es la empresa que da o acepta una cobertura de reaseguro.

Reaseguro.- es la operación de seguros realizada por el asegurador, por la que transfiere parte de los riesgos asumidos al reasegurador, pero es el único obligado con respecto al asegurado o tomador del seguro (Pineda, 1982 p10).

Elementos del Reaseguro

- **Interés Asegurable.-** en el reaseguro es el patrimonio, concretamente, la conservación de su patrimonio, por esto tiene el poder de valorarse en dinero en un momento dado y de un modo razonable.
- **Riesgo Asegurable.-** es la posibilidad de que produzca un daño como consecuencia de un suceso o evento. Es el perjuicio eventual del asegurador, para el caso de que se produzca siniestro indemnizarlo. La posibilidad de que ocurra este acontecimiento se rige por la ley de los grandes número y está es la base para calcular el tipo de prima. El reaseguro no constituye un daño propiamente dicho, sino una disminución de su patrimonio.
- **Obligación condicional.-** el reaseguro presupone un seguro previo en el que el asegurado posee interés y un presupuesto técnico necesario para el nacimiento a la vida jurídica, como sucede en el reaseguro facultativo.

- **Prima.-** el reaseguro no se concibe jurídicamente, no económicamente sin la retribución en dinero que es la prima. En el reaseguro se recibe una prima que se expresa en un porcentaje de la prima producida en el negocio cubierto por el asegurador, a veces por un importe fijo (Pineda 1982 pp.5.6)

DEMANDA ©

Está integrada por los consumidores o clientes de seguros, que necesitan cubrir un riesgo y para ello, están dispuestos al pago de la prima correspondiente. El asegurador ha comenzado a responder a las nuevas exigencias de la demanda, ajustando sus productos a los riesgos y necesidades reales que se van planteando a sus asegurados actuales y potenciales. La calidad del servicio serán factores determinantes en las motivaciones del cliente para elegir su compañía aseguradora, en una mayor simplificación en las cláusulas contractuales y rapidez en la respuesta, es por ello que el bróker trabaja enfocado en esto.

MERCADO ©

Se ha realizado un estudio de mercado entre los principales ramos de seguros, que oferta RVS (Bróker), y los más vendidos son los siguientes:

Seguros de Vehículos

Los vehículos estarán protegidos contra todo riesgo, esto quiere decir choque, volcadura, robo parcial /o total, daños maliciosos, rotura de vidrio, fenómenos de la naturaleza. En caso de choque el seguro le brinda asistencia de grúa, envió y pago de grúa. Auxilio mecánico, con tan solo una llamada al bróker, los ejecutivos asignados se encargarán de enviarle la ayuda necesaria.

- Traslado por movilización del vehículo
- Servicio en caso de robo del vehículo
- Transporte de vehículo reparado
- Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado
- Servicio del conductor profesional, previamente contratado por la compañía de seguros y enviado por el bróker

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

- Localización y envío de piezas de repuesto
- Transporte de los ocupantes en caso de accidente de tránsito
- Asistencia Jurídica Preliminar
- Transmisión de mensajes urgentes

Estas son las coberturas que ofrece una póliza de seguros de vehículos, estas coberturas varían de acuerdo a la compañía de seguros, y el bróker es el encargado de informarle de los distintos beneficios que tiene el cliente con una u otra aseguradora, estos trámites lo realiza el bróker.

SEGUROS DE VIDA Y ASISTENCIA MÉDICA ©

Esta póliza ofrece una cobertura en caso de muerte por cualquier causa en un 100% de las coberturas contratadas.

