



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
ECONÓMICAS Y DE COMERCIO**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA -FINANCIERA
DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A” EN LA CIUDAD DE
QUITO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 01 ENERO AL 31
DE DICIEMBRE DEL 2009.**

TOMO I

NOMBRE DEL AUTOR:

DARWIN GUILLERMO GUANO GALARZA

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del
grado de:

INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

DIRECTOR: ING. CPA. PEDRO RIVADENEIRA, MCA.

CO-DIRECTOR: DR. CPA. ANÍBAL ALTAMIRANO, MBA.

Año 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Darwin Guillermo Guano Galarza

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA -FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A” EN LA CIUDAD DE QUITO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009,** ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 10 de marzo de 2010

Darwin Guillermo Guano Galarza

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

CERTIFICADO

Director: Ing. Pedro Rivadeneira
Co-Director: Ing. Aníbal Altamirano

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA -FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A” EN LA CIUDAD DE QUITO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”** realizado por DARWIN GUILLERMO GUANO GALARZA, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a DARWIN GUILLWEMO GUANO GALARZA que lo entregue a ING. RODRIGO AGUILERA, en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 10 de marzo de 2010

Ing. Pedro Rivadeneira
DIRECTOR

Ing. Aníbal Altamirano
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO

AUTORIZACIÓN

Yo, **DARWIN GUILLERMO GUANO GALARZA**

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA -FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A” EN LA CIUDAD DE QUITO POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 10 de marzo de 2010

Darwin Guillermo Guano Galarza

DEDICATORIA

A la Escuela Politécnica del Ejército, porque me forjo como un profesional de calidad, a mis amigos y maestros que me dio la formación necesaria para desempeñarme en el campo académico, me dieron principios para buscar la excelencia, y cultivando en mi honestidad y respeto.

Dedico este trabajo además, a mis padres y mis hermanas, por el apoyo incondicional recibido de su parte, en todos los momentos de mi desarrollo estudiantil.

Con respeto y gratitud

Darwin Guillermo Guano Galarza

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y mi mente, guiándome y permitiéndome cumplir mis metas.

A la Escuela Politécnica del Ejército “ESPE”, por permitirme avanzar en mi largo camino profesional, a las autoridades y docentes, que cultivaron principios, valores, liderazgo y conocimientos, para desempeñarme con responsabilidad y ética en mi vida laboral.

A mis distinguidos maestros: Ing. Pedro Rivadeneira e Ing. Aníbal Altamirano por brindarme su apoyo conocimiento y guía en el desarrollo de mi tesis.

A mis padres y hermanas que han sido el apoyo incondicional durante toda mi vida, por su esfuerzo y consejos que me llevaron a ser un ser humano con muchos valores.

A mi mejor amiga y compañera en estos años de aprendizaje, por ser mi inspiración y la fuente incansable de motivación, amor y consejo.

Darwin Guillermo Guano Galarza

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TOMO I

INTRODUCCIÓN

Tema.....	1
Resumen Ejecutivo Español.....	2
Resumen Ejecutivo Inglés.....	5

CAPÍTULO I

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 Antecedentes.....	8
1.1.1 Antecedentes Generales.....	8
1.2 Base Legal.....	12
1.2.1 Normas Generales.....	12
1.2.2 Normas del Sistema Financiero.....	15
1.2.3 Normas de la Compañía de Seguros Colvida S.A.....	15
1.3 La Empresa.....	15
1.3.1 Reseña Histórica.....	15
1.3.2 Objeto de la Compañía.....	17
1.3.3 Capital de la Compañía.....	17
1.3.4 Directorio.....	19
1.3.5 Presidente Ejecutivo.....	20
1.3.6 Sucursales.....	21
1.3.7 Organigramas.....	22
1.3.7.1 Organigrama Estructural.....	22
1.3.7.2 Organigrama de Personal.....	24
1.3.7.3 Organigrama Funcional.....	27

CAPÍTULO II

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 Misión.....	31
2.2 Visión.....	31
2.3 Objetivos.....	32
2.3.1 Objetivo General.....	32
2.3.2 Objetivo Específico.....	33
2.3.2.1 Objetivos de la Gestión Financiera y Contable.....	33
2.3.2.2 Objetivos de la Gestión de Cobranzas y Cartera.....	34
2.3.2.3 Objetivos de la Gestión Técnica.....	34
2.3.2.4 Objetivos de la Gestión de Sistemas.....	34
2.3.2.5 Objetivos de la Gestión de Ventas.....	34
2.3.2.6 Objetivos de la Gestión de Servicio al Cliente.....	35
2.4 Productos y Servicios.....	35

2.4.1	Productos.....	35
2.4.1.1	Productos Individuales.....	35
2.4.1.2	Productos de Vida por Grupo.....	39
2.4.2	Servicios.....	40
2.5	Políticas.....	43
2.5.1	Política de Calidad.....	43
2.5.2	Política de Garantía.....	43
2.5.3	Política Cobro.....	44
2.5.4	Política Plan de Retorno.....	44
2.5.5.	Política de Cotización.....	44
2.5.6	Política para Contratación Vida Grupo.....	45
2.5.7	Política para la Emisión de Facturas.....	45
2.5.8	Política de Devolución de Primas.....	46
2.5.9	Política de Pago de Comisiones.....	47
2.5.10	Política de Pago de Indemnizaciones.....	47
2.6	Estrategias.....	48
2.6.1	Estrategias para el Producto.....	48
2.6.2	Estrategias para el Precio.....	49
2.6.3	Estrategias para la Plaza o Distribución.....	50
2.6.4	Estrategias para la Promoción o Comunicación.....	50
2.7	Principios y Valores.....	51

CAPÍTULO III

3 ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1	Descripción de Procesos.....	54
3.1.1	Descripción de Procesos Administrativos.....	55
3.1.1.1	Proceso de Adquisiciones.....	55
3.1.1.2	Proceso de Provisión de Suministros, Papelería y Materiales.....	59
3.1.1.3	Proceso de Recaudo por Caja.....	62
3.1.2	Descripción de Procesos Financieros.....	67
3.1.2.1	Elaboración de Balances.....	67
3.1.2.2	Administración de Inversiones y Liquidez.....	70
3.1.2.3	Declaración de Impuestos.....	75
3.2	Análisis Situacional.....	79
3.2.1	Influencias Macroambientales.....	81
3.2.1.1	Factor Político.....	82
3.2.1.2	Factor Económico.....	85
3.2.1.3	Factor Social.....	92
3.2.1.4	Factor Tecnológico.....	95
3.2.1.5	Factor Legal.....	96
3.2.2	Influencias Microambientales.....	98
3.2.2.1	Poder de Negociación de los Clientes.....	101

3.2.2.2	Poder de Negociación de los Proveedores.....	102
3.2.2.3	Amenaza de Nuevos Competidores.....	103
3.2.2.4	Amenaza de Productos Sustitutos.	105
3.2.2.5	Competencia Existente.....	106
3.2.3	Análisis FODA.....	108

CAPÍTULO IV

4	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
4.1	Generalidades.....	109
4.1.1	Definición.....	109
4.1.2	Alcance.....	110
4.2	Fases de la Auditoría.....	111
4.2.1	Planificación.....	112
4.2.1.1	Planificación Preliminar.....	113
4.2.1.2	Planificación Específica.....	117
4.2.2	Evaluación del Control Interno.....	118
4.2.2.1	Definición de Control Interno.....	118
4.2.2.2	Elementos del Control Interno.....	119
4.2.2.3	Modelos de Evaluación del Control Interno.....	129
4.2.2.4	Herramientas de Evaluación del Control Interno.....	132
4.2.2.5	Riesgo de Auditoría.....	135
4.2.2.6	Pruebas de Auditoría.....	137
4.2.2.7	Técnicas de Auditoría.....	138
4.2.2.8	Programa de Auditoría.....	140
4.2.3	Ejecución del Trabajo.....	141
4.2.3.1	Evidencia de Auditoría.....	142
4.2.3.2	Papeles de Trabajo.....	143
4.2.3.3	Hallazgos de Auditoría.....	147
4.2.3.4	Indicadores de Gestión.....	148
4.2.4	Comunicación de Resultados.....	150
4.2.4.1	Informe de Auditoría.....	152
4.2.5	Evaluación Continua.....	152

ÍNDICE DE CONTENIDOS TOMO II

CAPÍTULO V

5	EJERCICIO PRÁCTICO	
5.1	Planificación.....	153
5.1.1	Planificación Preliminar.....	153
5.1.2	Planificación Específica.....	185
5.1.3	Programas de Trabajo.....	238
5.2	Ejecución del Trabajo de Auditoría.....	244

5.3	Comunicación de Resultados.....	317
-----	---------------------------------	-----

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones.....	352
6.2	Recomendaciones.....	354

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°	Detalle	Página
1	Conformación Colvida.	16
2	Puntos de atención empresa de Seguros Colvida.....	21
3	Organigrama estructural de la Compañía de Seguros Colvida.....	23
4	Círculo de calidad del personal del Área Administrativa de la Compañía de Seguros Colvida.....	25
5	Círculo de Calidad del Área Comercial de la Compañía de Seguros Colvida.....	26
6	Organigrama Funcional Gerentes de la Compañía de Seguros Colvida.....	28
7	Organigrama Funcional al Área Administrativa y de Logística de la Compañía de Seguros Colvida.....	29
8	Organigrama Funcional al Área Financiera Contable de la Compañía de Seguros Colvida.....	30
9	Diagrama de Flujo Proceso de Adquisiciones.....	58
10	Diagrama de Flujo Proceso de Suministros y Materiales.	62
11	Diagrama de Flujo Proceso de Recaudos.....	66
12	Diagrama de Flujo Proceso de Elaboración de Balances	70
13	Diagrama de Flujo Proceso de Administración de Inversiones.....	74
14	Diagrama de Flujo Proceso de Declaración de Impuestos..	78
15	Producto Interno Bruto.....	86
16	Tasa de Variación del PIB por País.....	87
17	Tasa de Inflación.....	88
18	Balanza Comercial.....	89
19	Captaciones de la Banca Privada.....	90
20	Evolución de las Tasas de Interés.....	91
21	Desempleo y Subempleo.....	93
22	Desempleo en Sudamérica 2009.....	94

23	Modelo de las Fuerzas de Porter.....	99
24	Número de Aseguradoras en el Mercado.....	104
25	Distribución del Mercado de Seguros.....	106

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Detalle	Pág.
1	Integración Capital Colvida. Escritura de Contitución.1999. (En miles de dólares).....	18
2	Integración Capital Colvida. 10 diciembre del 2008	19
3	Principales Ejecutivos de Colvida.....	23
4	Condiciones para cliente preferencial. Colvida 2008....	49
5	Ranking de Seguros de Vida Ecuador.....	107
6	Matriz FODA.....	108

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

PT.PP	Programa de Trabajo Planificación Preliminar
PP.1	Narrativa de Visita de Reconocimiento e Indagación Electrónica
PP.2	Narrativa de la Visita a las Instalaciones
PP.3	Narrativa de la Entrevista
	Narrativa Comunicación con Auditores Antecesores y Evaluación
PP.4	Preliminar del Riesgo Inherente
PP.5	Carta de solicitud de Base Legal
PP.6	Narrativa Resumen de la Normativa
PP.7	Descripción de la Estructura Organizativa
PP.8	Plan Global de Auditoría
PT.PE	Programa de Trabajo Planificación específica
PE	Planificación Especifica de Auditoría
ECI.1	Cuestionario de Control Interno
ECI.2	Evaluación del Riesgo de Control
ECI.3	Riesgo de Auditoría
ECI.4	Informe de Control Interno
A.A	Programa de Trabajo Proceso de Adquisiciones
A.S	Programa de Trabajo Proceso de Provisión de Suministros y Materiales
A.R	Programa de Trabajo Proceso de Recaudos por Caja
F.I	Programa de Trabajo Proceso de Inversiones
F.D	Programa de Trabajo Proceso de Declaración de Impuestos

F.B Programa de Trabajo Proceso de Elaboración de Balances

Proceso de Adquisiciones

AA.1 Análisis al Cumplimiento de Requerimientos

AA.1.1 Análisis al Cumplimiento de Requerimientos

AA.2 Análisis de Cotizaciones Cumplidas

AA.2.1 Análisis de Cotizaciones Cumplidas

AA.3 Análisis de Uso de Recursos

AA.3.1 Análisis de Uso de Recursos

AA.4 Análisis de Tiempo de Respuesta

AA.4.1 Análisis de Tiempo de Respuesta

Proceso de Provisión de Suministros Papelería y Materiales

AS.1 Análisis Cumplimiento de Pedidos

AS.1.1 Análisis Cumplimiento de Pedidos

AS.2 Análisis Mantenimiento Mínimo de Stock

AS.2.1 Análisis Mantenimiento Mínimo de Stock

AS.3 Análisis de Tiempo de Respuesta a Pedidos

AS.3.1 Análisis de Tiempo de Respuesta a Pedidos

AS.4 Análisis de Perdidas en Bodegas

AS.4.1 Análisis de Perdidas en Bodegas

Proceso de Recaudos por Caja

AR.1 Análisis de Eficiencia de Cobro

AR.1.1 Análisis de Eficiencia de Cobro

AR.2 Análisis Depósitos de Cheques

AR.2.1 Análisis Depósitos de Cheques

AR.3 Análisis de Precisión en el Registro

AR.3.1 Análisis de Precisión en el Registro

AR.4 Análisis de Eficiencia de Interface

AR.4.1 Análisis de Eficiencia de Interface

Proceso de Inversiones

FI.1 Análisis de cumplimiento de cotizaciones

FI.1.1 Análisis de cumplimiento de cotizaciones

FI.2 Análisis de aprobaciones

FI.2.1 Análisis de aprobaciones

FI.3 Análisis de cumplimiento de inversiones

FI.3.1 Análisis de cumplimiento de inversiones

FI.4 Análisis de envío a custodia

FI.4.1 Análisis de envío a custodia

Proceso de Declaración de Impuestos

FD.1 Análisis cumplimiento de fechas

FD.1.1 Análisis cumplimiento de fechas

FD.2 Análisis cumplimiento de fechas

FD.2.1 Análisis cumplimiento de fechas

- FD.3** Análisis de aprobaciones
- FD.3.1** Análisis de aprobaciones
- Proceso de Elaboración de Balances**
- FB.1** Análisis de envío de Balances
- FB.1.1** Análisis de envío de Balances
- FB.2** Análisis de validación de Balances
- FB.2.1** Análisis de validación de Balances
- FB.3** Análisis de aprobación de Balances
- FB.3.1** Análisis de aprobación de Balances

ÍNDICE DE HALLAZGOS

- H.1.1** Falta de capacitación del Personal Nuevo
- H.1.1.1** Resumen Programa de Capacitación
- H.1.2** Falta de Segregación de Funciones de Administración de bodega
- H.1.2.1** Registro de Función en Bodega
- H.1.3** Falta de Supervisión de los Ingresos y Egresos de Bodega
- H.1.3.1** Análisis de Supervisión de Bodega
- H.1.4** Ineficiencia de los Sistemas Informáticos
- H.1.4.1** Análisis de la Elaboración de Estructuras
- HA.1** Desconocimiento de Políticas de Compra
- HA.2** Incumplimiento de Políticas de Compra
- HA.3** Ineficacia en el Tiempo de Adquisición de los Requerimientos
- HS.1** Desconocimiento de la Política de Provisión de Suministros de Papelería y Materiales
- HS.2** Incumplimiento de los Stock Mínimo de Bodega Provisión de Suministros de Papelería y Materiales
- HS.3** Incumplimiento de las Fechas de Entrega de los Pedidos
- HS.4** Provisión de Suministros de Papelería y Materiales
- HR.1** Perdidas por Baja de Inventarios Provisión de Suministros de Papelería y Materiales
- HI.1** Ineficiencia en el Proceso de Interface Proceso de Recaudos de Caja
- HI.2** Incumplimiento de la Política de Inversiones
- HD.1** Incumplimiento de Inversiones Obligatorias
- HD.2** Incumplimiento con las fechas de declaración de impuestos
- HB.1** Incumplimiento con las fechas de envío del anexo transaccional
- HB.2** Incumplimiento con las fechas de envío de Balances
- HB.2** Existencia de balances no validados por la Superintendencia

TEMA

“Auditoría de Gestión al Área Administrativa -Financiera de la Compañía de Seguros COLVIDA S.A” en la ciudad de Quito por el periodo comprendido entre 01 enero al 31 de diciembre del 2009.



RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad, la Auditoría de Gestión es un elemento vital para el desarrollo de las actividades de una empresa, ya que permite a los ejecutivos conocer las deficiencias causantes del incumplimiento de las metas trazadas y ayuda a la toma de acciones tanto preventivas como correctivas para la solución de estos problemas.

La Auditoría de Gestión tiene como finalidad la mejora de los procesos y actividades con miras a alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia, a través de las sugerencias constructivas, y recomendaciones emitidas por el auditor, en la búsqueda constante de optimizar la productividad global de la compañía.

El auditor tiene que examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas.

Con este antecedente se propone el presente trabajo, el mismo que contiene 6 capítulos, los cuales se detalla a continuación:

El capítulo uno contiene un detalle de los antecedentes a la constitución de la Compañía de Seguros Colvida, en 1999, como resultado de la escisión del departamento de vida de Seguros Colonial del Ecuador y el aporte de capital de Seguros Bolívar de Colombia, dentro de una industria aseguradora con un desarrollo histórico lento pero con proyecciones positivas para el futuro.

Dentro de este capítulo se incluye también una descripción de la integración del capital de Colvida, el mismo que asciende a un millón cuarenta y tres mil quinientos dólares y se describen las principales funciones del directorio y el presidente ejecutivo según lo detallan los estatutos de la compañía.

Se describen gráficamente las sucursales de la empresa y de igual manera la estructura organizacional de la misma, a través de los organigramas estructurales, de personal y funcionales, en donde se puede resaltar los niveles jerárquicos que posee la compañía siendo el cliente el nivel más alto, así como las líneas de comunicación y de mando.

El capítulo dos es una compilación del direccionamiento estratégico de la Compañía de Seguros Colvida, establecida y aprobada por los principales directivos, la misma que consta en el manual de calidad establecido por la empresa. En este capítulo se puntualiza la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y valores propios de la empresa.

Finalmente se hace una breve descripción de los productos de vida individual y de grupo que la compañía ofrece, así como los servicios adicionales que entrega a sus clientes.

Por su parte, el capítulo tres es un análisis de la situación actual de la compañía, en razón de los elementos que influyen sobre su accionar, tanto de tipo externo como: indicadores macroeconómicos, situación política y legal del país; así como de tipo interno como: el sector industrial, proveedores, clientes y competencia.

Además este capítulo contiene una descripción de los procesos que se efectúan en el área administrativa y financiera de la Compañía de Seguros Colvida, de los cuales se desprenden indicadores, políticas, subprocesos, base legal, entre otros.

El capítulo cuatro es un resumen de la teoría existente al respecto de la Auditoría de Gestión, sus elementos y sus fases. La metodología a utilizar para el examen a los procesos del Área Administrativa-Financiera parte de la planificación la misma que se divide en planificación preliminar y posteriormente en la planificación específica, se conceptualiza de igual manera la ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados.

En el quinto capítulo se muestra el desarrollo de la auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera de Colvida, se inicia con la planificación preliminar en donde se detalla el conocimiento previo de la compañía y del departamento a examinar, posteriormente se evalúa el control interno para determinar la profundidad y extensión de las pruebas de auditoría, las mismas que se detallan en el programa de trabajo. Posteriormente se encuentran los papeles de trabajo de la ejecución junto con los hallazgos encontrados. Finalmente se efectúa la comunicación de resultados a través del informe.

El capítulo seis contiene las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

EXECUTIVE SUMMARY

Currently, the management audit is a vital element in the development of activities of a company, allowing executives to meet the non-compliance deficiencies of the goals and helps taking preventive and corrective actions for solving these problems. The management audit is aimed at improving processes and activities in order to achieve better levels of efficiency, effectiveness, economy, ecology and ethics, through the constructive suggestions and recommendations made by the auditor, in the constant search optimize the overall productivity of the company.

The auditor has to examine and assess the methods and performance in all areas. Evaluation factors include the economic outlook, the proper use of personnel and equipment and systems for satisfactory operation. In the performance audit studies are conducted to identify gaps cause difficulties, are current or potential irregularities, jams, neglect, unnecessary losses, wrong actions, poor collaboration friction between executives and a general lack of knowledge or from what is a good organization.

The auditor's responsibility is to assist and support management in identifying areas that can be carried out valuable savings and implemented best management techniques. With this background it is proposed in this work, it contains 6 chapters, which are detailed below:

Chapter one contains a detail of the background to the establishment of Colvida Insurance Company in 1999 as a result of the division of the Department of Colonial Life Insurance of Ecuador and the capital contribution of Colombia Seguros Bolívar, in a insurance industry with a historical development slow but positive projections for the future.

In this chapter also includes a description of the integration of capital Colvida, the same that is one million forty-three thousand five hundred dollars and describes the main functions of the board and CEO as detailed in the company statutes.

Graphically described branches of the company and likewise the same organizational structure, through the organizational, structural and functional staff, where they can highlight the hierarchy that owns the business and their customers the highest level and lines of communication and command.

Chapter two is a compilation of the strategic direction of Colvida Insurance Company, established and approved by the principals, the same as stated in the quality manual provided by the company. This chapter points out the mission, vision, objectives, strategies, policies and values of the company.

Finally, a brief description of the products of individual and group life that the company offers and additional services delivered to customers.

For his part, chapter three is an analysis of the current situation of the company, because of the elements that influence on their actions, both external such as: Macroeconomic indicators, political and legal situation of the country, as well as internal rate as industry, suppliers, customers and competition.

Furthermore, this chapter contains a description of the processes that take place in the administrative and financial Colvida Insurance Company, of which emerge indicators, policies, threads, legal basis, among others.

The chapter is a summary of existing theory about the Audit of Management, elements and phases. The methodology used for examining the processes of Administration-financial planning part of it which is divided into preliminary planning and later in specific planning, likewise conceptualized the implementation of fieldwork and reporting of results .

In the fifth chapter shows the development of the management audit of the Financial Administrative Area Colvida, begins with preliminary planning where detailed prior knowledge of the company and the department to examine, then evaluates the internal control to determine the depth and extent of audit tests, the same as those detailed in the agenda. Then there are the working papers of the execution along with the findings. Finally, making the communication of results through the report.

Chapter six contains the conclusions and recommendations of the thesis.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1 Antecedentes Generales

En la vida estamos expuestos a muchas situaciones que pueden trascender negativamente en nuestra salud, nuestras pertenencias o, incluso, privarnos de la vida. Todo ello lleva consigo, un gasto económico que la mayoría de las veces, resulta muy elevado. Es por ello que quizá sea conveniente la adquisición de un seguro que cubra el daño, al menos en cuanto a los gastos se refiere.

El Seguro no es otra cosa más que el contrato que una persona establece con una empresa aseguradora. Este contrato, denominado póliza, compromete a la empresa a que si la persona que compró el seguro sufre algún daño en su persona como: enfermedades, accidentes e incluso la muerte, o en algunos de sus bienes por cualquier motivo estipulado previamente en el contrato, dicha persona o quien ella haya designado como beneficiario recibirá la cantidad de dinero acordada en la póliza. A este dinero se le conoce como Indemnización y es entregada por la empresa aseguradora una vez sucedido el siniestro.

Las empresas aseguradoras no únicamente retribuyen con dinero el daño que el asegurado o alguna de sus pertenencias hayan sufrido, sino que, según el tipo de aseguradora y de contrato, pueden llegar a reparar ese daño. De la misma forma, la póliza establece la cantidad de dinero que el asegurado deberá pagar a la empresa cada mes o en el tiempo que ambos hayan acordado. A este valor que se le paga a la Compañía de Seguros se le denomina prima.

Es importante resaltar que no se podrá contratar un seguro cuando el interesado haya sufrido un accidente o desarrollado alguna enfermedad, ni cuando el automóvil, por ejemplo, ya esté chocado o haya sido robado.

La palabra “Seguro” proviene del latín *Securus*, que significa libre y exento de todo peligro, daño o riesgo y en la actualidad constituye un contrato por el cual una persona natural o jurídica, se obliga a resarcir pérdidas o daños que ocurran en los bienes o en la integridad del asegurado. El objeto del Seguro es reducir su exposición al riesgo de experimentar grandes pérdidas y garantizar la protección contra siniestros importantes y problemáticos, a cambio de pagos fijos.

Por otro lado, la forma como se agrupan los diferentes productos se reconoce como ramo de seguros, en el Ecuador se dividen en dos que son: ramo general y ramos de vida. La ley general de Seguros del Ecuador, en su Título I, capítulo 3 define a las empresas que trabajan en estos dos ramos de la siguiente manera:

- **“Las de seguros generales.-** Son aquellas que aseguren los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianza o garantías.”
- **Las de seguros de vida.-** Son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios.”

El seguro de vida ofrece cuatro beneficios principales:

- Reemplazar el ingreso perdido

- Ayudar a los familiares del asegurado a cancelar sus deudas pendientes,
- Ayudar a cubrir futuras necesidades de la familia
- Ofrecer fondos inmediatos y libres de impuestos para abonar los gastos relacionados con la defunción.

La primera compañía de seguros en el Ecuador se constituyó en el año de 1940, de esa época acá, poco se ha desarrollado esta industria en el Ecuador, en casi 70 años apenas se han constituido 6 entidades especializadas en los ramos de vida, 23 en los ramos combinados y 13 que operaron en seguros generales; mostrándose un total de 42 compañías de seguros privados, a las que habría que adicionar las 2 reaseguradoras nacionales.

En relación a otros mercados, la Superintendencia de Bancos y Seguros indica que la industria del seguro en el Ecuador ha caminado a paso lento. El índice de progreso financiero en el área de servicios de seguros de Ecuador (1.71%), a pesar de ser inferior a los registros de otros países de la región (Brasil 9.47% Chile 4.10%; Colombia 2.58%; México 1.99%), ha observado variaciones anuales positivas sustentadas en una mayor producción del sector, superando a países con mayor población y extensión territorial como (Perú 1.19% y Venezuela 1.51%)

El mercado de los seguros a nivel mundial es un negocio muy rentable pese a los riesgos que genera. En el país este sector ha mantenido un nivel estable, pero eso no ha ayudado a obtener un mejor crecimiento de los seguros, y esto puede ser el poco desarrollo que se ha visto del sector. En parte, la baja familiarización que existe dentro del país para con los seguros (de cualquier tipo) y los beneficios que estos generan son una de las razones para el poco desarrollo.

Esta tendencia se ha sustentado en la producción de las aseguradoras de vida, en el ramo de vida en grupo; y de aquellas compañías que trabajan en los ramos generales y mixtos, las cuales respaldan su crecimiento en mayores ingresos por primas de seguros directos especialmente de vehículos e incendio y líneas aliadas, cuya participación es superior al resto de ramos.

También el sector se ha favorecido de la dolarización en el país, ya que esta ha contribuido a disminuir el riesgo cambiario en actividades como los seguros, hecho que ha permitido a las empresas realizar una mejor planificación al mediano y largo plazo.

El 3 de abril de 1998 entra en vigencia la reforma de ciertos artículos de la Ley General de Seguros, dentro de los cambios existentes se indica que las empresas de seguros son: de seguros generales, de seguros de vida y las que operaban en conjunto en las dos actividades, antes de la vigencia de estas reformas.

Las empresas de seguros que se constituyeron a partir del 3 de abril de 1998, sólo podrán operar en seguros generales o en seguros de vida.

Dentro de esta ley, se define a las compañías de seguros de vida como aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios.

Además se especifica que las empresas de seguros de vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propias. Las empresas de seguros que operen conjuntamente en los ramos de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, continuarán manteniendo contabilidades separadas.

La obligatoriedad de contabilidades distintas para cada ramo de los seguros, incita a Colonial, Compañía de Seguros, a tomar decisiones frente a la administración financiera contable de la compañía.

Con este antecedente la Junta General de accionistas de Colonial se reúne el 2 de octubre de 1998, con la finalidad de escindir la compañía, separando al departamento de vida y creando una nueva figura jurídica resultante de dicha escisión, además se decide disminuir el capital de Colonial y efectuar el traspaso de las cuentas patrimoniales de los accionistas a la Compañía naciente.

Una vez resueltos estos puntos y junto con el aporte de capital efectuado por Seguros Bolívar de Colombia, se efectúa en Quito la escritura pública de Escisión de capital de Colonial Compañía de Seguros y Reaseguros y Constitución de Colvida S.A.

1.2 Base Legal

1.2.1 Normas generales

- **Constitución de la República del Ecuador, publicada en registro oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008.** La constitución al respecto del sistema financiero en general, el cual incluye al sector asegurador, ha dedicado el capítulo cuarto, sección octava de este cuerpo legal, por medio de los 5 artículos (308-312) a definir aspectos como:

Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable, además indica la intervención del estado en las mismas.

El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control autónomas, específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez.

Por otro lado, la Constitución en su título séptimo, régimen del buen vivir, sección tercera, Seguridad Pública, artículo 373, indica, que los seguros públicos y privados, sin excepción, contribuirán al financiamiento del seguro social campesino a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- **Ley General de Seguros – Codificación, publicada en Registro Oficial No. 290 de 3 de abril de 1998.** Esta ley define en detalle los principales conceptos vinculados al sistema de seguros privados del Ecuador.

En su Título I, Ámbito de la ley, artículo 1 y 2, indica como sus integrantes a: todas las empresas que realicen operaciones de seguros, las compañías de reaseguros, los intermediarios de reaseguros, los peritos de seguros; y, los asesores productores de seguros; y define a la Superintendencia de Bancos y Seguros como ente de vigilancia y control de los mismos.

Por otro lado, en su título dos, capítulo primero, la Ley general de seguros detalla los procesos de la constitución y autorización para la conformación de una Compañía de Seguros, e indica el capital y las reservas que deben constituirse con este fin.

En este mismo título direcciona el funcionamiento de los integrantes del sistema de seguros privados, así como su administración. En el capítulo segundo, define norma de prudencia técnica financiera, en la que se detallan las reservas técnicas a constituirse, entre las que se puntualizan:

- Reservas de riesgos en curso
- Reservas Matemáticas
- Reservas para Obligaciones Pendientes
- Reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos.

Además se estructuran normas para el manejo de la solvencia. En los capítulos del tres al nueve, se habla de pólizas y tarifas así como de reaseguros. Se define también las normas para la vigilancia, control e información del sistema de seguro privado y para la ejecución de auditorías externas, consecuentemente se norma de las limitaciones, prohibiciones, sanciones y acciones a efectuarse en el sistema.

La ley además en su Título tres, indica los procedimientos para la cesión, fusión, regularización, liquidación de instituciones del sistema de seguros privados, conjuntamente se detallan disposiciones generales, reformatorias, transitorias y derogatorias para la aplicación de esta ley.

- Reglamento a la Ley General de Seguros, Decreto 1510, publicado en Registro Oficial No. 342 de 18 de junio de 1998.
- Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147, Registro Oficial 123 del 23 de diciembre 1963

- Registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros - Resolución JB_2001_289 del 9 de enero del 2001.
- Ley de Transparencia LOTAIP

1.2.2 Normas del Sistema Financiero

- Resoluciones Junta Bancaria
- Resoluciones Superintendencia de Bancos y Seguros
- Circulares Sistema Financiero

1.2.3 Normas de La Compañía de Seguros COLVIDA S.A.

- Escritura de Escisión de capital de Colonial Cía. de Seguros y Reaseguros y Constitución de Colvida S.A. elaborada el 10 de febrero de 1999.
- Escritura de aumento de capital
- Código de ética de la Compañía
- Reglamento Interno de trabajo de la Compañía de Seguros Colvida S.A

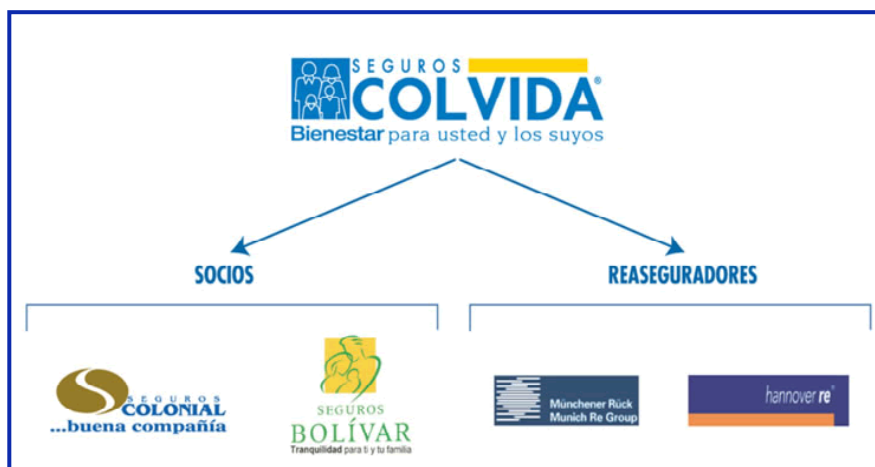
1.3 La Empresa

1.3.1 Reseña Histórica

Colvida, Compañía de Seguros de Vida se constituye en febrero de 1999 y da inicio a sus operaciones el 7 de diciembre de 1999, una vez expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros el certificado de Autorización para operación de la compañía en los seguros del ramo de vida, de acuerdo con la resolución SB-INS-99-430 de esta fecha.

Colvida nace domiciliada en la Ciudad de Quito, cuya matriz se encuentra ubicada en la Calle José Luis Tamayo No. 1049 y Lizardo García, Sector de la Mariscal. A través de los primeros 10 años de vida ha logrado aperturar sucursales en las más importantes ciudades del país, generando empleo para más de 200 personas en contratación directa. En el gráfico siguiente se presenta a los socios y reaseguradores de la Compañía:

Gráfico N° 1. Conformación Colvida.



Fuente: <http://www.seguroscolvida.com/portal/index.php?option=com>

Elaborado por: Seguros Colvida. Comité Ejecutivo

La Compañía actualmente tiene 10 establecimientos de los cuales 9 corresponden a agencias dedicadas exclusivamente a la comercialización de seguros y uno, la oficina matriz, que se encarga de administración de las operaciones técnicas, financieras, contables y de logística a nivel nacional. Las agencias se encuentran ubicadas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ibarra, Riobamba, Loja, Machala y Ambato.

Los productos con los que cuenta son: Seguros de Vida en Grupo, Desgravamen, Vida Individual y Accidentes Personales, los cuales se ofertan y colocan en función de las necesidades y capacidad de pago de los Clientes.

Los resultados obtenidos a esta fecha le han permitido crecer y consolidarse entre las principales empresas aseguradoras de este sector. Colvida tiene una planificación estratégica la cual se constituye como una herramienta que, sumada a la gestión administrativa, contribuye al logro de los objetivos de desarrollo planteados.

1.3.2 Objeto de la Compañía

Colvida S.A. se rige por su Estatuto, por la Codificación de la Ley General de Seguros y su respectivo reglamento, por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como por las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

Según los estatutos, es objeto de la Compañía de Seguros Colvida S.A:

- La contratación de Seguros y Reaseguros, Retrocesiones y Coaseguros sobre riesgos personales y especialmente sobre la vida: vida individual, colectivos de vida, pensiones, salud, accidentes personales, vida en grupo, educativo, previsionales de invalidez y sobrevivencia.
- Realizar las operaciones que las leyes permitan efectuando actos o contratos relacionados con los fines que esta sociedad persigue.
- Intervenir como fundadora o parte creadora de otra sociedad.

1.3.3 Capital de la Compañía

El capital inicial de la Aseguradora fue de Dos mil seiscientos sesenta y un millones cuatrocientos ochenta mil sucres, divididos en acciones ordinarias de mil sucres cada una, el mismo que estaba dividido según se presenta en el cuadro de página siguiente S.A.

Cuadro N° 1. Integración Capital Colvida. Escritura de Contitución.1999. (En miles de dólares)

Accionistas	Capital inicial	Capital pagado	Aportes accionista	Traspaso cuentas patrimoniales de colonial a colvida				Total capital social	No. Acciones	% de Part.
				Reservas especiales	Rev. patrimonio	Aportes futuras capit.	Total traspaso patrimonio			
Seguros Bolívar	1.330.799,00	1.330.799,00	-	-	-	-	-	1.330.799,00	1.330.799,00	50%
Colonial Compañía de Seguros	977.200,00	977.200,00	-	-	-	-	-	977.200,00	977.200,00	36.72%
Juan Carlos Correa	-	-	145.999,00	3.011,95	4,10	3.011,95	6.028,00	152.022,00	152.022,00	5.71%
Juan Fernando Correa	-	-	33.952,00	700,45	1,90	700,45	1.402,00	35.354,00	35.354,00	1.33%
Carlos Alberto Avellán Arteta	-	-	28.859,00	595,39	1,23	595,39	1.192,00	30.051,00	30.051,00	1.13%
María Elena Sánchez	-	-	25.464,00	525,34	0,32	525,34	1.051,00	26.515,00	26.515,00	1.00%
Juan Francisco Ballesteros	-	-	17.825,00	367,74	0,52	367,74	736,00	18.561,00	18.561,00	0.70%
Francisco Nicolás Cobo	-	-	16.976,00	350,23	0,55	350,23	701,00	17.677,00	17.677,00	0.66%
Santiago Pallares Pinto	-	-	16.976,00	350,23	0,55	350,23	701,00	17.677,00	17.677,00	0.66%
Diana Pallares Pinto	-	-	16.976,00	350,23	0,55	350,23	701,00	17.677,00	17.677,00	0.66%
Juan Moncayo Moncayo	-	-	14.430,00	297,69	0,61	297,69	596,00	15.026,00	15.026,00	0.56%
Proseguros Nacionales	-	-	13.581,00	280,18	0,64	280,18	561,00	14.142,00	14.142,00	0.54%
Roberto Peña Durini	-	-	8.488,00	175,11	0,74	175,11	351,00	8.839,00	8.839,00	0.33%
TOTALES	2.307.939	2.307.939	339.521	7.005	11	7.005	14.020	2.661.480	2.661.480	100.00%

Fuente: Escritura Pública de Constitución Compañía de Seguros Colvida

Elaborado por: Junta General de Accionistas

Posteriormente se han efectuado aumentos de capital en la compañía, el último se efectuó el 10 de diciembre del 2008, dando como resultado un capital suscrito y pagado de un millón cuarenta y tres mil quinientos dólares (1.043.590,00), conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 2. Integración Capital Colvida. 10 diciembre del 2008
(En miles de dólares)

ACCIONISTAS	CAPITAL PAGADO (USD)	N° DE ACCIONES
Seguros Bolívar S.A	\$517.385,00	517.385
Seguros Colonial S.A	\$521.795,00	521.795
Inversora 2010	\$4.410,00	4.410

Fuente: Escritura Pública De Aumento de Capital

Elaborado por: Junta General de Accionistas

La Compañía de Seguros de Vida Colvida S.A, según sus estatutos, está gobernada por la Junta General de Accionistas y administrada por el Directorio y el Presidente Ejecutivo de la Compañía. A continuación presentamos como se encuentra constituida la empresa según los estatutos de la empresa:

1.3.4 Directorio

Según el artículo Vigésimo segundo, del capítulo quinto, de los estatutos de Colvida, se indica que el Directorio es nombrado por la Junta General de Accionistas y está conformado por:

- Presidente de la Compañía
- Vicepresidente de la Compañía
- Cinco directores principales

En el mismo capítulo en su artículo vigésimo séptimo se expresa que, son atribuciones del directorio:

- Nombrar al presidente ejecutivo
- Orientar y dirigir los negocios de la compañía
- Vigilar el cumplimiento de las resoluciones de la Junta General de accionistas.
- Resolver el establecimiento de sucursales y agencias
- Examinar y pedir informes a los comisarios.
- Autorizar las acciones legales del Presidente Ejecutivo
- Nombrar gerentes y subgerentes
- Aprobar los contratos de reaseguros, entre otras.

1.3.5 Presidente Ejecutivo

En el capítulo sexto de los estatutos de Colvida, en particular en los artículos trigésimo primero y trigésimo tercero, se expresa que, el presidente ejecutivo es el representante legal de la Compañía y durará dos años en sus funciones pudiendo ser reelegido de forma indefinida. Son sus atribuciones:

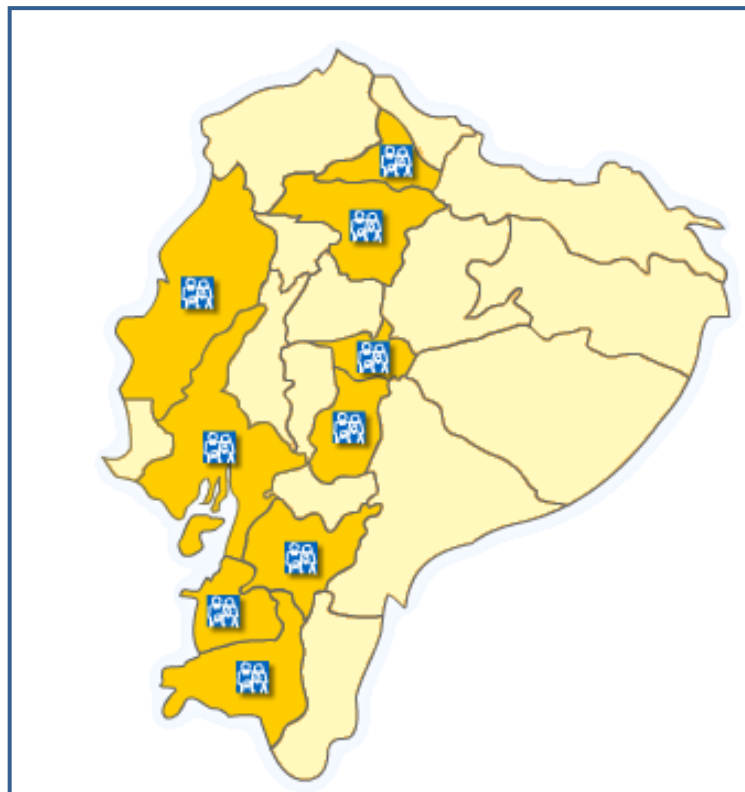
- Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- Ejercer la administración de la compañía.
- Designar, remover y fijar remuneraciones de los empleados
- Girar, endosar y aceptar documentos mercantiles
- Pagar siniestros
- Vigilar la contabilidad
- Presentar informes mensuales al directorio
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes, entre otras.

1.3.6 Sucursales

Actualmente Colvida cuenta con agencias en 9 de las principales ciudades del Ecuador como son:

- Matriz Quito (1999)
- Quito (2007)
- Guayaquil (2000)
- Cuenca (2007)
- Ambato (2000)
- Loja (2006)
- Riobamba (2006)
- Ibarra (2007)
- Manta (2002)
- Machala (2007)

Gráfico N° 2. Puntos de atención empresa de Seguros Colvida



Fuente: http://www.seguroscolvida.com/portal/index.php?option=com_wrapper&view

Elaborado por: Seguros Colvida Servicio al cliente y Mercadeo

1.3.7 Organigramas

Organigrama es una representación gráfica que expresa en términos concretos y accesibles la estructura, jerarquía e interrelación de las distintas áreas que componen una empresa u organización y se divide en:

1.3.7.1 Organigrama Estructural

Tienen por objetivo representar sólo la estructura administrativa de una institución o parte de ella. Esto es, conjunto de sus unidades y las relaciones que las ligan.

Por lo tanto expresan:

- Unidades administrativas
- Las relaciones que hay entre ellas.

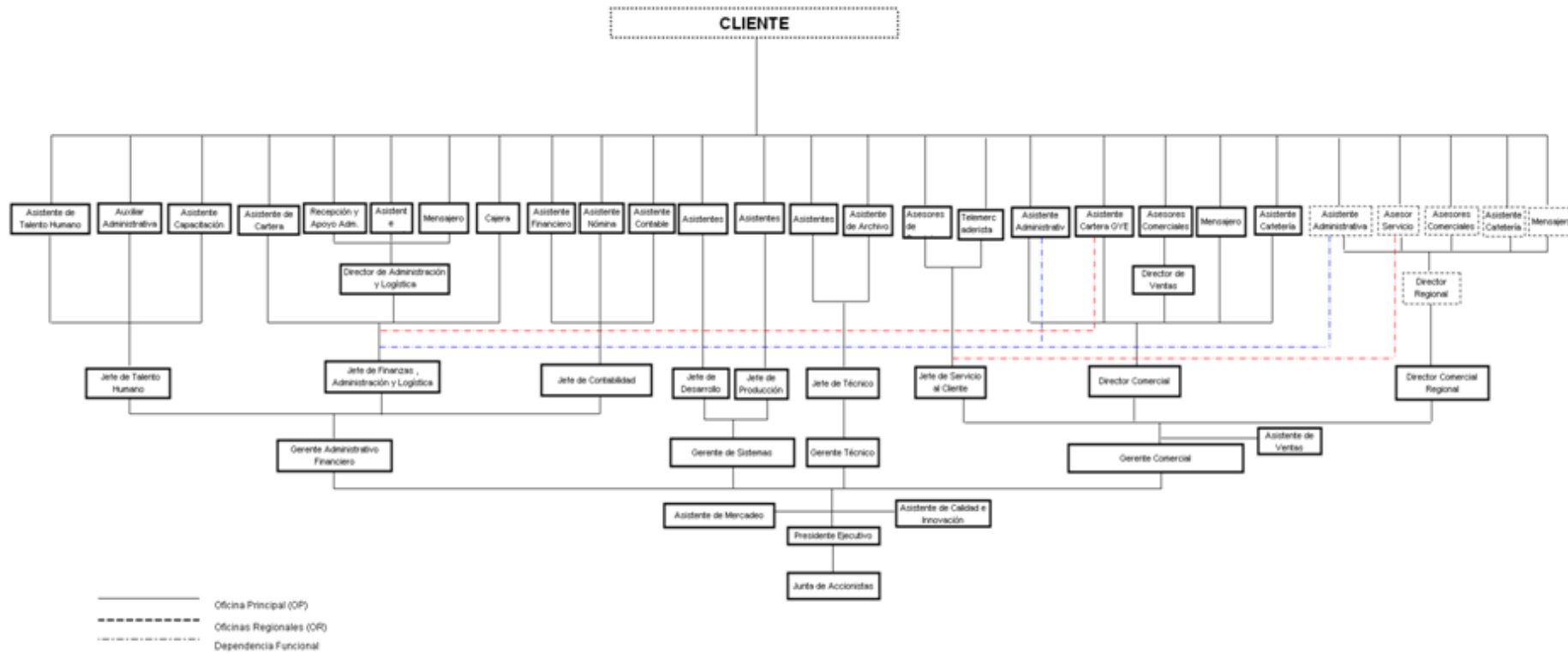
La estructura administrativa es como el esqueleto del organismo. Por ello el organigrama estructural es como la radiografía de la organización.¹

Aquí se puede diferenciar la división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, los jefes y cada grupo de empleados, y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento de la misma.

El Organigrama estructural de la Compañía de Seguros Colvida se presenta en la página siguiente:

¹ www.organigramas.com

Gráfico N° 3. Organigrama Estructural de la Compañía de Seguros Colvida



Fuente: www.seguroscolvida.com.ec\INTRANET

Elaborado por: Seguros Colvida DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

1.3.7.2 Organigrama de Personal

El organigrama de personal muestra cómo se encuentran repartidas las personas dentro de la empresa y a la vez permite identificar el responsable de cada una de las funciones y cargos existentes dentro de la misma.

En el caso de la Compañía de Seguros Colvida se presenta como un círculo de calidad, es por ello que a continuación se muestra un detalle de los nombres de los principales directivos de la compañía:

Cuadro N° 3. Principales Ejecutivos de Colvida

Cargo	Nombre
César Sánchez Sinisterra	Presidente Ejecutivo
Ma. Cristina Rivadeneira	Gerente Adm-Financiera
Marcela Gómez	Gerente Técnica
Guillermo Nariño	Gerente Comercial
Franklin Armijos	Gerente de Sistemas
Mercedes Villavicencio	Jefe Financiera
Marcia Sánchez	Jefe Administrativa

Fuente: Compañía de Seguros Colvida

Elaborado por: Darwin Guano

A continuación se presentan los Círculos de Calidad de Colvida donde se encuentran las personas de acuerdo a su perfil en el área administrativa y comercial ²

² FRANKLIN Enrique Organización de Empresas», Segunda Edición, Mc Graw Hill, 2004, Págs. 79 al 86.

Gráfico N° 4. Círculo de calidad del personal del Área Administrativa de la Compañía de Seguros Colvida



Fuente: www.seguroscolvida.com.ec/INTRANET

Elaborado por: Seguros Colvida DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Gráfico N° 5. Círculo de Calidad del Área Comercial de la Compañía de Seguros Colvida



Fuente: www.seguroscolvida.com.ec\INTRANET

Elaborado por: Seguros Colvida DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

1.2.7.3. ORGANIGRAMA FUNCIONAL

Este tipo de organigramas incluyen las principales funciones que tienen asignada los diferentes puestos, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general³

En la actualidad la Compañía de Seguros Colvida, no cuenta con un Organigrama funcional formalizado y difundido dentro de la empresa, las funciones de cada empleado se encuentran definidas en la descripción de cargos desarrollada por el área de talento humano de la compañía.

Por lo expuesto anteriormente se procedió a elaborar los organigramas funcionales de las diferentes gerencias de la compañía, así como de los departamentos motivos de estudio, Administrativo y Financiero.

A continuación presentamos como están representados los organigramas dentro de la Empresa Colvida de acuerdo a su estructura orgánica, responsable y tomando en cuenta las funciones que desempeña cada uno de ellos de acuerdo al cargo que ocupa dentro de Colvida.

³FLEITMAN Jack, *Negocios Exitosos*», de, McGraw-Hill, 2000, Pág. 246.

Grafico N° 6. Organigrama Funcional Gerentes de la Compañía de Seguros Colvida



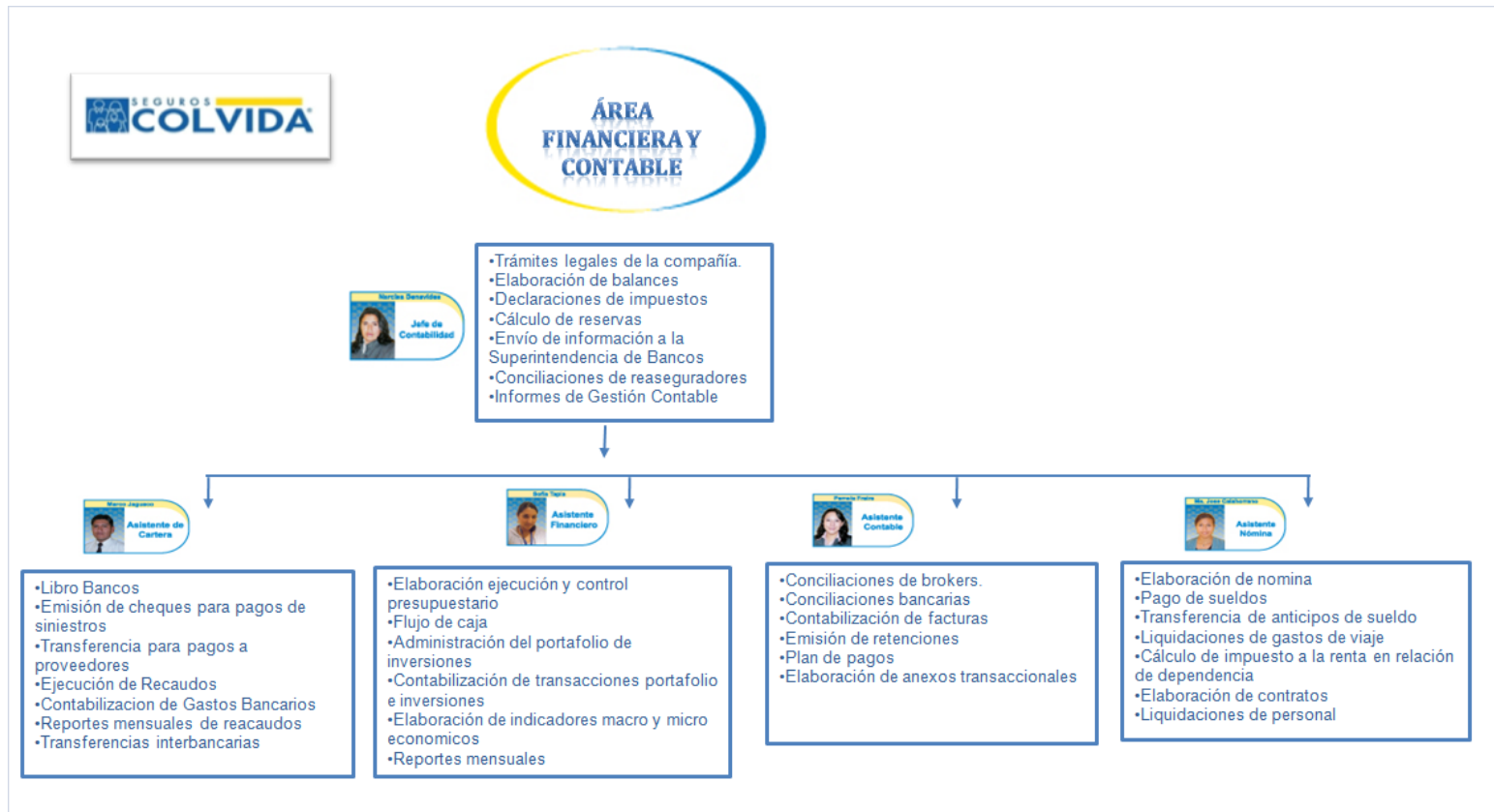
Fuente: Descripción de Cargos (Compañía de Seguros COLVIDA) **Elaborado por:** Darwin Guano Galarza

Gráfico N° 7. Organigrama funcional al Área Administrativa y de Logística de la Compañía de Seguros Colvida



Fuente: Descripción de Cargos (Compañía de Seguros COLVIDA) **Elaborado por:** Darwin Guano Galarza

Gráfico N° 8. Organigrama funcional al Área Financiera Contable de la Compañía de Seguros Colvida



Fuente: Descripción de Cargos (Compañía de Seguros COLVIDA) **Elaborado por:** Darwin Guano Galarza

CAPÍTULO II

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Según consta en el manual de calidad elaborado el año 2005, los puntos del direccionamiento estratégico son los siguientes:

2.1. Misión

“Somos una compañía líder en la prestación de productos y servicios de seguros de vida, dedicada a ofrecer seguridad, bienestar y tranquilidad a nuestros clientes y sus familias, por medio de productos y servicios ajustados a sus necesidades, que nos permitan sostener relaciones permanentes y de largo plazo.

Buscamos mantener nuestra solidez y obtener una rentabilidad atractiva y de largo plazo para los accionistas.

Contamos con una cultura organizacional con principios y valores basados en transparencia y compromiso, aportando al desarrollo sostenible del país, al bienestar de la comunidad y al amor por la naturaleza.”

2.2. Visión

“Seremos una compañía respetada por su liderazgo y rentabilidad. Nuestros productos y servicios serán de alta calidad y son apreciados por nuestros clientes. Nuestras estrategias de fidelización nos permitirán alcanzar altos índices de conservación y se mantendrán alianzas con terceros especializados en productos o servicios.

Nuestros productos estarán diseñados para que generen utilidades y permitan atender con esmero y eficiencia al cliente leal y rentable. La calidad de las inversiones de nuestra empresa es superior y estas garantizan adecuadamente su solidez financiera.

Nuestros colaboradores se caracterizarán por su integridad, profesionalidad, indeclinable lealtad hacia la organización, baja rotación y productividad. Nos distinguiremos por mantener programas eficientes de formación y capacitación a nuestro personal. La compañía se apoyará en la tecnología más apropiada y conveniente para las características del negocio.”

2.3. Objetivos

Objetivo es la expresión de un deseo mediante acciones concretas para conseguirlo, los objetivos deben ser:

- **Claros:** Deben ser claros y concretos sin dar pie a libres interpretaciones.
- **Medibles:** Formulados de manera que su resultado sea tangible
- **Observables:** Que se puedan observar, que se refieran a cosas reales⁴

2.3.1 Objetivo General

Masificar los seguros de vida en el país cumpliendo así una función social, Seguros Colvida a través de sus productos y programas de mercado empresarial, ofreciendo de forma personalizada un seguro de vida voluntario acorde a las necesidades individuales y familiares de los clientes.

⁴ <http://www.apuntesgestion.com/2007/10/29/definicion-objetivos/>

2.3.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia.

Deben cumplir los siguientes requisitos:

- Medibles, que permitan su seguimiento y evaluación.
- Apropriados, a los problemas, objetivos generales y estrategias.
- Temporales, con un período de tiempo específico para alcanzarlos
- Específicos, para evitar diferentes interpretaciones.
- Realistas, es decir, alcanzables, con sentido, desafiantes.⁵

2.3.2.1 Objetivos de la Gestión financiera y contable

- Cumplir en un 90% con las obligaciones con los proveedores en función a los plazos de pago establecidos.
- Lograr que los gastos no deducibles de la compañía por falta de sustento legal no sean superiores al 3% de la utilidad del ejercicio.
- Cumplir con el presupuesto de gastos asignados a cada área en un 98%.
- Cumplir el resultado presupuestado (acumulado) en un 100%.
- Garantizar una rentabilidad promedio del 5% en el portafolio de inversiones de la Compañía.

⁵ http://www.fastonline.org/CD3WD_40/HLTHES/APS/APS07S/ES/CH09.HTM

2.3.2.2 Objetivos de la Gestión de Cobranzas y Cartera

- Recaudar el 85% de la cartera nacional emitida.
- Garantizar que el 95% del saldo de cartera contabilizada no supere los 60 días de vencimiento.

2.3.2.3 Objetivos de la Gestión Técnica

- Verificación del 100% de las pólizas recibidas diariamente.
- Verificar de una muestra del SIS (Sistema Integral de Seguros) que el 98% de las pólizas estén bien digitadas.
- Despachar el 75% de la facturación un día antes de la fecha límite.

2.3.2.4 Objetivos de la Gestión de Sistemas

- Lograr el 80% de cumplimiento en tiempos de requerimiento.

2.3.2.5 Objetivos de la Gestión de Ventas

- Lograr visitar al 80% de los clientes agendados medido a través del informe de producción semanal
- Alcanzar el 66% de efectividad en la consecución de referidos sobre los clientes entrevistados
- Lograr el 20% de efectividad en la venta sobre los clientes entrevistados. Medido a través del informe de producción semanal.

2.3.2.6 Objetivos de la Gestión de Servicio al cliente

- Cumplir el 100% de las proyecciones de ventas para cada ramo y canal. Medido a través de los informe de nómina y proyecciones
- Atender eficazmente el 90% de los servicios en forma oportuna y confiable. Medido a través del Registro de servicios
- Mejorar al 80% los contactos efectivos en el telemarketing

2.4 Productos y Servicios

2.4.1. Productos

A continuación se presenta los productos que oferta la compañía de Seguros Colvida⁶

2.4.1.1 Productos Individuales

- **Póliza Vida Activa** es un plan de protección de vida diseñado para personas naturales o jurídicas que busca cubrir al asegurado y a su familia ofreciéndole bienestar y amparo siempre a su disposición, éste es un producto que lo venden de forma masiva los asesores de la compañía mediante contratos individuales y es cobrado por descuentos por rol de pagos previo con la compañía empleadora.

⁶ http://www.seguroscolvida.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=37

Coberturas:

- Pago del 100% del valor asegurado por cualquier tipo de fallecimiento.
- Doble pago (100% adicional) del valor asegurado por fallecimiento accidental.
- Pago por pérdida o inutilización de miembros accidentalmente.
- Pago del 100% del valor asegurado por incapacidad total o permanente.
- Reembolso hospitalario hasta el 2% del monto asegurado.

Edad:

- Edad máxima de ingreso: 65 años
- Edad máxima de pertenencia: 70 años

El valor asegurado máximo de esta póliza no podrá exceder los \$125.000. El monto de la cobertura por reembolso hospitalario será hasta el 2% del valor asegurado de la opción que sea escogida para la cobertura de vida.

El valor de las primas para este tipo de seguro varía en función de la edad y el monto asegurado.

- **Póliza Vida Activa Plus:** Vida Activa es seguro de vida diseñado para personas naturales que mantengan un vínculo con una tarjeta de crédito, ofreciéndole un sin número de ventajas y beneficios.



Los pagos pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales; Nuestros precios no varían durante los 12 meses.

Coberturas:

- Pago del 100% del valor asegurado por cualquier tipo de fallecimiento.
- Doble pago (100% adicional) del valor asegurado por fallecimiento accidental.
- Pago por pérdida o inutilización de miembros accidentalmente.
- Pago del 100% del valor asegurado por incapacidad total o permanente.
- Reembolso hospitalario hasta el 2% del monto asegurado.

Enfermedades Graves: en caso de haber sido diagnosticado con una de las siguientes enfermedades: cáncer, infarto del miocardio, derrame e infarto cerebral, cirugía arterio coronaria, insuficiencia renal; Seguros Colvida anticipará el 50% del valor del seguro.

Edad:

Para cobertura de vida:

- Edad máxima de ingreso: 65 años
- Edad máxima de pertenencia: 70 años

Para cobertura de enfermedades graves:

- Edad máxima de ingreso: 55 años
- Edad máxima de pertenencia: 65 años

- **Vida Educadores** es un seguro exclusivo para los Docentes Fiscales de las diferentes direcciones provinciales de educación a nivel nacional. En seguros Colvida ponemos a disposición un plan de protección para su bienestar y el de sus seres queridos.

Los pagos pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, por vía rol de pagos o debito automático por ningún motivo se aceptarían pagos en efectivo o cheque, nuestros precios no varían durante los 12 meses.

Coberturas:

- Indemnización del 100% del monto asegurado por cualquier tipo de fallecimiento.
- Doble indemnización (100% adicional) del monto asegurado por fallecimiento accidental.
- Indemnización por desmembración o inutilización de miembros accidental.
- Indemnización del 100% del monto asegurado por incapacidad total o permanente.
- Renta Hospitalaria.

Edad:

Para cobertura de vida:

- Edad máxima de ingreso: 65 años si es profesor activo
 - Edad máxima de pertenencia: 70 años
-
- **Vida Vital** es un seguro exclusivo para los trabajadores de la Salud, ofreciéndole bienestar y protección en todo momento, este producto es comercializado a través de broker o intermediarios de seguros. A esta póliza pueden ingresar únicamente los trabajadores de la salud Ecuatoriana que se encuentren en funciones así como su cónyuge o compañero(a) permanente, la recaudación se efectúa a través de los tesoreros de las casas de salud en las que laboran los asegurados.

Coberturas:

- Vida (Muerte por cualquier causa)
- Doble indemnización por muerte accidental
- Incapacidad total y permanente
- Desmembración por accidente.
- Reembolso hospitalario

Edad:

Para cobertura de vida:

- Edad máxima de ingreso: 65
- Edad máxima de pertenencia: 70 años

2.4.1.2 Productos de Vida por Grupo

- **Vida Grupo:** Este tipo de seguro está orientado a cubrir el riesgo de muerte del grupo de personas que laboran en organizaciones públicas o privadas, mediante contratos en el cual se incorpora a un conjunto de personas que reciben similares beneficios y por el cual cubren los empleadores primas preestablecidas.

Coberturas:

- Vida (muerte por cualquier causa)
- Doble indemnización por muerte accidental
- Desmembración por accidente
- Incapacidad total y permanente
- Sepelio
- Ambulancia

- **Vida Deudores:** Este producto está diseñado para pagar saldos de deudas a entidades no financieras en caso de fallecimiento del deudor.

Coberturas

- Vida
- Incapacidad total y permanente
- **Accidentes Personales:** Quienes están asegurados bajo esta modalidad se protegen del riesgo de muerte accidental.

Coberturas

- Muerte accidental
- Desmembración accidental
- Invalidez total y permanente por accidente
- Gastos médicos por accidente
- Sepelio por accidente
- Beca estudiantil
- Ambulancia por accidente

2.4.2 Servicios

La Compañía de seguros Colvida en su afán de satisfacer las necesidades de sus asegurados les brinda servicios adicionales a las coberturas previstas en sus pólizas, y son:⁷

- **Asistencia Hogar:** Asiste inmediatamente las 24 horas del día en todo el país. Servicio de Conexión. Reparaciones de emergencia en plomería, cerrajería, electricidad y vidrios. Cubre costos de mano de obra y materiales.

Entre las coberturas que presta este servicio están:

⁷ http://www.seguroscolvida.com/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=29&Itemid=47

- Plomería Se envía un técnico especializado que realiza el mantenimiento necesario a las instalaciones de abastecimiento sanitario de la vivienda del asegurado que se encuentren averiadas.
 - Electricidad Cuando se presenta una avería en las instalaciones eléctricas de la residencia del asegurado y a consecuencia se pierda total o parcialmente la energía, se envía un especialista que restablezca el fluido eléctrico.
 - Cerrajería Si en consecuencia de un hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves, o por avería de las cerraduras, se envía a un técnico que permita restablecer el acceso al inmueble y corrija los daños ocasionados si existieren.
 - Vidrios: Si de forma accidental se produjere la ruptura de los vidrios, se envía un técnico que arreglará el hecho hasta por la suma de \$50 por materiales y mano de obra.
 - Conexión profesional: La compañía puede realizar una conexión entre el beneficiario que solicite y un profesional que puede ser abogado, plomero, albañil, médicos etc.
- **Mediphone:** Se entrega este servicio el titular de la póliza, este es un servicio que permitirá al afiliado solicitar los siguientes servicios:

- Consejo Médico Telefónico: El beneficiario podrá efectuar una consulta médica telefónica relacionada con cuadros patológicos durante las 24 horas del día.
 - Asesoría Médica: En caso de lesión o enfermedad el beneficiario podrá solicitar asesoramiento médico, asesoramiento ante cirugías, seguimiento hospitalario.
 - Envío de ambulancia: El beneficiario puede solicitar el envío de una ambulancia la domicilio en caso de emergencia, la cobertura es por \$50 por evento.
 - Envío médico a domicilio: En caso de emergencia el beneficiario puede pedir un médico al domicilio, asumiendo el costo de la consulta.
- **Asistencia Exequial:** Este servicio cubre los gastos en que se incurra como consecuencia del fallecimiento del titular de la póliza, este servicio incluye:
 - Servicio de coordinación en caso de fallecimiento: La compañía efectuará la coordinación y trámites necesarios para la inhumación, cremación o ceremonia funeraria.
 - Transporte o repatriación del fallecido: La compañía se hará cargo, sin límite, de los costos por transporte y repatriación del fallecido en caso que el siniestro se diera en el exterior.

- Gastos funerarios y de inhumación: La compañía asumirá los gastos de servicios funerarios (acta de defunción, funeral, tanatopraxia, ataúd, capilla de velación, carroza fúnebre) y de inhumación hasta por \$1500.

2.5. Políticas

La empresa se seguros Colvida tiene políticas descritas para cada uno de los procedimientos de la Compañía y mantiene políticas generales se ha sintetizado las mismas de la siguiente manera:

2.5.1 Política de Calidad

Seguros COLVIDA busca exceder las expectativas de los clientes, a través de la prestación de un servicio confiable, oportuno y amable, que deleite, agregando valor a la relación con la organización y promueva el mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios.

2.5.2 Política de Garantía

Colvida se obliga, durante el primer mes de vigencia de la póliza, a corroborar, a través de telemarketing, la satisfacción del cliente con respecto al contrato de Seguro de Vida que adquirió.

Esto se refiere a la claridad de la información suministrada, al conocimiento de las condiciones pactadas, a la responsabilidad concerniente al asegurado y a la aseguradora y al entendimiento de las especificaciones del producto.

2.5.3 Política de Cobro

Las primas serán pagadas únicamente por rol de pagos o débito automático, por ningún motivo la compañía acepta pagos en cheques o en efectivo.

2.5.4 Política de Plan de Retorno

Colvida se compromete a ofrecer valores agregados a los clientes según su importancia para la Compañía, estos valores agregados y servicios pueden ser diferentes y pueden aplicarse a las necesidades de las Empresas que tienen convenio con Colvida S.A.

Entre los Valores agregados tenemos Capacitaciones Empresariales, Auspicios a eventos y seminarios, Beneficios especiales solicitados por los Clientes y Beneficios especiales coordinados por el Departamento de Conservación y Servicio al cliente de Colvida S.A.

2.5.5 Políticas de Cotización

Con la finalidad de reducir el riesgo existente en la contratación de pólizas de vida, no se podrán cotizar sin autorización los siguientes grupos: personal de servicio de guardianía privada o pública, personal de servicio en las fuerzas armadas o cualquier entidad militar, personal de tripulación aérea o marítima e integrantes de partidos políticos.

De igual manera los grupos que por ningún concepto serán cotizados: personal de cuerpo de bomberos, personal que labore con materiales explosivos o energía nuclear, grupos musicales, grupos de deportistas profesionales y de deportes de alto riesgo.

2.5.6 Políticas para la Contratación Vida Grupo

Para la contratación del seguro de vida el grupo y vida deudores se requiere mínimo 10 titulares. Para accidentes personales puede ser individual. Para las pólizas de vida en grupo y accidentes personales se ha establecido una prima mínima de US\$ 40,00 mensuales, en caso de no alcanzar esta prima se cotizará trimestral, semestral o anualmente la frecuencia de pago.

La edad para la contratación es de mínimo 18 y máximo 70 años; sin embargo para grupos importantes que represente un riesgo sano para la compañía y generan un ingreso significativo de primas para la compañía se puede extender hasta 75 años con el 50% del valor asegurado del grupo y con un valor asegurado máximo de US\$ 10.000.

El monto máximo a ser otorgado automáticamente y cumpliendo con los requisitos de acuerdo al monto, será de US\$ 100.000 para el seguro de vida en grupo y vida deudores, para accidentes personales US\$ 60.000.

2.5.7 Política de Emisión de Facturas

La emisión de las pólizas tradicionales de vida en grupo y desgravamen se realizará en un tiempo máximo de cinco días laborables y en caso de las sucursales, ocho días laborables.

Requisitos: Para proceder con la emisión de las pólizas de vida grupo, accidentes personales y desgravamen se deberá exigir los siguientes requisitos:

- Carta del cliente y del broker con la orden de emisión;

- Listados de personas con nombres completos, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento en lo posible por medios magnéticos o Internet.
- Para las pólizas de desgravamen se exigirá los listados de los deudores con sus nombres completos, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento y el saldo de la deuda en lo posible por medios magnéticos o Internet.
- La vigencia en la que deberá empezar la póliza. No se emitirán pólizas con más de un mes de vigencia retroactiva y únicamente con una comunicación por parte del Contratante en la que nos certifiquen que no existen siniestros conocidos a la fecha.

2.5.8 Política de Devolución de Primas

La compañía realizará devoluciones de primas a los asegurados en caso de que el asegurado comunicó oportunamente a la compañía su decisión de retirarse del seguro y no se le dio de baja en el sistema, por lo tanto se le siguió cobrando.

Las devoluciones se realizarán al mismo medio de donde fueron cobradas es decir, que si el débito se lo realizó en un banco o tarjeta de crédito la compañía sacará un cheque a nombre de estas instituciones y mandará a depositar en la cuenta del asegurado, si fue debitado de su rol de pago se girará un cheque a nombre propio y se hará la entrega del mismo al asegurado.

El departamento técnico solicitará el cheque respectivo adjuntando la nota de crédito para su respectiva contabilización.

2.5.9 Política de Pago de Comisiones

Las comisiones que la compañía cancelará a los corredores de seguros o brokers en los diferentes ramos serán de acuerdo a los siguientes porcentajes:

- Vida grupo tradicional: 12.5%

- Vida deudores: 12.5%

- Vida individual mercado empresarial: 10% el primer año y 12.5% a partir del segundo año;

- Mercado Masivo: 3.5% Mutualista Pichincha, 5% Banco Bolivariano. La compañía negociará con el broker la comisión para cada uno de los programas de este ramo.

- Asesores: Para el pago de comisiones se aplicará una Tabla de Puntos, se generará un (1) punto por cada cien dólares (US\$100,00) de Valor Asegurado en las pólizas de Vida Activa y Vida Educadores.

2.5.10 Política de Pagos de Indemnizaciones

Con la notificación del reclamo por parte del asegurado o beneficiarios, se deberá inmediatamente abrir la respectiva reserva. La notificación deberá ser por escrito. Una vez recibida la documentación necesaria para liquidar el reclamo, se deberá analizar y en caso de que falten documentos se solicitarán al cliente por escrito, y la carta con la respectiva firma y fecha de recibido se adjuntará al reclamo.

De acuerdo a la ley de seguros, la compañía tiene 45 días calendarios como plazo máximo, para pagar o negar un reclamo. Los 45 días establecidos en la Ley de Seguros empiezan a contar a partir de la fecha de la última comunicación enviada por la compañía o recibida por parte del cliente.

Para realizar el pago del siniestro perfectamente documentado se deberá presentar a la Presidencia Ejecutiva para su respectiva aprobación y luego se procederá a entregar al departamento de contabilidad para la emisión de los cheques. Se revisará en el sistema que la reserva respectiva sea dada de baja, con el objeto de no perder el control y tener siempre los datos correctos. Este proceso es automático en el nuevo sistema.

2.6. Estrategias

Las estrategias que se presentan a continuación son generadas de acuerdo a entrevistas que se realizó en la empresa ya que la compañía no ha emitido totalmente sus estrategias.

2.6.1 Estrategias para el Producto

Las estrategias que ofrece la empresa de Seguros COLVIDA referente al producto son:

- Brindar asistencias adicionales al producto como son los descritos en el punto 2.4.2 Servicios.
- Expandir la línea de productos a la venta a través del mercado de banca seguros.

- Satisfacer a los clientes por medio de una atención eficaz, oportuna y confiable.
- Efectuar campañas mensuales de telemarketing.
- Visitar a todas las empresas top, vip y preferencial de manera trimestral
- Nombrar clientes preferenciales aquellos que cumplen con condiciones como permanencia en el contrato del servicio y el monto del valor asegurado:

CUADRO N° 4 Condiciones para Cliente Preferencial. Colvida 2009

Producto	Permanencia	Valor Póliza	Observación adicional
Vida Activa Plus	3 años	Usd \$ 40.000	
Vida Educadores	3 años	Usd \$ 20.000	Doble asegurado
Vida Activa	3 años	Usd \$ 40.000	

Fuente: Procedimiento de Fidelización y Conservación del cliente

Elaborado: Jefatura Nacional de conservación y servicio al cliente

2.6.2 Estrategias para el Precio

El precio es el valor monetario de la prima pagada por el cliente. Las estrategias diseñadas en relación al precio son:

- Establecer un valor de prima que se adapte a las posibilidades y necesidades de los clientes,
- Establecer un valor de prima de acuerdo a la edad del asegurado y el tipo de producto que desea adquirir.

- Permitir al cliente la opción de efectuar pagos de primas en forma mensual, trimestral, semestral y anual.

2.6.3 Estrategias Para la Plaza o Distribución

Para la distribución de nuestros productos y servicios se tiene las siguientes estrategias:

- Trabajar con brokers especializados en la venta de seguros
- Efectuar viajes a las diferentes ciudades, donde la compañía no cuenta con agencias.
- Dar charlas explicativas en diferentes empresas sobre los beneficios de tener un seguro.

2.6.4 Estrategias para la Promoción o Comunicación

La empresa de seguros Colvida para llegar al mercado, ha planteado las siguientes estrategias:

- Obsequiar regalos, denominados internamente como material promocional, a los clientes con la finalidad de incentivar la compra
- Otorgar precios o beneficios especiales para aquellas empresas que deseen contratar seguros de vida para un colectivo
- Efectuar sorteos de pólizas de vida anuales entre los clientes que se mantienen, por dos años consecutivos, en contrato con la compañía.

- Mantener auspicios con equipos deportivos, compañías aliadas, ferias, eventos, entre otros.
- Poner anuncios en revistas, diarios e internet, que permitan dar a conocer a la empresa a nivel nacional

2.7. Principios y Valores

La empresa de seguros Colvida cuenta con un código de ética con el objetivo de fijar la pautas de comportamiento que deben seguir las personas vinculadas directa o indirectamente con Seguros Colvida en el ejercicio de sus labores diarias, en este contiene principios y valores y sobre todo posee las conductas inaceptables dentro de la compañía.

Todos los deberes que se encuentran dentro del código de ética son de obligatoria aplicación y su incumplimiento pueden derivar en sanciones disciplinarias, a continuación se presentan algunos de los principios y valores componentes del señalado código:



- **Respeto:** Profesamos el respeto a la dignidad humana de nuestros clientes, empleados y de todas las personas con las que interactuamos, así como con el entorno y el medio ambiente Respetamos las diferencias, somos tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros principios y valores y procuramos mantener el ánimo conciliatorio en todas nuestras relaciones
- **Honestidad:** Cumplimos con nuestro deber, somos honrados, decentes y veraces en todos nuestros actos. Nos comportamos con integridad y carácter. Acatamos las leyes y las normas de conducta.

- **Justicia:** Nuestras relaciones se caracterizan por tratar a cada quien con equidad e imparcialidad según el sentido natural de la justicia, y por ofrecer a cada cual un trato acorde con los méritos obtenidos. Actuar conforme a la ley sin olvidar que nuestra principal guía es la conciencia y el sentimiento del deber.
- **Disciplina:** La disciplina para nosotros es el arte de cumplir con exactitud puntual y ordenadamente todos los compromisos que adquirimos. Para alcanzar la excelencia es indispensable que la disciplina esté presente en todas las actividades que desarrollamos, facilita el mejor desempeño de nuestro trabajo, nos hace confiables ante nuestros clientes, es indispensable para alcanzar la excelencia.
- **Lealtad:** Somos fieles con nuestros clientes, jefes, subalternos y compañeros, pero ante todo profesamos lealtad a la familia de empresas a la que pertenecemos.
- **Perseverancia:** Luchamos con firmeza, disciplina, empeño y dedicación por el logro de nuestras metas. No desfallecemos ante la adversidad.
- **Entusiasmo, Alegría y Buen Humor:** Un ambiente alegre es grato para todos. Somos positivos, alegres y optimistas aún en los momentos difíciles. Entusiastas para afrontar nuevos retos y realizar nuestro trabajo.
- **Generación de Valor:** Los gestores de las empresas privadas tenemos la obligación de velar porque estas produzcan utilidades e incrementen su valor patrimonial.

- **Sentido de Pertenencia y Orgullo:** Nos sentimos comprometidos con nuestras empresas y con lo que ellas representan. Estamos orgullosos de pertenecer a un grupo de empresas sólido, que comparte una cultura con principios y valores comunes.
- **Profesionalidad:** La comunidad confía en nosotros porque somos responsables en el desarrollo de nuestra actividad y porque contamos con un excelente talento humano. Asumimos con empeño, dedicación y seriedad nuestros compromisos, respetando las leyes y normas establecidas.
- **Servicio:** El éxito de nuestra misión, en lo que atañe a enfocarnos en los clientes, está directamente vinculado a la calidad de nuestro servicio. Este debe satisfacer y superar las expectativas de quien lo recibe. Los atributos del Servicio Colvida son: Amabilidad, Confiabilidad, Oportunidad y Respeto.
- **Compromiso Social:** Somos solidarios con la sociedad en la que vivimos. Apoyamos la democracia, el desarrollo social y la conservación del medio ambiente. Trabajamos por un Ecuador mejor.

Considero que este código de ética es muy importante para el buen funcionamiento de la empresa porque esto permitirá al empleado tener los lineamientos necesarios y correctos que se deben tener y así poder tener una buena relación con los clientes compañeros y jefes de la institución es meritorio de la compañía que se preocupe por su buen funcionamiento en la parte humana y social.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS SITUACIONAL

Los procesos de la Compañía de Seguros de Vida Colvida S.A, actualmente no se encuentran formalmente emitidos; no obstante existe un archivo magnético en la empresa, donde todo el personal efectúa consultas para su aplicación.

A continuación se describen los procesos de carácter administrativo y financiero los mismos que muestran las actividades que se llevan a cabo en los Departamentos motivo del examen. Cabe aclarar que el Departamento Administrativo se encarga del abastecimiento de materiales a todas las localidades, del recaudo de la cartera y de la logística en general. Por otro lado el Departamento Financiero maneja inversiones, elabora balances y declaraciones, y se encarga de pagos y contabilización de las transacciones efectuadas en la compañía.

Tanto el departamento administrativo como el departamento contable manejan sistemas de tipo contable, los mismos que son:

- **SIS (Sistema Integrado de Seguros):** Este es un sistema que se encarga del proceso general de seguros a partir de la creación de clientes, facturación y finalmente recaudo de las primas cobradas.

- **SAF (Sistema Administración Financiera):** Este sistema se encarga de la parte contable en cuanto al registro de transacciones y movimientos en general como pagos, reservas, notas de crédito y de débito, entre otras.

3.1 Descripción de Procesos

3.1.1 Descripción de los Procesos Administrativos

A continuación se hace una descripción de los procesos del departamento administrativo:

3.1.1.1 Proceso de adquisiciones

OBJETIVO:

Proporcionar a la compañía todos los bienes y servicios necesarios para la normal ejecución de sus actividades y según los requerimientos de las diferentes unidades administrativas de Colvida.

ALCANCE:

El proceso de adquisiciones inicia con la recepción de los requerimientos de bienes/servicios enviados por los diferentes departamentos o localidades y concluye con la entrega y pago de los bienes o servicios adquiridos.

RESPONSABLE:

Jefe Administrativo

REQUISITOS LEGALES:

- Ley de Régimen Tributario
- Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Tributario.
- Ley de Cheques.

POLÍTICAS INTERNAS:

- Para compras superiores a \$200 se solicitarán mínimo 3 cotizaciones para tomar la decisión de compra. Para montos inferiores se efectuará la compra con proveedores precalificados.
- Todo bien que supere Los \$1000 dólares deberá ser asegurado.
- Los pagos de las facturas se efectuarán según el valor de compra, hasta \$500 en los 7 días siguientes, hasta \$1000 en los 15 días siguientes y mayores a \$1000 dentro de 30 días.
- Los pagos se efectuarán a través de transferencias interbancarias, salvo casos especiales y en una única ocasión.

SUBPROCESOS:

- Adquisición de activos fijos.
- Adquisición de servicios.
- Adquisición de bienes
- Calificación de proveedores

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Eficiencia en el uso de recursos

- Frecuencia: Mensual, Anual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Gasto real}}{\text{Gasto presupuestado}} \times 100$$

Cumplimiento de Requerimientos de Compra

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos solicitados}}$$

Cumplimiento de cotizaciones

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Número de compras con cotizaciones}}{\text{Número de Compras totales}}$$

Eficacia en el cumplimiento de requerimientos

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Tiempo real de respuesta}}{\text{Tiempo estándar de respuesta}} \times 100$$

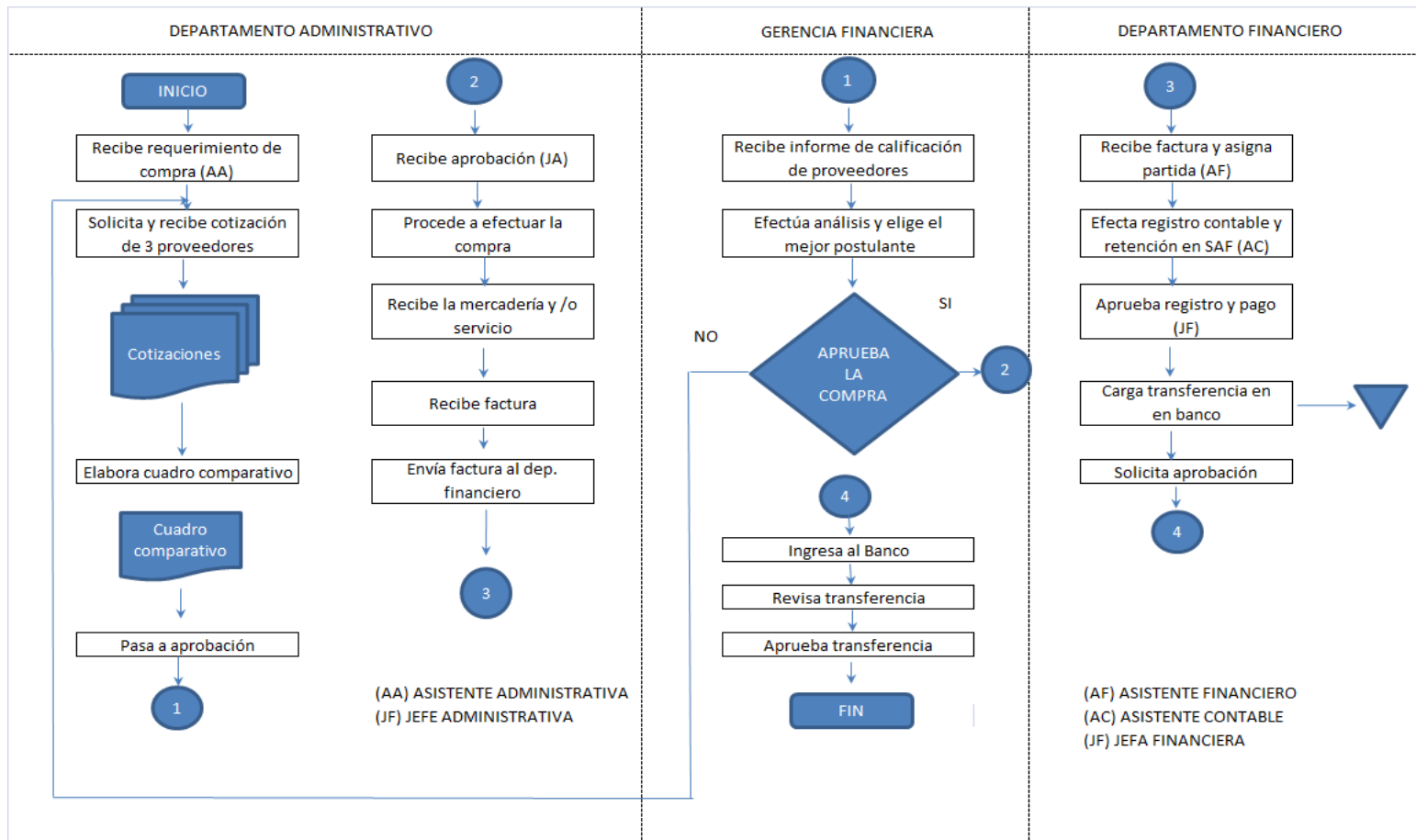
REGISTROS:

- Requerimiento enviado
- Cuadro comparativo (Cotizaciones)
- Diario contable registro de la compra
- Orden de transferencia

DOCUMENTOS:

- Cotizaciones
- Factura de compra
- Retenciones

Gráfico N°9. Diagrama de Flujo Proceso de Adquisición



Elaborado por: Darwin Guano

Fuente: Compañía de Seguros Colvida (Procedimiento de Compras)

3.1.1.2 Proceso de Provisión de Suministros, Papelería y Materiales

OBJETIVO:

Proveer a la compañía de todos los suministros, papelería y materiales necesarios para la normal ejecución de las actividades que involucran este tipo de materiales.