- Muerte y/o desmembración accidental; incapacidad total y/o permanente, con una cobertura del 100%.
- Este seguro ofrece asistencia médica para el titular y sus dependientes, los hijos hasta que cumplan 25 años, siempre y cuando sean solteros, estudiantes a tiempo completos y dependan económicamente del titular.
- Cubre enfermedades preexistentes
- Le da cobertura de maternidad, incluyendo todos los gastos prenatales, parto normal, cesáreo o aborto no provocado, en los que incurre la titular, desde el momento de la concepción hasta cuando el niño se encuentre fuera del vientre materno, incluyendo las complicaciones de la madre el momento del parto.
- Cubre todo lo concerniente a medicinas prescritas por un médico, registradas y autorizadas para la venta en farmacias por la autoridad gubernamental respectiva.
- Todo lo que sea atención médica, al titular y su familia.
- Cubre todo lo referente a análisis en laboratorios, radiografía, utilizados en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades o accidentes.
- Los servicios de laboratorio clínico e imagen se consideran como parte del tratamiento realizado por especialistas, cuando estos proveen dichos servicios u orden en el proceso de su ejecución.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

- Asistencia Médica que se proporciona al asegurado cuando es admitido en un hospital, por un periodo continuo de no menos de 24 horas, cuando exista una programación programada, los servicios hospitalarios incluyen habitación y comida, uso de todas las instalaciones tratamientos y servicios médicos ordenados por un facultativo y la unidad de cuidado intensivo si fuere medicamente requerido.
- Cubre los costos de trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea.

PRECIOS ©

No Tiene que ser necesariamente igual al valor, del bien o servicio, o al costo del mismo, ya que el precio fluctúa de acuerdo a muchos factores, entre los cuales, le precio varía de acuerdo a las condiciones de oferta y demanda, estructura del mercado, disponibilidad de la información de los compradores y vendedores, capacidad de negociación de los agentes, etc. No existe ninguna ley que regule las tasas de los seguros, es por ello difícil establecer estos.

La ventaja del bróker de seguros es que está en la capacidad de ofrecerle a sus clientes cotizaciones con las distintas compañías de seguros, en los distintos ramos existentes y que en base a sus conveniencias tanto económicas como de coberturas requeridas.

A continuación se exponen las comisiones sobre primas netas: ②

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

COMISIONES PARA BRÓKERS	
RAMO	%
Incendio y Líneas Afiliadas	20,50
Lucro Cesante por Incendio	15,00
Transporte	15,00
Vehiculos	16,00
Robo	15,00
Fidelidad	15,00
Accidentes Personales / Vida	19,00
Responsabilidad Civil	15,00
Equipo Electrónico	15,00
Equipo y Maquinaria Contratista	15,00
Montaje de Maquinaria	15,00
Rotura de Maquinaria	15,00
Pérdida Beneficio- Rotura Maquinaria	15,00
Contratistas	15,00
Seriedad de Oferta	12,50
Anticipo	12,50
Cumplimiento de Contrato	12,50
Garantía Aduanera	12,50
Seguro Obligatorio	5,00
Fuente : RVS (Bróker)	
Elaborado por: Andrea Ramírez	

La presente investigación se realiza a las pólizas de vida/ accidentes personales y vehículos, por lo que se calcula el porcentaje de la prima promedio, para poder determinar el nivel de ingresos.

Los cálculos se proyectan así: ②

PORCENTAJE PROMEDIO DE PRIMAS	
RAMO	COMISION SOBRE PRIMAS
VEHICULOS	16,00
ACCIDENTES PERSONALES	19,00
	17,50
Fuente : RVS (Bróker)	
Elaborado por: Andrea Ramírez	

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Producto ©

Pólizas de Vehículos

El producto que se va a ofrecer es únicamente diseñado para los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Quito, ya que está enfocado a las necesidades de todos aquellos empleados de 26 – 30 años de edad que tengan vehículos para asegurar.

Es diseñado solo para ellos, porque en el mercado no se va a encontrar ni un solo producto de similar características.

A continuación se muestran las características del producto pólizas de vehículos que cuenta con condiciones generales y particulares.