ALCANCE:

El proceso de suministros inicia con la recepción de los requerimientos de suministros, papelería y materiales enviados por los diferentes departamentos o localidades y concluye con la entrega y descargo de kardex de los materiales en cuestión.

RESPONSABLE:

Jefe Administrativo

REQUISITOS LEGALES:

No existe; a criterio de la empresa de seguros Colvida.

POLÍTICAS INTERNAS:

- El pedido de papelería para las agencias se lo debe realizar con el envío de un correo electrónico hasta el día 15 del inicio de cada trimestre, y se basarán en el archivo de cantidades estándar máximas que cada localidad está autorizada para solicitar.

- El software de inventarios será manejado de acuerdo al nivel de accesibilidad de cada usuario, según el siguiente detalle que define también responsabilidades:

Jefatura Administrativa:	Supervisión de consumos e ingresos (libre acceso)
Asistente Contable:	Supervisión de consumos e ingresos (libre acceso)
Asistente de Recursos Físicos:	Ingreso de facturas y consumos
Recepcionista:	Ingreso de consumos (permisos en software limitados a esta actividad)

SUBPROCESOS:

- Provisión de materiales de oficina.
- Provisión de materiales de cafetería.
- Provisión de materiales de limpieza.
- Provisión de papelería numerada.

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Eficacia en el cumplimiento de requerimientos

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Número de requerimientos atendidos}}{\text{Número de requerimientos recibidos}} \times 100$$

Eficiencia en el mantenimiento de stock

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ítems que cumplen stock}}{\text{N}^\circ \text{ de ítems analizados}}$$

Eficacia en la entrega de pedidos

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos analizados}}$$

Nivel de pérdidas en Bodega

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Valor por pérdidas en inventario}}{\text{Valor promedio inventario}}$$

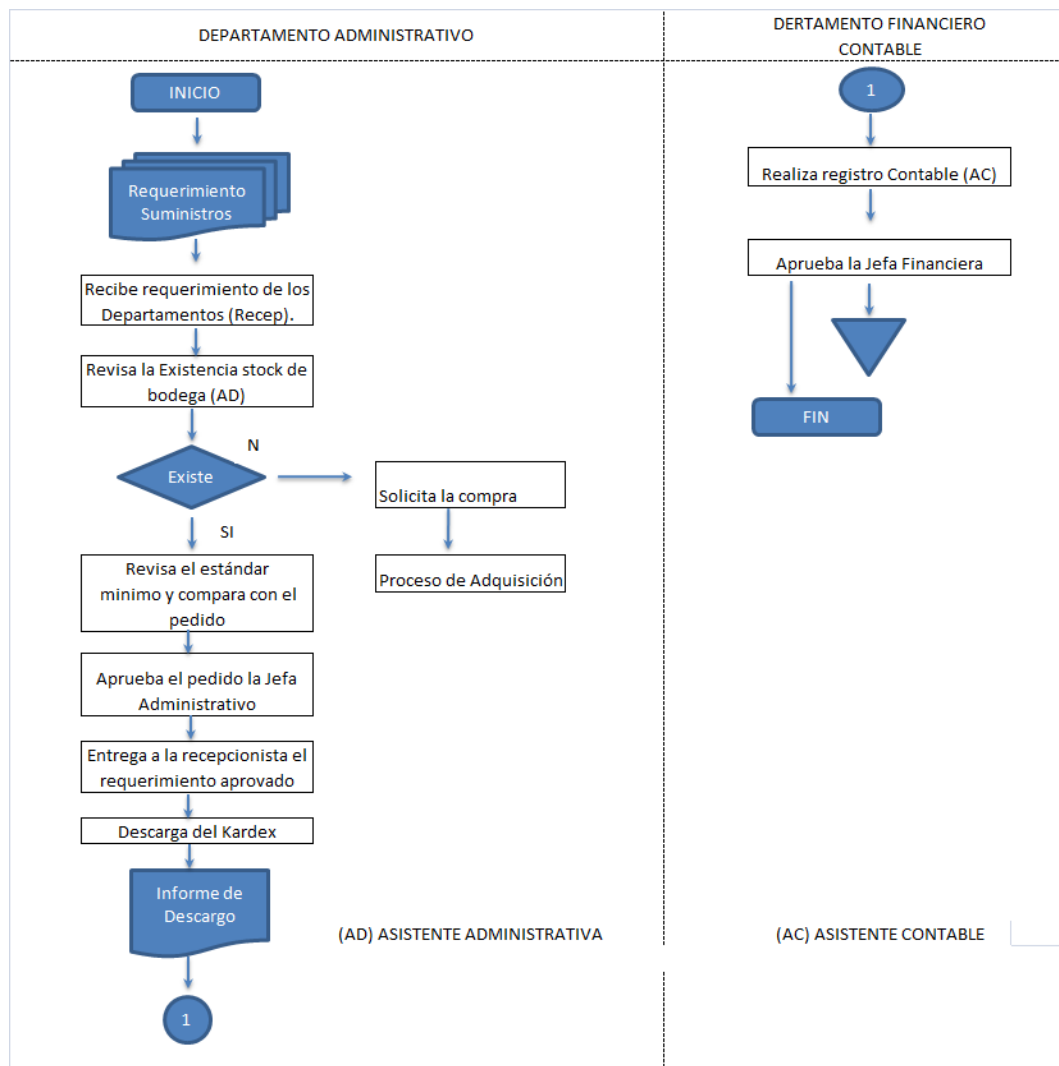
REGISTROS:

- Requerimiento enviado por el departamento o localidad
- Tablas de estándares por localidad / departamento

DOCUMENTOS:

- Kardex
- Diario contable descargo

Gráfico N° 10 Diagrama de Flujo Proceso de Provisión de Suministros



Elaborado Por: Darwin Guano

Fuente: Compañía de Seguros Colvida (Proceso de Provisión de Suministros y Materiales)

3.1.1.3 Proceso de Recaudo por caja

OBJETIVO:

Coordinar, controlar y garantizar el correcto ingreso y registro de los recaudos de todos los ramos y productos cuyos pagos se efectúan con cheque.

ALCANCE:

Con la entrega de facturas por parte del departamento técnico a la persona encargada de la caja y finaliza con el registro contable resultante de la interfase generada entre el sistema SIS y SAF.

RESPONSABLE:

- Jefe Administrativo
- Jefe Financiero

REQUISITOS LEGALES:

- Ley de cheques

POLÍTICAS INTERNAS:

- Los cheques recibidos en caja deberán ser custodiados en caja fuerte y serán depositados a más tardar al día siguiente, detallando correctamente los datos de los documentos a ser consignados.
- No se recibirán valores en efectivo por parte de ningún cliente, y solamente caja está autorizada para recibir valores a favor de la Compañía.
- Todos los valores recaudados y registrados en las agencias y Oficina matriz, serán consignados en la cuenta del Banco Pichincha, excepto cuando haya alguna indicación del departamento contable o Gerencia Financiera, que disponga lo contrario.

- Los valores entregados por broker en ventanilla, se recibirán con un documento que detallará los cheques recibidos, así como también el número de factura al que corresponden.
- Cuando se reciban valores sin ningún respaldo, el funcionario deberá emitir un recibo de caja, que detallará el nombre del cliente, valor recibido (cheque o efectivo), factura que se cancela y la fecha respectiva.
- Está prohibido recibir cheques post fechados por pagos de primas.
- Toda factura tiene una vigencia de 60 días, transcurrido este plazo se procederá a la anulación.

SUBPROCESOS:

- Recepción e ingreso de cheques
- Depósito y conciliación de cheques
- Interfase

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Eficiencia en el cobro de cartera

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Facturas emitidas y cobradas}}{\text{Total Facturas analizadas}}$$

Nivel de depósito de cheques recibidos

- Frecuencia: Diario, Semanal
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Cheques ingresados a caja}}{\text{Cheques depositados}} \times 100$$

Nivel de precisión de registro

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Balances de comprobación conciliados}}{\text{Total balances de comprobación analizados}}$$

Eficacia de la Interface

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Meses con interface correcta}}{12}$$

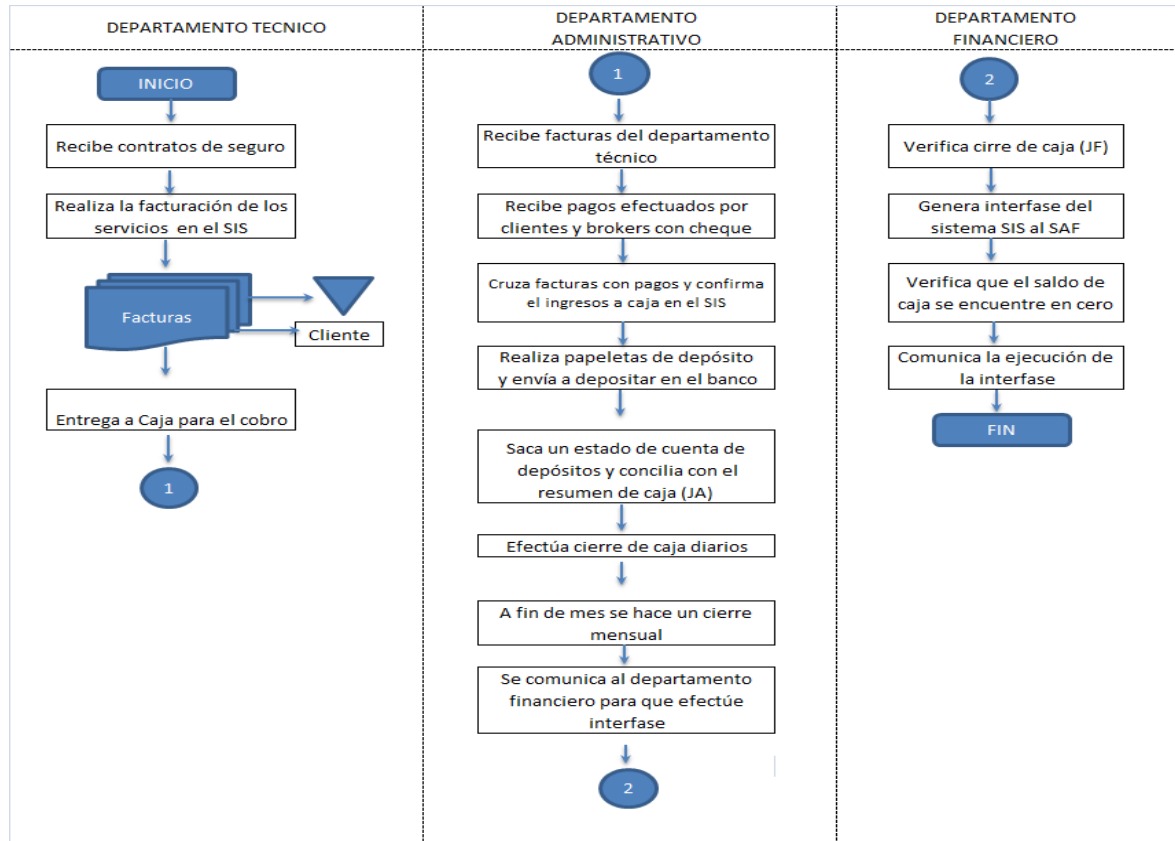
REGISTROS:

- Ingreso a caja
- Resumen diarios de caja
- Resumen semanal de caja
- Balance de comprobación

DOCUMENTOS:

- Cheques recibidos
- Certificados de Depósito
- Estados de cuenta
- Conciliaciones

Gráfico N° 11. Diagrama de Flujo Proceso de Recaudo



Elaborado por: Darwin Guano

Fuente: Compañía de Seguros Colvida (Procedimiento de Recaudos)

3.1.2 Descripción de los Procesos Financieros

3.1.2.1. Elaboración de los Estados Financieros

OBJETIVO:

Generar los Estados Financieros con la información presentada por todas las áreas de la Compañía, y cumplimiento con las normas legales emitidas por los diferentes organismos de Control.

ALCANCE:

Este proceso inicia con la revisión de los registros y saldos contables generados a lo largo del mes por la compañía y finaliza con el envío y validación de esta información por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

RESPONSABLE:

- Jefe Financiero
- Gerente Administrativa-Financiera

REQUISITOS LEGALES:

- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad
- Ley General de Seguros
- Reglamento a la Ley General de Seguros
- Manual de uso del sistema de recepción, validación y carga de información RVC

- Información para supervisión y control formatos de envío – catastro manual técnico versión 4.4
- Formularios enviados por la Superintendencia de Bancos y Seguros:
 - ✓ SB 302 Inventario de Pólizas Colectivas de Vida
 - ✓ SB 303 Inventario de Pólizas Individuales de Vida
 - ✓ SB 304 Inventario de Pólizas Individuales de Vida con Valores Garantizados
 - ✓ SB 305 Primas Recibidas y sus Correspondientes Reservas Técnicas de Seguros de Personas
 - ✓ SB 306 Movimiento de los Seguros en Vigor del Ramo de Vida
 - ✓ SB 307 Detalle de Siniestros Ocurridos de Vida Individual
 - ✓ SB 310 Detalle de Los Contratos de Reaseguro y Retrocesión
 - ✓ SB 313 Margen de Contribución y Costos de Siniestros
 - ✓ SB 315 Calculo de Reservas de Riesgos En Curso
 - ✓ SB 316 Reporte de Comisiones y Honorarios
 - ✓ SB 317 Movimiento Acumulado de Obligaciones
 - ✓ SB 317 A Movimiento Acumulado de Obligaciones y Cuentas por Cobrar
 - ✓ SB 318 Control de Inversiones Obligatorias

POLÍTICAS INTERNAS:

- Los Estados Financieros se presentan a la Superintendencia de Bancos hasta el 8 del mes siguiente al del cierre.
- La información contable debe ser registrada hasta el 5 de cada mes, con la finalidad de permitir la revisión de la razonabilidad de los saldos.

- Los Estados Financieros serán aprobados exclusivamente por la Presidencia Ejecutiva y/o la Gerencia Administrativa y Financiera.

SUBPROCESOS:

- Generación y análisis de Estados Financieros.
- Aprobación de Estados Financieros
- Generación de Estructuras para envío a la Superintendencia de Bancos.
- Recepción y archivo de Balances Validados.

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Días de tardanza en entrega de balances

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

Fecha de entrega balances SBS - Fecha límite de entrega

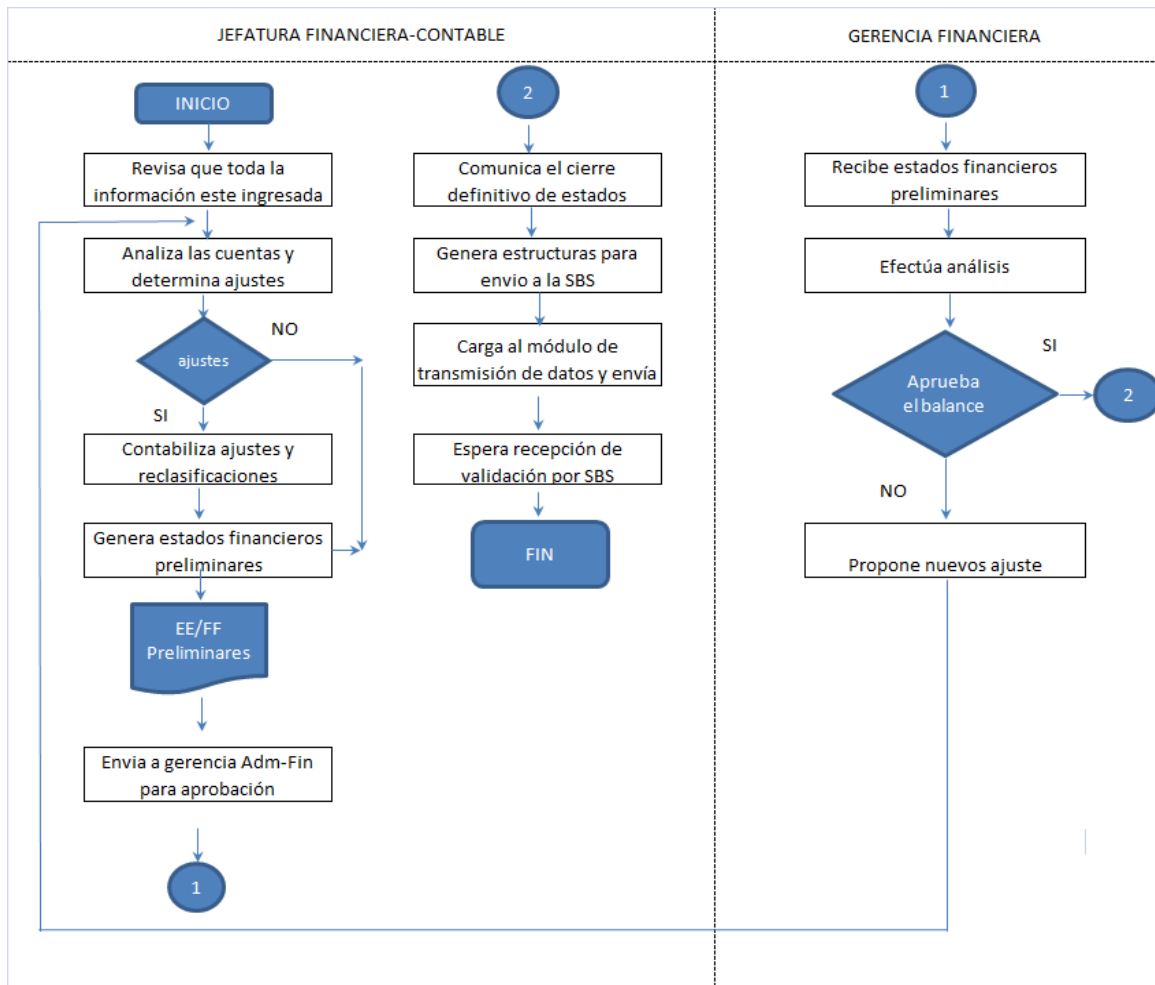
REGISTROS:

- Ajustes
- Reclasificaciones
- Indicadores
- Estructuras

DOCUMENTOS:

- Diarios contables
- Estados financieros
- Validación enviada por la Superintendencia de Bancos y Seguros

Gráfico N° 12 Diagrama de Flujo Proceso de Elaboración de Balances



Elaborado por: Darwin Guano

Fuente: Compañía de Seguros Colvida (Procedimiento de Elaboración de Estados Financieros)

3.1.2.2. Administración de Inversiones y Liquidez

OBJETIVO:

Generar rentabilidad a través de la adecuada administración de inversiones en el sistema financiero ecuatoriano e internacional, así como operaciones efectuadas en la Bolsa de Valores.

ALCANCE:

Este proceso inicia con la investigación de ofertas de inversión en el mercado financiero y bursátil y finaliza con la contabilización de las operaciones efectuadas.

RESPONSABLE:

- Jefe Financiero
- Asistente Financiera
- Gerente Administrativa-Financiera

REQUISITOS LEGALES:

- Ley de mercado de valores
- Ley general del Sistema Financiero
- Ley general de Seguros

POLÍTICAS INTERNAS:

- Cada mes se efectuará un análisis de los productos financieros vigentes en el mercado para determinar opciones de compra adecuados para la empresa.
- Toda negociación debe respaldarse con al menos 3 cotizaciones ya sea del mercado financiero o del mercado bursátil.
- Las inversiones se efectuarán buscando una adecuada diversificación tanto en montos, plazos e instituciones en las que se invierte.

- Toda operación de apertura, cancelación, renovación o negociación debe ser autorizada por la Gerencia Administrativa Financiera.
- Todo título valor debe mantenerse en custodia en una casa de Valores autorizada.

SUBPROCESOS:

- Generación y análisis de Estados Financieros.
- Aprobación de Estados Financieros
- Generación de Estructuras para envío a la Superintendencia de Bancos.
- Recepción y archivo de Balances Validados.

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Nivel de cumplimiento de cotizaciones

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de operaciones con 3 cotizaciones}}{\text{N}^\circ \text{ de operaciones analizadas}}$$

Cumplimiento de inversiones obligatorias

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de meses que cumplen}}{12}$$

Nivel de cumplimiento de aprobaciones

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de operaciones aprobada}}{\text{N}^\circ \text{ de operaciones analizadas}}$$

Eficacia de envío a custodia

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{Títulos enviados custodia oportunamente}}{\text{Títulos analizados}}$$

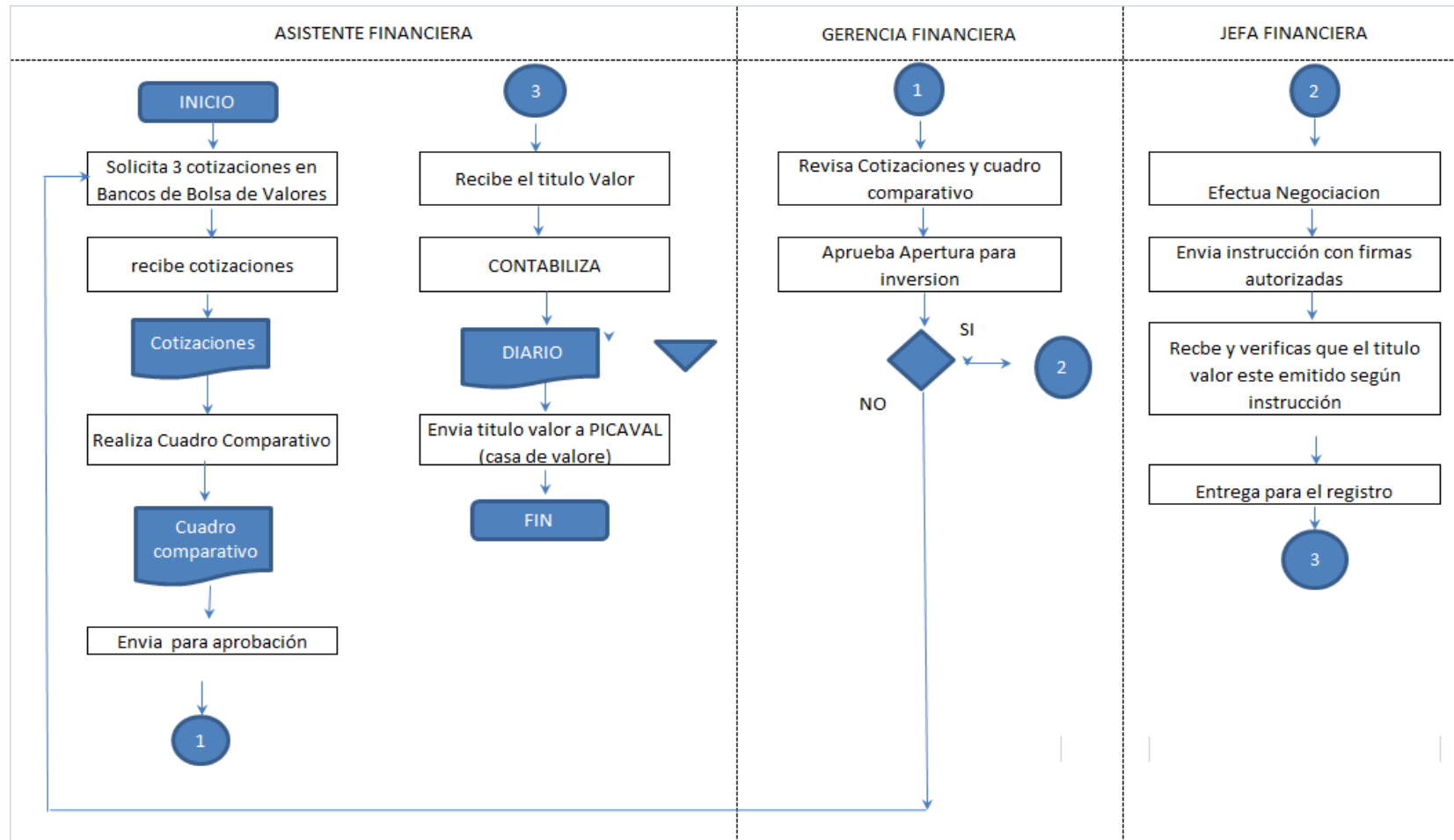
REGISTROS:

- Reporte de Inversiones
- Provisión intereses

DOCUMENTOS:

- Diarios contables
- Cotizaciones
- Titulo valor/ Certificado de depósito

Gráfico N°13. Proceso de Administración de Inversiones y Liquidez



Elaborado por: Darwin Guano **Fuente:** Compañía de Seguros Colvida (Procedimiento de Inversiones)

3.1.2.3. Declaración de impuestos

OBJETIVO:

Cumplir oportunamente con las obligaciones tributarias con el estado, por medio de declaraciones de impuestos y generación de anexos transaccionales.

ALCANCE:

Este proceso inicia con la revisión de saldos de las cuentas que forman parte de las declaraciones de impuestos y finaliza con la validación y archivo de los formularios y anexos cargados a través del sistema del SRI.

RESPONSABLE:

- Jefe Financiero
- Asistente Contable

REQUISITOS LEGALES:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno
- Código Tributario

POLÍTICAS INTERNAS:

- Actualización permanente sobre cambios en la Legislación Tributaria que garanticen el cumplimiento oportuno y adecuado de las declaraciones.

- La información para la elaboración de las declaraciones son obtenidas del Sistema SAF y se registran en hojas electrónicas de acuerdo a los requerimientos del Servicio de Rentas Internas.
- Mantener actualizados los programas otorgados por el Servicio de Rentas Internas en los que se elaboran las declaraciones de impuestos.
- Mantener un archivo magnético de las declaraciones a partir de la fecha en que la prestación se realiza vía Internet.
- Las declaraciones de impuestos mensuales se efectuarán el 26 de cada mes previo autorización de la gerencia financiera.

SUBPROCESOS:

- Generación y análisis de formularios y anexos
- Revisión y aprobación de formularios y anexos
- Carga y validación formularios y anexos
- Archivo de formularios y anexos

INDICADORES: Los indicadores aplicados para este proceso son:

Días de tardanza en declaraciones

- Frecuencia: Mensual
- Forma de medición:

Fecha de declaración-Fecha límite establecida SRI

Eficacia en la declaración de impuestos

- Frecuencia: Mensual y Anual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de meses declarados a tiempo}}{12}$$

Nivel de cumplimiento de aprobaciones

- Frecuencia: Mensual y Anual
- Forma de medición:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Declaraciones aprobadas}}{12}$$

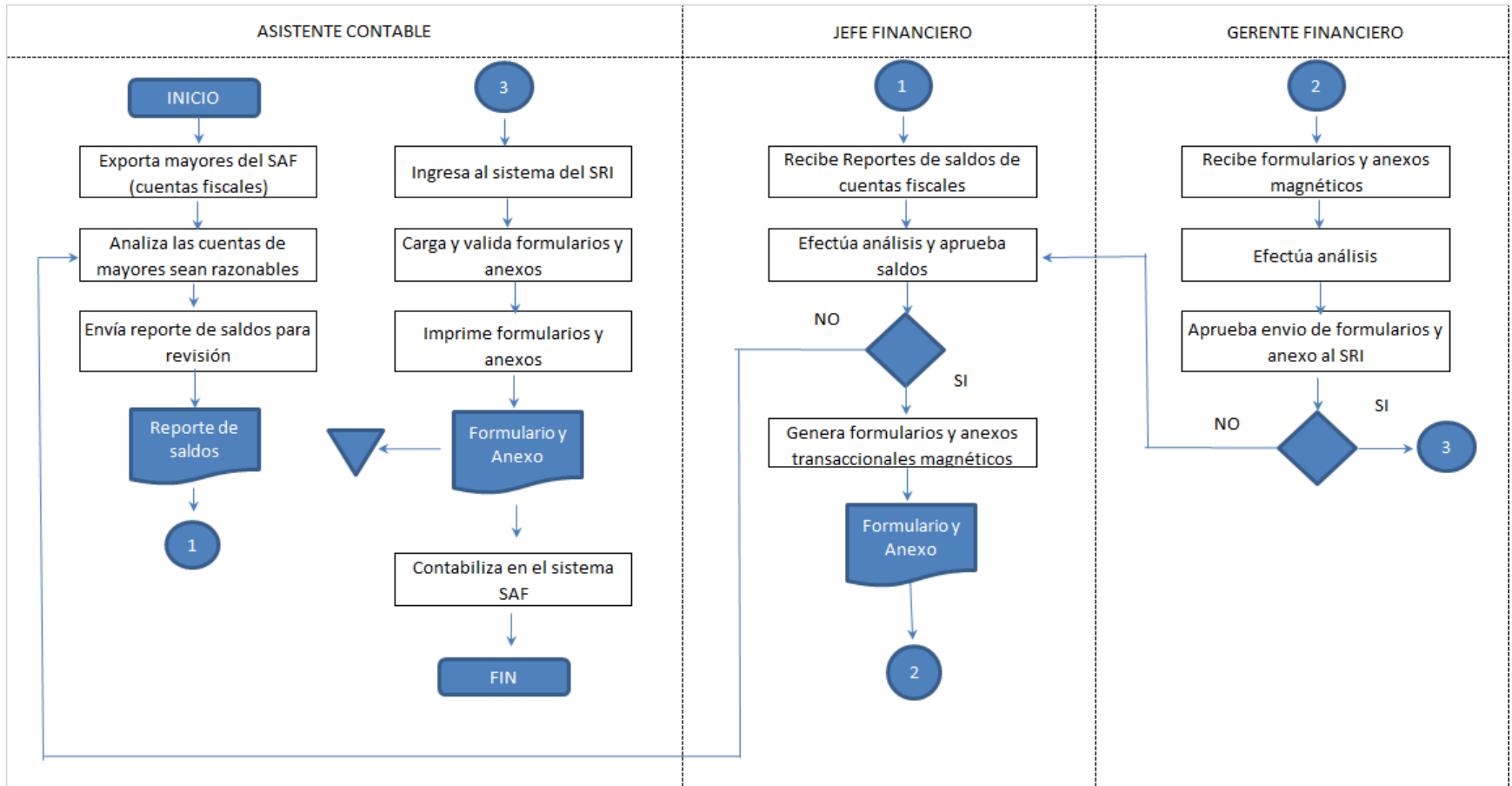
REGISTROS:

- Detalle de mayores de cuentas por pagar al SRI

DOCUMENTOS:

- Formularios de declaración
- Anexos transaccionales
- Comprobante de pago

Gráfico N° 14. Diagrama de flujo Proceso de Declaración de Impuestos



Elaborado por: Darwin Guano

Fuente: Compañía de Seguros Colvida (Procedimiento de Declaración de impuestos)

3.2. Análisis Situacional

La organización no existe ni puede existir fuera de un ambiente, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización. El proceso para determinar esas oportunidades o amenazas se puede realizar de la siguiente manera:

a.- Estableciendo los principales hechos o eventos del ambiente que tiene o podrían tener alguna relación con la organización. Estos pueden ser:

De carácter político

Estabilidad política del país.

Sistema de gobierno.

Relaciones internacionales.

Restricciones a la importación y exportación.

De carácter legal:

Tendencias fiscales

Impuestos sobre ciertos artículos o servicios.

Forma de pago de impuestos.

Impuestos sobre utilidades.

Legislación

Laboral.

Mejoramiento del ambiente.

Descentralización de empresas en las zonas urbanas.

Económicas

- Deuda pública.
- Nivel de salarios.
- Nivel de precios.
- Inversión extranjera.

De carácter social:

- Crecimiento y distribución demográfica.
- Empleo y desempleo.
- Sistema de salubridad e higiene.

De carácter tecnológico:

- Rapidez de los avances tecnológicos.
- Cambios en los sistemas.

b.- Determinando cuáles de esos factores podrían tener influencia sobre la organización en términos de facilitar o restringir el logro de objetivos. Es decir, hay circunstancias o hechos presentes en el ambiente que a veces representan una buena OPORTUNIDAD que la organización podría aprovechar, ya sea para desarrollarse aún más o para resolver un problema. También puede haber situaciones que más bien representen AMENAZAS para la organización y que puedan hacer más graves sus problemas.

Dentro de la presente investigación es de gran importancia que se analice este tipo de factores, puesto que la organización no es un ente aislado y por el contrario, ejecuta sus actividades dentro de un entorno que le rodea.

Es por ello que este análisis abre la visión acerca de la situación de la compañía dentro de un medio social, político, económico, legal, entre otros, y consecuentemente ayuda a determinar las causas de posibles situaciones generadas dentro la empresa.

Además este tipo de análisis permite ver la oportunidad, objetividad y coherencia con las que se ha tomado decisiones dentro de la empresa y determinar si éstas se encuentran enmarcadas dentro de la normativa legal vigente.

3.2.1. Influencias Macroambientales

El macroambiente de la empresa está compuesto por las fuerzas que dan forma a las oportunidades o presentan una amenaza para la empresa. Estas fuerzas incluyen las demográficas, las económicas, las naturales, las tecnológicas, las políticas y las culturales.

El entorno demográfico muestra los cambios en la estructura de las edades de la población, los cambios de las familias, los cambios geográficos de la población, los estudios, la burocratización de la población y la gran diversidad étnica y racial. El ámbito económico muestra los cambios en el ingreso real y en los patrones de gasto de los consumidores.

El entorno tecnológico muestra las consecuencias de los cambios en la tecnología, la influencia de la innovación, el tipo de investigación y desarrollo que se maneja en un país, así como la inversión efectuada por este concepto. El entorno político muestra la cantidad de normas que regulan a las empresas, la aplicación de éstas por oficinas de gobierno y el crecimiento de los grupos de interés público.

3.2.1.1. Factor Político

La República del Ecuador es un estado unitario y democrático, organizado bajo el principio de la separación de poderes o funciones, según lo estipula la Constitución vigente. El actual estado ecuatoriano está conformado por cinco poderes estatales.

La función ejecutiva está facultada al Presidente de la República, y a su Vicepresidente. El Presidente de la República designa a los ministros de Estado y a los gobernadores de cada provincia.

La función legislativa está representada por la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, la cual se encarga de redactar leyes y la Función Judicial constituida a través de la Corte Nacional de Justicia, el Tribunal Constitucional y Cortes Provinciales. A partir del año 2008, a estos dos poderes se añadieron dos más: el poder electoral y el poder ciudadano.⁸

La historia política del Ecuador durante los últimos años ha sido bastante inestable, debido a los continuos desacuerdos entre los poderes del estado o la reacción popular que termina en derrocamientos, es así que Jaime Roldós triunfó abrumadoramente en esas elecciones y asumió el cargo el 10 de agosto de 1979, pero no pudo culminar su período presidencial a causa de un trágico accidente en el que perdió la vida en 1981. Su vicepresidente, Osvaldo Hurtado, lo sucedió.

⁸ Constitución de la República del Ecuador, Título IV, Participación y Organización del Poder. Págs. 77-119

Tras Hurtado surgió un nuevo caudillo, el socialcristiano León Febres Cordero, quien gobernó desde 1984 a 1988 y se mantiene todavía como uno de los personajes políticos nacionales con mayor poder de opinión.

El socialdemócrata Rodrigo Borja y el derechista Sixto Durán Ballén lideraron la nación a partir de 1988 hasta 1996, en medio de reformas contrapuestas sobre la apertura de las áreas estratégicas a la inversión privada y foránea. En 1996, el populista Abdalá Bucaram asumió el poder por seis meses ya que fue destituido por el Congreso por "incapacidad mental" para gobernar.

El levantamiento popular, que se alzó contra Bucaram, delegó al Congreso la decisión de elegir al nuevo presidente ya que éste debía gobernar hasta el año 2000. Momentáneamente, la vicepresidenta Rosalía Arteaga asumió el poder. El entonces jefe del Congreso, Fabián Alarcón, tomó el gobierno pero en forma interina hasta el 10 de agosto de 1998.

El centrista Jamil Mahuad, quien gobernó por menos de 2 años, tuvo que afrontar la peor crisis financiera de la historia del país por el desplome de los principales bancos del mercado, lo que obligó a declarar la dolarización de la economía. El 21 de enero del 2000, un golpe militar liderado por el coronel Lucio Gutiérrez derrocó a Mahuad con el apoyo del otrora poderoso movimiento indígena que se oponía al nuevo sistema económico.

El entonces vicepresidente Gustavo Noboa asumió el poder hasta el 15 de enero del 2003 bajo la promesa de mantener la dolarización, respaldar al Congreso y a las fuerzas armadas. Gutiérrez, quien cumplió prisión en un recinto militar tras el golpe de Estado, emergió como líder político y ganó las elecciones del 2003, apoyado por los sectores pobres y un discurso antisistema.

Sin embargo, una vez en el cargo aplicó una política fiscal ortodoxa y bregó insistentemente por abrir la cerrada economía ecuatoriana. Gutiérrez fue destituido por el Congreso el 20 de abril del 2005 por haber intervenido a la Corte Suprema de Justicia junto con facciones legislativas adeptas, lo que no estaba previsto en la Constitución. La población de la capital respaldó en las calles la decisión del Congreso, que encargó el poder al vicepresidente Alfredo Palacio, un médico independiente, hasta el 15 de enero del 2007.

Rafael Correa Delgado es el actual Presidente de la República del Ecuador desde el 15 de enero de 2007 luego de superar en segunda vuelta electoral el 26 de noviembre de 2006 al candidato Álvaro Noboa.

Su mandato debía concluir el 15 de enero de 2011, pero la nueva constitución escrita por la Asamblea Nacional dictaminaba nuevos comicios generales para el 26 de abril de 2009, elección que también ganó pero ahora en primera vuelta con el 51.9% de votos contables, logrando que por primera ocasión desde 1979, un mandatario sea elegido sin tener que enfrentar la segunda vuelta. Por tanto, Correa concluyó su primer mandato el 10 de agosto de 2009 e inició el segundo el mismo día, concluyendo hasta el 2013.

Colvida al ser una empresa que se desarrolla en el Ecuador, se ve realmente afectada por las decisiones y escenarios políticos y más aún cuando cuenta con accionistas extranjeros los cuales miden la estabilidad política de una nación como una de las variables determinantes en sus montos de inversión.

Por otro lado, las políticas adoptadas por un gobierno pueden afectar al normal funcionamiento de la compañía y pueden ser causantes de medidas internas de gestión y consecuencias como:

- Disminución en el aporte de capital nacional y/o extranjero ya que las nuevas de nuevas políticas de gobierno incrementan los niveles de riesgo para capitales invertidos.
- Reducción de personal como resultado de incrementos salariales, que no puedan ser cubiertos por la compañía, o a su vez por pérdidas generadas a partir de medidas tributarias propuestas por el régimen.
- Mayor intervención política por parte del gobierno en las decisiones internas de las compañías privadas, a consecuencia de regulaciones efectuadas bajo decretos presidenciales.

3.2.1.2. Factor Económico

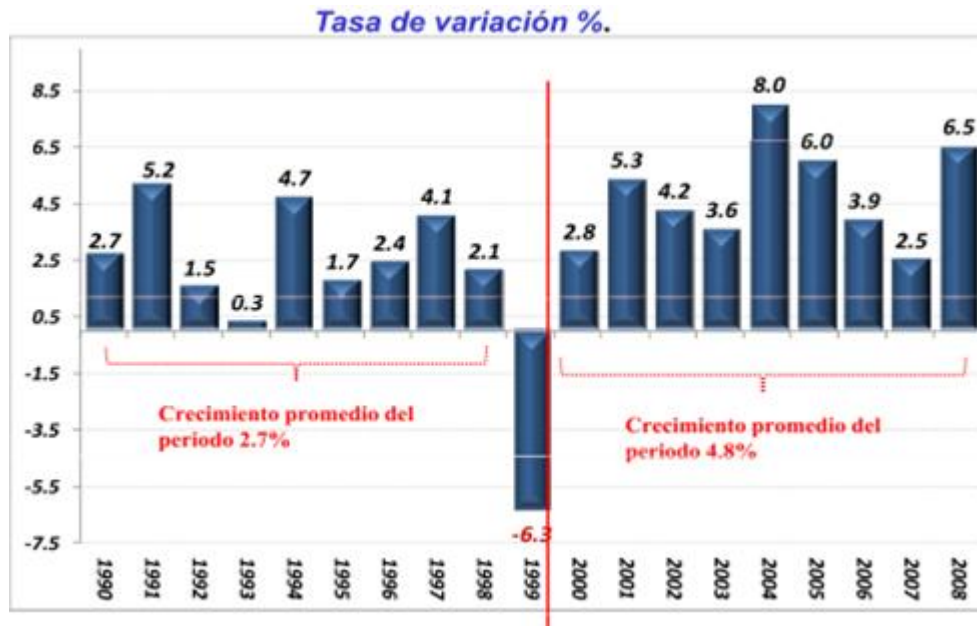
La economía de Ecuador es la octava más grande de América Latina y experimentó un crecimiento promedio del 4,8% entre 2000 y 2008.⁹ En enero de 2009, el Banco Central del Ecuador (BCE) situó la previsión de crecimiento de 2008 en un 6,88%. El PIB nominal se duplicó entre 2000 y el 2008, alcanzando los 65.490 millones de dólares según el BCE.¹⁰

Como se muestra en el gráfico siguiente, el PIB ha tenido variaciones bastante fluctuantes siendo los años de mayor crecimiento el 2004 y 2008, sin embargo para el 2009 el Banco Central del Ecuador prevé una contracción de la economía alcanzando un crecimiento de apenas el 3.15%.