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Póliza de Vehículos ③

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	VEHICULOS
Tasa	3,80%
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
DEDUCIBLES	10% del V/S, mínimo 1% del V/A, no menor a \$200 Pérdida Total: *Pérdida total por Robo con hunter "5% valor asegurado". Si el vehículo es recuperado y presenta pérdidas o daños, se aplicará el deducible general de la póliza
CONDICIONES PARTICULARES	TIPO DE VEHICULOS *Livianos, excluye pesados y motos. *Máximo de hasta 12 años en su fabricación.
COBERTURAS PRINCIPALES	*Choque, Volcadura e Incendio. *Robo y/o Hurto (total ó parcial) *Rayo y/o explosión. *Rotura de vidrios *Riesgos Sociales (motín y huelgas). *Riesgos de la Naturaleza (incluye terremoto) *Daños maliciosos *Servicio de asistencia
COBERTURAS ADICIONALES	*Responsabilidad Civil hasta \$10.000 como LUC *Gastos de grúa hasta \$200 (en exceso de asistencia)
ACCIDENTES A OCUPANTES	*Según ocupantes indicados en matrícula *Muerte accidental \$3.000 c/u. *Invalidez permanente \$3.000 c/u *Gastos médicos por accidente \$1.000 c/u. *Cobertura para Airbags hasta \$2.000
CLAUSULAS ADICIONALES	*Restitución automática de valor asegurado *Paso por caminos no entregados oficialmente *Circulación por rivera de playas (excluye permanencia) *Paso de puentes y gabarras. *Paso por caminos vecinales *Caída de objetos extraños e impacto proyectiles *Caída de edificios, aeronaves o parte de ellas *Designación de taller de mutuo acuerdo *Notificación de siniestros 5 días *Garantía para cobertura de Robo Total *Cláusula de No depreciación en pérdidas totales
GARANTÍAS	*Vehículos con montos entre \$12.000 - \$15.000 deben poseer sistema de rastreo satelital Carlink o Hunter. *Mayores a \$15.000 obligatorio dispositivo rastreo. *Plazo de instalación 7 días, tiempo durante el cual el deducible será del 25% del valor asegurado. *Marcación de piezas obligatoria. *Reparación vehículos en talleres autorizados Equinoccial
ACLARACIONES	*Es obligación del asegurado proporcionar y actualizar el valor comercial de los vehículos. *Se excluye la cobertura de pérdida parcial por robo para los radios pull-out. *Los radios face-out se cubrirán en robo parcial siempre y cuando el asegurado entregue la mascarilla desmontable. *La cobertura para los radios se sujetará a un máximo de indemnización de \$1.000. *En caso de que el vehículo asegurado posea accesorios extras (diferentes a los originales del vehículo) el asegurado deberá notificar por escrito su decisión de asegurarlos previo el pago de prima adicional caso contrario los mencionados extras no tendrán cobertura, y el amparo se limitará exclusivamente a aquellas piezas originales. *Para el caso de accesorios se cubre únicamente hasta el 20% del valor asegurado del casco del vehículo. *Al otorgarse esta póliza de vehículos queda aclarado y convenido que debido a la gran variación de precios existentes en el mercado de vehículos en caso de pérdida total del bien amparado por esta póliza el valor que la compañía de seguros utilizará como base para la indemnización será el valor asegurado, a excepción de los casos en que el valor medio del mercado resulte inferior al mismo. En caso de haber diferencias entre las partes para la determinación del valor comercial se utilizará el siguiente procedimiento: El Asegurado y la Aseguradora conseguirán por su cuenta y por escrito cotizaciones del bien a reponer. De existir aún entre estas cotizaciones diferencias insalvables, se pedirá una tercera cotización a un distribuidor de la marca, la cual será considerada definitiva.
SERVICIO DE ASISTENCIA - ECUASISTENCIA (sin límite de eventos por año)	A. ASISTENCIA VIAL *Envío y pago de remolque (grúa): Por accidente hasta \$200. Por avería hasta \$150 *Auxilio vial (cambio de llanta, envío de gasolina y paso de corriente). *Envío y pago de cerrajero (por pérdida de llaves en capitales de provincias del país, excepto Galápagos) *Custodia de vehículo hasta \$75. *Envío de piezas de repuesto B. ASISTENCIA EN VIAJES *Alojamiento y desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo \$150 (máximo 5 días) *Alojamiento y desplazamiento de los ocupantes por robo del vehículo hasta \$150 (máximo 5 días) *Por desplazamiento de ocupantes a domicilio (2 ó mas) alquiler de vehículo hasta por \$300, dentro de 48 horas. *Depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado hasta \$75 *Gastos de transporte para la recuperación del vehículo, reparado o robado. *Conductor profesional (en caso de muerte, accidente, o cualquier otra enfermedad acaecidas al dueño del vh.) *Localización y envío de piezas de repuestos C. ASISTENCIA LEGAL *Asistencia legal por accidente automovilístico y caso de robo del vehículo