⁹ <http://radiografiamundial.com/rmblog/economia-blog/rguanipa/depto-de-estado-politica-economica-de-ecuador-es-incierta.html>

¹⁰ <http://www.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorFiscal/InversionesSP/bcee0509.pdf>

Gráfico N°15. Producto Interno Bruto



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

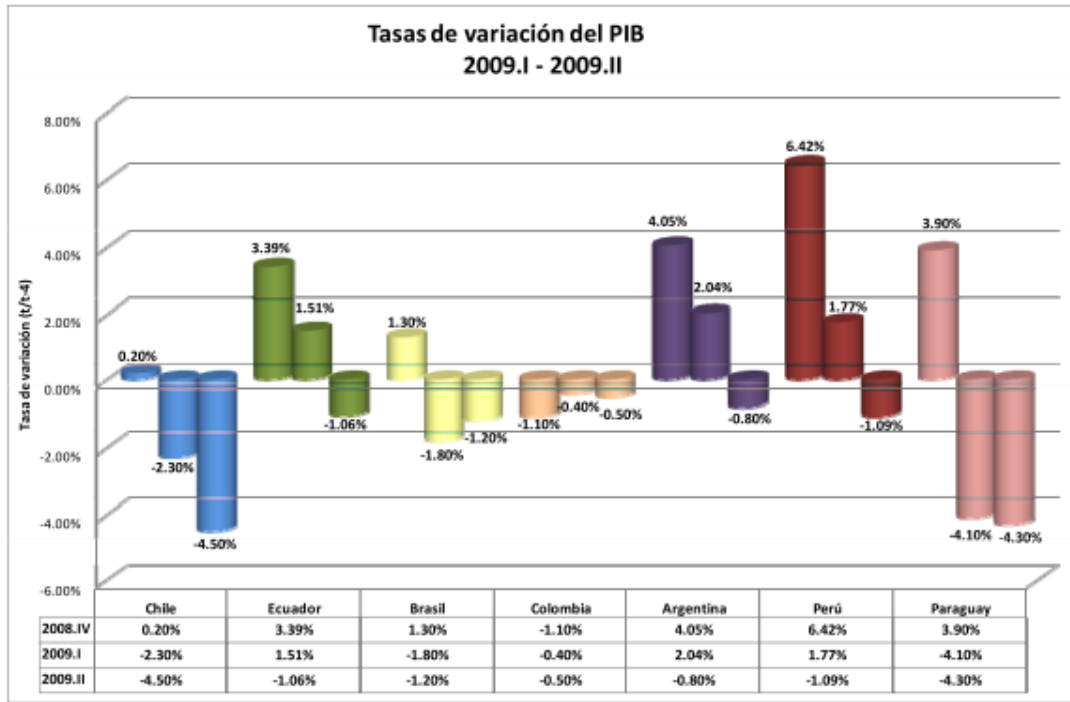
Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Al II trimestre de 2009 Ecuador presenta una reducción del PIB de 1.06% como consecuencia de la crisis económica mundial.

El Ecuador tiene una reducción importante, sin embargo se encuentra en mejor situación que países como Chile y Paraguay, países que por tener tratados importantes con países como Estados Unidos y Japón, países afectados profundamente por la crisis, han sufrido el impacto más fuerte de la crisis mundial.

Como se muestra en el gráfico siguiente, la tendencia de la variación en los países sudamericanos ha sido decreciente en el segundo trimestre del 2009, resultante de una crisis financiera que devastó a los mercados a nivel mundial y consecuentemente a las actividades de los países pequeños.

Gráfico N°16. Tasa de variación del PIB por país



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

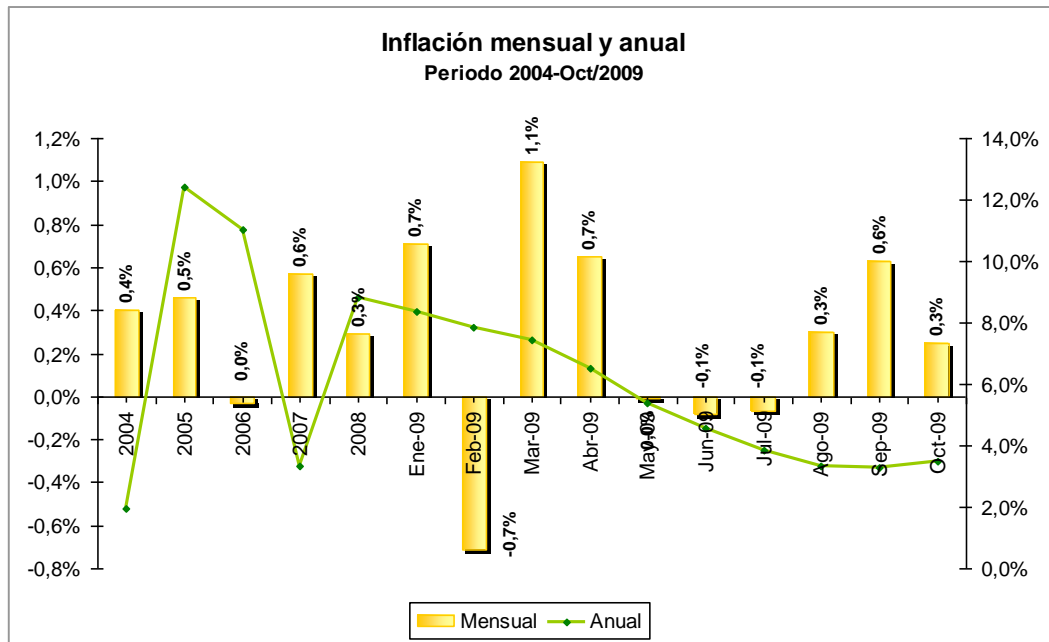
Elaborado: Banco Central del Ecuador

Por otro lado, la inflación anual al consumidor hasta octubre de 2009 estuvo situada alrededor del 3.50%, y según previsiones del banco Central del Ecuador, cerrará el año sobre los 4 puntos porcentuales.

Como se puede ver en la gráfica siguiente a partir de los últimos meses de noviembre del año 2008 y los tres primeros trimestres del 2009, ha venido manteniendo una tendencia a la baja, esto se debe a la estabilización de los precios de los productos a nivel internacional y por las medidas tomadas por los diferentes gobiernos de las potencias económicas mundiales, para superar la crisis.

A continuación se muestra gráficamente la evolución de la inflación mensual y anual en los últimos 5 años:

Gráfico N°17. Tasa de Inflación



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

Elaborado: Darwin Guano

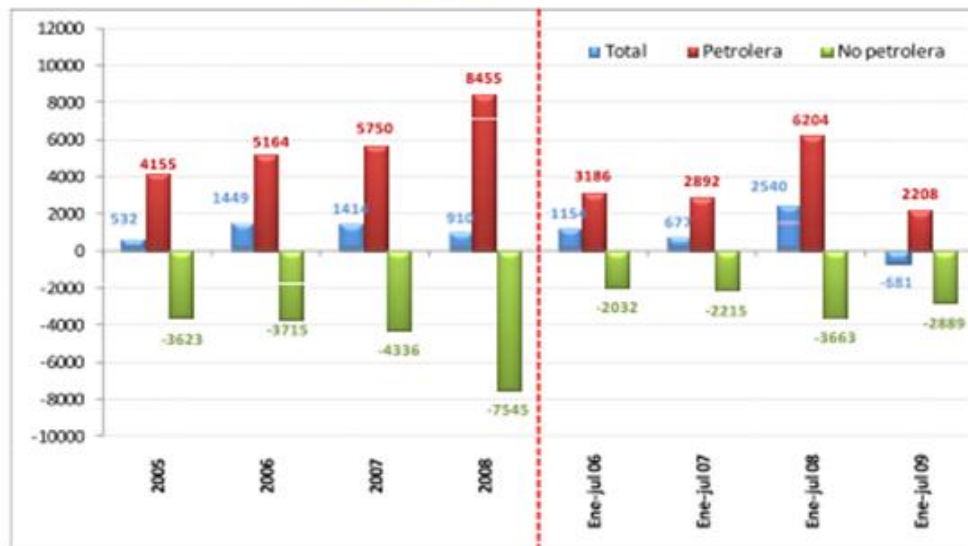
A Octubre de 2009, la balanza comercial total (comercio registrado) presentó un déficit de USD 451 millones, que contrasta con los superávits observados en igual periodo de los últimos años, sobre todo, 2008. Dicho déficit está asociado a un menor resultado de la balanza petrolera.

De acuerdo a datos de Banco Central del Ecuador, la balanza comercial total para enero del 2008 alcanzó un superávit de casi 818 millones de dólares, una cifra gigantesca comparada con el superávit de 2007, que alcanzó un superávit de 5,7 millones de dólares, el superávit tuvo una disminución de alrededor de 425 millones comparado con el del 2006.

A continuación se muestra gráficamente la tendencia de la balanza comercial la cual muestra que es la balanza comercial petrolera la que se encuentra con superávit, mientras que la balanza no petrolera tiene déficit:

Gráfico N°18. Balanza Comercial

Millones USD



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

Elaborado: Banco Central del Ecuador

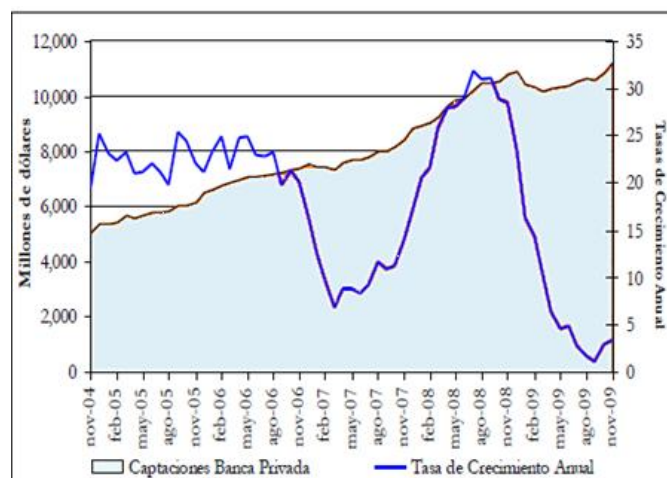
Esta circunstancia se dio ya que importaciones, crecieron más rápido que las exportaciones. La balanza comercial petrolera generó una cifra positiva de 3,295 millones de dólares en el 2008; mientras la no petrolera fue negativa por un monto de 2,842 millones de dólares. Esto permitió un déficit comercial, sin considerar el petróleo, de un 19% en relación al año pasado.

El petróleo representa el 40% de las exportaciones y contribuye a mantener una balanza comercial positiva.

Desde finales de los años 60, la explotación del petróleo elevó la producción y sus reservas se calculan en unos 280 millones de barriles aproximadamente, podemos observar que el precio del petróleo ha ido variando considerablemente desde diciembre del 2004, siendo los meses de julio y agosto donde se registro el valor más alto superando los \$120 y en el primer trimestre del 2009 el más bajo al bordear los \$40.

El sistema público financiero del Ecuador está conformado por el BCE, el Banco Nacional de Fomento (BNF), el Banco del Estado, la Corporación Financiera Nacional, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) y el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas. Por otro lado el Sector financiero privado en el Ecuador está conformado por 25 bancos, 10 sociedades financieras, 4 mutualistas y 37 cooperativas reguladas. En cuanto a la evolución de las tasas de crecimiento anual de las captaciones, éstas presentan una tendencia decreciente durante el año 2009, lo cual refleja la contracción de ingresos a la economía del país.

Gráfico 19. Captaciones de la Banca privada



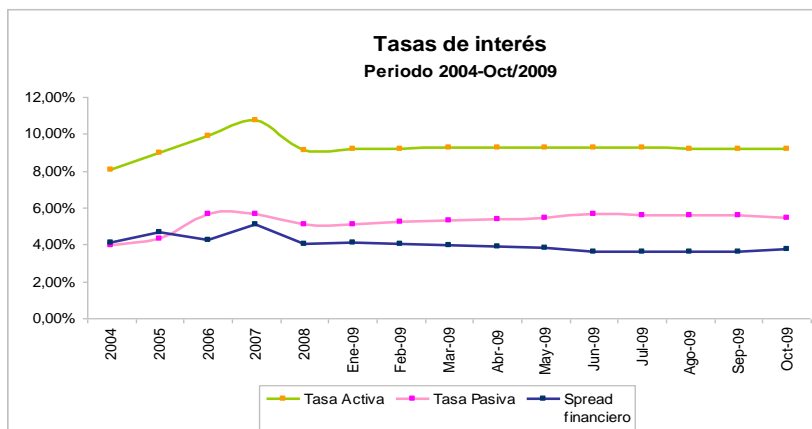
Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

Elaborado: Banco Central del Ecuador

La cartera bruta del sistema financiero (créditos otorgados) tuvo un importante crecimiento durante este año, cuyo monto llegó en noviembre de 2008 a 13.398 millones de dólares (28,6% del PIB). Los bancos privados concedieron el 71,5% de los créditos seguidos de la banca pública fue la segunda en importancia con un 11% del total. La evolución del volumen de crédito concedido según su vencimiento, sin duda ha mejorado en el año 2008.

Según Resolución No. 0018-07-TC, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 240 del 27 de diciembre de 2007, se resuelve ejecutar un nuevo cálculo para las tasas de interés y se definieron sectores para dicho cálculo, siendo estos de tipo comercial, corporativo, pymes y consumo. El comportamiento de las tasas de interés y como muestra el gráfico siguiente estas tasas se han estabilizado y no muestran grandes variaciones, sin embargo se puede ver que aún existe un spread financiero bastante grande que fluctúa alrededor del 4%. La tasa activa se mantiene en promedio en el 9% y la tasa pasiva alrededor del 5%.

Gráfico 20. Evolución de las tasas de interés



Fuente: Cifras macroeconómicas- Banco Central del Ecuador

Elaborado: Darwin Guano

Un análisis de los factores económicos de un país es de gran importancia para cualquier empresa, más aún cuando se encuentra muy vinculada a los mismos, como son los intermediarios financieros, en este caso Colvida, que efectúa inversiones en el sistema financiero y bursátil, efectúa sus pronósticos de ventas basado en crecimientos de la economía.

La situación de la economía permite que la empresa tenga indicadores con los cuales podrá comparar su crecimiento. También las tasas que recibe por sus inversiones frente a las tasas del mercado y puede analizar las opciones de financiamiento, entre otras.

3.2.1.3. Factor Social

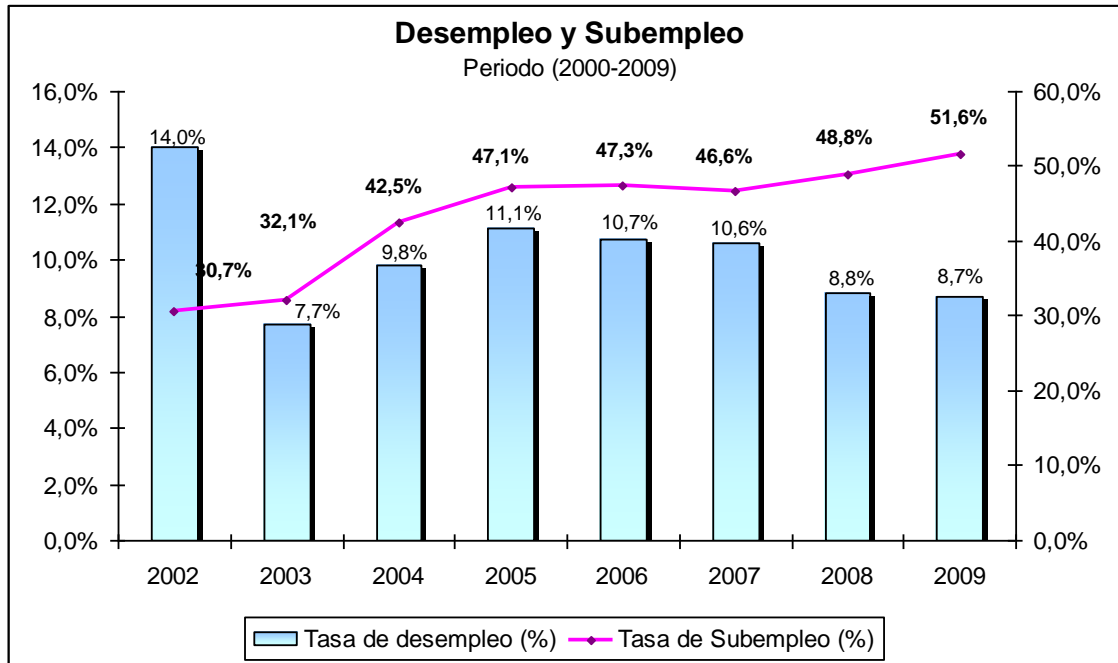
La tasa mensual de desempleo se mantuvo en alrededor de 6 y 8 cifras desde diciembre de 2007 hasta el segundo trimestre del 2009, sin embargo, ésta subió alrededor de 9 cifras en octubre. Se calcula que alrededor de 7 millones de ecuatorianos tienen una ocupación económica y unos 3 millones están inactivos, es decir, no requieren trabajar.¹¹

Los datos generados por INEC (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos), informan que en febrero de 2009, aproximadamente 14 millones de personas habitan Ecuador. En lo referente al sexo de la población, se puede establecer que alrededor del 49,4% se encuentra compuesta por hombres, y un 50,6% por mujeres. Aproximadamente el 54% de la población reside en los centros urbanos, mientras el resto se desenvuelve en el medio rural.

A continuación se muestra un gráfico del desempleo y subempleo:

¹¹ http://www.inec.gov.ec/web/guest/ecu_est/est_soc/enc_hog/enc_emp_sub

Gráfico 21. Desempleo y subempleo



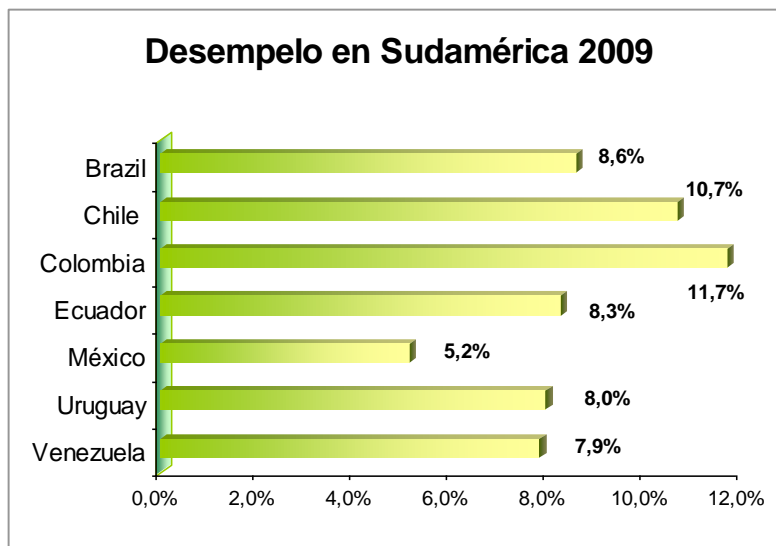
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

Elaborado: Darwin Guano G.

El Ecuador mantiene el promedio de desempleo en relación a los países de Sudamérica como muestra el gráfico siguiente, sin embargo podemos observar que está por debajo de Chile y Colombia, quienes han llegado a dos cifras en este indicador.

El Ecuador tiene un desempleo de 8,3%, el cual se encuentra por debajo del nivel de desempleo existente en países como Brazil, Chile y Colombia, los mismos que alcanzaron porcentajes de desempleo que superan las dos cifras, sin embargo se encuentra muy por encima del desempleo de México el mismo que terminó en un 5,2%.

Gráfico 22. Desempleo en Sudamérica



Fuente: <http://www.bce.fin.ec/frame.php?CNT=ARB0000006>

Elaborado: Banco Central del Ecuador

Según datos publicados en el Comercio, las cifras de personas trabajando en varios sectores del Ecuador han disminuido significativamente en lo que va del Gobierno "de la revolución ciudadana".

En agricultura, existían 155 mil personas trabajando en 2007. Para 2009, esa cifra disminuyó a 85 mil, lo que significa una reducción de personal del 45,74%. Estas cifras reflejan un decrecimiento que perjudica a más de 262 mil empleados. En enero de 2007, el salario mínimo vital se ubicó en \$170, luego de que el Régimen de Correa incrementara \$10 a este valor. Durante los más de dos años de Correa al mando, la cifra alcanza para julio de 2009 los \$218. Esto representa un incremento del 22,01% en la remuneración mínima que debe recibir un trabajador.

Sin embargo, este valor no alcanza los estándares esperados en relación a la canasta básica, que se ubicó en \$521,73 en julio de este año. Es decir, existe una diferencia de \$303,73 entre lo que gana un trabajador y lo que debe gastar mensualmente en la manutención de él y su familia. En recientes declaraciones del presidente de la República, se informó que este rubro podría incrementarse en los próximos meses.

El análisis de la situación social permite a Colvida establecer sistemas salariales que compensen las necesidades de los empleados y además definir y proyectar gastos derivados de estos valores.

Por otro lado la situación social lleva a la Compañía a establecer decisiones de tipo financiera y comercial, ya que de la situación social de la población determinará el nivel de crecimiento de los negocios de la compañía, ya que en un país donde la mayoría de personas tienen un ingreso que les permite cubrir únicamente sus necesidades básicas, un incremento en su nivel de ingresos puede generar un margen que se destine a la adquisición de un seguro de vida.

Por otro lado, la situación social del país servirá como base para el análisis de la situación social interna de la compañía y permitirá tomar acciones correctivas al respecto.

3.2.1.4. Factor Tecnológico

El Ecuador a través de los años se ha caracterizado por ser un país que no invierte en el desarrollo de nuevas tecnologías, por el contrario, mantiene una cultura generalmente dedicada a la importación de equipos y software sin propender al desarrollo de los mismos.

Durante el Foro Económico Mundial de Desarrollo Tecnológico efectuado en el 2008, se analizó el desarrollo tecnológico de 127 países de los cuales, el primer lugar lo ocupa Dinamarca y el Ecuador apenas llega a ocupar el puesto 107, este lugar refleja la falta de inversión efectuada sobre este tipo de proyectos.¹²

A pesar de estos indicadores, podemos decir que el gigantesco avance de la tecnología a nivel mundial, se ha convertido en una herramienta básica e indispensable en la gestión de una empresa, es por ello que la utilización de tecnología para la automatización de procesos es un tema cada vez más aplicado, y particularmente en el caso de Colvida, es un puntal fundamental para el adecuado manejo de sus actividades.

Actualmente se manejan dos sistemas informáticos internos, lo cual genera cuellos de botella y pérdidas de tiempo, es por ello que es importante que se busquen adecuarlos de tal manera que los procesos y reprocesos manuales se disminuyan al mínimo.

3.2.1.5. Factor Legal

La Constitución Política que rige al Ecuador es la norma suprema bajo la cual se determina el ordenamiento jurídico de la Nación. En su parte dogmática se incorporan los principios que hacen posible la convivencia de sus miembros, la especificación de sus deberes y derechos y las garantías para el ejercicio y la defensa de estos derechos.

¹² NARANJO, Plutarco, Diario El Universo, Sección Columnistas, 29 de Julio del 2008.

En su parte orgánica se establece la forma del Estado así como su estructura orgánica, con la delimitación de sus Funciones y competencias específicas para hacer posible el régimen democrático.

En la actualidad la elaboración, modificación y aprobación de leyes se encuentra en manos del sistema legislativo, representado por la Asamblea Nacional del Ecuador, la cual hasta el momento ha aprobado entre las principales leyes:

- Ley para la Equidad Tributaria
- Ley para la Recuperación del uso de los Recursos Petroleros del Estado y la Racionalización Administrativa de los Procesos de Endeudamiento
- Ley Reformatoria al Código de Ejecución de Penas y Código Penal para la Transformación del Sistema de Rehabilitación Social
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad

Actualmente existen más de 100 proyectos de leyes para aprobación, dentro de los cuales se destacan por la polémica generada los de comunicación, educación superior, entre otras.

Para la compañía en estudio, el ambiente legal en el que se desenvuelve es fundamental debido a que existen muchos cuerpos legales que se deben cumplir, tanto para el acatamiento de obligaciones con entidades de control como el SRI o la Superintendencia de Bancos, así como para la gestión del día a día enmarcada dentro de las leyes vigentes.

Sin embargo la modificación de leyes, reglamentos o códigos generan oportunidades y amenazas para la compañía, teniendo en cuenta que toda entidad regulada debe cumplir a cabalidad con dichos cuerpos legales.

Las oportunidades resultantes de variaciones de las leyes pueden ser:

- Estímulos tributarios para la reinversión de capitales en las compañías.
- Garantías legales para permitir la inversión tanto nacional como extranjera.
- Creación de organismos o procedimientos que mejoren la gestión de las instituciones reguladoras del sistema privado de seguros.

Las amenazas causadas por modificación de las leyes pueden ser:

- Incremento de impuestos o aranceles que generen mayores niveles de gasto en la compañía.
- Incremento de los costos de financiamiento.
- Disminución de la inversión en las compañías.

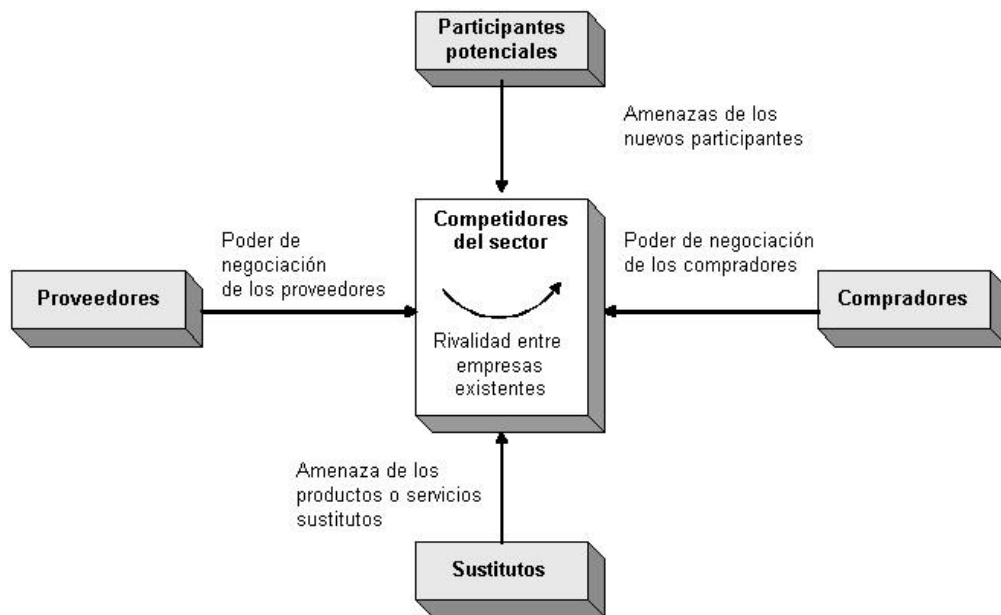
3.2.2. Influencias Microambientales

Para el análisis de Colvida se utilizará el modelo de las 5 fuerzas de Porter, el mismo que examina cualquier industria en términos de rentabilidad. Este modelo fue desarrollado por Michael Porter en 1979 y, según el mismo, la rivalidad con los competidores viene dada por cuatro elementos o fuerzas que, combinadas, crean una quinta fuerza: la rivalidad entre los competidores.

Esta metodología desarrollada estudia las técnicas del análisis de la industria o sector industrial, definido como el grupo de empresas que producen productos que son sustitutos cercanos entre si (Porter, 1995:25), con el fin de hacer una evaluación de los aspectos que componen el entorno del negocio, desde un punto de vista estratégico.

Esta metodología permite conocer el sector industrial teniendo en cuenta varios factores como: el número de proveedores y clientes, la frontera geográfica del mercado, el efecto de los costos en las economías de escala, los canales de distribución para tener acceso a los clientes, el índice de crecimiento del mercado y los cambios tecnológicos.

Gráfico 23. Modelo de las Fuerzas de Porter



Fuente: http://www.deinsa.com/cmi/images/fig_3_5_fuerzas_competivas.jpg

Elaborado: Darwin Guano G.

Estos factores llevan a determinar el grado de intensidad de las variables competitivas representadas en precio, calidad del producto, servicio, innovación; ya que, en algunas industrias el factor del dominio puede ser el precio mientras que en otras el énfasis competitivo se puede centrar en la calidad, el servicio al cliente o en la integración o cooperación de proveedores y clientes.

El primer elemento a analizar en el modelo de Porter es el Poder de negociación de los clientes, el mismo que está determinado por el poder de negociación que tienen los compradores o clientes con las empresas que producen el bien o servicio. El análisis de esta fuerza debe hacerse en dos dimensiones: Sensibilidad al precio y poder de negociación.

El segundo elemento a analizar es el poder de negociación de los proveedores quienes definen en parte el posicionamiento de una empresa en el mercado de acuerdo a su poder de negociación con quienes les suministran los insumos para la producción de sus bienes. Las condiciones de mercado en el sector de los proveedores y la importancia que ellos tienen para el producto del sector que se está estudiando determinarán la intensidad de esta fuerza.

El tercer elemento a analizar es la amenaza de nuevos competidores, el cual depende del tipo y nivel de barreras para la entrada. Las compañías que entran en el mercado incrementan la capacidad productiva en el sector.

El número de competidores potenciales estará condicionado a las barreras de entrada existentes y a la capacidad de represalia de las empresas pertenecientes del sector.

El cuarto elemento a analizar es la amenaza de productos sustitutos los cuales son productos que realizan las mismas funciones del producto en estudio. Representan una amenaza para el sector, si cubren las mismas necesidades a un precio menor, con rendimiento y calidad superior.

Finalmente, una vez estudiados todos estos elementos podemos definir la rivalidad existente entre los competidores y en general la competencia que existe en el sector.¹³

3.2.2.1 Poder de Negociación de los Clientes

- **Concentración de los Clientes:** Actualmente Colvida cuenta con un gran número de clientes, los mismos que se agrupan en tarjetahabientes, médicos y maestros del sector público, instituciones financieras, sociedad y compañías, público en general. Por ese lado el grado de negociación que tienen los clientes es muy variada pues aquellas instituciones y compañías que generan contratos bastante grandes, tienen un poder negociador proporcional a este volumen de compra, este es el caso de Mutualista Pichincha, Banco Promérica, Banco Capital, Cooperativa La Dolorosa, Fundación D-Miro Misión Alianza, todos ellos compran grandes volúmenes, su poder de negociación representa una fuerza importante que afecta la intensidad de la competencia de una industria.

¹³ BAENA, Ernesto, El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas, Págs. 61-65, Noviembre del 2003

Por otro lado los negocios de tipo individual que representan un ingreso menor tienen un nivel de negociación inferior, este tipo de cliente es aquel con el que los asesores efectúan sus negociaciones directas, sin embargo la amplia gama de productos, en el ramo de seguros de vida, que ofrece el mercado es un factor determinante en la decisión del cliente.

- **Tipo de mercado:** Una póliza de seguro de vida es un producto que se comercializa entre clientes con un nivel de ingresos medio-alto, ya que la cultura ecuatoriana no asume este servicio como una prioridad sino más bien está catalogado como un lujo, que en mucho de los casos es considerado como innecesario frente a otro tipo de gastos vitales.
- **Costo de buscar nuevos clientes:** Los costos de buscar nuevos clientes de tipo individual es relativamente bajo por lo que perder un negocio de este tipo representa una pequeña pérdida para la empresa, sin embargo perder un negocio con una institución financiera representa una disminución realmente considerable al nivel de ingresos y el costo de buscar un cliente como este es bastante elevado.

3.2.2.2 Poder de Negociación de los Proveedores

En el caso de la compañía de Seguros de Vida Colvida S.A, el poder negociador de los proveedores es bastante bajo puesto que los insumos que necesita la empresa son de tipo general como:

- Suministros de oficina, limpieza y cafetería
- Papelería Numerada
- Servicios básicos e Internet
- Arriendos
- Consultorías
- Mantenimientos

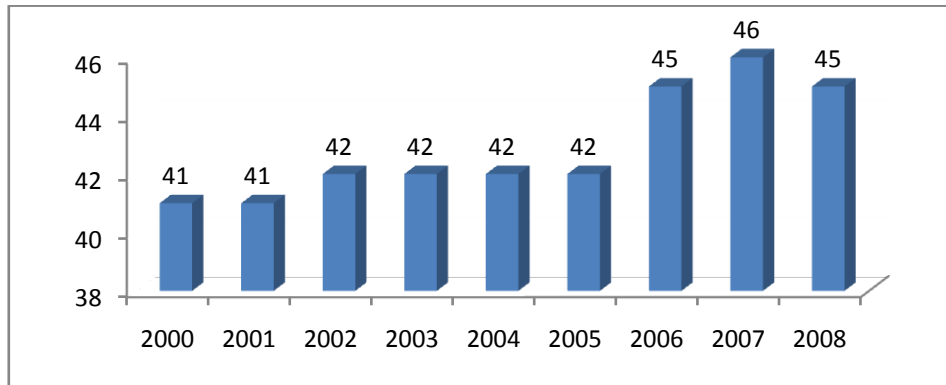
Todos estos productos y servicios se encuentran en el mercado con gran facilidad por lo que el poder de negociación de los proveedores es bastante bajo, sin embargo existe otro tipo de proveedores en el negocio de los seguros, que son los brokers o intermediarios financieros, los mismos que tienen un nivel de negociación mayor en relación al nivel de ventas que genera para las aseguradoras.

3.2.2.3 Amenaza de Nuevos Competidores

- **Barreras de Entrada:** Las barreras de entrada son aquellos impedimentos que tienen aquellos interesados en ingresar en el mercado.

El mercado de los Seguros en la actualidad tiene un crecimiento notable en cuanto a sus ventas, sin embargo, en lo que a incremento de compañías aseguradoras se refiere dicho crecimiento es mucho más lento. Entre el año 2000 y el 2009 apenas se han creado 4 nuevas aseguradoras, es decir, una por cada 2 años, como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 24. Número de aseguradoras en el mercado



Elaborado por: Darwin Guano

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

El motivo de este comportamiento es que el mercado de seguros tiene como principal barrera de ingreso, el nivel de ventas que alcanzan los mismos, ya que el negocio se mantiene por el volumen de ventas de las empresas más que por el margen de ganancia entre precio y costo.

Es por estas razones que constituir una compañía de seguros dentro del territorio ecuatoriano, es una situación poco probable, además la legislación vigente se encarga de regular y vigilar rigurosamente el accionar, de las compañías.

Por otro lado el capital para formar una compañía de seguros según lo establece la Ley General de Seguros es de ciento setenta y cinco mil unidades de valor constante (UVC), siendo este un monto considerable que genera una tendencia de que las compañías de seguros tengan como accionistas a otras compañías.

Reacción de los competidores: Actualmente la venta de seguros en el Ecuador, se encuentra en manos de 29 compañías aseguradoras de las cuales 4 se dedican únicamente al ramo de vida. Todas estas compañías se encuentran posicionadas en el mercado y cuentan ya con clientes fijos. Además cuentan con clientes importantes y canales de distribución muy bien definidos. La competencia entre las compañías existentes es bastante fuerte lo que se convierte en un impedimento para nuevos competidores, los cuales deberían poseer un mercado ya definido para poder operar.

Barreras de salida: En el caso de las compañías de seguros las barreras de salida son bastante grandes y están dadas por el hecho de que las compañías deben responder no únicamente con sus empleados, proveedores y el estado, sino con todos los acreedores (clientes), los cuales al entrar en liquidación una empresa tienen prioridad.

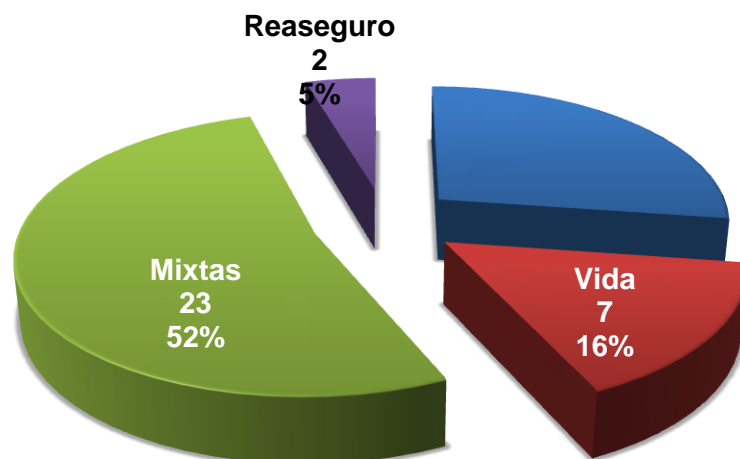
3.2.2.4 Amenaza de Productos Sustitutos

En el caso de un seguro de vida no está definido un producto sustituto, puesto que éste es un servicio que cubre el riesgo de muerte, sin embargo la diferenciación existente entre las condiciones en las que se efectúan contratos de seguros, son las que marcan la elección del consumidor. En la actualidad el mercado de seguros de vida ofrece una gran variedad de productos de este tipo, dentro de estos existen variedades de precios y condiciones o beneficios adicionales que generan una inclinación del cliente hacia cualquiera de estos productos y es un motivo para que las compañías existentes en el mercado generen una serie de estrategias con la finalidad de captar mayor participación en el mercado.

3.2.2.5 Competencia Existente

El mercado asegurador ecuatoriano tiene 68 años de vida. En la actualidad se encuentra integrado por 42 entidades, de las cuales 5 trabajan exclusivamente en el ramo de vida, 13 en ramos generales y 23 trabajan en los dos ramos.

Gráfico N° 25. Distribución del mercado de seguros



Elaborado Por: Superintendencia de Bancos y Seguros

Fuente: http://www.superban.gov.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=157&vp_tip=2

Las compañías que trabajan en el ramo de vida son 28, a noviembre del 2009, cuyas ventas alcanzan los 160 millones de dólares aproximadamente a esta fecha, de los cuales un 18,27% corresponden a Equivida, empresa que lidera el mercado de seguros de vida en el Ecuador, seguido de Seguros Pichincha y Pan American Life, quienes en conjunto superan el 45% de participación del mercado, posteriormente se encuentra Seguros Colvida con un 5,13%, lo cual representa 8,2 millones de dólares, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 5. Ranking de Seguros de Vida Ecuador

N°	ENTIDAD	nov-09	
1	EQUIVIDA	29.226.001	18,27%
2	SEGUROS DEL PICHINCHA	25.661.835	16,04%
3	PAN AMERICAN LIFE INSURANCE	18.938.240	11,84%
4	COLVIDA	8.199.973	5,13%
5	PANAMERICANA DEL ECUADOR	7.004.815	4,38%
6	COOPSEGUROS	6.495.556	4,06%
7	RIO GUAYAS	5.725.387	3,58%
8	GENERALI	5.173.444	3,23%
9	HISPANA	4.403.490	2,75%
10	SUCRE	4.411.066	2,76%
11	AIG METROPOLITANA	4.498.071	2,81%
12	ROCAFUERTE	4.231.571	2,65%
13	PORVENIR	4.358.767	2,72%
14	BMI	4.249.520	2,66%
15	LATINA VIDA ANTES SUD AMERICA	4.007.460	2,51%
16	SEGUROS UNIDOS	3.581.888	2,24%
17	BUPA	2.990.980	1,87%
18	ATLAS	2.929.775	1,83%
19	INTEROCEANICA	3.353.866	2,10%
20	ACE	2.163.578	1,35%
	TOTAL SISTEMA	159.968.862	100%

Fuente: Boletines Mensuales de Seguros de Vida-Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Darwin Guano

3.2.3 Análisis FODA

FODA, es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Cuadro N° 6. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Fuerza de ventas propia de la compañía 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del sector asegurador
<ul style="list-style-type: none"> • Precios competitivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la cultura del seguro
<ul style="list-style-type: none"> • Personal Capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas Estratégicas
<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales en 9 ciudades del Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevas tecnologías
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de experiencia en el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad política y económica
<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada planificación estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> • Desastres naturales
<ul style="list-style-type: none"> • No ha logrado posicionar la marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios perjudiciales en la estructura legal vigente
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de sistemas informáticos adecuados 	

Fuente: Empresa de Seguros COLVIDA

Elaborado por: Darwin Guano

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA DE GESTIÓN

4.1 Generalidades

4.1.1 Definición

Es un examen crítico, sistemático y detallado de los procesos de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.¹⁴

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables soluciones. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz.

Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Los principales objetivos de la auditoría de gestión son:

¹⁴ CUELLAR, Guillermo, **Generalidades de Auditoría**, Capítulo III, Auditoría de Gestión.
http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

4.1.2 Alcance¹⁵

La Auditoría de Gestión puede ser aplicada a una función o proceso específico, a una sola área o a un grupo de áreas o a la organización en su totalidad. La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la organización, por lo que, en la determinación del alcance, debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.

¹⁵ MANUAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN emitido por la Contraloría General del Estado, Capítulo 2, Bases Conceptuales, Página 36.

- Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

- Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.

- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos.

4.2 Fases de Auditoría

La auditoría de gestión comprende 5 fases las cuales se detallan a continuación, en cuanto a la primera fase la NIA 300 indica: “Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor planea desempeñar la auditoría en manera eficiente y oportuna.”

- Planificación
 - Plan Global de Auditoría
 - Planificación Preliminar
 - Conocimiento del Negocio

- Evaluación de Control Interno
 - Comprensión de los sistemas de Control Interno
 - Riesgo e importancia relativa
 - Naturaleza, tiempos, y alcance de los procedimientos
 - Coordinación, dirección, supervisión y revisión
- Examen de áreas críticas
- Comunicación de Resultados
- Evaluación Continua

4.2.1 Planificación

En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

El proceso de la planificación permite al auditor identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada.

El auditor planifica para determinar de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad, la naturaleza y alcance de la planificación puede variar según el tamaño de la entidad, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

Dentro de esta etapa se efectúa la planificación preliminar y se diseña el programa de auditoría, además consiste en determinar adecuada y razonablemente los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.


4.2.1.1 Planificación Preliminar

La planificación preliminar tiene el propósito de obtener o actualizar la información general sobre la entidad y las principales actividades que ésta realiza, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, cumpliendo los estándares definidos para el efecto.¹⁶


Este paso dentro de la planificación busca efectuar un diagnóstico primario sobre la entidad o el objeto de la auditoría, sus actividades, operaciones y aspectos generales del contexto en el que se desempeña sus operaciones. Es necesario que se efectúe una clasificación y análisis de los datos obtenidos de las diferentes fuentes de información. La planificación preliminar es un proceso en el que se efectúan actividades como:

- Visita de observación a la entidad. A continuación se muestra el modelo de narrativa para la visita a la organización que se va a utilizar durante la ejecución de la auditoría:

¹⁶ Contraloría General del Estado, Capítulo V, Planificación de la Auditoría, Página 84.
<http://www.contraloria.gov.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>

	<p>Nombre de la Empresa</p> <p>Narrativa de la Visita a las Instalaciones</p> <p>Planificación Preliminar</p> <p>Auditoría de Gestión</p>	<p>PP.1</p>
<p>La visita a las instalaciones se realizó el día La Empresase encuentra ubicada en la ciudad de....., Provincia de....., en la calle..... Al momento de realizar la visita se observaron las instalaciones, así como los diferentes procesos, y posibles problemas que podrían provocar desviaciones, o incurrir en procedimientos ajenos a los planteados en la organización. A a continuación se detallan el recorrido de las instalaciones. Entre las situaciones que se pudieron observar encontramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • 		
<p>CONCLUSIONES:</p>		
<p>RECOMENDACIONES:</p>		
<p>Elaborado por:</p> <p>Supervisado por:</p> <p>Fecha de Elaboración:</p> <p>Fecha de Supervisión:</p>	<p>COMENTARIO:</p>	

- Entrevista con la gerencia. A continuación se muestra el modelo de narrativa para la entrevista que se va a utilizar durante la ejecución de la auditoría:


	<p style="text-align: center;">Nombre de Empresa Narrativa de la Entrevista Planificación Preliminar Auditoría de Gestión.....Periodo.....</p>	<p>PP.2</p>
<p>Entrevistado:</p> <p>Cargo:</p> <p>Entrevistador:.....</p> <p>Fecha:.....</p> <p>Hora:</p> <p>Lugar:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la Entrevista: • Tiempo estimado: <ol style="list-style-type: none"> 1. Antecedentes de la empresa 2. Descripción sobre la gestión 3. Opinión sobre: <ul style="list-style-type: none"> • • 		
<p>COMENTARIOS:</p>	<p>Elaborado por:</p> <p>Supervisado por:</p> <p>Fecha de Elaboración:</p> <p>Fecha de Supervisión:</p>	

- Revisión de archivos de papeles de trabajo de la auditoría anterior en el caso que se haya realizado
- Recopilación de normativa interna y externa.
- Establecimiento del sitio de trabajo.

Los conceptos a tener en cuenta para hacer la Planificación son:

- Alcance de los objetivos.
- Priorización de áreas a auditar.
- Resultados parciales a considerar.
- Plazos para la ejecución del trabajo.
- Equipo de Auditoría.
- Presupuesto.

El formato a utilizarse es el siguiente:

	<p>Nombre de la empresa</p> <p>Planificación Preliminar</p> <p>Auditoría de Gestión.....Periodo....</p>	<p>PP.5</p>
<p>Compañía:</p> <p>Tipo de Examen:</p> <p>Área(s) Evaluada(s):</p>		
<p>Motivo del Examen:</p> <p>Objetivos del Examen:</p>		

Alcance del Examen:

Base Legal:

Objetivos de la Compañía/Área evaluada

Equipos y materiales:

Equipo de trabajo:

Técnicas y procedimientos a aplicarse:

Presupuesto de personal:

Cronograma de actividades:

4.2.1.2 Planificación Específica

En esta fase se define un enfoque detallado a seguir en el trabajo de campo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos.

La planificación específica es una herramienta utilizada para obtener información adicional de la estructura de control interno, así como también para evaluar y calificar los riesgos, así como para seleccionar los procedimientos sustantivos de Auditoría.

4.2.2 Evaluación de Control Interno

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que sirva de base para determinar el grado de confianza y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

4.2.2.1 Definición de Control Interno

El artículo 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que "El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcanzan los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control".

Esta definición es concordante con la expuesta por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO Committee of Sponsoring Organizations) que dice:

"El control interno es un proceso efectuado por la alta dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- Fiabilidad de la información financiera,
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

4.2.2.2 Elementos de Control Interno

El SAS (Statement on Auditing Standards) 78 determina que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, estos se derivan del estilo de la alta dirección y están integrados en el proceso de gestión y son afectados por el tamaño de la entidad:

a) **Ambiente de control:** El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional. El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan.

El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de estos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.¹⁷

b) **Evaluación de los Riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquellos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

¹⁷ MORENO, María Estela, Evaluación del Sistema de Control Interno en el Poder Ejecutivo Nacional Argentino, <http://www.aeap.org.ar/ponencias/congreso4>

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia/trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad/frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos. Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

c) **Actividades de control:** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o Informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud que abarca de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, prenumeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

d) **Información y comunicación:** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquel resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

e) **Monitoreo o Supervisión:** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado.

Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que estos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, las auditorías internas y los auditores externos.

- Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios ineludibles. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- El alcance de la evaluación.
- Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.

- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

4.2.2.3 Modelos de evaluación del Control interno

- a) **Método COSO I:** El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión¹⁸

b) **Método COSO II:** En 2003, COSO publicó su propuesta de Esquema de Gestión Integral de Riesgos, definiéndolo como:



Un proceso efectuado por el directorio, gerencia y demás personal de una entidad. Se aplica al fijar la estrategia y a través de toda la entidad.

Está diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Administra el riesgo de manera que pueda proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la entidad.

¹⁸ [http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20\(RESUMEN\).pdf](http://www.auditoria.uady.mx/arts/INFORME%20COSO%20(RESUMEN).pdf)

COSO II identifica ocho componentes interrelacionados que integran el control interno:

- Ambiente Interno
- Fijación de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y Monitoreo¹⁹

c) **Método MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)**: En la Conferencia Interamericana de Contabilidad de San Juan, Puerto Rico en 1999 se recomendó un marco latinoamericano de control similar al COSO en español en base de las realidades de la región. El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) establece los criterios básicos que deben incorporarse en el diseño del control interno de las instituciones.

Un diagnóstico referido a la aplicación de dichos criterios es la base para actualizar el diseño y funcionamiento del control interno.²⁰ Como base para el desarrollo y definición del MICIL se utilizó la estructura del Informe COSO e identifica a sus componentes principales.

¹⁹ COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio, Estrategia financiera, ISSN 1130-8753, N° 225, 2006 , pags. 20-25

²⁰ http://www.asofis.org.mx/mejores_practicas/micil.pdf

- d) **Método CORRE (Control de Recursos y Riesgos para el Ecuador):** fue creado en el año 2004 toma como base los tres informes enunciados; sin embargo, su presentación se fundamenta en COSO II, ya que contiene sus mismos elementos.

El CORRE procura adaptar el control interno a la realidad ecuatoriana y simplificar de los contenidos, para que se facilite su comprensión y aplicación.

4.2.2.4 Herramientas de evaluación del Control interno

- **Descripciones o narrativas:** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.
- **Diagramas de Flujo:** El flujograma es la representación gráfica secuencial del conjunto de operaciones relativas a una actividad o sistema determinado, su conformación se la realiza a través de símbolos convencionales.
- **Método de Cuestionarios de Control Interno o Especial:** Los cuestionarios de control interno tienen un conjunto de preguntas orientadas a verificar el cumplimiento de las normas básicas de control interno.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”.

De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales. En las entrevistas, no solo se procura obtener un Si, No, o NA, sino que se trata de obtener el mayor número de evidencias; posterior a la entrevista, necesariamente debe validarse las respuestas y respaldarlas con documentación probatoria.²¹

El formato de cuestionario a usarse durante la ejecución de la auditoría es:

XXX Auditores Externos
Cuestionario de Control Interno
 Auditoría de gestión.....Periodo.....

No.	Componentes del Control Interno	SI	NO	Ponderación	Calificación	Observaciones

²¹ Manual de auditoría de Gestión, Contraloría General del Estado, Capítulo 3 Definiciones Generales, Pág. 55

Una vez aplicado el cuestionario de control interno es necesario aplicar la siguiente fórmula para determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo.

- **Nivel de confianza:** Representa el grado de confianza que el auditor puede depositar en el control interno evaluado y se mide a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido (Ponderación)}}{\text{Puntaje Óptimo (Calificación)}} (100)$$

- **Nivel de riesgo:** Representa el riesgo que existe de posibles desviaciones a causa de deficiencias en el control interno. Para la medición del nivel de riesgo se utiliza la siguiente fórmula

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

Una vez determinado el nivel de riesgo se lo califica a través de la técnica de la colorimetría:

- **Técnica de la Colorimetría:** El riesgo de control se puede calificar como alto, moderado o bajo, de acuerdo a la calificación porcentual que obtengan los controles aplicados comparándolos con la ponderación porcentual que le asigne el auditor:

Nivel de Riesgo	Rango	Color
Alto	15%-50%	Rojo
Moderado Alto	51%-59%	Naranja
Moderado	60%-66%	Amarillo
Moderado bajo	67%-75%	Verde
Bajo	76%-95%	Azul

La técnica de colorimetría que se aplicará es la de escala de colores (5 niveles). La escala señalada inicia en 15% porque no puede haber una empresa que no tenga ningún tipo de control y llega hasta el 95% ya que ningún control es totalmente eficiente y efectivo.²²

4.2.2.5 Riesgo de Auditoría

Consiste en que los auditores involuntariamente determinen a un proceso como eficiente, eficaz, económico, ético y ecológico a pesar de que e este no cumpla con estas características.

Dicho de otra manera, es el riesgo de que los auditores emitan o expresen una opinión errónea sobre la gestión de una empresa o cuando su opinión, su criterio, sus observaciones o su informe sobre la auditoría realizada, contiene desviaciones sustanciales respecto de la realidad del cliente o área/proceso en revisión.

El riesgo de auditoría se reduce con la reunión de la evidencia, mientras más competente sea la evidencia, menor es el riesgo de auditoría asumido. Una forma de recopilar evidencia es recopilar evidencia es intensificar los procedimientos de auditoría.

En una auditoría, donde se examina las afirmaciones de la entidad, respecto a la existencia, integridad, valuación y presentación de los saldos, el riesgo de auditoría se compone de los siguientes factores:

²² CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control Interno NCI, Acuerdo No. 20-CG. RO Suplemento No.6, 10 de agosto del 2002.

- a. **Riesgo inherente.** Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

- b. **Riesgo de control.** Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

- c. **Riesgo de detección.** Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

Al analizar la documentación de sistemas, se debe verificar si existen manuales en la organización que puedan llegar a suplir la descripción de los sistemas realizados por el auditor. Dependerá de cada una de las situaciones que se presenten al elegir uno u otro método de documentación y, especialmente identificar aquellas oportunidades en donde, utilizando el material que facilite el ente, se pueda llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación del sistema de información, contabilidad y control.

Una vez evaluado el nivel de riesgo y de confianza que el auditor puede depositar en el control interno del área o proceso evaluado, puede determinar el volumen y profundidad de las pruebas y procedimientos de auditoría.

4.2.2.6 Pruebas de Auditoría

El auditor obtiene la evidencia mediante unas pruebas que realiza:

- a) **Pruebas de cumplimiento:** El objetivo de las pruebas de cumplimiento es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos contables están siendo aplicados tal como fueron establecidos.

La naturaleza de los procedimientos de control interno y la evidencia disponible sobre su cumplimiento determinan, necesariamente, la naturaleza de las pruebas de cumplimiento e influyen sobre el momento de ejecución y extensión de tales pruebas.

Las pruebas de cumplimiento están íntimamente interrelacionadas con las pruebas sustantivas y, en la práctica, los procedimientos de auditoría suministran, al mismo tiempo, evidencia de cumplimiento de los procedimientos de control interno, así como la evidencia requerida de las pruebas sustantivas.

- b) **Pruebas sustantivas:** El objetivo de las pruebas sustantivas es obtener evidencia suficiente que permita al auditor emitir su juicio en las conclusiones acerca de cuándo pueden ocurrir pérdidas materiales durante el proceso de la información. Una prueba sustantiva es un procedimiento diseñado para probar el valor monetario de saldos o la inexistencia de errores monetarios que afecten a la compañía.

Dichos errores son una clara muestra de que los saldos de las cuentas pueden estar desvirtuados.

La única duda que el auditor debe resolver, es de sí estos errores son suficientemente importantes como para requerir ajuste o su divulgación en los estados financieros.

4.2.2.7 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoría constituyen los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia suficiente, competente pertinente y útil para sustentar su informe de auditoría. Las técnicas de auditoría son las herramientas que utiliza el auditor para realizar su trabajo aplicándolas sobre la base de criterio profesional y de acuerdo a las circunstancias de cada caso.

Entre las técnicas existentes de auditoría existen:

- **Verificación ocular:** Es observar.
- **Comparación:** Es observar la similitud o diferencia existente entre dos o más elementos.
- **Observación:** Es el examen ocular para cerciorarse como se ejecutan las operaciones.
- **Verificación Oral:** Es ir verificando y hablando
- **Indagación:** Es el acto de obtener información verbal sobre un asunto mediante averiguaciones directas o conservaciones con los funcionarios de la empresa.

- **Entrevistas:** Pueden ser efectuadas al personal de la empresa auditada o personas beneficiarias de los programas o proyectos.
- **Encuestas:** Pueden ser útiles para recopilar información de un gran universo de datos o grupos de personas.
- **Analizar:** Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el fin de establecer su naturaleza, su relación y conformidad con los criterios normativos y técnicos existentes.
- **Confirmación:** Es la técnica que permite comprobar la autenticidad de los registros y documentos analizados, a través de información directa y por escrito, otorgada por funcionarios que participan o realizan las operaciones sujetas a examen.
- **Tabulación:** Es la técnica de auditoría que consiste en agrupar los resultados obtenidos en áreas, segmentos o elementos examinados, de manera que se facilite la elaboración de conclusiones.
- **Conciliación:** Implica hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes.
- **Computación:** Se utiliza para verificar la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado.

- **Comprobación:** Se aplica en el curso de un examen, con el objeto de verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones efectuadas por una empresa, mediante la verificación de los documentos que las justifiquen.
- **Rastreo:** Es utilizada para dar seguimiento y controlar una operación de manera progresiva, de un punto a otro de un proceso interno determinado o, de un proceso a otro realizado por una unidad operativa dada.
- **Inspección:** Es el examen físico y ocular de activos, obras, documentos y valores, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad.

4.2.2.8 Programa de Auditoría

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El Programa de Auditoría, significa la tarea preliminar trazada por el Auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio Profesional que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades dentro de la Normas científicas de la Contabilidad y las Normas y Técnicas de la Auditoría.

El programa de Auditoría o plan de Auditoría, es el resultado que se desea obtener, la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la Auditoría.

El programa de auditoría debe elaborarse de acuerdo a cada caso, ya que no existen dos casos de Auditoría exactamente iguales, así como es imprescindible dar a cada Programa de Auditoría la autonomía necesaria. En la preparación del programa de Auditoría se debe tomar en cuenta:

- Las Normas de Auditoría.
- Las Técnicas de Auditoría.
- Las experiencias anteriores.
- Los levantamientos iniciales.
- Las experiencias de terceros.

El programa de Auditoría, presenta en forma lógica las instrucciones para que el Auditor o el personal que trabaja una Auditoría, pueda seguir los procedimientos que debe emplearse en la realización del examen. En general el programa de Auditoría, en cuanto a su contenido incluye los procedimientos específicos para la evaluación del área examinada, en el orden normal que aparecen las actividades y procesos.

4.2.3 Ejecución del Trabajo

El objetivo de esta fase está orientado a la obtención de evidencias y a la formulación de observaciones con sus respectivas recomendaciones, soluciones y alternativas sobre las áreas y los procesos auditados, aprobados en el plan de auditoría y bajo la metodología del programa de auditoría.

Esto se logra mediante la ejecución de pruebas bajo la aplicación de diversas técnicas y herramientas. Los productos principales de la ejecución del trabajo de auditoría son:

- Estructura del informe de auditoría referenciando los papeles de trabajo elaborados
- Programa para comunicar los resultados de auditoría a la administración de la entidad.
- Borrador del informe de auditoría.
- Expediente de papeles de trabajo.

Los elementos de la ejecución de la auditoría son:

- Las Pruebas de Auditoría
- Evidencias de Auditoría
- Papeles de Trabajo
- Hallazgos de Auditoría

4.2.3.1 Evidencia de auditoría

Se llama evidencia de auditoría a cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido.

También se define la evidencia, como la prueba adecuada de auditoría. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente. La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho. La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría. La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable.

Además de las tres características mencionadas de la evidencia, existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia: Relevancia, Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

La evidencia puede ser de los siguientes tipos:

1. Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.
2. Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos, etc.
3. Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.
4. Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc.

4.2.3.2 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

Los papeles de trabajo cumplen principalmente los siguientes objetivos:

- Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría.
- Estudiar las modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones.

En función de la fuente de la que procedan los papeles de trabajo, éstos se podrán clasificar en tres grupos:

a) Preparados por la entidad auditada. Se trata de toda aquella documentación que la empresa pone al servicio del auditor para que pueda llevar a cabo su trabajo: estados financieros, memoria, escritura, contratos, acuerdos

b) Confirmaciones de terceros. Una parte del trabajo de auditoría consiste en la verificación de los saldos que aparecen en el balance de situación a auditar.

c) Preparados por el auditor. Este último grupo estará formado por toda la documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del trabajo a desarrollar: cuestionarios y programas, descripciones, indicadores de gestión, procedimientos, manuales, entre otros.

Un complemento necesario a los papeles de trabajo lo constituye el archivo de trabajo. En él deben figurar recopilados todos los documentos utilizados en la actuación profesional, así como cuantas informaciones se consideren de interés, tanto para el presente como para el futuro.

Se pueden distinguir tres tipos de archivos: corriente, permanente y de planificación.

- **Archivo corriente:** Agrupa toda información referente a la organización de la auditoría, al mismo tiempo recogerá la documentación en la que se han ido reflejando los principales problemas que se han planteado en la ejecución de la auditoría y las conclusiones a las que ha ido llegando el auditor.

De esta forma, podríamos destacar como apartados importantes de la sección general del expediente del ejercicio.

- **Archivo permanente:** Su finalidad es organizar los papeles de trabajo, de manera que se cuente con la información necesaria en cualquier momento sobre la empresa auditada.

- **Archivo de planificación:** El archivo de planificación reúne la información de la planificación de cada auditoría, es decir, habrá un archivo de planificación de cada auditoría realizada, a diferencia del archivo permanente que se actualizará con cada nueva auditoría pero que solo existirá un único archivo permanente.

Al preparar los papeles de trabajo de la auditoría es importante agregarles los símbolos necesarios que permitan identificarlos claramente, hacerles seguimiento, conocer su relación con respecto a otros documentos y el tipo de revisión que se realizó, estos símbolos se conocen como índices, referencias y marcas.

- **Índices y Referencias:** el propósito de las referencias es mostrar en forma objetiva a través de los papeles de trabajo, las conexiones entre cuentas, cédulas, análisis realizados, etc. Y su correspondiente relación con los estados financieros o el contenido del informe de auditoría, para lo cual se utilizan códigos alfabéticos, numéricos y alfanuméricos. Este fin se logra con la anotación de los índices de cada papel de trabajo en forma correspondiente y mutua que represente de donde vienen y a dónde van los diferentes datos.
- **Marcas:** son símbolos o señales que utiliza el auditor para representar procedimientos de auditoría o pruebas aplicadas. También podemos decir que estas marcas le permiten al auditor señalar conceptos a los que se refieren las anotaciones constantes de los papeles de trabajo.

4.2.3.3 Hallazgos de Auditoría

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

Se presentan los siguientes atributos del hallazgo;

1. Condición: Situaciones actuales encontradas. Lo que es. Este término se refiere al hecho irregular o deficiencia determinada por el auditor interno, cuyo grado de desviación debe ser demostrada y sustentada con evidencias.

2. Criterio: Unidades de medidas o normas aplicables. Lo que debe ser. Es la norma o estándar técnico-profesional, alcanzable en el contexto evaluado, que permiten al auditor tener la convicción de que es necesario superar una determinada acción u omisión de la entidad, en procura de mejorar la gestión

3. Causa: Origen de la diferencia encontrada. Razones de desviación. Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.

Su identificación requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor y es necesaria para el desarrollo de las recomendaciones constructivas que prevenga la ocurrencia de la condición.

Las causas deben recogerse de la administración activa, de las personas o actores responsables de las operaciones que originaron la condición, y estas deben ser por escrito, a los efectos de evitar inconvenientes en el momento de la discusión del informe, en el sentido de que después puedan ser negadas por los responsables, o se diga que tales causas fueron redactadas por el auditor actuante, sin tener un conocimiento claro y exacto de lo ocurrido.

4. Efecto: Importancia relativa del asunto, preferible en términos monetarios. La diferencia entre lo que es y lo que debe ser. Es la consecuencia real o potencial cuantitativo o cualitativo, que ocasiona la observación, indispensable para establecer su importancia y recomendar a la administración activa que tome las acciones requeridas para corregir la condición. Siempre y cuando sea posible, el auditor debe revelar en su informe la cuantificación del efecto.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes.

4.2.3.4 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.²³

Entre los principales indicadores de gestión están:

- **Indicadores de cumplimiento:** Teniendo en cuenta que cumplir tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con los ratios que nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de evaluación:** Teniendo en cuenta que evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los ratios y/o los métodos que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- **Indicadores de eficiencia:** Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de eficacia:** Teniendo en cuenta que eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

²³ http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios:

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.
- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

4.2.4 Comunicación de Resultados

En esta fase es la comunicación de los resultados por parte del Auditor jefe de equipo los da a conocer a los funcionarios responsables de la entidad auditada, sus comentarios o aclaraciones debidamente documentadas, para su evaluación oportuna y consideración en el informe. El propósito es proporcionar información útil y oportuna, en torno a asuntos importantes que posibilite recomendar, en su momento, la necesidad de efectuar mejoras en las operaciones y en el sistema de control interno de la entidad.

Las principales actividades que se efectúan en este proceso son:

- **Redacción Borrador de Informe:** Antes de que el informe se emita definitivamente, es preciso revisarlo adecuadamente para salvaguardar la efectividad de los resultados que se informan y, cautelar el prestigio del Auditor.

El auditor encargada, confeccionará el informe de auditoría con su equipo de trabajo que intervino en el trabajo de auditoría. El informe deberá someterse a consideración del Auditor General para su aprobación, previa evaluación técnica y de calidad por parte del Auditor General Adjunto.

- **Conferencia final para lectura de informe:** El informe preliminar por escrito constituirá la forma establecida para presentar los resultados por parte del Auditor a la Gerencia de la entidad auditada, esto permitirá:
 - Poner en conocimiento de la Gerencia de la entidad auditada los resultados de cada examen, previo su remisión total.
 - Reducir el riesgo de interpretación errónea de los resultados.
 - Dar la oportunidad a la entidad auditada de emitir comentarios, descargos respecto a las observaciones y hallazgos incluidos en el informe.
 - Facilitar las acciones de seguimiento, para establecer si la entidad ha adoptado las correspondientes acciones correctivas emitidas en auditoría anteriores.
 - Obtención criterios entidad
 - Emisión informe final, síntesis y memorando de antecedentes.

- **Informe final de auditoría:** Después del control de calidad, mediante el que se confirman los estándares de calidad utilizados en la preparación del informe, finalmente este es aprobado y remitido a la entidad auditada, en la forma y modo establecidos.

4.2.4.1 Informe de Auditoría

El informe de Auditoría de gestión constituye el producto final del trabajo del auditor en donde constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en relación con los aspectos examinados como los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto relevante para la composición del mismo.

El informe de auditoría debe ser:

- Conciso
- Preciso
- Razonable

Además, el informe de auditoría debe estar respaldado con evidencia suficiente y competente, así como debe ser objetivo, constructivo útil y oportuno.

4.2.5 Evaluación Continua

El seguimiento compete tanto al responsable del área auditada como al auditor líder, quienes deben reportar a los directivos de la compañía, de la secuencia de acciones correctivas que se realicen hasta corregir en su totalidad las no-conformidades, resultantes de la auditoría. Una vez corregidas en su totalidad el auditor líder notificara por escrito que la auditoría queda concluida y cerrada incluyendo fecha y firmas de los auditores participantes. El original será entregado al responsable del área auditada y se entregaran copias a la junta de accionistas de la Compañía.

CAPÍTULO V

EJERCICIO PRÁCTICO

El siguiente ejercicio es la realización de la Auditoría de Gestión al Área Administrativa y Financiera de la Compañía de Seguros Colvida S.A.

5.1. Planificación

5.1.1 Planificación preliminar

De forma sintética el trabajo se desarrolló de la siguiente manera:

- Se realiza una visita previa en la cual se entregó al Presidente Ejecutivo de la Compañía de Seguros Colvida una carta de promoción en la cual se incluyó la presentación de la firma, enfoque de auditoría, metodología a utilizarse e informes a presentar.
- Se recopiló la información necesaria de la empresa (normativa, estructura, sistemas, tecnología que utiliza etc.) para alcanzar un entendimiento del negocio y se definió el Área a ser auditada.
- Se desarrolló las narrativas correspondientes para estructurar el plan global de auditoría que se convertirá en nuestra propuesta de servicio.



Compañía de Seguros Colvida S.A.
PROGRAMA DE TRABAJO
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

PT.PP

OBJETIVOS:

- Obtener información general de la entidad.
- Obtener un conocimiento previo de las actividades de la compañía.
- Recopilar documentación que nos sirva de base para formar un criterio.
- Identificar áreas que podrían requerir consideración especial.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELAB.	OBSERV.
1	Realice un reconocimiento a la compañía de seguros Colvida a través de una visita previa e indagación electrónica	PP.1	(DG)	
2	Recorra las instalaciones de la empresa y observe lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y distribución. • Forma de ejecución de procesos. • El desempeño y administración del personal de la empresa. • El funcionamiento del área administrativa financiera 	PP.2	(DG)	
3	Prepare una narrativa del recorrido incluyendo conclusiones, comentarios y recomendaciones.	PP.2	(DG)	
4	Entrevistarse con el Gerente Adm-Fin de la compañía y solicite información relevante	PP.3	(DG)	

5	Prepare una narrativa de la entrevista incluyendo conclusiones, comentarios y recomendaciones.	PP.3	(DG)	
6	Entrevistarse con auditores externos verificando sus recomendaciones	PP.4	(DG)	
7	Prepare una narrativa de la entrevista incluyendo conclusiones y recomendaciones	PP.4	(DG)	
6	Solicitar por medio de una carta la base legal de la empresa.	PP.5	(DG)	
7	Realice un extracto de la base legal de la compañía, tomando en cuenta los aspectos más importantes.	PP.6	(DG)	
8	Revise la estructura organizacional de la institución y el área motivo del examen.	PP.7	(DG)	
9	Efectué una descripción de la estructura organizacional de la institución y el área motivo del examen.	PP.7	(DG)	
10.	Realice el plan Global de Auditoría	PP.8	(DG)	
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 28-Dic-09		
Supervisado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de Supervisión: 30-Dic-09		



Carta de Presentación

Auditoría de Gestión
Área Administrativa Financiera
Compañía de Seguros COLVIDA S.A.

Quito, 04 de enero de 2010

Señor

Dr. César Sánchez Sinesterra

PRESIDENTE EJECUTIVO

COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A.

Presente.-

De mis consideraciones:

Nos es grato presentarle la siguiente propuesta de servicios, como Contadores Públicos Independientes para DGG Consulting Group, con el propósito de efectuar una auditoría de gestión al área Administrativa Financiera de la Compañía a la que usted representa

El contenido de esta propuesta es:

- A. Presentación de la Firma
- B. Enfoque de Auditoría
- C. Metodología
- D. Informes a presentar

Le agradecemos la oportunidad que nos brinda y le reiteramos nuestro compromiso de hacer un trabajo de calidad para asegurarnos que SEGUROS COLVIDA, reciba lo mejor que nuestra Firma tiene para ofrecerles.

A. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA DE LA FIRMA

La misión de DGG Consulting Group, como consta en su plan estratégico, es:

"Contribuir al éxito empresarial y personal de nuestros clientes, por medio de servicios profesionales gerenciales, independientes, personalizados y de superior calidad".

Nuestra firma es conocida por:

- Una prestación de servicios de la más alta calidad.
- El trato personal e individualizado a nuestros clientes.
- La combinación de profesionales con diferentes formaciones académicas y experiencias, que trabajan coordinadamente, de acuerdo con las necesidades y exigencias de cada cliente.
- La relación que mantiene nuestra firma con los entes de control en el Ecuador e internacionalmente, lo cual permite conocer en forma oportuna nuevas disposiciones o modificaciones a las ya existentes.
- Contribuir con soluciones inteligentes y oportunas para buscar opiniones, dentro del marco técnico y legal.
- Credibilidad por parte de los usuarios de nuestros informes (accionistas, banca, proveedores, entes de control).

B. ENFOQUE DE AUDITORÍA

- Nuestro enfoque de auditoría está diseñado para llevar a cabo cualquier auditoría, pequeña o grande, simple o compleja, asegurando su ejecución con total apego a normas de la más alta calidad de manera consistente, conforme a nuestra filosofía.
- La Auditoría, será realizada aplicando Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en lo que sea aplicable, a través de un programa acorde a la Compañía.
- El Control Interno de la empresa, será evaluado en la Compañía, para aplicar las pruebas adecuadas que aseguren los resultados esperados.
- Las pruebas, se basarán sobre una muestra, con la revisión de la documentación respectiva y los registros realizados por el personal responsable.
- Verificación de la información y análisis profundo de los procesos.

C. METODOLOGÍA

El trabajo lo programaremos en las siguientes etapas:

- Planificación preliminar y específica
- Evaluación control interno
- Ejecución del trabajo de campo
- Elaboración de la carta a la gerencia

- Elaboración de informe
- Lectura del borrador del informe
- Informe definitivo

D. INFORMES A PRESENTAR

Como resultado de nuestro trabajo, entregaremos a la Compañía los siguientes informes:

- Informe de Control interno
- Informe de auditoría de gestión, el cual incluye comentarios, conclusiones y recomendaciones, y
- Plan de seguimiento y evaluación

Atentamente,

Darwin Guano Galarza
Gerente General
DGG Consulting Group



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Narrativa de Visita de Reconocimiento
Previo a Auditoría de gestión al Área
Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

PP.1
1/2

El 20 de diciembre del 2009, se procede a efectuar la visita de reconocimiento a la Compañía de Seguros Colvida, con la finalidad de determinar aspectos generales de la compañía que pueden influir en el desempeño de las labores de la auditoría de gestión a proponerse. La compañía fue constituida en 1999, como resultado del proceso de escisión del Departamento de Seguros de Vida de Colonial Compañía de Seguros de Ecuador que se asoció a Seguros Bolívar de Colombia.

La estructura organizacional interna de la empresa se divide en departamentos, los mismos que son: comercial, técnico, administrativo financiero y sistemas. La compañía efectúa auditorías internas de calidad las mismas que se llevan a cabo de forma semestral por parte de colaboradores internos certificados como auditores ISO 9000. Se busca alcanzar la certificación. La compañía cuenta con un sistema de Balanced Scorecard que permite hacer un seguimiento al sistema de gestión de la empresa.

La Superintendencia de Bancos y Seguros, es la institución que supervisa las actividades de la compañía y se encarga de efectuar auditorías financieras eventuales. Además recibe y valida la información financiera de la empresa. Seguros Colvida se encuentra regulada por la Ley general de seguros, todas las normativas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, Leyes que se aplican a la compra venta de productos y servicios.



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Narrativa Indagación Electrónica
Previo a Auditoría de gestión al Área
Administrativa Financiera

PP.1
2/2

Se procedió a la indagación de datos generales de la compañía a través de la página web de la misma, www.seguroscolvida.com en esta constan:

- **Misión:** “Somos una compañía líder en la prestación de productos y servicios de seguros de vida.”
- **Visión:** “Seremos una compañía respetada por su liderazgo y rentabilidad.”
- **Productos y condiciones de los mismos:** Vida activa, Vida activa plus, Vida Vital, Vida educadores, Accidentes personales, Desgravamen.
- **Principios y valores:** Respeto, honestidad, justicia, disciplina, lealtad, perseverancia, entusiasmo, profesionalismo, servicio y compromiso social.
- **Ubicación de las agencias:** Matriz Quito, Quito Comercial, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Loja, Riobamba, Ibarra, Manta y Machala

Por otro lado se revisó la página web de la superintendencia de compañías en donde se encuentra el expediente de la empresa, el mismo indica que desde su fundación el representante legal se ha cambiado en dos ocasiones siendo su primer representante el Dr. Maximiliano Carriazo y actualmente el Dr. César Sánchez.

Se revisó la información publicada en la página de la Superintendencia de Bancos y Seguros www.superban.gov.ec se pudo observar que están publicados los balances de la compañía mes a mes, así como información de tipo financiero como indicadores, estadísticas y ranking de seguros, los mismos que ubican a Colvida en el quinto lugar de participación en el mercado de seguros de vida.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 05 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 08 de enero de 2010



La visita a las instalaciones se realizó el día lunes 24 de enero del 2010. Compañía de Seguros Colvida S.A es una compañía con 10 años en el mercado ecuatoriano y dedicada a la comercialización pólizas de seguros de vida, Se encuentra ubicada en la provincia de Pichincha del cantón Quito, Parroquia, La Mariscal, calle José Luis Tamayo no. 1049 y Lizardo García edificio Matisse; sexto y séptimo piso.

Actualmente cuenta con sucursales en Guayaquil, Cuenca, Manta, Ibarra, Loja, Machala, Riobamba, Ambato y una oficina comercial en Quito.

El capital social de la Compañía de Seguros Colvida, a la fecha asciende a un total de un millón cuarenta tres mil dólares (1.043.000,00) distribuidos de la siguiente manera:

Nombre de la Sociedad	% De Participación	Representados en Junta
Seguros Bolívar S.A. Bogotá – Colombia	49.58%	SI
Seguros Colonial S.A. Quito – Ecuador	50.00%	SI
Inversora 2010	0.42%	NO

Sus principales clientes son:

- Educadores y médicos del sector público
- Tarjetahabientes
- Instituciones financieras (Mutualista Pichincha, CACPECO, Cooperativa la Dolorosa, Banco Bolivariano, Fundación D-Miro)

Colvida tiene como sus mayores intermediarios (Brokers) a:

- Asesores de Seguros Torres Guarín
- Tecniseguros
- Reliance



Y entre sus principales proveedores:

- Banco Pichincha
- Casa de Valores Value
- Casa de Valores Picaval
- ABC publicidad
- Ecuasistencia

Al momento de realizar la visita se observaron las instalaciones, así como los diferentes procesos, y posibles problemas que podrían provocar desviaciones, o incurrir en procedimientos ajenos a los planteados en la organización, a continuación se detallan el recorrido de las instalaciones.

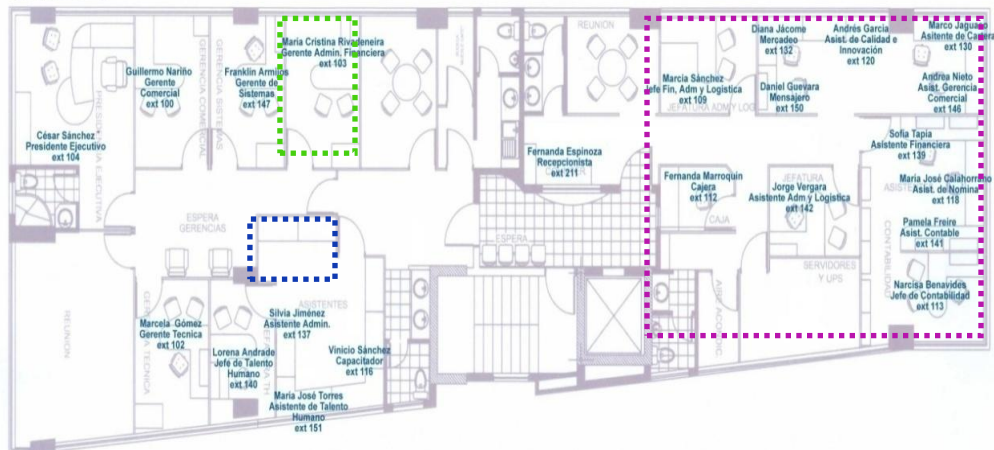
Entre las situaciones que se pudieron observar encontramos:

- En la entrada de la empresa se encuentra un guardia y una recepcionista, los mismos que se encargan de coordinar el ingreso de personas externas o ajenas a la empresa.
- El ingreso a las instalaciones es a las 8h30 am. El registro de asistencias de empleados y trabajadores se realiza a través de tarjetas de acceso que marcan la hora de ingreso.
- La empresa tiene consideraciones especiales de horario para los colaboradores que estudian en horarios de trabajo de la compañía.

- Las instalaciones se encuentran en condiciones favorables para el desenvolvimiento normal de las actividades que realizan los empleados, cada uno de ellos posee un espacio de trabajo propio y adecuado para su desempeño y tienen rótulos indicando el lugar de ubicación de las distintas áreas de la empresa.
- Los empleados llevan un distintivo que les certifique ser empleados, todas las damas llevan uniforme y los caballeros usan un terno.

En el cuadro siguiente se puede notar la distribución física del área a ser examinada. La gerencia financiera se encuentra ubicada en el al sur (verde) del séptimo piso mientras que los miembros del área se encuentran en el área norte (rosado). El área destinada a los auditores es la que se encuentra marcada con azul.

PISO 7





Compañía de Seguros Colvida S.A
Narrativa de la Visita a las Instalaciones
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

PP.2
4/4

- Existe alta rotación del personal ya que en solo 6 meses se han cambiado 4 de 5 colaboradores en el área financiera y 2 de 4 personas que trabajan en el área comercial fuera de las asistentes administrativas, personal de servicio y mensajería.
- Los procesos se llevan a cabo de forma ordenada, sin embargo la falta de experiencia de los funcionarios de las áreas en estudios crean conflictos en la ejecución de las actividades.
- Existen muchas actividades demandantes de grandes cantidades de tiempo que se efectúan de forma manual con la finalidad de comprobar que la información entregada por el sistema sea correcta, además existen grandes cantidades de ajustes manuales que se efectúan por continuas fallas de los sistemas.

CONCLUSIONES: Existen dos grandes problemas para el desarrollo de las funciones que efectúan los funcionarios de Colvida y más específicamente el área Administrativa Financiera que son: la alta rotación del personal y la falta de adecuados sistemas informáticos.


RECOMENDACIONES: Se recomienda buscar alternativas para reducir los índices de rotación del personal, buscar mejoras en el desarrollo de los sistemas informáticos así como mejorar la distribución de las oficinas según las funciones que desempeña cada colaborador, el tipo de información que maneja y el área al que corresponde.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 05 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 08 de enero de 2010

	Compañía de Seguros Colvida S.A Narrativa de la Entrevista Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)	PP.3 1/2
<p>Entrevistado: Ing. María Cristina Rivadeneira</p> <p>Cargo: Gerente Administrativa Financiera</p> <p>Entrevistador: Darwin Guano Galarza</p> <p>Fecha: 07 de enero de 2010</p> <p>Hora Solicitada: 15h00 p.m.</p> <p>Lugar: Compañía de Seguros Colvida S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la Entrevista: Indicar el inicio de la Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera y obtener información general relevante. • Tiempo estimado: 1 hora <p>En la fecha especificada se procedió a efectuar la entrevista con la Gerente Administrativa Financiera de Colvida, en dicha entrevista se comunicó el inicio de la Auditoría de Gestión y se efectuaron preguntas de tipo general las mismas que se resumen a continuación:</p> <p>1. Antecedentes de la empresa</p> <p>Comenta que Colvida es una empresa que en el 2009 cumplió 10 años de existencia en el mercado ecuatoriano, dedicada a la comercialización de seguros de vida a través de productos de vida individual, vida grupo y banca seguros. Indica que los principales accionistas de la empresa son Seguros Bolivar (Colombia) y Seguros Colonial (Ecuador), grupos muy grandes con vasta experiencia en el mercado de los seguros. La Ing. Rivadeneira indica que en la actualidad la empresa se encuentra en crecimiento y que se está explorando nuevos mercados en las diferentes provincias del Ecuador.</p>		



2. Opinión sobre la gestión del área

La gerencia mostró preocupación en el sentido de que algunas veces las actividades se ven detenidas por fallas en los sistemas contables y de seguros, sin embargo indica que se busca mecanismos para solucionar este inconveniente.

Comenta que el ambiente de trabajo es muy bueno, que cuenta con colaboradores muy dedicados y responsables, aunque indica que en los últimos meses han existido muchos cambios en el personal lo que ha generado ciertas dificultades para mantener el ritmo normal de las actividades. Se comenta además que a nivel de toda la compañía se busca mantener un clima organizacional basado en valores y principios los cuales se aplican en la gestión del día a día, generando una relación armónica entre los miembros de la empresa.

3. Los procesos del Área

La Ingeniera comenta que los procesos que maneja el Área son muy delicados ya que por la importancia del manejo adecuado de la información financiera y por lo trascendental de una adecuada logística a nivel nacional, las actividades que se manejan en el área son realmente fundamentales.


Comenta que a través de esta auditoría se busca detectar posibles falencias que por el día a día no se pueden identificar, además menciona que se ha implementado un manual de procesos sin embargo lo califica de incompleto y básico. Menciona que muchos de las actividades cotidianas y de registro y control se efectúan de forma manual, pero que cada una de estas es supervisada.


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 07 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 08 de enero de 2010

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A. Narrativa Comunicación con Auditores Antecedentes y Evaluación Preliminar del Riesgo Inherente Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p style="text-align: center;">PP.4 1/2</p>
<p>El 23 de diciembre de 2009, los auditores de DGG Consulting Group se comunicaron con la compañía de seguros Colvida para ser informados al respecto de auditorías anteriores a la que se propone. Los ejecutivos de Colvida supieron informar que no se han efectuado auditorías de gestión externas, a ninguno de los departamentos de la empresa anteriormente.</p> <p>Las auditorías que se han efectuado han sido de tipo financiera y fueron realizadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la firma auditora BDO Stearn.</p> <p>Se procedió a llamar a los auditores de BDO quienes supieron informar que la compañía cuenta con buenos sistemas de control interno, sin embargo, menciona la existencia de algunas recomendaciones que se están poniendo en práctica en la actualidad, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar conciliaciones bancarias periódicas y en forma continua. • Conciliar periódicamente los saldos de inversiones según portafolio con los valores registrados en libros. • Actualizar el valor de las inversiones a precio de mercado. • Iniciar el proceso de adopción de las NIIF's. <p>Con toda la información recabada se puede determinar que el riesgo inherente que tiene la Firma Auditora DGG, es moderado. Las consideraciones tomadas para esta calificación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa obligada efectuar auditorías financieras externas anuales. • Buenas referencias de auditores predecesores. 		

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A. Narrativa Comunicación con Auditores Antecedentes y Evaluación Preliminar del Riesgo Inherente Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>PP.4 2/2</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa se encuentra implementando un sistema de gestión de calidad. • Se miden los resultados a través de indicadores de gestión de forma mensual. • Se trabaja con un sistema de remuneración fijo y variable por el cumplimiento de los objetivos personales. <p>CONCLUSIONES: Los auditores predecesores indican que el sistema de control interno de la compañía es bueno, pero existen puntos que pueden ser mejorados, por lo tanto se califica el riesgo inherente de la compañía como Moderado.</p> <p>RECOMENDACIONES: Se recomienda poner en práctica todas las recomendaciones de los auditores externos con el propósito de mantener un adecuado control.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración:07 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión:08 de enero de 2010</p>	



PP.5

I

Quito, 15 de octubre de 2008

Señor

Dr. César Sánchez Sinisterra

PRESIDENTE EJECUTIVO

COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A.