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Pólizas de Vida

Dirigidas para 20 – 25, 26 – 30, 31 – 35 rango de edad, ya que según los datos de las encuestas son los rangos que estarían dispuestas a contratar este tipo de póliza. Póliza con la característica de ser únicamente diseñado para los empleados de una empresa localizada en la ciudad de Quito

A continuación se muestran las características del producto pólizas de vehículos que cuenta con condiciones generales y particulares. Con una cobertura de US\$10.000

Póliza de Vida ③

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	Accidentes Personales
Tasa	US\$40 Anual
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
BENEFICIOS Y COBERTURAS	*Muerte por cualquier causa, muerte accidental (doble indemnización), desmembración accidental, incapacidad total o permanente. Cobertura de US\$10.000
CLUSULAS ADICIONALES	*Notificación de siniestros, 30 días calendarios. Cancelación de la póliza, 30 días calendario. Pago de prima 15 días calendario. *Limite de edad.- de 18 a 70 años con el 100% de cobertura.
BENEFICIOS ADICIONALES	*Gastos médicos por accidente, Accidentes de trabajo, Pago de siniestro, Asistencia funeraria, red hospitalaria a nivel nacional.
EXCLUSIONES	*Uso intencional de la fuerza militar

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Pólizas de Asistencia Médica

Este tipo de pólizas son para proteger la salud de las personas contra enfermedades que pueden contraer en cualquier momento de su vida. Al igual que las pólizas de vehículos este tipo de póliza tiene coberturas especiales para los empleados de la empresa localizada en la ciudad de Guayaquil, esto con la finalidad de que el asegurado potencial se sienta satisfecho con el servicio que ellos contratan.

A continuación se muestran las características del producto póliza de asistencia médica, con un monto asegurado de US\$5.000,00 por enfermedad, que cuenta con condiciones generales y particulares:

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN GUAYAQUIL	
OBJETO ASEGURADO	ASISTENCIA MEDICA
Tasa	US\$820.00 anual
FORMA DE PAGO	DE CONTADO - 6 DEBITOS BANCARIOS - TARJETA DE CREDITO
BENEFICIOS Y COBERTURAS	<p>*Maximo por enfermedad US\$5.000.00, cuarto y alimento diario al 100% hasta US\$ 80.00, terapia intensiva 80%.</p> <p>*Deducible por enfermedad US\$ 30.00, coparticipación hospitalaria - ambulatoria 80%</p> <p>*Emergencia por accidente US\$200.00, sepelio dependientes US\$600.00, medicina ambulatoria 80%, prótesis no dental (al 100%) es de US\$200.00</p> <p>*Periodo de presentación de reclamos es de 90 días, periodo de enfermedad es de 365 días, ambulancia hasta 80%, valor de la consulta es de US\$27.02. Arancel tabla Harvard es de nivel 5</p> <p>*Maternidad al 100% con motos de: parto normal, aborto, y cesárea US\$800.00</p>
BENEFICIOS	<p>*El asegurado, sea titular o dependiente, tendrá libertad de elegir el médico, clínica, farmacia, laboratorio, etc., desu confianza en cualquier parte del mundo. Sin embargo los reembolsos serán los razonables y acostumbrados tomando como referencia los costos del mismo procedimiento en el media ecuatoriano y con los topes establecidos por su arancel.</p> <p>*Crédito Hospitalario: Tarjeta NG: Crédito Hospitalario al 100% sin dejar garantía hasta el límite máximo por enfermedad en nuestras Clínicas afiliadas. Luego se liquidará el 20% no cubierto por la empresa que brindara el servicio para su cancelación.</p>
PUNTOS DE ATENSIÓN A ASEGURADOS	<p>*Consultorios destinados para un mejor servicio a los afiliados a un bajo costo, con médicos en especialidades de Medicina General, Pediatría, Ginecología, Cardiología, Gastroenterología. Los afiliados se podran realizar exámenes de imágenes: Ecografías, Electrocardiogramas, Endoscopias. Con valores de consulta de US\$2.50 y no aplica deducible en la consulta médica.</p>
SERVICIOS	<p>*Reembolsos Inmediatos.- Si los gastos a consecuencia de una determinada incapacidad no superan los US\$200.00 en los locales de atención a afiliados podran liquidarse estos valores según el plan contratado y recibir su reembolso en efectivo, y si los montos de de reclamos superon el establecido podra ghacerce el reclamo con el APS que administra su cuenta de seguro.</p> <p>*Pago Inteligente.- Es un servi de liquidación y crédito vía internet que conecta a la aseguradora con las instituciones bancarias permitiendo que los valores correspondientes a reembolso de gastos médicos sean acreditados en efectivo a las cuentas bancarias de los asegurados. Paralelamente se informará vía e-mail la acreditación.</p>
CONDICIONES PARTICULARES	<p>*Cobertura las 24 horas del día, los 365 del año y en cualquier parte del mundo. Liquidación de reclamos en 5 días laborables. Los copagos generados por cualquier diferencia o exceso en los gastos no cubiertos y deducibles; deberán ser cancelados en los 3 días laborables posteriores a la entrega de la misma.</p> <p>*Despues de la entrega de la liquidación correspondiente al reclamos presentado tendrán 45 días para poder hacer algún reclamo sobre el mismo, caso contrario se dará como válido. Los reclamos en moneda extranjera serán liquidados al tipo de cambio vigente a la fecha incurrida los gastos de acuerdo al médico ecuatoriano.</p> <p>*Limite de edad de 18 a 65 años de edad con el 100% de la cobertura, de 66 a 70 se dará el 50% de cobertura.</p> <p>*Coberturas de enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo, cobertura de enfermedades pre-existentes y congénitas para los afiliados después de 90 días.</p>
BENEFICIOS ADICIONALES	<p>*Cubre 2 papanicolao al año para el titular por US\$20.00 c/u. Alquiler de silla de ruedas y muletas una vez al año hasta US\$80.00 para el titular, Cristales ópticos al 100% US\$60.00 una vez al año.</p> <p>*Cubre medias elásticas mientras sean parte de tratamiento a causa de incapacidad al 80%. Audifonos al 100% una vez al año al titular hasta US\$100.00. Protesis no dental hasta US\$200.00.</p> <p>*Cobertura de zapatos ortopédicos para dependientes menores de 12 años hasta US\$40.00 una vez al año.</p>
EXCLUSIONES	<p>*Para que la maternidad sea cubierta debe reportar inmediatamente su estado de embarazo para darles la cobertura. Curaciones de reposo, cuidado sanitario, o periodos de aislamiento y epidemias declaradas como tales por el organismo respectivo.</p> <p>*Lesiones o afecciones causadas u originadas directa o indirectamente por terremoto, inundación, enegía atómica y en general por desastres naturales o cualquier evento de la naturaleza, así como guerra, conmoción civil, revolución, asonada, secuestro y participación activa en huelgas.</p> <p>*Exámenes dentales, extracciones, empastes y tratamiento dental en general, así como afecciones dentales, alveolares, gingivales salvo que se deban a accidentes ocurridos durante la vigencia del contrato.</p> <p>*Transporte que no sean prestados por servicios de ambulancia terrestre debida y legalmente autorizada como tales. Lesiones y enfermedades mentales, psicológicas, nerviosas y/o estrés. Tratamiento de rehabilitaciónpor alcoholismo y/o drogadicción. Tratamiento por fertilidad o esterilidad masculina o femenina e inseminación artificial.</p> <p>*Lesiones infligida a sí mismo estando o no en uso de sus facultades mentales. Cirugía plásticas, salvo para corregir lesiones por accidente o enfermedades, ambos ocurridos durante la vigencia de la póliza.</p> <p>*Consultas, exámenes, tratamientos ambulatorios u hospitalizaciones, todos relacionados con obesidad o delgadez y/o corrección de alopecia. Gastos de acompañantes en clinicas y hospitales. Transplantes de órganos. Medicinas reconstituyentes, vitaminas y complementos proteicos alimenticios, excepto en caso de anemia carencial.</p>