Presente.-

Estimado César:

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarle y a la vez para solicitar muy cordialmente me proporcione la base legal de la Compañía, es decir, los estatutos, normativas, manuales de procedimientos, entre otros, esto con la finalidad de continuar con el proceso de Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera y a su vez dar cumplimiento a las cláusulas pactadas en el Contrato.

Espero que mi petición sea atendida con la prontitud del caso.

Atentamente,

Darwin Guano Galarza

Gerente General

DGG Consulting Group

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 09 de enero de 2010





Las leyes, reglamentos y normativas que rigen a la Compañía de Seguros Colvida se describen brevemente a continuación:

Constitución de la República del Ecuador, publicada en registro oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008. La constitución al respecto del sistema financiero en general, el cual incluye al sector asegurador, ha dedicado el capítulo cuarto, sección octava de este cuerpo legal, por medio de los 5 artículos (308-312) a definir aspectos como:

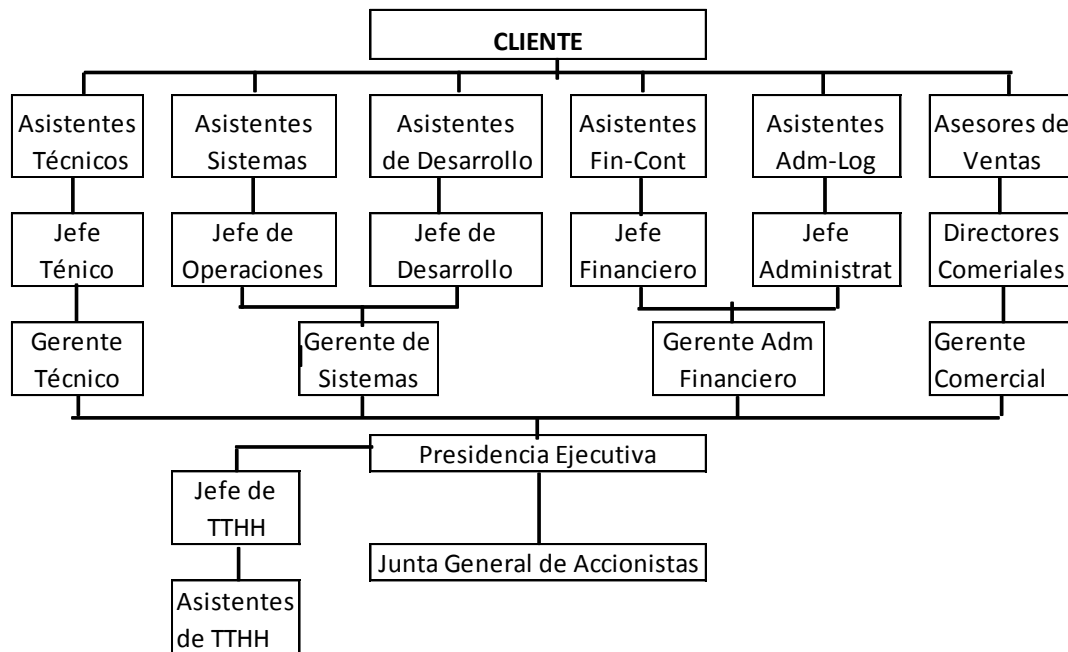
Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable, además indica la intervención del estado en las mismas. El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control autónomas, específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Por otro lado, la Constitución en su título séptimo, régimen del buen vivir, sección tercera, Seguridad Pública, artículo 373, indica, que los seguros públicos y privados, sin excepción, contribuirán al financiamiento del seguro social campesino a través del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Ley General de Seguros – Codificación, publicada en Registro Oficial No. 290 de 3 de abril de 1998. Esta ley define en detalle los principales conceptos vinculados al sistema de seguros privados del Ecuador.

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Narrativa Resumen de la Normativa Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p style="text-align: center;">PP.6 2/3</p>
<p>Título I, Ámbito de la ley, artículo 1 y 2, indica como sus integrantes a: todas las empresas que realicen operaciones de seguros, las compañías de reaseguros, los intermediarios de reaseguros, los peritos de seguros; y, los asesores productores de seguros; y define a la Superintendencia de Bancos y Seguros como ente de vigilancia y control de los mismos. Por otro lado, en su título dos, capítulo primero, la Ley general de seguros detalla los procesos de la constitución y autorización para la conformación de una Compañía de Seguros, e indica el capital y las reservas que deben constituirse con este fin. En este mismo título direcciona el funcionamiento de los integrantes del sistema de seguros privados, así como su administración.</p> <p>En este mismo título, capítulo segundo, define norma de prudencia técnica financiera, en la que se detallan las reservas técnicas a constituirse, entre las que se puntualizan: Reservas de riesgos en curso, Reservas Matemáticas, Reservas para Obligaciones Pendientes y Reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos. Además se estructuran normas para el manejo de la solvencia. En los capítulos del tres al nueve, se habla de pólizas y tarifas así como de reaseguros. Se define también las normas para la vigilancia, control e información del sistema de seguro privado y para la ejecución de auditorías externas, consecuentemente se norma de las limitaciones, prohibiciones, sanciones y acciones a efectuarse en el sistema.</p> <p>La ley además en su Título tres, indica los procedimientos para la cesión, fusión, regularización, liquidación de instituciones del sistema de seguros privados, conjuntamente se detallan disposiciones generales, reformatorias, transitorias y derogatorias para la aplicación de esta ley.</p>		

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Narrativa Resumen de la Normativa Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p style="text-align: center;">PP.6 3/3</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento a la Ley General de Seguros, Decreto 1510, publicado en Registro Oficial No. 342 de 18 de junio de 1998. • Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147, Registro Oficial 123 del 23 de diciembre 1963 • Registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros - Resolución JB_2001_289 del 9 de enero del 2001. • Ley de Transparencia LOTAIP • Resoluciones Junta Bancaria • Resoluciones Superintendencia de Bancos y Seguros • Circulares Sistema Financiero • Escritura de aumento de capital • Código de ética de la Compañía • Reglamento Interno de trabajo de la Compañía de Seguros Colvida <p>Escritura de Escisión de capital de Colonial Cía. de Seguros y Reaseguros y Constitución de Colvida S.A. elaborada el 10 de febrero de 1999: Colvida, Compañía de Seguros de Vida se constituye en febrero de 1999 y da inicio a sus operaciones el 7 de diciembre de 1999, una vez expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros el certificado de Autorización para operación de la compañía en los seguros del ramo de vida, de acuerdo con la resolución SB-INS-99-430 de esta fecha. Colvida S.A. se rige por su Estatuto, por la Codificación de la Ley General de Seguros y su respectivo reglamento, por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como por las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración:09 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión:10 de enero de 2010</p>	

La compañía de seguros Colvida cuenta con una estructura organizativa que considera al cliente como el eslabón principal, como se muestra a continuación:

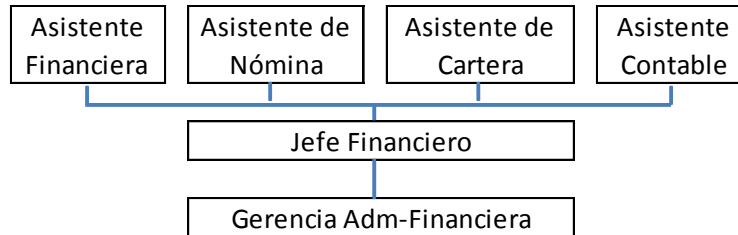


Se puede observar que la empresa se encuentra conformada por 4 departamentos que comprenden 4 gerencias y 7 jefaturas. La compañía en la actualidad cuenta con 200 empleados de los cuales el 75% constituyen el área comercial y el 25% el área administrativa.

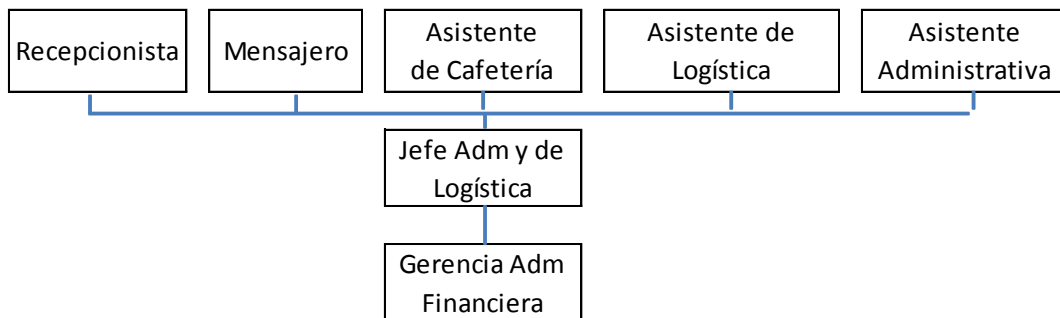
A continuación se esquematiza la conformación de los departamentos financiero y administrativo, previo la consideración de que en el último trimestre del año 2009 se efectuó una reorganización de funciones y dependencias en estos dos departamentos, se detalla la estructura actual de los departamentos.



Departamento Financiero:



Departamento Administrativo y de Logística:



Cabe aclarar que la jefatura administrativa y de Logística tiene a su cargo en el puesto de asistentes administrativas a 9 personas que laboran en las diferentes oficinas a nivel nacional y de igual manera en el caso de de los mensajeros.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 09 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 10 de enero de 2010



Objetivos del contrato:

Auditar la gestión del Área Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros Colvida S.A, en términos de eficiencia y eficacia.

Condiciones del negocio y de la industria:

Compañía de Seguros Colvida se dedica a la comercialización de pólizas de seguros de vida en productos de venta individual, grupo y a instituciones del sistema financiero. La compañía proporciona coberturas por:

- Muerte por cualquier causa
- Desmembración por accidente
- Incapacidad total y permanente
- Reembolso hospitalario

La estrategia competitiva principal de la compañía es entregar una amplia gama de productos con énfasis en la atención y servicio al cliente.

El mercado de seguros en el Ecuador es muy competitivo. Colvida compite con grandes empresas aseguradoras como son Seguros Pichincha, Equivida, Pan American Life, entre las principales, aunque en el Ecuador existen 23 compañías que se dedican a la venta de seguros de vida. La compañía también compite con empresas que entregan seguros de vida dentro de paquetes médicos, de salud, de ahorro, entre otros. Para poder competir la compañía requiere mantener un precio similar al del mercado ya que pequeñas variaciones son decisivas al momento de la selección del cliente.



El mercado asegurador se encuentra supervisado por la Superintendencia de Bancos y Seguros. El sector de los seguros es muy sensible a los cambios y variaciones de las condiciones políticas y económicas, pues una gran parte su capital se compone de inversión extranjera.

Reuniones de planificación

El 04 de enero se propició una reunión entre el Presidente Ejecutivo de Seguros Colvida, el Gerente Administrativo Financiero, los Jefes de las áreas involucradas y DGG Consulting Group, representado por mi persona, con el fin de analizar la planificación de la auditoría de gestión para el área Administrativa Financiera de Colvida.

El 06 de enero se llevo a cabo una reunión de planificación en las Oficinas de DGG Consulting Group con todos los miembros del equipo del contrato asignado de auditoría.

Enfoque de auditoría

El enfoque utilizado para la Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera de Colvida, es evaluar el control interno existente en las áreas a examinar, a través de cuestionarios que permitan determinar el riesgo de control y establecer la profundidad y extensión de las pruebas de auditoría a aplicarse.

Factores de Riesgo

Diversos factores de riesgo afectan este contrato, entre ellos:

- Colvida es una compañía que se desenvuelve en un mercado muy competitivo y sensible a las variaciones políticas y económicas.



- Colvida es una Sociedad Anónima compuesta de dos accionistas: Seguros Colonial (Ecuador) y Seguros Bolívar (Colombia), los mismos delegan altos ejecutivos para conformar el directorio, mas no forman parte activa de la compañía.
- La compañía ha obtenido utilidades en los últimos 5 años, sin embargo el resultado de año 2009 es negativo, por lo que al parecer la compañía tiene ciertas dificultades económicas.

Estos factores indican que el contrato para auditar Colvida tiene un riesgo moderado.

Aspectos de auditoría significativos

La compañía al momento se encuentra buscando alternativas para mejorar los sistemas informáticos pues existen dos sistemas independientes que obligan a que cada cierre de mes se deba transferir la información de la una base de datos a la otra y a la vez se genera una gran cantidad de re-procesos.

A finales del año 2009 se efectuó una reestructuración del personal administrativo y financiero modificándose las funciones y dependencia de algunos cargos.

Honorarios

Los honorarios establecidos por la Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera son de Siete mil Quinientos dólares con 00/100 centavos USD 7.500,00 La responsabilidad de DGG se halla limitada hasta el monto de los honorarios pagados por la Compañía, en lo relativo a diferencias que pudieran resultar del incumplimiento de servicios.



Cronograma y plan de contratación de personal

Con base en la conversación sostenida con el Dr. Sánchez y la Ing. Rivadeneira, las siguientes son las fechas tentativas de importancia para la auditoría:

Actividad	Fechas
Iniciar el trabajo de auditoría	04 de enero de 2010
Visita Previa	05 de enero del 2010
Planificación Preliminar	11 de enero del 2010
Evaluación del control interno	14 de enero del 2010
Planificación Especifica	25 de enero del 2010
Ejecución	08 de febrero del 2010
Terminar el trabajo de auditoría	19 de febrero de 2010
Expedir el informe de control interno	22 de febrero de 2010
Conferencia de cierre	05 de marzo de 2010
Informe final de auditoría	17 de marzo de 2010

Si usted como Gerente General de la Empresa de Seguros Colvida está de acuerdo con todas las condiciones y lineamientos que se estipulo en este Plan Global de Auditoría, le agradeceré consignar su firma, en el espacio correspondiente a continuación, con lo cual se dará por aceptado mi propuesta.

CÉSAR SÁNCHEZ SINISTERRA
Representante Legal
Compañía de Seguros Colvida S.A.

DARWIN GUANO GALARZA
Representante Legal
DGG Consulting Group

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 09 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 10 de enero de 2010

Quito, 10 de enero de 2010

Señor

Darwin Guano Galarza

GERENTE GENERAL

DGG CONSULTING GROUP

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me dirijo a usted para informarle que hemos considerado la propuesta enviada por su firma y la misma se ajusta a las necesidades que posee en este momento la compañía a quien represento. Es por esta razón que he tomado la decisión de contratar sus servicios para la ejecución de una Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera de Seguros Colvida y efectué una reunión con la finalidad de definir los términos del contrato.

Sin más por el momento, me suscribo.

Atentamente,

César Sánchez Sinisterra

PRESIDENTE EJECUTIVO

COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A.

CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Entre los suscritos, Doctor CESAR SANCHEZ SINISTERRA, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Quito, identificado con la cédula de ciudadanía número 171767568-9, quien obra como Presidente Ejecutivo de la Compañía de Seguros Colvida. S.A, debidamente facultado para celebrar el presente contrato, y quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, por una parte y por otra parte DARWIN GUILLERMO GUANO GALARZA, identificada con cédula de ciudadanía No. 171260484-0, representante legal de DGG Consulting Group, y quien para efectos del presente contrato se denominará AUDITOR, de acuerdo previamente a las siguientes consideraciones

PRIMERA - OBJETO: El objeto del presente contrato es la ejecución de una auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros Colvida S.A.

SEGUNDA-OBLIGACIONES DEL AUDITOR:

1. Ejecutar de manera eficiente el objeto del contrato, actuando de conformidad con las normas legales vigentes y cumpliendo con lo descrito en la propuesta presentada y aprobada.
2. El contratista debe contar con los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para la oportuna y correcta ejecución del objeto del presente contrato, disponibles para ser dedicados a este servicio.
3. Cualquier cambio que proponga el contratista, debe ser consultado previamente y por escrito al supervisor, y no podrá proceder a su ejecución sin la autorización escrita de este, caso contrario cualquier cambio ejecutado y sus consecuencias serán por cuenta y riesgo del contratista.
4. Dar cumplimiento al plan de trabajo.

5. En general EL AUDITOR debe dar cumplimiento a las obligaciones en el presente contrato.

TERCERA-VALOR: Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del presente contrato se establece en la suma de Siete mil quinientos dólares con 00/100 centavos (USD 7.500,00).

CUARTA-FORMA DE PAGO: El CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA, un 20% del monto total del contrato al inicio de las actividades, un 60% posterior a la entrega del informe de control interno y el 30% restante a la entrega del informe final de la auditoría.

QUINTA-PLAZO DE EJECUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES: Será de DOS (02) meses, contados a partir del perfeccionamiento del contrato y la firma del Acta de iniciación de la auditoría.

SEXTA-CADUCIDAD: EL AUDITOR, por medio de acto administrativo debidamente motivado, podrá declarar la caducidad del presente contrato, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. El incumplimiento en las actividades inherentes al desarrollo del presente contrato.
2. Un hecho constitutivo de las obligaciones a cargo del AUDITOR, que afecte de manera grave y directa la ejecución del contrato, que evidencie que pueda conducir a su paralización.
3. El incumplimiento por parte de EL AUDITOR, de la obligación de informar de inmediato al CONTRATANTE, cuando reciba peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley para obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho.

4. La celebración de acuerdos o pactos prohibidos.

Declarada la caducidad del contrato, EL CONTRATANTE lo dará por terminado.

SÉPTIMA-INHABILIDAD E INCOMPATIBILIDAD: Al suscribir el presente contrato, EL AUDITOR, declara bajo la gravedad del juramento que no se halla incurso dentro de ninguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad.

OCTAVA-RELACION CONTRACTUAL: En ningún caso el presente contrato genera relación laboral ni prestaciones sociales y únicamente dará derecho al valor estipulado en la cláusula tercera de este contrato.

NOVENA-RESPONSABILIDAD: El AUDITOR responderá por la calidad del objeto contratado, por ocultar inhabilidades, incompatibilidades, prohibiciones o por suministrar información falsa.

DECIMA -DOMICILIO: Para todos los efectos legales y fiscales las partes atinentes a este compromiso, acuerdan fijar como domicilio contractual la ciudad de Quito, en donde para constancia y de conformidad con su contenido se suscribe a los 15 días del mes de enero del 2010.

CESAR SANCHEZ SINISTERRA

Representante Legal

Compañía de Seguros Colvida S.A.

DARWIN GUANO GALARZA

Representante Legal

DGG Consulting Group

5.1.2 Planificación específica

De forma sintética la planificación específica se desarrolló de la siguiente manera:

- Se procedió a desarrollar el plan específico de auditoría el mismo que contiene: alcance, motivo, objetivos, técnicas y procedimientos, materiales y recursos a utilizarse dentro de la auditoría.
- Se desarrolló la evaluación del riesgo, de cada uno de los procedimientos a través de un cuestionario de control interno, efectuado a cada una de las jefaturas, tanto del departamento administrativo como del financiero.
- Una vez obtenidos los resultados del cuestionario de control interno, se procedió a medir los niveles de riesgo y de confianza usando la técnica de la colorimetría.
- Se determinó el riesgo de auditoría para cada uno de los procesos tanto administrativos como financieros y se determinaron los hallazgos de control interno.
- Finalmente, se procedió a elaborar el informe de control interno, el mismo que recoge la información recopilada durante la evaluación del control interno. Se define el alcance y extensión de las pruebas de auditoría.



Compañía de Seguros Colvida S.A
PROGRAMA DE TRABAJO
Planificación Específica
 Auditoría de Gestión al Área Administrativa-
 Financiera (Ene-Dic/09)

PT.PE
 1/2

OBJETIVOS:

- Evaluar el nivel de riesgo de la organización.
- Determinar el Nivel de Riesgo y el Nivel de Confianza
- Determinar el riesgo de Auditoría
- Determinar áreas o procesos críticos

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	ELAB.	OBSERV
1.	Elabore el Plan Específico de Auditoría.	PE		

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

1.	Realice un cuestionario de control interno para cada proceso a evaluar.	ECI.1	(DG)	
2.	Aplique el cuestionario de control interno al funcionario que considere más idóneo para responder las preguntas.	ECI.1	(DG)	
3.	Evalué el nivel de riesgo y de confianza aplicando la técnica de la colorimetría, en cada proceso.	ECI.2	(DG)	
4.	Determine el riesgo de auditoría existente para el examen.	ECI.3	(DG)	
5.	Elabore la Carta a la Gerencia en referencia a la Evaluación del Control Interno.	ECI.4	(DG)	



Compañía de Seguros Colvida S.A
PROGRAMA DE TRABAJO
Planificación Específica
 Auditoría de Gestión al Área Administrativa-
 Financiera (Ene-Dic/09)

PT.PE
 2/2

PROGRAMAS DE AUDITORÍA –PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1.	Programa de Auditoría Proceso de Adquisiciones	AA		
2.	Programa de Auditoría Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales.	AS		
3.	Programa de Auditoría Proceso de Recaudos	AR		

PROGRAMAS DE AUDITORÍA –PROCESOS FINANCIEROS


4.	Programa de Auditoría Proceso de Administración de Inversiones	FI		
5.	Programa de Auditoría proceso de Declaración de Impuestos	FD		
6.	Programa de Auditoría proceso de Elaboración de Balances.	FB		


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 12 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 13 de enero de 2010

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Planificación específica Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p style="text-align: center;">PE 1/5</p>
<p>Motivo del Examen: La Auditoría de Gestión al Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida se realiza para establecer el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de dicho departamento.</p> <p>Objetivos del Examen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General: Establecer el grado eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y operaciones del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida. • Objetivos Específicos: <ol style="list-style-type: none"> a. Medir el cumplimiento del departamento con las disposiciones y normativa de la organización. b. Cotejar el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento. c. Establecer si existen adecuados procedimientos de control interno. d. Elaborar un informe de auditoría que permita al Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida mejorar sus procesos por medio de conclusiones, recomendaciones y comentarios. e. Establecer las áreas críticas existentes para cada una de las dependencias del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida. <p>Alcance del Examen: La aplicación de las pruebas, procedimientos de auditoría previstas dentro del programa y el análisis de los procesos del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida, contemplan el período comprendido entre el 01 de enero del 2009 hasta el 31 de diciembre del 2009.</p>		

	Compañía de Seguros Colvida S.A Planificación específica Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera	PE 2/5
<p>Objetivo de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masificar los seguros de vida en el país cumpliendo así una función social, Seguros Colvida a través de sus productos y programas de mercado empresarial, ofreciendo de forma personalizada un seguro de vida voluntario acorde a las necesidades individuales y familiares de los clientes. <p>Objetivo del Área Evaluada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir en un 90% con las obligaciones con los proveedores en función a los plazos de pago establecidos. • Lograr que los gastos no deducibles de la compañía por falta de sustento legal no sean superiores al 3% de la utilidad del ejercicio. • Cumplir con el presupuesto de gastos asignados a cada área en un 98%. • Cumplir el resultado presupuestado (acumulado) en un 100%. • Garantizar una rentabilidad promedio del 5% en el portafolio de inversiones de la Compañía. • Recaudar el 85% de la cartera nacional emitida. • Garantizar que el 95% del saldo de cartera contabilizada no supere los 60 días de vencimiento. <p>Técnicas y procedimientos a aplicarse en el examen:</p> <p>Para el desarrollo de la auditoría se aplicarán las siguientes técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificación Verbal. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Testimonios 		



Compañía de Seguros Colvida S.A
Planificación específica
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

PE
3/5

- Verificación Ocular.
 - Comparación.
 - Observación.
 - Entrevista.
 - Indagación.
- Verificación física.
 - Inspección
- Verificación documental
 - Comprobación

Equipo de trabajo:

El equipo con el cual se va a trabajar:

Auditor jefe de equipo: Pedro Rivadeneira (PR)

Auditor de campo: Darwin Guano (DG)

Requerimientos de personal técnico:

Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera de Colvida no se requiere de personal técnico debido a que los miembros del Equipo de Auditores tienen el conocimiento en cuanto al área auditada. Si en caso se presentara algún análisis técnico se procedería a solicitar los servicios de un asesor técnico.



Distribución de tiempo de trabajo:

El tiempo para cumplir con la auditoría operativa para el Área Administrativa Financiera, se ha estimado como máximo de 90 horas las cuales se desarrollaran en días laborables, los procedimientos que se mencionan a continuación serán realizados por 3 personas que integran el equipo de trabajo. Las 90 horas de trabajo de campo están distribuidas de la siguiente manera:

Nº	Actividades	Tiempo estimado
1	Planificación preliminar	20
2	Evaluación del Control Interno	20
3	Desarrollo de Hallazgos en áreas críticas	30
4	Comunicación de resultados	10
5	Monitoreo estratégico	10
	TOTAL	90

Equipos y materiales:

- 2 computadores (laptop)
- 3 escritorios
- 16 Esferográficos de (4 rojos, 4 azules y 4 negros)
- 3 Cuadernos o block de notas
- 4 sillas
- 6 lápices
- 6 carpetas



Compañía de Seguros Colvida S.A
Planificación específica
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

PE
5/5

- 1 Impresora
- 1 Teléfono
- 2 resmas de papel
- 1 perforadoras
- 1 grapadoras
- 1 sacagrapas
- 1 cajas de grapas
- 2 cajas de clips pequeños
- 3 borradores
- 1 memory flash

Recursos financieros:


Para la realización de la auditoría que se efectúa al Área Administrativa Financiera de Seguros Colvida, se ha convenido por ambas partes un valor de \$7.500 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica incluido IVA. A este valor se incrementará gastos adicionales en los que se incurran durante el proceso de auditoría, los cuales serán reembolsados previa presentación de facturas.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 14 de enero de 2010

		Compañía de Seguros Colvida S.A Cuestionario del Control Interno Proceso de Adquisiciones Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)					ECI.1 1/6	
Funcionario: Marcia Sánchez Cargo: Jefe Administrativo y de Logística Fecha: 13 de enero de 2010.								
Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calif	Pond	Observ.	
AMBIENTE DE CONTROL								
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3		
2.	¿Existe un manual de procedimientos que describa el mismo?	x			5	5		
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?		x		0	7	H.1.1 No se ha dado hecho la inducción a la persona encargada	
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	Se han establecido metas y objetivos del BSC	
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?	x			3	3		
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?	x			3	3		
ACTIVIDADES DE CONTROL								
7.	¿Recibe solicitudes por escrito de las adquisiciones que se requieren?	x			5	5	Se reciben vía electrónica en un formato establecido	
8.	¿Se verifica que las adquisiciones tienen un presupuesto asignado?	x			3	3		
9.	¿Se solicitan cotizaciones para la adquisición de bienes o servicios?	x			7	7		

10.	¿Se efectúa comparaciones entre las ofertas existentes?	x			5	5	
11.	¿Existen niveles de aprobación de compras según los montos de estas?	x			7	7	
12.	¿Se verifica durante la recepción del bien o servicio que se encuentre en las condiciones pactadas?	x			3	3	
13.	¿Se lleva un archivo de control sobre las compras que se efectúan?	x			5	5	
14.	¿Existen políticas de pago a proveedores?	x			5	5	
15.	¿Existen grados de autorizaciones para efectuar los pagos por adquisiciones?	x			7	7	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
16	¿Se comunica a los solicitantes cuando no se procede a la compra de un bien o servicio pedido?	x			3	3	Se envía esta comunicación vía e-mail.
17	¿Existe información oportuna y veraz sobre el proceso?	x			5	5	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
18	¿Se supervisa continuamente el proceso de adquisiciones?		x		0	5	
19	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			3	3	
20	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?		x		0	7	No se han definido las tareas de manera formal.
TOTAL					77	96	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 18de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 19de enero de 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Evaluación del Riesgo de Control
Proceso de Adquisiciones
Auditoría de gestión al Área
Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.2
1/6

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **77**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **96**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{77}{96} = 80\%$$

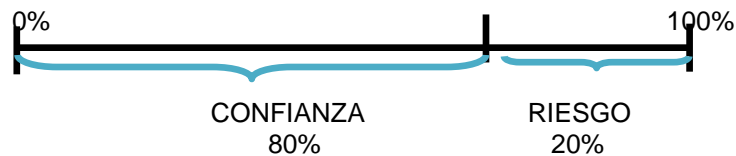
CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 80%

Nivel de riesgo = 20%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	80% Alta



Compañía de Seguros Colvida
Proceso de Adquisiciones

Nivel de Riesgo: **Bajo**


Nivel de Confianza: **Alto**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A Determinación del Riesgo de Auditoría Proceso de Adquisiciones Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> ECI.3 1/6 </p>
<ul style="list-style-type: none"> RIESGO INHERENTE La evaluación del Riesgo de Control permitió conocer que el proceso de adquisiciones presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 40% este dato se pudo obtener en base al criterio. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL </div> RIESGO DE DETECCIÓN Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 20% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL </div> RIESGO DE AUDITORÍA El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RA=RI * RC * RD </div> Riesgo de Auditoría= (0.40 * 0.20 * 0.20) * 100 El Riesgo de Auditoría que esta dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 1.60 % 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Cuestionario de Control Interno
Proceso de provisión de suministros,
papelería y materiales
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.1
 2/6

FUNCIONARIO: Marcia Sánchez
CARGO: Jefe Administrativo y de logística
FECHA: 18 de enero de 2010.

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calf	Pond	Observ.
AMBIENTE DE CONTROL							
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3	
2.	¿Existe un manual de procedimientos el que describa el mismo?	x			5	5	
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?		x		0	3	H.1.1 No se ha efectuado una capacitación formal
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	Objetivos y metas establecidos en el BSC
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?		x		0	3	
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?	x			3	3	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7.	¿El recibo y registro en inventario de suministros se elabora con la presencia de una tercera persona?	x			7	7	
8.	¿Las entradas y salidas de la bodega son supervisadas?		x		0	5	H.1.3 El acceso a bodega es libre y sin supervisión
9.	¿Existe un sistema de administración de inventarios (Kardex)?	x			7	7	Existe un sistema de control de inventarios

10	¿Existe un documento que avale la entrega de los suministros?		x		0	5	No existe un documento establecido para esta actividad
11	¿Se efectúan inventarios físicos de la bodega de suministros?	x			7	7	1 vez al año
12	¿Se concilian los resultados de las tomas físicas con registros contables?	x			5	5	
13	¿Se tiene prohibido el ingreso al almacén al personal ajeno al proceso?	x			5	5	
14	¿La persona que entrega los suministros es diferente a la que registra la salida en el kardex?		x		0	7	H.1.2 La recepcionista efectúa estas dos actividades
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
15.	¿Se comunica a los solicitantes cuando no hay existencias en bodega?	x			5	5	
16.	¿El sistema indica cuando la existencia es inferior al estándar establecido?		x		0	5	El sistema no suenta con un registro de stock mínimo
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
17.	¿Se supervisa continuamente el proceso de provisión de materiales?		x		0	5	H.1.3 Este es un proceso que no es supervisado de forma continua
18.	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			0	3	
19.	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?	x			0	7	
TOTAL					52	95	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Evaluación del Riesgo de Control
Proceso de Provisión de suministro,
papelería y materiales
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.2
2/6

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **52**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **95**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{52}{95} = 55\%$$

CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 55%%

Nivel de riesgo = 45%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	55% Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	Alta



Compañía de Seguros Colvida
Proceso de Provisión de suministro, papelería y
materiales


Nivel de Riesgo: **Moderado Alto**
Nivel de Confianza: **Moderado Bajo**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Determinación del Riesgo de Auditoría Proceso de provisión de suministros, papelería y materiales Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>ECI.3 2/6</p>
<ul style="list-style-type: none"> <p>RIESGO INHERENTE</p> <p>La evaluación del Riesgo de Control permitió conocer que el proceso de suministros y provisión de materiales presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 50% este dato se pudo obtener en base al criterio.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL </div> <p>RIESGO DE DETECCIÓN</p> <p>Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 20% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL </div> <p>RIESGO DE AUDITORÍA</p> <p>El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RA=RI * RC * RD </div> <p>Riesgo de Auditoría= (0.40 * 0.45 * 0.20) * 100</p> <p>El Riesgo de Auditoría que esta dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 3,6%</p> 		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Cuestionario de Control Interno
Proceso de Recaudos
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.1
 3/6

FUNCIONARIO: Marcia Sánchez
CARGO: Jefe Administrativo y de logística
FECHA: 18 de enero de 2010.

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calf	Pond	Observ.
AMBIENTE DE CONTROL							
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3	
2.	¿Existe un manual de procedimientos que describa el mismo?	x			5	5	
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?		x		0	7	H.1.1 La persona que efectúa es nueva y no ha sido capacitada
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	Objetivos y metas establecidos en el BSC
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?	x			3	3	
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?	x			3	3	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7.	¿La empresa recibe los valores por recaudos de primas solo en cheque?	x			5	5	
8.	¿Se depositan los cheques dentro de las 24 horas siguientes a su recepción?	x			3	3	
9.	¿Se efectúan conciliaciones entre los cheques recibidos y los depositados?	x			5	5	

10.	¿El lugar donde se efectúan los recaudos está protegido?	x			3	3	
11.	¿Se guardan los cheques o dinero recibido en cajas fuertes?	x			5	5	
12.	¿Se efectúan arqueos sorpresivos a la caja fuerte?	x			5	5	
13.	¿Se efectúan papeletas de depósito las cuales son revisadas por el jefe?	x			5	5	
14.	¿Existen informes sobre las antigüedades de la cartera?	x			7	7	
15.	¿Está prohibido que los funcionarios efectúen reciban valores de clientes?	x			5	5	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
16.	¿Se envía constantemente estados de cuenta a los clientes?	x			5	5	
17.	¿Se comunica diariamente al superior los montos recibidos a diarios por recaudos?	x			7	7	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
18.	¿Se supervisa continuamente el proceso de recaudos?	x			5	5	
19.	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			3	3	
20.	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?	x			5	5	
TOTAL					87	94	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Evaluación del Riesgo de Control
Proceso de Recaudos
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.2
3/6

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **87**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **94**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{87}{94} = 92\%$$

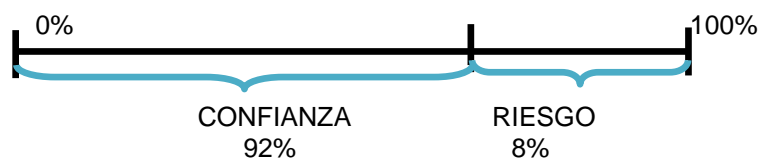
CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 92%

Nivel de riesgo = 8%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	Alta



Compañía de Seguros Colvida
Proceso de Recaudos


Nivel de Riesgo: **Bajo**
Nivel de Confianza: **Alto**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 18 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 19 de enero de 2010

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Determinación del Riesgo de Auditoría Proceso de Adquisiciones Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>ECI.3 3/6</p>
<ul style="list-style-type: none"> RIESGO NHERENTE <p>La evaluacion del Riesgo de Control permitio conocer que el proceso de recaudos presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 40% este dato se pudo obtener en base al criterio.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL </div> RIESGO DE DETECCIÓN <p>Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 35% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL </div> RIESGO DE AUDITORÍA <p>El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo.</p> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 10px auto;"> RA=RI * RC * RD </div> <p>Riesgo de Auditoría= (0.40 * 0.08 * 0.35) * 100</p> <p>El Riesgo de Auditoría que esta dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 1.12 %</p> 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 15 de enero de 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de Supervisión: 18 de enero de 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Cuestionario de Control Interno
Proceso de Administración de Inversiones
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.1
 4/6

FUNCIONARIO: Mercedes Villavicencio
CARGO: Jefe Financiero
FECHA: 18 de enero de 2010.

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calif	Pond	Observ.
AMBIENTE DE CONTROL							
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3	
2.	¿Existe un manual de procedimientos que describa el mismo?	x			5	5	
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?		X		0	3	H.1.1 No se ha efectuado capacitación en estos temas
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	Metas y objetivos definidos en el BSC
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?	x			3	3	
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?		X		0	3	No se hace una planificación de los cambios existentes.
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7.	¿Se cotizan al menos 3 instrumentos financieros antes de negociarlos?	x			7	7	
8.	¿Se efectúan comparaciones y proyecciones para elegir la mejor opción de inversión?	x			5	5	

9.	¿Existen niveles de aprobación para la negociación de títulos valores?	x			7	7	Previo autorización de la Gerencia Financiera
10.	¿Se lleva un archivo ordenado de las operaciones de inversión?	x			3	3	
11.	¿Todo título valor permanece en la compañía en caja fuerte?	x			5	5	
12.	¿Todo título valor es enviado custodia en menos de 24 horas de recibido?	x			7	7	Custodia de documentos en casas de valores: Picaval y Value.
13.	¿Las cartas de negociación de operaciones de inversión tienen al menos dos firmas autorizadas?	x			5	5	Firmas autorizadas; Gerencias y Presidente Ejecutivo
14.	¿Se verifica que los títulos valores emitidos se encuentren conforme lo solicitado?	x			3	3	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
15.	¿Se actualiza la información existente acerca de títulos valores ofertados?	x			5	5	Las casa de valores envían información semanal
16.	¿Se planifica oportunamente las operaciones que se van a efectuar?	x			5	5	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
18.	¿Se supervisa continuamente el proceso de inversiones?	x			5	5	
19.	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			3	5	
20.	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?	x			7	7	
TOTAL					83	91	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Evaluación del Riesgo de Control
Proceso de Administración de Inversiones
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.2
 4/6

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **83**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **91**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{83}{91} = 91\%$$

CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 91%

Nivel de riesgo = 9%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	91% Alta



Compañía de Seguros Colvida
 Proceso de Administración de Inversiones

Nivel de Riesgo: **Bajo**

Nivel de Confianza: **Alto**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Determinación del Riesgo de Auditoría
Proceso de Administración de Inversiones
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.3
4/6

- **RIESGO INHERENTE**

La evaluación del Riesgo de Control permitió conocer que el proceso de inversiones presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 40% este dato se pudo obtener en base al criterio.

RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL

- **RIESGO DE DETECCIÓN**

Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 35% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio.

RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL

- **RIESGO DE AUDITORÍA**

El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo.

$$RA=RI * RC * RD$$

$$\text{Riesgo de Auditoría} = (0.40 * 0.09 * 0.35) * 100$$

El Riesgo de Auditoría que esta dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 1.26%

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Cuestionario de Control Interno
Proceso de Declaración de Impuestos
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECL.1
5/6

FUNCIONARIO: Mercedes Villavicencio

CARGO: Jefe Financiera

FECHA: 18 de enero del 2010

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calif	Pond	Observ.
AMBIENTE DE CONTROL							
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3	
2.	¿Existe un manual de procedimientos que describa el mismo?	x			5	5	
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?		x		0	3	H.1.1 No se han efectuado capacitaciones en relación
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?	x			3	3	
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?	x			3	3	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7.	¿El proceso de declaración de impuestos es automatizado?		x		0	7	H.1.4 Se efectúa de forma manual
8.	¿Se respetan las fechas establecidas para declaraciones de impuestos establecidas por el SRI?	x			5	5	

9.	¿Durante el último periodo se hicieron las declaraciones a tiempo?		x		0	5	Se comentó que hubieron retrasos en algunos meses (procedimiento)
10.	¿Se efectúan conciliaciones tributarias frecuentemente?	x			7	7	Cada mes
11.	¿Existe autorización para el envío de las declaraciones al SRI?	x			5	5	La autorización la realiza la gerencia financiera
12.	¿Se efectúan los pagos mediante debito bancario?	x			7	7	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
13.	¿Se mantiene un registro de las validaciones obtenidas del SRI?	x			5	5	
14.	¿La información arrojada por el sistema es veraz y confiable?		x		0	5	En muchos de los casos hay que hacer asientos de ajuste
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
15.	¿Se supervisa continuamente el proceso de declaraciones de impuestos?	x			5	5	La supervisión la efectúa la jefa Financiera
16.	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			3	3	
17.	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?	x			7	7	
TOTAL					63	83	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Evaluación del Riesgo de Control
Proceso de Declaración de Impuestos
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.2
5/6

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **63**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **83**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{63}{83} = 76\%$$

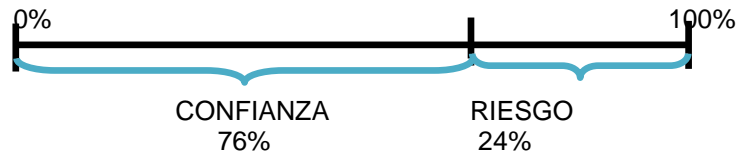
CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 76%

Nivel de riesgo = 24%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	76% Alta



Compañía de Seguros Colvida
 Proceso de Declaración de Impuestos


Nivel de Riesgo: **Bajo**
 Nivel de Confianza: **Alto**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A. Determinación del Riesgo de Auditoría Proceso de Declaración de Impuestos Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> ECI.3 5/6 </p>
<ul style="list-style-type: none"> RIESGO INHERENTE La evaluación del Riesgo de Control permitió conocer que el proceso de declaración de impuestos presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 40% este dato se pudo obtener en base al criterio. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p align="center">RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL</p> </div> RIESGO DE DETECCIÓN Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 20% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p align="center">RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL</p> </div> RIESGO DE AUDITORÍA El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo. <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p align="center">RA=RI * RC * RD</p> </div> <p align="center">Riesgo de Auditoría= (0.40 * 0.24 * 0.20) * 100</p> <p align="center">El Riesgo de Auditoría que esta dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 1.92%</p> 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Cuestionario de Control Interno
Proceso de Elaboración de balances
 Auditoría de gestión al Área
 Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.1
 6/6

FUNCIONARIO: Mercedes Villavicencio
CARGO: Jefe Financiera
FECHA: 18 de enero del 2010

Nº	Pregunta	Si	No	N/A	Calif	Pond	Observ.
AMBIENTE DE CONTROL							
1.	¿Existe personal calificado efectuando este proceso?	x			3	3	
2.	¿Existe un manual de procedimientos que describa el mismo?	x			5	5	
3.	¿Se capacita al encargado en aspectos relevantes del proceso?	x			3	3	
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
4.	¿Existen metas y objetivos en relación a este proceso?	x			5	5	Metas y objetivos establecidos en BSC
5.	¿Se efectúa un análisis de riesgos propios del proceso?		x		0	3	
6.	¿Se toma acciones frente a los cambios que afectan este proceso?	x			3	3	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
7.	¿El proceso de elaboración de balances es automatizado?	x			7	7	El sistema emite balances una vez cerrado el período
8.	¿Se revisa una muestra de las transacciones para confirmar que estén correctas?	x			5	5	Antes de cerrar el mes
9.	¿Existen claves exclusivas que permitan generar este proceso en el sistema?	x			5	5	La clave tiene Jefe y Gerente Financiero

10.	¿El sistema bloquea la posibilidad de efectuar cambios una vez cerrado el balance?	x			7	7	No existe posibilidad de efectuar cambios
11.	¿Existen revisiones por los directivos antes de generar el balance definitivo?	x			5	5	Revisión de Gerente Financiero y Presidente Ejecutivo
12.	¿Se lleva un archivo ordenado de las validaciones de los balances?	x			5	5	
13.	¿Se lleva un archivo de las validaciones recibidas de la SBS?	x			7	7	Archivo magnético
14.	¿Las estructuras se generan automáticamente?		x		0	5	H.1.4 No todas las estructuras se genera a través del sistema
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
15.	¿Los balances de la compañía se publican?	x			5	5	En la página de la SBS y en prensa
16.	¿Los balances son validados por la superintendencia de bancos?	x			5	5	
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO							
17.	¿Se supervisa continuamente el proceso de elaboración de balances?	x			5	5	
18.	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal que efectúa este proceso?	x			3	3	
19.	¿Están definidas las responsabilidades de cada uno de los participantes de este proceso?	x			7	7	
TOTAL					85	93	
Elaborado por: Darwin Guano				Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira				Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010			

Puntaje Obtenido en el cuestionario = **85**

Puntaje Óptimo del cuestionario = **93**

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje óptimo}} = \frac{85}{93} = 91\%$$

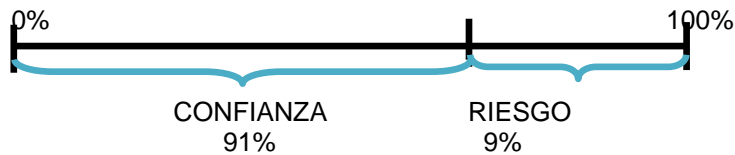
CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL

Nivel de Riesgo = 100% – Nivel de Confianza

Nivel de Riesgo = 100% - 91%

Nivel de riesgo = 9%

Nivel	Porcentaje	Riesgo	Confianza
Rojo	15%-50%	Alto	Baja
Naranja	51%-59%	Moderado Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60%-66%	Moderado	Moderado
Verde	67%-75%	Moderado Bajo	Moderado Alto
Azul	76%-95%	Baja	91% Alta



Compañía de Seguros Colvida
 Área Administrativa Financiera

Nivel de Riesgo: **Bajo**
 Nivel de Confianza: **Alto**

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A.
Determinación del Riesgo de Auditoría
Proceso de Elaboración de balances
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.3
6/6

- **RIESGO INHERENTE**

La evaluación del Riesgo de Control permitió conocer que el proceso de elaboración de balances presentan un Riesgo Inherente con un porcentaje del 40% este dato se pudo obtener en base al criterio.

RIESGO INHERENTE > RIESGO DE CONTROL

- **RIESGO DE DETECCIÓN**

Tomando en cuenta los procedimientos de auditoría realizados se ha asignado un 20% para el nivel de Riesgo de Detección, este dato se pudo obtener en base al criterio.

RIESGO DE DETECCION < RIESGO DE CONTROL

- **RIESGO DE AUDITORÍA**

El Riesgo de Auditoría se ha realizado en base a la posibilidad de que el auditor no modifique los errores que se detectaron al momento de realizar la evaluación del riesgo.

$$RA=RI * RC * RD$$

$$\text{Riesgo de Auditoría} = (0.40 * 0.09 * 0.20) * 100$$


El Riesgo de Auditoría que está dispuesto a asumir el auditor al momento de realizar su examen es de 1 %


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 20 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 21 de enero de 2010

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Aspectos generales</p>	<p>H.1.1 1/2</p>
<p style="text-align: center;"><u>Falta de capacitación del personal nuevo</u></p> <p>CONDICIÓN: Del total de 12 personas que se integraron al Área Administrativa Financiera de Colvida, durante el año 2009, se pudo verificar en el programa de capacitación, que ←(H.1.1.1) 8 personas no fueron capacitadas en la etapa de inducción.</p> <p>CRITERIO: El procedimiento de inducción de personal Art. 8, indica como política que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Toda persona que se vincule a la compañía debe pasar por un proceso de inducción, en el cual se le explicará a profundidad el funcionamiento general de la empresa y las funciones que debe realizar.” <p>De igual manera el procedimiento de capacitación Art. 2 como política indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Todo el personal debe estar capacitado y actualizado en conocimiento al respecto de sus funciones.” <p>CAUSA: El requerimiento urgente del personal por falta de planificación, hace que el proceso de inducción sea obviado y las personas que se vinculan ingresen directo a asumir las funciones y empezar a ejecutarlas.</p> <p>EFFECTO: Pérdida de tiempo y recursos materiales a causa de errores involuntarios por parte del personal que no recibió inducción y desconoce los procedimientos a ejecutar.</p>		

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Aspectos generales</p>	<p>H.1.1 2/2</p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 77% del personal nuevo del Área Administrativa Financiera no recibió una adecuada inducción, debido a la falta de planificación y tiempo, lo cual ocasiona errores involuntarios del personal, con repercusiones como pérdida de tiempo y recursos materiales.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Solicitará al Departamento de Talento Humano cumpla con el procedimiento de inducción y de capacitación en los tiempos establecidos. 2.- Brindará al personal nuevo la disponibilidad de tiempo para asistir a la inducción según lo previsto. <p>A los Jefes Administrativo y Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.- Complementará la inducción con una capacitación previa al inicio de las actividades del personal nuevo. <p>Al Capacitador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.- Capacitará al personal nuevo en aspectos generales del funcionamiento de la Compañía. 		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Resumen Programa de Capacitación
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

H.1.1.1

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de los cuestionarios con los que se evaluó el control interno de los diferentes procesos del Área Administrativa Financiera de Colvida, se detectó que una parte del personal nuevo en la Compañía no tuvo un adecuado proceso de inducción. Por ello se procedió a analizar el programa de capacitación implementado por la compañía y se obtuvieron los siguientes resultados:

Mes (2009)	N° Personal Nuevo			N° Personal Capacitado		
	Total	Adm	Fin	Total	Adm	Fin
Enero	18	3	0	18	3	0
Febrero	13	0	0	13	0	0
Marzo	15	1	0	15	1	0
Abril	13	0	0	13	0	0
Mayo	17	0	1	16	0	0
Junio	6	0	0	6	0	0
Julio	12	0	1	11	0	0
Agosto	11	1	0	10	0	0
Septiembre	15	0	1	14	0	0
Octubre	15	1	0	14	0	0
Noviembre	14	0	0	14	0	0
Diciembre	21	2	1	19	0	0
Total	170	8	4	163	4	0

(H.1.1 1/2) →

}

&

Departamento	Total Área	Total Nuevos	Total Capacitados	% de Capacitación
Administrativos	28	8	4	50%
Financieros	5	4	0	0%
Total	32	12	4	33%

}

⊗

& Comprobado con documentos originales.


⊗ Cálculos efectuados por el auditor.


Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

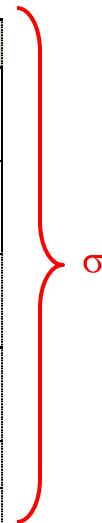
	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales</p>	<p>H.1.2 1/2</p>
<p><u>Falta de Segregación de funciones de administración de bodega</u></p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>←(H.1.2.1) Existe una falta de segregación de funciones, la recepcionista y el asistente administrativo realizan funciones de ejecución y registro de las transacciones de ingresos y salidas de bodega</p> <p>CRITERIO:</p> <p>El principio de control interno que hace referencia a la segregación de funciones indica que:</p> <p style="padding-left: 40px;">“Ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una misma transacción, desde el comienzo hasta el final. Toda transacción debe ser realizada en cuatro etapas: aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe correr a cargo de empleados o departamentos relativamente independientes.”</p> <p>CAUSA:</p> <p>No se ha definido técnicamente las funciones que deben efectuarse para que exista segregación y se han distribuidos las mismas en razón a las necesidades del momento.</p> <p>EFECTO:</p> <p>No se puede detectar los errores involuntarios, y da ocasión a que los empleados se hallen en posición de poder cometer actos ilícitos y ocasionar pérdidas materiales.</p>		

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales</p>	<p>H.1.2 2/2</p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Falta de segregación de funciones en la administración de la bodega, lo cual incumple con un principio de control y genera la posibilidad de que se efectúen actos ilícitos los cuales no sean detectados oportunamente, por cuanto no se han definido las de forma adecuada las funciones.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Redefinir las funciones en la administración de la bodega de suministros y materiales, de manera que estas sean compatibles. <p>A los Jefes Administrativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.- Verifique que las actividades del asistente administrativo y la recepcionista no sean incompatibles. <p>Al Asistente Administrativo y recepcionista:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.- Acaten la reestructuración de funciones 		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010</p>	



A través del cuestionario de control interno se pudo detectar que tanto la recepcionista como el asistente administrativo efectúan actividades incompatibles y para ello se reviso los siguientes datos:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Efectuar pedido al proveedor	Asistente administrativo	Orden de pedido
Recepción de Pedido	Asistente administrativo	Registro de entrega recepción
Ingreso al Kardex	Asistente administrativo	Ingreso Kardex
Recibir Pedidos de las áreas Departamentos y localidades	Recepcionista	Archivo de pedidos
Entregar el pedido receptado	Recepcionista	No existe
Egreso del Kardex	Recepcionista	Egreso del Kardex



Se verificó que la ejecución y registro de estos procesos, en el caso del asistente administrativo y la recepcionista, son incompatibles debido a que ellos registran y ejecutan la acción, y estas que no deben ser desempeñadas por la misma persona.

(H.1.2 1/2)→


σ Verificado a través de observación del proceso


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales</p>	<p>H.1.3 1/2</p>
<p><u>Falta de Supervisión de los ingresos y egresos de bodega</u></p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>No existe una adecuada supervisión en el proceso de ingresos y egresos de bodega ya que, tanto el asistente administrativo como la recepcionista tienen acceso no supervisado a la bodega y solo en ciertas ocasiones es supervisada por la Jefa Administrativa, además ellos manejan los formularios de ingreso y egreso de bodega sin supervisión.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>El elemento de control interno desde el enfoque COSO que hace referencia a la supervisión de las actividades indica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Se debe efectuar una supervisión continua en el transcurso normal de las operaciones con la finalidad de comprobar que se mantiene un adecuado funcionamiento del proceso a lo largo del tiempo” <p>CAUSA:</p> <p>Inexistencia de una persona designada oficialmente para la custodia y supervisión de las actividades que se efectúan en la bodega de suministros y materiales.</p> <p>EFFECTO:</p> <p>De la muestra seleccionada de los formularios de ingresos y egresos de bodega, se determinó que de 24 formularios analizados, ←(H.1.3.1) 12 no contaban con la firma de supervisión.</p>		

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales</p>	<p>H.1.3 2/2</p>
<p>CONCLUSIÓN: El 54% de los ingresos y egresos de bodega, de la muestra estudiada, no fueron supervisados incumpliendo con uno de los elementos básicos del control interno, lo que ocasiona posibles pérdidas por un mal manejo de los bienes de la compañía.</p> <p>.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Disponga que se efectuó una continua supervisión sobre las actividades que se realiza en la bodega.</p> <p>A los Jefes Administrativo.</p> <p>2.- Efectúe una continua supervisión sobre las actividades que se realiza en la bodega.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de supervisión en Bodega
 Auditoría de gestión al Área
 Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

H.1.1.3

A través del cuestionario de control interno se determinó que existe una falta de supervisión en los ingresos y egresos de bodega, para verificar esto se reviso una muestra aleatoria de los formularios de ingreso y egreso de bodega, encontrando lo siguiente :

Fecha	Pedido	Valor	Firma de Supervisión	
			SI	NO
07-Ene-09	3 Resmas de papel	\$30,00	x	
14-Ene-09	3000 Pólizas Vida Activa Plus	\$480,00		x
08-Feb-09	2000 Declaraciones de salud	\$80,00	x	
21-Feb-09	3450 Autorizaciones de Débito	\$241,50		x
05-Mar-09	400 Hojas de remisión	\$44,00		x
27-Mar-09	50 Recibos de Caja Chica	\$3,00		x
20-Abr-09	75 Carpetas con Logo	\$24,75		x
31-Abr-09	330 Sobres Manila	\$56,10	x	
04-May-09	5000 Pólizas Educadores	\$750,00	x	
28-May-09	10 Planificadores	\$148,40		x
06-Jun-09	10 Resmas de Papel	\$100,00		x
29-Jun-09	1800 Brochure Vida Activa	\$1674,00		x
12-Jul-09	15 Juego Dossier	\$126,05	x	
26-Jul-09	500 Mini tríptico Ahorro Protección	\$75,00	x	
08-Ago-09	6000 Tarjetas de Presentación	\$660,00		x
25-Ago-09	5 Reglamentos Internos	\$5,90		x
10-Sep-09	125 Huelleros	\$940,00	x	
28-Sep-09	750 Esferos (Colvida)	\$295,50		x
05-Oct-09	25 Cuadernos Universitarios	\$32,5		x
17-Oct-09	65 Archivadores	\$124,80	x	
05-Nov-09	7 CD-RW	\$5,74	x	
23-Nov-09	550 Carpetas Verdes	\$93,50	x	
04-Dic-09	4 Cinta adhesiva	\$5,64	x	
19-Dic-09	1000 Pólizas Vida Vital	\$140,00		x
TOTAL		24	11	13

(H.1.3 ½)→


ε Verificada documentación.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) Aspectos Generales</p>	<p>H.1.4 1/2</p>
<p style="text-align: center;"><u>Ineficiencia de los sistemas informáticos</u></p> <p>CONDICIÓN: Los sistemas informáticos SIS y SAF no facilitan la gestión de las actividades que efectúan los departamentos administrativo y financiero, pues no generan ciertos reportes que la compañía entrega mensual, trimestral y anualmente a las entidades de control.</p> <p>CRITERIO: El procedimiento de Seguridad de los sistemas SIS y SAF indica en su Art.6:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “La información arrojada por los sistemas informáticos de la compañía SIS y SAF debe proporcionar precisión, seguridad y exactitud y deben facilitar la gestión de las actividades” <p>CAUSA: El sistema no está programado para elaborar informes que debe entregar la compañía de forma mensual, trimestral y anual, a las diferentes entidades de control, a pesar de que la información se encuentra ya ingresada y consolidada en el sistema.</p> <p>EFFECTO: De la muestra seleccionada reportes que se entregan a los organismos de control, se determinó que ←(H.1.2.1) 24 de 28 de estos reportes son efectuados manualmente, lo que genera pérdidas de tiempo.</p>		



Compañía de Seguros Colvida S.A
HOJA DE HALLAZGOS
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)
Aspectos Generales

H.1.4
2/2

CONCLUSIÓN:

Los sistemas de información de compañía no ayudan a la adecuada gestión de las actividades ya que no están programados para hacerlo, causando que un 86% de los reportes generados se efectúen de forma manual, situación que genera pérdidas de tiempo.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente Administrativo Financiero.

1. Solicite al departamento de sistemas realice las adecuaciones informáticas para que el sistema genere los reportes que necesita la compañía.

Al Jefe financiero.

- 2.- Facilite la información suficiente y necesaria para el desarrollo de los sistemas.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de Elaboración de Estructuras
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

H.1.4.1

½

A través del cuestionario de control interno se notó la existencia de ineficiencia en los sistemas informáticos que maneja la compañía. Para verificar esta situación se procedió a determinar los reportes que se elaboran de forma manual y los que se elaboran automáticamente :

Periodicidad	Reporte	Elaboración	
		M	A
Trimestral	295 Nómina de Directores y Ejecutivos	x	
Mensual	302 Inventario de pólizas colectivas de vida	x	
Mensual	303 Inventario de pólizas individuales de vida	x	
Mensual	304 Inventario de pólizas individuales de vida con valores garantizados	x	
Mensual	305 Primas recibidas y sus correspondientes reservas técnicas de seguros de personas	x	
Mensual	306 Movimiento de los seguros en vigor del ramo de vida	x	
Mensual	307 Detalle de siniestros ocurridos de vida individual	x	
Trimestral	310 Detalle de contratos de reaseguros y retrocesión	x	
Mensual	312 Movimiento de montos asegurados	x	
Mensual	313 Margen de contribución y costos de siniestros	x	
Mensual	315 Calculo de reservas de riesgos en curso	x	
Anual	316 Reporte de comisiones y honorarios	x	
Mensual	317 Movimiento acumulado de obligaciones y cuentas por cobrar	x	
Mensual	317-A Calculo de provisiones para cartera vencida	x	
Mensual	318 Control de inversiones	x	
Mensual	319 Margen de solvencia	x	
Anual	322 FECU (ficha estadística codificación uniforme)	x	





Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de Elaboración de Estructuras
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

H.1.4.1
 2/2

Periodicidad	Reporte	Elaboración	
		M	A
Mensual	B31 Balance General		X
Mensual	B32 Estado de Resultados		X
Trimestral	C11 Reporte de personal		X
Anual	C21 Reporte de Sucursales	x	
Mensual	C31 Balance General Resumido		X
Mensual	C32 Código de Funcionamiento	x	
Mensual	S01 Deudores en Mora	x	
Mensual	S02 Garantías de Deudores en Mora	x	
Mensual	S03 Siniestros	x	
Mensual	Anexo Transaccional	X	
TOTAL	28	24	4

(H.1.4 1/2) →

ζ Verificado en sistemas SIS y SAF

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 23 de enero de 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 24 de enero de 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Informe de Control Interno
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.4
1/8

Quito, 24 de enero del 2010

Señor

César Sánchez Sinisterra

PRESIDENTE EJECUTIVO

Compañía de Seguros Colvida S.A

Presente.-

INFORME DE CONTROL INTERNO

La administración de la Compañía de Seguros de Vida Colvida S.A. tiene la responsabilidad de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno del área administrativa financiera de la empresa. El control interno de Colvida fue diseñado para proporcionar una seguridad razonable para la administración y la junta directiva respecto a la eficiencia y eficacia de los procesos que se efectúan en el área administrativa financiera.

En el planeamiento y ejecución de la auditoría de gestión al Área Administrativa financiera, consideramos su sistema de control interno para determinar nuestros procedimientos de auditoría, con el propósito de expresar una opinión sobre la gestión en términos de eficiencia y eficacia de los procesos, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento del control interno. Sin embargo, notamos ciertos asuntos relacionados con el funcionamiento de dicho sistema, que consideramos deben ser incluidos en este informe por estar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.



Compañía de Seguros Colvida S.A
Informe de Control Interno
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.4
2/8

Los asuntos que nos llaman la atención y que están relacionados con deficiencias importantes en el diseño y operación del control interno, en nuestra opinión, podrían afectar en forma negativa la capacidad de la Empresa para efectuar los procesos en términos de eficiencia, eficacia y economía.

Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades, y no ser detectados.

También la proyección de alguna evaluación de este sistema para períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de los procedimientos se haya deteriorado. Obtuvimos suficiente conocimiento del diseño del ambiente control, de la evaluación del riesgo, del sistema información y comunicación, de las actividades de control y del monitoreo para planificar la auditoría y se determinó que las políticas y procedimientos han sido puestos en operación.

Los papeles de trabajo relacionados con nuestro conocimiento de la estructura de control interno están incluidos en los archivos permanentes desde **ECI. 1 1/6** hasta el **ECI.3 6/6**. Con referencia a los papeles de trabajo, hemos determinado que el riesgo de control es bajo para todos los procesos, exceptuando el de provisión de suministros y papelería, en el mismo que existe una condición reportable que llama nuestra atención por ser deficiencias significativas en el control interno que a nuestro juicio podrían afectar adversamente la capacidad del área examinada a cumplir con sus actividades en términos de eficiencia y eficacia de gestión.



A continuación se resumen las deficiencias significativas detectadas durante la evaluación del control interno:

1. Falta de capacitación del personal nuevo

Del total de 12 personas que se integraron al Área Administrativa Financiera de Colvida, durante el año 2009, se pudo verificar en el programa de capacitación, que 8 personas no fueron capacitadas en la etapa de inducción, aun cuando el procedimiento de inducción de personal Art. 8, indica que: “Toda persona que se vincule a la compañía debe pasar por un proceso de inducción” .La falta de planificación, hace que el proceso de inducción sea obviado y las personas que se vinculan ingresen directo a asumir las funciones y empezar a ejecutarlas generando pérdida de tiempo y recursos materiales a causa de errores involuntarios por parte del personal.

CONCLUSIÓN: El 77% del personal nuevo del Área Administrativa Financiera no recibió una adecuada inducción, debido a la falta de planificación y tiempo, lo cual ocasiona errores involuntarios del personal, con repercusiones como pérdida de tiempo y recursos materiales.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicitará al Departamento de Talento Humano cumpla con el procedimiento de inducción y de capacitación en los tiempos establecidos y brindará al personal nuevo la disponibilidad de tiempo para asistir a la inducción según lo previsto.



- **A los Jefes Administrativo y Financiero:** Complementará la inducción con una capacitación previa al inicio de las actividades del personal nuevo.
- **Al Capacitador:** Capacitará al personal nuevo en aspectos generales del funcionamiento de la Compañía.

2. Falta de Segregación de funciones de administración de bodega

Existe una falta de segregación de funciones, la recepcionista y el asistente administrativo realizan funciones de ejecución y registro de las transacciones de ingresos y salidas de bodega. El principio de control interno que hace referencia a la segregación de funciones indica que: "Ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una misma transacción, desde el comienzo hasta el final." No se ha definido técnicamente las funciones que deben efectuarse para que exista segregación y se han distribuidos las mismas en razón a las necesidades del momento lo que causa que no se puede detectar errores involuntarios, y da ocasión a que los empleados se hallen en posición de poder cometer actos ilícitos y ocasionar pérdidas materiales.

CONCLUSIÓN: Falta de segregación de funciones en la administración de la bodega, lo cual incumple con un principio de control y genera la posibilidad de que se efectúen actos ilícitos los cuales no sean detectados oportunamente, por cuanto no se han definido las de forma adecuada las funciones.

RECOMENDACIÓN:



- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Redefinir las funciones en la administración de la bodega de suministros y materiales, de manera que estas sean compatibles.
- **A los Jefes Administrativo:** Verifique que las actividades del asistente administrativo y la recepcionista no sean incompatibles.
- **Al Asistente Administrativo y recepcionista:** Acaten la reestructuración de funciones

3. Falta de Supervisión de los ingresos y egresos de bodega

No existe una adecuada supervisión en el proceso de ingresos y egresos de bodega ya que, tanto el asistente administrativo como la recepcionista tienen acceso no supervisado a la bodega y solo en ciertas ocasiones es supervisada por la Jefa Administrativa, además ellos manejan los formularios de ingreso y egreso de bodega sin supervisión. Un elemento de control interno desde el enfoque COSO indica que: “Se debe efectuar una supervisión continua en el transcurso normal de las operaciones con la finalidad de comprobar que se mantiene un adecuado funcionamiento del proceso a lo largo del tiempo”. Esta situación se produce por la inexistencia de una persona designada oficialmente para la custodia y supervisión de las actividades que se efectúan en la bodega de suministros y materiales y genera que de la muestra seleccionada de los formularios de ingresos y egresos de bodega, 12 de 24 formularios analizados no cuenten con la firma de supervisión.



CONCLUSIÓN:

El 54% de los ingresos y egresos de bodega, de la muestra estudiada, no fueron supervisados incumpliendo con uno de los elementos básicos del control interno, lo que ocasiona posibles pérdidas por un mal manejo de los bienes de la compañía.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponga que se efectúe una continua supervisión sobre las actividades que se realiza en la bodega.
- **A los Jefes Administrativo:** Efectúe una continua supervisión sobre las actividades que se realiza en la bodega.

4. Ineficiencia de los sistemas informáticos

Los sistemas informáticos SIS y SAF no facilitan la gestión de las actividades que se efectúan los departamentos administrativo y financiero, pues no generan ciertos reportes que la compañía entrega mensual, trimestral y anualmente a las entidades de control. El procedimiento de Seguridad de los sistemas SIS y SAF indica en su Art.6: "La información arrojada por los sistemas informáticos de la compañía SIS y SAF debe proporcionar precisión, seguridad y exactitud y deben facilitar la gestión de las actividades." El sistema no está programado para elaborar informes que debe entregar la compañía, a pesar de que la información se encuentra ya ingresada y consolidada en el sistema esto genera que de la muestra seleccionada reportes que se entregan a los organismos de control, se determinó que 24 de 28 de estos reportes son efectuados manualmente, lo que genera pérdidas de tiempo.



CONCLUSIÓN:

Los sistemas de información de compañía no ayudan a la adecuada gestión de las actividades ya que no están programados para hacerlo, causando que un 86% de los reportes generados se efectúen de forma manual, situación que genera pérdidas de tiempo.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicite al departamento de sistemas realice las adecuaciones informáticas para que el sistema genere los reportes que necesita la compañía.
- **Al Jefe financiero:** Facilite la información suficiente y necesaria para el desarrollo de los sistemas.

El riesgo determinado para cada uno de los procesos se resume a continuación:

Proceso	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
PROCESOS ADMINISTRATIVOS		
Adquisiciones	80% Alto	20% Bajo
Provisión de Suministros y materiales	55% Moderado Bajo	45% Moderado Alto
Recaudos	92% Alto	8% Bajo
PROCESOS FINANCIEROS		
Inversiones	91% Alto	9% Bajo
Declaración de Impuestos	76% Alto	24% Bajo
Elaboración de Balances	91% Alto	9% Bajo



Compañía de Seguros Colvida S.A
Informe de Control Interno
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

ECI.4
8/8

Nuestra consideración sobre el control interno no revela necesariamente todos los aspectos del sistema de control interno que podrían ser situaciones reportables, y consecuentemente, no revelará todos los hallazgos de auditoría.

El presente informe ha sido elaborado únicamente como reporte informativo para la administración de la Compañía de Seguros Colvida. Esta restricción no pretende limitar la distribución de este informe que, con autorización de la propia empresa, se considere un asunto de interés público.

Sin más por el momento suscribo

Atentamente.

Darwin Guano Galarza

Gerente General

DGG Consulting Group


Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 25 de enero de 2010


Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de Supervisión: 28 de enero de 2010

5.1.3 Programas de Trabajo

		Compañía de Seguros Colvida S.A Programa de Trabajo Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)			AA	
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES	
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Proceso de Adquisiciones				
1.	Revisar una muestra de las solicitudes de compra solicitadas y las efectuadas.	AA.1	DG	18-02-10		
2.	Revisar una muestra de las adquisiciones y verificar si cuentan con las 3 cotizaciones y la aprobación de la gerencia, necesarias según política.	AA.2	DG	19-02-10		
3.	Revisar una muestra de las compras y verificar si el gasto está dentro de lo presupuestado.	AA.3	DG	20-02-10		
4.	De las solicitudes para la compra de bienes/servicios verifique en una muestra, si el tiempo de respuesta a las solicitudes es el planificado.	AA.4	DG	21-02-10		
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010			

		<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Programa de Trabajo Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>			<p style="text-align: center;">AS</p>	
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES	
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Proceso de Provisión de suministros, papelería y materiales.				
1.	Revisar una muestra de las solicitudes de suministros, papelería y materiales solicitadas y las entregadas.	AS.1	DG	18-02-10		
2.	Verificar en una muestra significativa, que la existencia en bodega cumpla con los stocks mínimos.	AS.2	DG	19-02-10		
3.	De las solicitudes para la compra de bienes/servicios verifique en una muestra, si el tiempo de respuesta a las solicitudes es el planificado.	AS.3	DG	20-02-10		
4.	Verificar el grado de desperdicio de los suministros y materiales que se encuentran en bodega.	AS.4	DG	21-02-10		
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010			


		Compañía de Seguros Colvida S.A Programa de Trabajo Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)			AR	
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES	
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Proceso de Recaudos por Caja.				
1.	Tomar una muestra y verificar que las facturas sean cobradas dentro de los 60 días siguientes a su emisión.	AR.1	DG	18-02-10		
2.	Tomar una muestra y verificar que los cheques que recibe caja hayan sido depositados dentro de las 24 horas siguientes.	AR.2	DG	19-02-10		
3.	Tomar una muestra de los balances de comprobación y verificar que estén cuadradas.	AR.3	DG	20-02-10		
4.	Solicitar un detalla de las interfaces efectuadas durante el mes y verificar si la información se transfirió correctamente.	AR.4	DG	21-02-10		
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010			




Compañía de Seguros Colvida S.A
Programa de Trabajo
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

FI

No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Proceso de Inversiones			
1.	Tomar una muestra de las inversiones efectuadas durante el periodo examinado y verificar que cuenten con 3 cotizaciones.	FI.1	DG	18-02-10	
2.	Tomar una muestra de las inversiones efectuadas durante el periodo examinado y verificar que cuenten con la aprobación de la Gerencia Financiera.	FI.2	DG	19-02-10	
3.	Tomar el formulario 318 de cada mes y verificar que se haya cumplido con el monto de inversiones obligatorias.	FI.3	DG	20-02-10	
4.	Tomar una muestra y verificar que todos los títulos valores hayan sido enviados a custodia dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.	FI.4	DG	21-02-10	
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010		
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010		

		Compañía de Seguros Colvida S.A Programa de Trabajo Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)			FD
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Declaración de impuestos			
1.	Verificar que las declaraciones de impuestos hayan sido efectuadas en la fecha que estipula el SRI.	FD.1	DG	18-02-10	
2.	Verificar que los anexos transaccionales hayan sido declarados en las fechas establecidas por el SRI.	FD.2	DG	19-02-10	
3.	Verificar que las declaraciones de impuestos hayan sido efectuadas previo la autorización de la gerencia financiera.	FD.3	DG	20-02-10	
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010			

		Compañía de Seguros Colvida S.A Programa de Trabajo Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)			FB	
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES	
Procesos y Procedimientos a evaluar:		Elaboración de Balances				
1.	Verificar que la fecha de envío de los balances a la Superintendencia de Bancos sea dentro del plazo establecido.	FB.1	DG	18-02-10		
2.	Verificar si los balances fueron validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.	FB.2	DG	19-02-10		
3.	Verificar si los estados Financieros fueron aprobados por la Gerencia Administrativa Financiera antes de su envío a la Superintendencia.	FB.3	DG	20-02-10		
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 05 de febrero de 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de Supervisión: 08 de febrero de 2010			

5.2 Ejecución del Trabajo de Auditoría

Una vez que se ha elaborado la planificación preliminar, la planificación específica y los programas de trabajo de la auditoría de gestión, se procede con la siguiente etapa que es la ejecución, que se efectuó de la siguiente manera:

1. Aplicación de los programas de trabajo para cada uno de los procesos del Área Administrativa y Financiera de de la compañía de Seguros Colvida, a través de la aplicación de los procedimientos detallados en dichos programas.
2. Posteriormente se procedió a la preparación de los papeles de trabajo, resultado de los procedimientos de auditoría aplicados, estos papeles de trabajo serán guardados en el archivo corriente de auditoría.
3. Finalmente y como resultado de los papeles de trabajo se determinan los hallazgos de auditoría, los mismos que cuentan con los siguientes atributos: condición, criterio, causa y efecto.
4. Cada uno de los hallazgos encontrados dentro de la ejecución del trabajo de auditoría llevan una conclusión y recomendaciones los mismos que servirán para estructurar el informe de los resultados obtenidos en la auditoría.



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis Cumplimiento de Requerimientos
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AA.1

Proceso: Adquisiciones

Procedimiento: Revisar una muestra de los requerimientos de compra solicitadas y las efectuadas.

Aplicación: Se procedió a revisar una muestra significativa de los requerimientos de compras efectuados durante el 2009 y determinar cuántos de ellos fueron atendidos y cuántos no y determinar las causas por las que estos no se atendieron.

Muestra: 20 adquisiciones

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- → **(AA.1.1)** 17 de 20 requerimientos de compra fueron atendidos durante el año 2009 por el área administrativa.

$$\text{Cumplimiento de Requerimientos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos solicitados}}$$

$$\text{Cumplimiento de requerimientos} = \frac{17}{20} = 85\%$$

Del total de los requerimientos analizados, en la muestra, un 85% fueron atendidos, sin embargo un 15% no fueron atendidos (**Ver HA.1**), por no existir la autorización para dichas compras según las políticas de la compañía.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira


Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010




Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis Cumplimiento de Requerimientos
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

AA.1.1

Fecha	Solicitud	Atendidas		Observación	
		SI	NO		
17/01/2009	250 Agendas 2009	x		No autorizado por política	
03/02/2009	3000 Pólizas Vida Activa	x			
20/02/2009	2 Roll up Ahorro Protección	x			
09/03/2009	20 Resmas de hojas sin logo		x		
26/03/2009	6000 tarjetas de presentación	x			
12/04/2009	Facturas numeradas Colvida	x			
29/04/2009	1 sillón para presidencia	x			
16/05/2009	Flash Memory 4GB	x			
02/06/2009	Tonner (Color) Jefe financiera		x		No autorizado por política
19/06/2009	Cheques Banco Pichincha	x			
06/07/2009	Brochure educadores	x			
23/07/2009	Retenciones numeradas	x			
09/08/2009	250 Archivadores	x			
26/08/2009	100 cuadernos universitarios	x			
12/09/2009	Copias notariadas	x			
29/09/2009	Servicio de perito de siniestros	x			
16/10/2009	Pasaje Quito-Manta-Quito asistente TTHH		x	No autorizado por política	
02/11/2009	1 Tonner impresora gerencia comercial	x			
19/11/2009	Seguro auto presidencia	x			
06/12/2009	Bolígrafos con Logo	x			
TOTAL		17	3	(AA.1)→	
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010			
Superivsado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010			

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HA.1 1/2</p>
<p align="center"><u>Desconocimiento de la políticas de compra</u></p> <p>CONDICIÓN: De la muestra tomada de requerimientos de compra efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), ←(AA.1) 3 de 20 no cumplen con las políticas establecidas por la compañía.</p> <p>CRITERIO: El procedimiento de Compras como política en su Art. 15 expresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Toda adquisición será atendida oportunamente por el departamento Administrativo previo a la aprobación de la Gerencia financiera y ajustándose a las políticas del presente documento.” <p>CAUSA: El personal de la compañía desconoce las políticas de compras y solicita la compra de bienes o servicios que no están autorizados.</p> <p>EFFECTO: Pérdida de tiempo y recursos materiales a causa de procesos innecesarios que se efectúan por el desconocimiento de las políticas, generando una ineficacia del 15% en los requerimientos de compra.</p> <p>CONCLUSIÓN: El 85% de los requerimientos analizados fueron atendidos y un 15% no, a causa del desconocimiento de las políticas por parte del personal lo que genera pérdida de tiempo y materiales por la gestión de procesos innecesarios.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HA.1 2/2 </p>
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Solicitar a los Jefes de cada área revisar las solicitudes de compra para que estas se ajusten a las políticas de la empresa.</p> <p>A los Jefes Administrativo y Financiero.</p> <p>2.- Acatar las políticas establecidas en el procedimiento de compras.</p>		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de Cotizaciones Cumplidas
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AA.2

Proceso: Adquisiciones

Procedimiento: Revisar una muestra de las adquisiciones y verificar si cuentan con las 3 cotizaciones y la aprobación de la gerencia, necesarias según política

Aplicación: Se procedió a revisar una muestra significativa de las adquisiciones efectuadas durante el periodo evaluado (1-ene al 31-dic del 2009) y se verificó que dichas adquisiciones efectuadas por el departamento administrativo cuenten con la aprobación de la gerencia y las 3 cotizaciones respectivas.

Muestra: 24 adquisiciones

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- → **(AA.2.1)** 20 de 24 adquisiciones tienen 3 cotizaciones previas a la compra.

$$\text{Cotizaciones cumplidas} = \frac{\text{Número de compras con cotizaciones}}{\text{Número de Compras totales}} = \frac{20}{24} = 83\%$$

Del total de compras tomadas como muestra un 83% tienen las 3 cotizaciones como lo expresa la política y un 17% no cuenta con este requisito **(Ver HA.2)**.

- Todas las adquisiciones de la muestra tomada tienen la aprobación de la Gerencia Financiera.

$$\text{Compras aprobadas} = \frac{\text{Número de compras aprobadas}}{\text{Número de Compras totales}} = \frac{24}{24} = 100\%$$

El 100% de las compras se efectuaron previas a la autorización de la gerencia.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010





Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de Cotizaciones Cumplidas
Área Administrativa

AA.2.1

Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09))

Fecha	Requerimiento	Proveedor	Cotización(3)		Aprobación		Observación	
			SI	NO	SI	NO		
12/01/2009	Uniformes	Rosenfeld	x		x		Sin cotización	
27/01/2009	Tonnens copiadora	AB Delivery	x		x			
11/02/2009	Archivador aéreo	Almaxi	x		x			
26/02/2009	Pasaje Quito-Bogotá-Quito	Avianca	x		x			
13/03/2009	Hospedaje para Accionistas	Sheraton Quito	x		x			
28/03/2009	Suministros de cafetería	Vallejo Robalino	x		x			
12/04/2009	Investigación de mercado	IPSA Group	x		x			
27/04/2009	Pintura para pared	Pintulac	x		x			
12/05/2009	Caja Fuerte	Surimax		x	x			
27/05/2009	Mantenimiento equipos de computación	Compurized	x		x			
11/06/2009	Artículos promocionales	Promostock	x		x			
26/06/2009	Dispensador de agua	Nikken	x		x			
11/07/2009	Extintores	Camein	x		x			
26/07/2009	Hostería para Convención Nacional	Quinta Paraíso	x		x			
10/08/2009	Capacitación Salud ocupacional	Team Builders	x		x			
25/08/2009	Computadora portátil	AB Delivery	x		x			
09/09/2009	Rótulo Colvida Oficina Machala	Rotumarket	x		x			
24/09/2009	Servicio de tercerización de archivo	Filestorage	x		x			
09/10/2009	Telemercadeo	TSC	x		x			
24/10/2009	Roll up Mutualista Pichincha	ABC Publicidad		x	x	1 cotización		
08/11/2009	Persianas oficina presidencia	Castell	x		x			
23/11/2009	Ventiladores	Megafrío		x	x	2 cotizaciones		
08/12/2009	Sellos	Fach		x	x			
23/12/2009	Alimentos para agasajo niños	Hornados Dieguito	x		x			
TOTAL		24	20	4	24	0		(AA.2)→
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha: 08-Feb-10	Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha: 08-Feb-10		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HA.2 1/2 </p>
<p align="center"> <u>Incumplimiento de políticas de compras</u> </p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>De la muestra tomada de adquisiciones efectuadas, por montos superiores a \$200, durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), ←(AA.2) 4 de 24 adquisiciones no tienen 3 cotizaciones previas a su compra.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>El procedimiento de Compras como política en su Art. 4 expresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Toda compra superior a los 200 dólares debe contar con al menos 3 cotizaciones de diferentes proveedores con la finalidad de encontrar la mejor oferta que se ajuste las necesidades de la compañía.” <p>CAUSA:</p> <p>La compañía conoce de la política pero sin embargo ellos realizan las adquisiciones con proveedores conocidos y que ya han trabajado con la compañía sin considerar otras opciones.</p> <p>EFECTO:</p> <p>Posibles pérdidas de recursos porque se deben considerar otras opciones que probablemente sean mejores y presten mejores productos y servicios, y a la vez genera un 15% de ineficacia en el cumplimiento de las políticas.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HA.2 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 83% fueron realizadas de acuerdo a lo que estipula la política de compra y un 17% de las adquisiciones se realizaron sin las 3 cotizaciones correspondientes, incumpliendo con la política de compras y causando posibles pérdidas monetarias al no considerar otras opciones.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Disponer al Jefe Administrativo hacer cumplir las políticas de compras</p> <p>Al Jefe Administrativo</p> <p>2.- Para que cumplan con las políticas establecidas en el procedimiento de compras supervisar al asistente administrativo.</p>		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de uso de recursos
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AA.3

Proceso: Adquisiciones

Procedimiento: Revisar una muestra de las adquisiciones y verificar si el gasto está dentro de lo presupuestado.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra y revisar el presupuesto asignado para las adquisiciones y el valor real del gasto efectuado con la finalidad de verificar si se está cumpliendo con el presupuesto asignado para dichas adquisiciones, se ha considerado las más representativas. Finalmente se procedió a revisar si las adquisiciones cuentan con la asignación presupuestaria correspondiente.

Muestra: 20 adquisiciones

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- → **(AA.3.1)** Se gastó \$9707,00 de un presupuesto de \$9915,00 en las adquisiciones estudiadas en la muestra.

$$\text{Uso de recursos} = \frac{\text{Gasto real}}{\text{Gasto presupuestado}}$$

$$\text{Uso de recursos} = \frac{9707,00}{9915,00} = 98\%$$

Del total presupuestado de la muestra un 98% se gastó haciendo todas las adquisiciones lo que representa que se ha generado un ahorro del 2%, este es un indicador positivo para la compañía ya que es conveniente que se busquen alternativas de compra que generen ahorros.

- ← **(AA.3.1)** Todas las adquisiciones tienen partida presupuestaria.