Elaborado por: APRC	Fecha: 29-05-2013
Revisado por: MVN	Fecha: 29-05-2013

Pólizas de Accidentes Personales

Son pólizas que dan cobertura a los accidentes que tiene los asegurados. Según los datos de la encuesta realizada los empleados de la una empresa localizada en la ciudad de Quito que tienen entre 26 – 30 años de edad están interesadas en este tipo de póliza. Con una cobertura de US\$15.000.

Póliza de Accidentes Personales

PLAN PARA EMPLEADOS DE EMPRESA UBICADA EN QUITO	
OBJETO ASEGURADO	Accidentes Personales
Tasa	US\$37,00 MENSUAL
FORMA DE PAGO	De contado - 6 Débitos Bancarios – Tarjeta de Crédito
BENEFICIOS Y COBERTURAS	<p>*Coberturas necesarias que le permitirán hacerle frente a los accidentes que pudieran presentarse, alterando su vida y la de sus familiares. Con cobertura las 24 horas de día, los 365 días del año, en cualquier parte del mundo</p> <p>*Indemnización por Muerte Accidental. Doble Indemnización por Muerte Accidental como pasajero de Transporte Público Terrestre. Indemnización por Muerte Natural. Indemnización por Incapacidad Total y Permanente. Indemnización en caso de Desmembramiento Accidental</p> <p>* Renta Diaria por Hospitalización por Accidente o Enfermedad. Renta Familiar por un año en caso de muerte accidental del titular o su cónyuge asegurado. Cobertura de Sepelio por accidente.</p> <p>*Cobertura en caso de diagnóstico positivo de Enfermedades Graves*</p>

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013

	*Cobertura de Ambulancia por accidente
COBERTURAS	<p>Pago inmediato por muerte accidental o incapacidad total y permanente o desmembramiento. Doble indemnización por muerte accidental causada durante un viaje del asegurado como pasajero en transporte público terrestre.</p> <p>Renta familiar para gastos de hogar y educación (Pago mensual por un periodo máximo de 12 meses), Hospitalización por accidente o enfermedad (Renta diaria por un máximo de 365 días)</p> <p>Doble indemnización por estadía en cuidados intensivos (Renta diaria por un máximo de 7 días), Muerte natural (Sólo titular - pago único), Sepelio por accidente, Ambulancia por accidente.</p>

Elaborado por:	APRC	Fecha:	29-05-2013
Revisado por:	MVN	Fecha:	29-05-2013