100% de las adquisiciones tienen partida presupuestaria.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010




Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de uso de recursos
Área Administrativa

AA.3.1

Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

Fecha	Compra	Gasto		Partida presupuestaria	
		Real	Presupuestado	SI	NO
08/01/2009	250 Agendas 2009	1287,50	1350,00	x	
26/01/2009	3000 Pólizas Vida Activa	480,00	500,00	x	
13/02/2009	2 Roll up Ahorro Protección	200,00	180,00	x	
03/03/2009	20 resmas de papel membretado	200,00	200,00	x	
21/03/2009	6000 tarjetas de presentación	540,00	600,00	x	
08/04/2009	Facturas numeradas Colvida	60,00	55,00	x	
26/04/2009	1 sillón para presidencia	950,00	1100,00	x	
14/05/2009	Flash Memory 4GB	25,00	30,00	x	
01/06/2009	Computadora Laptop HP	1123,00	1400,00	x	
19/06/2009	Cheques Banco Pichincha	286,00	300,00	x	
07/07/2009	Broshure educadores	400,00	400,00	x	
25/07/2009	Retenciones numeradas	225,00	245,00	x	
12/08/2009	250 Archivadores	112,50	125,00	x	
30/08/2009	100 cuadernos universitarios	125,00	150,00	x	
17/09/2009	250 Copias notariadas	250,00	200,00	x	
05/10/2009	Servicio de perito de siniestros	80,00	100,00	x	
23/10/2009	Pasaje Quito-Manta-Quito	145,00	160,00	x	
10/11/2009	1 Tonner impresora gerencia comercial	68,00	70,00	x	
28/11/2009	Seguro auto presidencia	650,00	600,00	x	
16/12/2009	Bolígrafos con Logo	2500,00	2150,00	x	
TOTAL		9707,00	9915,00	20	(AA.3.1)→
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010		
Superivsado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010		

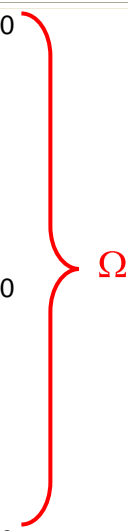
	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de tiempo de respuesta Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>AA.4</p>
<p>Proceso: Adquisiciones</p> <p>Procedimiento: De los requerimientos de compra de bienes/servicios verifique en una muestra, si el tiempo de respuesta a las solicitudes es el planificado.</p>		
<p>Aplicación: Se procedió a tomar una muestra y revisar el tiempo de respuesta que tuvo departamento frente a los requerimientos de compra receptados, se comparó frente a los tiempos de respuesta establecidos según la política y se determinó si se está cumpliendo eficazmente con las adquisiciones.</p> <p>Muestra: 15 requerimientos de compra.</p> <p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> → (AA.4.1) 12 de 15 requerimientos de compra se efectúan dentro del tiempo estándar establecidos en las políticas de la compañía. $\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos analizados}}$ $\text{Tiempo de respuesta} = \frac{12}{15} = 80\%$ <p>Del total analizado de la muestra un 80% de los requerimientos han sido entregados a tiempo, mientras que un 20% no han sido entregados a tiempo (Ver HA.3), en especial porque la mayoría de documentos y papelería llevan un diseño acorde con la imagen corporativa, lo cual muchas veces causa retrasos en la entrega de los pedidos.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de tiempo de respuesta
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

AA.4.1

Fecha	Compra	Monto	Tiempo (días laborables)		Cumple con el tiempo estándar	
			Real	Estándar	SI	NO
08/01/2009	250 Agendas 2009	1287,50	8	10	x	
26/01/2009	3000 Pólizas Vida Activa	480,00	4	5	x	
03/03/2009	20 resmas de papel membretado	200,00	6	5	x	
21/03/2009	6000 tarjetas de presentación	540,00	7	5		X
08/04/2009	Facturas numeradas Colvida	60,00	4	2		X
26/04/2009	1 sillón para presidencia	950,00	3	5	x	
14/05/2009	Flash Memory 4GB	25,00	1	2	x	
01/06/2009	Computadora Laptop HP	1123,00	7	10	x	
19/06/2009	Cheques Banco Pichincha	286,00	10	5		X
07/07/2009	Broshure educadores	400,00	5	5	x	
25/07/2009	Retenciones numeradas	225,00	5	5	x	
12/08/2009	250 Archivadores	112,50	2	5	x	
30/08/2009	100 cuadernos universitarios	125,00	1	5	x	
10/11/2009	1 Tonner impresora gerencia comercial	68,00	1	2	x	
16/12/2009	Bolígrafos con Logo	2500,00	7	10	x	
TOTAL		9707,00	15	15	12	3



Ω Tiempo tomado de políticas establecidas por la compañía

Monto	Plazo de entrega
\$1-\$100	2 días laborables
\$101-\$1000	5 días plazo
\$1000 en adelante	10 días laborables

(AA.4)→

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010



Ineficacia en el tiempo de adquisición de los requerimientos

CONDICIÓN:

De la muestra tomada de adquisiciones efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), → (AA.4) 3 de 15 adquisiciones no se efectuaron dentro del tiempo estándar establecido.

CRITERIO:

El procedimiento de Compras como política en su Art. 6 expresa:

- El tiempo máximo para la adquisición de de bienes/servicios requeridos por el personal, estará dado por el monto de la compra según el cuadro siguiente:

Monto	Plazo adquisición
\$1-\$100	2 días laborables
\$101-\$1000	5 días plazo
\$1000 en adelante	10 días laborables

CAUSA:

En muchos de los procesos de adquisición los proveedores demoran el tiempo de entrega por no ajustarse a las necesidades tanto técnicas como de imagen corporativa que exige la compañía.

EFECTO:

Ineficacia del 20% en la adquisición de los bienes/servicios requeridos, generando posibles pérdidas de recursos por retrasos en los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa.



Compañía de Seguros Colvida S.A
HOJA DE HALLAZGOS
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

HA.3
1/2

CONCLUSIÓN:

Del total analizado de la muestra un 80% de los pedidos han sido entregados a tiempo, mientras que un 20% no han sido entregados a tiempo, en especial porque la mayoría de documentos y papelería llevan un diseño acorde con la imagen corporativa, lo cual muchas veces causa retrasos en la entrega de los pedidos y en consecuencia detienen las actividades planificadas.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe Administrativo

- 1.- Realizar las especificaciones técnicas con tiempo para entregar a los proveedores y se obtenga el producto a tiempo.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 08 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 09 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis cumplimiento de pedidos
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AS.1

Proceso: Provisión de suministros, papelería y materiales.

Procedimiento: Revisar una muestra de los pedidos de suministros, papelería y materiales solicitados y los entregados.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra de los pedidos de suministros, papelería y materiales, los mismos que son efectuados por los jefes de área o por los directores de cada una de las agencias, se verificó aquellos que han sido cumplidos y se analizó aquellos que no se entregaron determinando los motivos de este incumplimiento.

Muestra: 20 requerimientos de suministros, papelería y materiales.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- → **(AS.1.1)** 16 de 20 pedidos de suministros, papelería y materiales fueron entregados a los solicitantes.

$$\text{Cumplimiento de pedidos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos despachados}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos analizados}}$$

$$\text{Cumplimiento de pedidos} = \frac{16}{20} = 80\%$$

Del total analizado de la muestra un 80% **(Ver HS.1)** de los pedidos han sido entregados, sin embargo existe un 20% de los pedidos receptados que no han sido entregados debido a que no se efectuaron en las fechas establecidas según políticas, lo que ocasionó que no se pudieran despachar.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis cumplimiento de pedidos
Área Administrativa

AS.1.1

Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

Fecha	Pedido	Área	Atendidas		Observación
			SI	NO	
17/01/2009	20 Resmas de papel membretado	Técnico	x		
03/02/2009	350 tarjetas de presentación	UIO	x		
20/02/2009	5 Cuadernos universitarios	MAN	x		
09/03/2009	500 Pólizas Vida Activa	CUE		x	Solicitado fuera de tiempo
26/03/2009	15 marcadores de tiza líquida	TTHH	x		
12/04/2009	5 Planificadores	GYE	x		
29/04/2009	3000 declaraciones de salud	LOJ	x		
16/05/2009	250 Brochure Vida Educadores	UIO	x		
02/06/2009	200 Esferos Colvida	Servicio	x		
19/06/2009	1000 Autorizaciones de Debito	IBA	x		
06/07/2009	10 CD-RW	Sistemas		x	Solicitado fuera de tiempo
23/07/2009	5 Resmas de papel membretada	Finanzas	x		
09/08/2009	100 Hojas de servicio	Servicio	x		
26/08/2009	200 Sobres manila	MCH			
12/09/2009	2 Juegos de Dossier	GYE		x	No hay existencia en bodega
29/09/2009	245 Trípticos de Ahorro protección	AMB	x		
16/10/2009	300 Flyers Vida Activa	RIO		x	Solicitado fuera de tiempo
02/11/2009	25 Huelleros	LOJ	x		
19/11/2009	200 Carpeta con logo	Técnico	x		
06/12/2009	5 Archivadores	TTHH	x		
TOTAL		20	16	4	(AS.1)→
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010			
Superivado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010			



Desconocimiento de la política de provisión de suministros de papelería y materiales

CONDICIÓN:

De la muestra tomada de pedidos de suministros, papelería y materiales efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se detectó que →(AS.1) 4 de 20 pedidos no han sido despachados según las políticas establecidas para este fin.

CRITERIO:

El procedimiento de Suministros de materiales y papelería como política en su Art. 26 expresa:

- “Toda solicitud de suministros materiales y papelería deben ser atendida de forma oportuna y ajustándose a las políticas existentes según lo especifica este documento”

CAUSA:

El personal encargado de efectuar los pedidos desconoce las políticas de provisión de suministros, materiales y papelería establecidas por la compañía y solicita dichos recursos fuera de las fechas establecidas para este fin.

EFECTO:

Ineficiencia de un 20% en el proceso de pedidos de suministros, papelería y materiales que generan pérdidas de tiempo y recursos materiales a causa de procesos innecesarios que se efectúan por el desconocimiento de las políticas.



Compañía de Seguros Colvida S.A
HOJA DE HALLAZGOS
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

HS.1
2/2

CONCLUSIÓN:

El 80% de los pedidos han sido entregados, sin embargo existe un 20% de los pedidos receptados que no han sido entregados debido a que no se efectuaron en las fechas establecidas según políticas, lo que ocasionó que no se pudieran despachar y genera pérdidas de tiempo.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente Administrativo Financiero.

1.- Solicitar a los Jefes de cada área revisar las políticas de pedidos de suministros y materiales.

A los Jefes Administrativo y Financiero.

2.- Acatar las políticas establecidas en el procedimiento de pedidos de suministros y materiales

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis mantenimiento mínimo de stock
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AS.2

Proceso: Provisión de suministros, papelería y materiales.

Procedimiento: Verificar en una muestra significativa, que la existencia en bodega cumpla con los stocks mínimos.

Aplicación: Se procedió solicitar una lista de los saldos (en cantidades) de las existencias de la bodega de suministros, papelería y materiales y se solicitó la lista de stocks mínimos determinados por el departamento administrativo y se los comparó para establecer si se están cumpliendo con los estándares.

Muestra: 23 ítems en bodega.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- → **(AS.2.1)** 19 de 23 ítems en bodega cumple con los estándares mínimos de existencias establecidos.

$$\text{Cumplimiento de mínimos de stock} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ítems que cumplen stock}}{\text{N}^\circ \text{ de ítems analizados}}$$

$$\text{Cumplimiento de mínimos de stock} = \frac{19}{23} = 83\%$$

Un 83% de los ítems de bodega analizados en la muestra se mantienen según lo que indica los mínimos de stock establecidos por la empresa, por el contrario un 17% de estos ítems no se mantienen en lo establecido (**Ver HS.2**), lo que genera que en determinados casos se pueden paralizar las actividades.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis mantenimiento mínimo de stock
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera
 (Ene-Dic/09).

AS.2.1

Ítem	Existencia En bodega	Stock mínimo (estándar)	Cumple	
			SI	NO
Póliza Vida Activa	105	500		X
Póliza Vida Activa Plus	240	500		X
Póliza Vida educadores	750	500	x	
Pólizas Vida Vital	500	500	x	
Pólizas Fundación Alternativa	800	500	x	
Póliza Ahorro Protección	710	500	x	
Formularios Rec. Colect. Deudores	300	250	x	
Formularios Rec. Colect. Vida	300	250	x	
Formularios Rec. Asistencia médica	250	250	x	
Declaraciones de Salud	610	500	x	
Autorizaciones de Debito	2000	1000	x	
Carpetas con logo	500	200	x	
Brochure Vida Activa	340	250	x	
Brochure Vida Activa Plus	255	250	x	
Brochure Vida Vital	310	250	x	
Brochure Vida Educadores	100	250	x	
Juego Dossier 74 hojas	0	5		X
Mini Tríptico Ahorro Protección	400	250	x	
Flyer Vida Activa	400	250	x	
Trípticos Plegables Ahorro Protección	300	250	x	
Mini Tríptico Seguro de Desgravamen	250	250	x	
Huelleros	10	35		X
Esferos	1000	500	x	
TOTAL	23	23	19	4

τ Constatado físicamente

(AS.2)→

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Incumplimiento de los stock mínimos de bodega

CONDICIÓN:

De la muestra tomada de existencia en bodegas efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), →(AS.2) 4 de 23 ítems en bodega no cumple con los estándares mínimos de existencias establecidos.

CRITERIO:

Según la política de Provisión de Suministros, Materiales y Papelería, en su Art. 23 expresa que:

- “Las existencias, de todos los ítems en bodega, serán determinadas según la lista de stock mínimo vigente y serán controladas de forma permanente para garantizar la provisión de las mismas”

CAUSA:

No existe una adecuada administración del inventario a pesar de que se han determinado un stock mínimo de existencias, es decir no se respetan los mínimos de stock establecidos por no haber un control permanente de los mismos.

EFEECTO:

Pérdida de tiempo y paralización de las actividades por falta de suministros, materiales y papelería porque al no tener un stock no se puede entregar los materiales a los distintos departamentos y sucursales, causando ineficiencia del 17% en este proceso.



Compañía de Seguros Colvida S.A
HOJA DE HALLAZGOS
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

HS.2
2/2

CONCLUSIÓN:

Un 83% de los ítems de bodega analizados en la muestra se mantienen según lo que indica los mínimos de stock establecidos por la empresa, por el contrario un 17% de estos ítems no se mantienen en un mínimo, lo que genera que en muchos de los casos se puede paralizar las actividades.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente Administrativo Financiero.

1. Disponer que se realice un control semanal de las existencias en base a la lista de stock mínimo vigente.

A los Jefes Administrativo y Financiero.

2. Acatar lo dispuesto por la Gerente Financiera

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de tiempo de respuesta a pedidos
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AS.3

Proceso: Provisión de suministros, papelería y materiales.

Procedimiento: De los pedidos de suministros, papelería y materiales, verifique en una muestra, si el tiempo de respuesta a las solicitudes es el planificado.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra y revisar el tiempo de respuesta que tuvo el Departamento Administrativo de respuesta frente a los pedidos de suministros, papelería y materiales receptados, se comparó frente a los tiempos de respuesta establecidos según la política y se determinó si se está cumpliendo eficazmente con esta actividad.

Muestra: 15 solicitudes de papelería, suministros y materiales

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(AS.3.1) 8 de 15 adquisiciones se efectúan dentro del tiempo estándar establecidos en las políticas de la compañía.

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos analizados}}$$

$$\text{Tiempo de respuesta} = \frac{8}{15} = 53\%$$

Del total analizado de la muestra apenas un 53% de los pedidos han sido entregados a tiempo, mientras que un 47% no han sido entregados a tiempo (Ver HS.3), el motivo de este retraso es la falta de organización de los pedidos para proceder a la entrega dentro de los días establecidos.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de tiempo de respuesta a pedidos
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

AS.3.1

Fecha	Compra	Solicitante	Tiempo (días laborables)		Cumple con el tiempo estándar	
			Real	Estándar	SI	NO
08/01/2009	8 resmas de papel membretado	Técnico	1	1	x	
26/01/2009	Póliza Vida Activa Plus	GYE	6	7		x
03/03/2009	200 Esferos	Servicio	2	1		x
21/03/2009	Pólizas Vida Vital	LOJ	5	5	x	
08/04/2009	Pólizas Fundación Alternativa	CUE	9	5		x
26/04/2009	1 block de Facturas Colvida	Financiero	1	1	x	
14/05/2009	Formularios Rec. Colect. Deudores	UIO	5	5	x	
01/06/2009	Carpetas Verdes	TTHH	1	1		x
19/06/2009	Formularios Rec. Asistencia médica	MCH	8	1		x
07/07/2009	3 Archivadores	Financiero	3	1		x
25/07/2009	Autorizaciones de Debito	AMB	5	5	x	
12/08/2009	Carpetas con logo	MAN	5	5	x	
30/08/2009	Broshure Vida Activa	RIO	3	5	x	
10/11/2009	4 cinta adhesiva	IBA	2	5	x	
16/12/2009	12 Huellers	GYE	8	5		x
TOTAL		(AS.3)→	15	5	8	7
Ω Tiempo tomado de políticas establecidas por la compañía		Area	Frecuencia	Plazo de entrega		
		Dep. Matriz	Mensual	1 día laborable		
		Localidades	Trimestral	5 días laborables		
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010			



Incumplimiento de las fechas de entrega de los pedidos

CONDICIÓN:

De la muestra tomada de pedidos efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), →(AS.3) 7 de 15 pedidos de suministros papelería y materiales no se efectúan dentro del tiempo estándar establecidos en las políticas de la compañía.

CRITERIO:

Según la política de Provisión de Suministros, Materiales y Papelería, en su Art. 28 expresa:

- La provisión de suministros, papelería y materiales se entregarán oportunamente, según el cuadro siguiente:

Área	Plazo de entrega
Oficina Matriz	1 día laborable
Localidades	5 días laborables

CAUSA:

Falta de organización de los pedidos receptados, la recepcionista no lleva de forma ordenada los pedidos que recibe.

EFFECTO:

Pérdida de tiempo y paralización de las actividades por falta de suministros, materiales y papelería causando malestar en las dependencias y sus empleados.



Compañía de Seguros Colvida S.A
HOJA DE HALLAZGOS
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera
(Ene-Dic/09)

HS.3
2/2

CONCLUSIÓN:

Un 53% de los pedidos han sido entregados a tiempo, mientras que un 47% no, el motivo de este retraso es la falta de organización de los pedidos recibidos, lo cual genera pérdida de tiempo por la paralización de actividades.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente Administrativo Financiero.

1. Disponer que se organice el proceso de pedidos de suministros, papelería y materiales.

Al Jefe Administrativo.

2. Verificar que la recepcionista mantenga un adecuado orden y organización en los pedidos.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de pérdidas en Bodega
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AS.4

Proceso: Provisión de suministros, papelería y materiales.

Procedimiento: Verificar el grado de desperdicio de los suministros y materiales que se encuentran en bodega.

Aplicación: Se procedió a solicitar una lista de los artículos de bodega dados de baja durante el periodo evaluado (Ene-09 al 31-Dic-09) detallando las causas de dicha medida y se los comparó con el promedio total de las existencia en bodega para determinar el nivel de desperdicio de los suministros, papelería y materiales.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(AS.4.1) Durante el 2009 se dieron de baja suministros, papelería y materiales por el valor de \$6175,00.

$$\text{Pérdidas en Bodega} = \frac{\text{Valor por pérdidas en inventario}}{\text{Valor promedio inventario}}$$

$$\text{Pérdidas en Bodega} = \frac{6175,00}{41035,00} = 15\%$$

Durante el año 2009 la Compañía de Seguros Colvida tuvo que dar de baja un 15% de su inventario por causas como: cambio de fotos en el brochure, cambio de logos y cambio de cláusulas en las pólizas de vida. (Ver HS.4)

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010

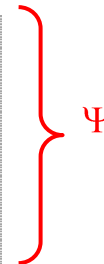


Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de pérdidas en Bodega
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área
 Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

AS.4.1

Fecha	Ítem	Monto	Observación
12/01/2009	Autorizaciones de Débito	45,00	Cambio de logo
12/01/2009	Flyers Ahorro Protección	60,00	Cambio de Logo
12/01/2009	Broshure de Vida Activa	2200,00	Cambio de foto
12/01/2009	Broshure Vida Educadores	980,00	Cambio de foto
12/01/2009	Pólizas Vida Activa	540,00	Cambio en clausulado
12/01/2009	Pólizas Vida Activa Plus	330,00	Cambio en clausulado
12/01/2009	Pólizas Vida Educadores	570,00	Cambio en clausulado
12/01/2009	Pólizas Vida Vital	1100,00	Cambio en clausulado
12/01/2009	Póliza Ahorro Protección	270,00	Cambio en clausulado
12/01/2009	Declaraciones de Salud	80,00	Cambio de Logo
TOTAL		6175,00	(AS.4)→

Mes	Saldo	Mes	Saldo
Enero	38430,00	Julio	37125,00
Febrero	41870,00	Agosto	34870,00
Marzo	43980,00	Septiembre	38540,00
Abril	39630,00	Octubre	40230,00
Mayo	42450,00	Noviembre	46980,00
Junio	45310,00	Diciembre	43005,00
PROMEDIO		41035,00	




Ψ Saldo según mayor analítico


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HS.4 1/2</p>
<p align="center"><u>Perdidas por baja de inventarios</u></p> <p>CONDICIÓN: No se efectúan estudios previos de la papelería existente en la bodega antes de iniciar con procesos de cambio en la papelería vigente.</p> <p>CRITERIO: La política de la compañía en su manual de imagen corporativa Art. 10. Indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Cualquier cambio a realizarse en la papelería vigente se deberá efectuar una vez que se hayan terminado las existencia en bodega del material vigente” <p>CAUSA: No se respeta la política por parte del área de mercadeo, ya que se envía a producir papelería antes de que se termine la existente en bodega.</p> <p>EFEECTO: Durante el año 2009 se produjeron pérdidas por \$6175,00, los cuales representan un →(AS.4) 15% de desperdicio en relación al valor promedio de inventario en este periodo.</p> <p>CONCLUSIÓN: No se efectúan estudios de la existencia de bodega antes de iniciar procesos de cambio en la papelería, lo que ocasionó que durante el año 2009 la Compañía de Seguros Colvida diera de baja un 15% de su inventario.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HS.4 2/2 </p>
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al área de mercadeo que se efectúe un estudio de existencias en bodega previo al inicio de cambio en la papelería vigente. <p>Al área de mercadeo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Cumplir con las políticas establecidas en relación al cambio de papelería. <p>Al Jefe Administrativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Facilitar al área de mercadeo los informes de existencias de bodega antes del inicio de un proceso de cambio en la papelería. 		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 11 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 12 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de eficacia de cobro
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AR.1

Proceso: Recaudos por caja

Procedimiento: Tomar una muestra y verificar que las facturas sean cobradas dentro de los 60 días siguientes a su emisión.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra de las facturas emitidas durante los diferentes meses del año, y se solicitó un detalle de las fechas en las que fue cobrada cada una de estas facturas, así se pudo verificar si el cobro de la factura se efectuó dentro de los 60 días siguientes como indica la política.

Muestra: 25 Facturas

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(AR.1.1) 25 de 25 facturas de la muestra tomada fueron cobradas durante los próximos 60 días siguientes a su emisión:

$$\text{Eficacia de cobro} = \frac{\text{Facturas emitidas}}{\text{Total Facturas analizadas}}$$

$$\text{Eficacia de cobro} = \frac{25}{25} = 100\%$$

De la muestra tomada el 100% de las facturas revisadas fueron cobradas dentro de los 60 días próximos a su emisión, conforme lo indica la política de recaudos por caja en su Art. 5 lo que representa un indicador positivo y consecuentemente no se evidencian hallazgos para comentar.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de eficacia de cobro
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

AR.1.1

Factura		Fecha de emisión	Fecha de cobro	Días	Cumple	
No.	Cliente				SI	NO
0006346587	Mutualista Pichincha	05/01/2009	13/02/2009	39	x	
0005637461	Aso. Profesores Guayas Sánchez, Marcia	20/01/2009	11/02/2009	22	x	
0007648747	Paulina	04/02/2009	18/03/2009	42	x	
0003987459	CACPECO	19/02/2009	10/04/2009	50	x	
0007763345	Master Card	06/03/2009	14/04/2009	39	x	
0003874653	Fundación D-Miro	21/03/2009	02/04/2009	12	x	
0005676734	Galarza, María Teresa	05/04/2009	31/05/2009	56	x	
0004743232	Monje, José Daniel	20/04/2009	30/05/2009	40	x	
0009876542	Misión Alianza	05/05/2009	22/06/2009	48	x	
0003654299	Aso. Profesores Azuay	20/05/2009	23/06/2009	34	x	
0006988830	Mutualista Pichincha	04/06/2009	03/08/2009	60	x	
0009874767	Funcionarios IAG Verde	19/06/2009	14/07/2009	25	x	
0004756543	Banco Promérica	04/07/2009	12/08/2009	39	x	
0003872872	Coop. La Dolorosa	19/07/2009	05/09/2009	48	x	
0008745432	Funcionarios EBC	03/08/2009	27/08/2009	24	x	
0009874551	Velastegui, Braulio José	18/08/2009	13/10/2009	56	x	
0008766434	Diners Club	02/09/2009	01/11/2009	60	x	
0008646569	Tapia, Sofía Alexandra	17/09/2009	11/11/2009	55	x	
0009776324	Romero, Hugo Patricio	02/10/2009	30/11/2009	59	x	
0009872245	Banco Capital	17/10/2009	02/11/2009	16	x	
0006532578	Funcionarios Colonial	01/11/2009	02/12/2009	31	x	
0003874632	Misión Alianza	16/11/2009	29/12/2009	43	x	
0007645261	Torres, Brensa Noemí	01/12/2009	27/01/2010	57	x	
0003544673	CACPECO	16/12/2009	12/01/2010	27	x	
0007634183	Aso. Profesores Carchi	31/12/2009	08/02/2010	39	x	
TOTAL		(AR.1)→		25	25	0
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis depósitos de cheques
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AR.2

Proceso: Recaudos por caja

Procedimiento: Tomar una muestra y verificar que los cheques que recibe caja hayan sido depositados dentro de las 24 horas siguientes.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra de los cheques recibidos en caja por concepto de pago por facturas emitidas por la adquisición de seguros de vida, y se solicitó un estado de cuenta del día de recepción del cheque y del día siguiente al mismo para verificar que los cheques se depositaron dentro de 24 horas según lo establece la política.

Muestra: 25 cheques

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(A.R.2.1) 25 de 25 de los cheques analizados en la muestra fueron depositados dentro de las 24 horas siguientes a su recepción:

$$\text{Deposito de cheques} = \frac{\text{Cheques recibidos}}{\text{Total cheques analizadas}}$$

$$\text{Deposito de cheques} = \frac{25}{25} = 100\%$$

De la muestra tomada, el 100% de los cheques revisados fueron depositados dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, conforme lo indica la política de recaudos por caja en su Art. 8 lo que representa un indicador positivo y consecuentemente no se evidencian hallazgos para comentar.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis depósitos de cheques
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área
 Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

AR.2.1

Cheque		Fecha de recepción	Fecha de depósito	Días	Cumple	
No.	Cliente				SI	NO
2345	Torres, Jorge Humberto	08/01/2009	09/01/2009	1	x	
44536	Torres Guarín	21/01/2009	22/01/2009	1	x	
434676	Mutualista Pichicha	03/02/2009	04/02/2009	1	x	
3445	Gámez, Luis Enrique	16/02/2009	17/02/2009	1	x	
98776	Liderseg	01/03/2009	02/03/2009	1	x	
7554	Tecniseguros	15/03/2009	16/03/2009	1	x	
90764	Banco Internacional	29/03/2009	30/03/2009	1	x	
8746	Aso. Profesores Riobamba	12/04/2009	13/04/2009	1	x	
97321	Banco Capital	26/04/2009	27/04/2009	1	x	
7654	EBC Company	10/05/2009	10/05/2009	0	x	
644	Landázuri, María Gabriela	24/05/2009	25/05/2009	1	x	
653	Ricaurte, José Antonio	07/06/2009	08/06/2009	1	x	
98753	Reliance	21/06/2009	22/06/2009	1	x	
8742	Produbanco	05/07/2009	06/07/2009	1	x	
946	Torres, Rita	19/07/2009	20/07/2009	1	x	
8745	Martínez, Juan Fernando	02/08/2009	03/08/2009	1	x	
76422	Coop. La Dolorosa	16/08/2009	16/08/2009	0	x	
83462	Banco Promérica	30/08/2009	31/08/2009	1	x	
7654	Claveseguros	13/09/2009	14/09/2009	1	x	
9845	Arosemena & Asociados	27/09/2009	28/09/2009	1	x	
3542	Arosemena &Holsen	11/10/2009	12/10/2009	1	x	
1327	Torres Guarín	25/10/2009	26/10/2009	1	x	
542	Duarte, Martha Susana	08/11/2009	09/11/2009	1	x	
24	Luna, Luz María	22/11/2009	22/11/2009	0	x	
345	Luque, Diana Karina	06/12/2009	07/12/2009	1	x	
TOTAL		(AR.2)→		25	25	0
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010			



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de precisión en el registro
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AR.3

Proceso: Recaudos por caja

Procedimiento: Tomar una muestra de los balances de comprobación y verificar que estén conciliados.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra de los balances de comprobación efectuados de forma semanal, durante los 12 meses del año, y se verificó que se encuentre conciliados, de tal manera que cumpla el principio de partida doble.

Muestra: 25 Balances de comprobación

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(A.S.3.1) 24 de 24 balances de comprobación analizados dentro de la muestra estuvieron cuadrados :

$$\text{Precisión de Registro} = \frac{\text{Balances de comprobación conciliados}}{\text{Total balances de comprobación analizados}}$$

$$\text{Precisión de Registro} = \frac{25}{25} = 100\%$$

De la muestra tomada el 100% de los balances de comprobación se encontraron conciliados y con saldo cero, conforme lo indica la política de recaudos por caja en su Art. 12, el cual expresa que semanalmente se verificará que el balance de comprobación esté conciliados y con saldo cero, lo que representa un indicador positivo y consecuentemente no se evidencian hallazgos para comentar.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

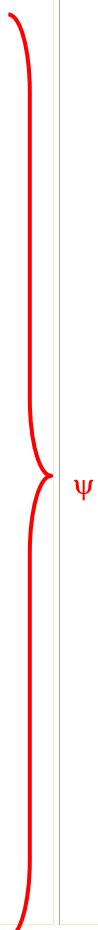
Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de precisión en el registro
Área Administrativa
 Auditoría de gestión al Área
 Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

AR.3.1

Fecha	Debe	Haber	Saldo	Cumple	
				SI	NO
08/01/2009	6780,90	6780,90	0,00	x	
25/01/2009	23678,00	23678,00	0,00	x	
11/02/2009	456,00	456,00	0,00	x	
28/02/2009	5987,00	5987,00	0,00	x	
17/03/2009	5435,00	5435,00	0,00	x	
03/04/2009	56097,00	56097,00	0,00	x	
20/04/2009	3456,00	3456,00	0,00	x	
07/05/2009	234,00	234,00	0,00	x	
24/05/2009	7642,00	7642,00	0,00	x	
10/06/2009	945,00	945,00	0,00	x	
27/06/2009	2442,00	2442,00	0,00	x	
14/07/2009	345,00	345,00	0,00	x	
31/07/2009	35756,00	35756,00	0,00	x	
17/08/2009	566,00	566,00	0,00	x	
03/09/2009	87564,00	87564,00	0,00	x	
20/09/2009	3586,00	3586,00	0,00	x	
07/10/2009	3124,00	3124,00	0,00	x	
24/10/2009	876,00	876,00	0,00	x	
10/11/2009	24546,00	24546,00	0,00	x	
27/11/2009	459,00	459,00	0,00	x	
TOTAL	269974,90	269974,90	25	25	0



ψ Verificada Documentación

(AR.3)→

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de eficiencia de interface
Área Administrativa
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

AR.4

Proceso: Recaudos por caja

Procedimiento: Solicitar un detalle de las interfaces efectuadas durante el mes y verificar si la información se transfirió correctamente.

Aplicación: Se procedió a solicitar un detalle de las interfaces efectuadas entre Sistema Integral de Seguros y Sistema de Administración Financiera y durante los meses en estudio (ene-09 a dic.09) con la finalidad de determinar que tan eficiente es este procedimiento que se efectúa cada fin de mes para el cierre y la elaboración de los estados financieros.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(AS.4.1) 6 de 12 de los meses correspondientes al periodo en estudio(2009), se debió reprocesar la interface mensual:

$$\text{Eficiencia interface} = \frac{\text{Meses con interface correcta}}{12}$$

$$\text{Eficiencia interface} = \frac{6}{12} = 50\%$$

Del total de interfaces efectuadas durante el periodo evaluado (ene-09 a dic-09) se determinó que el 50% de las veces este procedimiento se realizó sin problemas y en un solo intento, por otro lado, el 50% de los meses la interface se tuvo que reprocesar (ver HR.1) por que los datos no se transfirieron completos, no se transfirieron o los datos de caja no estuvieron conciliados.


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010

		Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de eficiencia de interface Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)		AR.4.1	
Mes	N° de intentos	Observación	Cumple		
			SI	NO	
Enero	1	Se efectuó correctamente	x		
Febrero	2	Descuadre en caja		x	
Marzo	1	Se efectuó correctamente	x		
Abril	1	Se efectuó correctamente	x		
Mayo	2	Descuadre en caja		x	
Junio	1	Se efectuó correctamente	x		
Julio	3	No se transfirieron los datos		x	
Agosto	1	Se efectuó correctamente	x		
Septiembre	4	No se transfirieron los datos		x	
Octubre	3	No se transfirieron los datos		x	
Noviembre	1	Se efectuó correctamente	x		
Diciembre	2	Descuadre en caja		x	
TOTAL		12	6	6	
(AR.4)→					
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010			
Supervisado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010			

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HR.1 $\frac{1}{2}$ </p>
<p align="center"> <u>Ineficiencia en el proceso de interface</u> </p> <p> CONDICIÓN: El proceso de interface no permite que la compañía cuente con disponibilidad de información, la cual debe ser oportuna para el desarrollo normal de las actividades. </p> <p> CRITERIO: La Norma ISO 9001:2000, en el punto 4.1 Requisitos Generales, indica: </p> <ul style="list-style-type: none"> • “Para mantener un adecuado sistema de gestión de calidad es necesario que la compañía se asegure de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.” <p> CAUSA: El sistema presenta deficiencias las cuales en varias ocasiones genera inconvenientes y al momento de realizar el interface los datos son inconsistentes y no se apegan a la realidad. </p> <p> EFECTO: Durante el periodo examinado (Ene-Dic/09) se determinó que →(AS.4) 6 de 12 de los meses se debió reprocesar la interface, causando pérdidas de tiempo a causa de reprocesos y una ineficiencia del proceso de 50%. </p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Administrativa Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HR.1 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Del total de interfaces efectuadas durante el periodo evaluado (ene-09 a dic-09) se determinó que el 50% de las veces este procedimiento se realizó sin problemas y en un solo intento, por otro lado, el 50% de los meses la interface se tuvo que reprocesar por que los datos no se transfirieron completos, no se transfirieron o los datos de caja no estuvieron cuadrados.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al Gerente Administrativo Financiero. Solicite al departamento de sistemas revise las causas de los inconvenientes provocados por la interface. 2. A los Jefes Administrativo y Financiero. Verifiquen antes de efectuar la interfase del SIS al SAF que todos los datos se encuentren correctamente ingresados. 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 13 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 14 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de cumplimiento de cotizaciones
Área Financiera
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

FI.1

Proceso: Administración de Inversiones

Procedimiento: Tomar una muestra de las inversiones efectuadas durante el periodo examinado y verificar que cuenten con 3 cotizaciones.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra significativa de las aperturas de inversiones o compras de títulos valores y se revisó que cuenten con 3 cotizaciones emitidas por el originador, casa de valores o institución del sistema financiero, con la finalidad de determinar si se cumple con la política, establecida para este proceso.

Muestra: 20 operaciones

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(FI.1.1) 14 de 20 operaciones de compra de títulos valores, efectuadas durante el año 2009 cuentan con 3 cotizaciones

$$\text{Cumplimiento Cotizaciones} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de operaciones con 3 cotizaciones}}{\text{N}^\circ \text{ de operaciones analizadas}}$$

$$\text{Cumplimiento Cotizaciones} = \frac{14}{20} = 70\%$$


Del total de las operaciones tomadas en la muestra para estudio, un 70% de las inversiones aperturadas como nuevas cumplen con la política de tener 3 cotizaciones, mientras que un 30% no cuenta con estos documentos (Ver HI.1) por no haber sido solicitados o porque la negociación fue efectuada por la casa de Valores y no se envió estos documentos a la compañía, emitiéndose la orden por vía telefónica.


Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

		Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de cumplimiento de cotizaciones Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)		FI.1.1
Fecha	Operación	Cotización ^ε		Observación
		SI	NO	
17/01/2009	CD Diners Club	x		
03/02/2009	CD Delbank	x		
20/02/2009	Papel Comercial Ales		x	Negociado Casa Valores
09/03/2009	CD Mutualista Pichincha	x		
26/03/2009	PA Banco de Guayaquil		x	No existe cotización
12/04/2009	Obligaciones La Fabril	x		
29/04/2009	CD Banco Internacional	x		
16/05/2009	Repo Bursátil La Favorita		x	No existe cotización
02/06/2009	Obligaciones Electrocables	x		
19/06/2009	CD Banco Pichincha	x		
06/07/2009	CD Banco Bolivariano	x		
23/07/2009	Obligaciones Tía		x	Negociado Casa Valores
09/08/2009	CD CACPECO	x		
26/08/2009	CD Produbanco	x		
12/09/2009	CD Produbank	x		
29/09/2009	Papel Comercial Novacero		x	Negociado Casa Valores
16/10/2009	CD Banco Capital	x		
02/11/2009	CD Helm Bank	x		
19/11/2009	Papel Comercial GMAC	x		
06/12/2009	Papel Comercial Cartimex		x	No existe cotización
TOTAL	20	14	6	(FI.1)→
^ε Verificada documentación.				
Elaborado por: Darwin Guano		Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010		
Superivado por: Pedro Rivadeneira		Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010		

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HI.1 1/2</p>
<p align="center"><u>Incumplimiento de la política de inversiones</u></p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>De la muestra tomada de operaciones de inversión efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se determinó que →(FI.1) 6 de 20 inversiones no contaban con las 3 cotizaciones previas a la negociación.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>El procedimiento de Administración del Efectivo e Inversiones en el capítulo de apertura de inversiones, en su Art.2 de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Toda negociación para la compra o apertura de una nueva inversión, deberá ser respaldada con al menos 3 cotizaciones, que permitan a la Gerencia tomar la decisión más conveniente para la compañía.” <p>CAUSA:</p> <p>Las negociaciones para la apertura o compra de nuevas inversiones se efectúan sin previa planificación, lo que ocasiona que los emisores no tengan el tiempo suficiente para enviar sus propuestas (cotizaciones) antes de que se efectuó la operación, en muchos de los casos se efectúan vía telefónica.</p> <p>EFECTO:</p> <p>Posibles pérdidas a causa del costo de oportunidad que puede existir al no considerar una mejor oferta por parte de una emisor, es decir que no se coloquen inversiones con mejores rendimientos, existentes en el mercado.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HI.1 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 30% de las compras o apertura de nuevas inversiones no tiene como respaldo las 3 cotizaciones que exige la política de administración del efectivo e inversiones y genera que posiblemente se estén perdiendo mejores rendimientos existentes en el mercado.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Planifique oportunamente las operaciones que se vayan a realizar en relación a las inversiones.</p> <p>Al Jefe Financiero.</p> <p>2.- Disponga que todas las operaciones de apertura o compra de nuevas inversiones cumplan con la política.</p> <p>Al Asistente Financiero</p> <p>3.- Solicite de forma oportuna las cotizaciones a los emisores de títulos valores.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de aprobaciones
Área Financiera
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

FI.2

Proceso: Administración de Inversiones

Procedimiento: Tomar una muestra de las inversiones efectuadas durante el periodo examinado y verificar que cuenten con la aprobación de la Gerencia Financiera.

Aplicación: Se procedió a tomar una muestra significativa de las aperturas de inversiones o compras de títulos valores y se revisó que cuenten con la aprobación de la Gerencia General, para constatar que se cumpla con la política de aprobación establecida en el procedimiento de administración de liquidez e inversiones.

Muestra: 20 operaciones de apertura de inversiones

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →(F.I.2.1) 20 de 20 operaciones de compra de títulos valores, efectuadas durante el año 2009 cuentan la aprobación de la Gerencia Financiera.

$$\text{Nivel de Aprobación} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de operaciones aprobada}}{\text{N}^\circ \text{ de operaciones analizadas}}$$

$$\text{Nivel de Aprobación} = \frac{20}{20} = 100\%$$



Del total de las operaciones tomadas en la muestra para estudio, un 100% de las inversiones aperturadas como nuevas cumplen con la política de tener la aprobación de la Gerencia Administrativa Financiera, este es un indicador positivo que se debe mantener y consecuentemente no se evidencian hallazgos que comentar.


Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

		Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de aprobaciones Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)		FI.2.1
Fecha	Operación	Aprobación		Observación
		SI	NO	
17/01/2009	CD Diners Club	x		 E
03/02/2009	CD Delbank	x		
20/02/2009	Papel Comercial Ales	x		
09/03/2009	CD Mutualista Pichincha	x		
26/03/2009	PA Banco de Guayaquil	x		
12/04/2009	Obligaciones La Fabril	x		
29/04/2009	CD Banco Internacional	x		
16/05/2009	Repo Bursátil La Favorita	x		
02/06/2009	Obligaciones Electrocables	x		
19/06/2009	CD Banco Pichincha	x		
06/07/2009	CD Banco Bolivariano	x		
23/07/2009	Obligaciones Tía	x		
09/08/2009	CD CACPECO	x		
26/08/2009	CD Produbanco	x		
12/09/2009	CD Produbank	x		
29/09/2009	Papel Comercial Novacero	x		
16/10/2009	CD Banco Capital	x		
02/11/2009	CD Helm Bank	x		
19/11/2009	Papel Comercial GMAC	x		
06/12/2009	Papel Comercial Cartimex			
TOTAL	20	20	0	(FI.2)→
E Verificada documentación.				
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010	

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de cumplimiento de inversiones Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	FI.3
<p>Proceso: Administración de Inversiones</p> <p>Procedimiento: Tomar el formulario 318 (Control de Inversiones), de cada mes y verificar que se haya cumplido con el monto de inversiones obligatorias.</p>		
<p>Aplicación: Se procedió revisar los formularios 318 (Control de Inversiones), de los meses de enero a diciembre del 2009, los mismos que reflejan el total de las inversiones obligatorias que debe efectuar la compañía (resultante de la suma del capital + reservas legal + reservas técnicas) y se verificó que se haya cumplido con este monto.</p> <p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • → (F.I.3.1) Del los 12 meses del año examinado apenas 6 se cumplió con el nivel de inversiones obligatorias establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. $\text{Cumplimiento inversiones obligatorias} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de meses que cumplen}}{12}$ $\text{Cumplimiento inversiones obligatorias} = \frac{6}{12} = 50\%$ <p>Del procedimiento de auditoría aplicado, se pudo determinar que el 50% de los meses del año no se ha cumplido con el nivel mínimo de inversiones obligatorias que la compañía debería alcanzar (Ver HI.2), según lo estipula la Ley de Seguros, esto se debe a una falta de planificación del efectivo con el que cuenta la compañía lo que le genera iliquidez para cubrir con estas inversiones.</p>		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de cumplimiento de inversiones
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)

FI.3.1

Fecha	Mes	Inversiones (en miles de \$)		Diferencia	Resultado	Cumple las inversiones obligatorias	
		Obligatorias	Realizadas			SI	NO
08-Ene-09	Enero	1990,76	1986,10	-4,66	Déficit		x
08-Feb-09	Febrero	1987,56	1978,90	-8,66	Déficit		x
08-Mar-09	Marzo	1996,78	1990,00	-6,78	Déficit		x
08-Abr-09	Abril	2045,89	2068,48	22,59	Superávit	x	
08-May-09	Mayo	2143,56	2139,58	-3,98	Déficit		x
08-Jun-09	Junio	2004,78	2005,86	1,08	Superávit	x	
08-Jul-09	Julio	2156,63	2140,63	-16,00	Déficit		x
08-Ago-09	Agosto	2140,67	2144,73	4,06	Superávit	x	
08-Sep-09	Septiembre	2098,64	2094,78	-3,86	Déficit		x
08-Oct-09	Octubre	2308,78	2311,31	2,53	Superávit	x	
08-Nov-09	Noviembre	2445,06	2457,86	12,8	Superávit	x	
08-Dic-09	Diciembre	2345,12	2406,07	60,95	Superávit	x	
TOTAL		(FI.3)→		12		6	6


β Verificado con el Balance presentado a la Superintendencia de bancos y Seguros.


Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HI.2 1/2 </p>
<p align="center"> <u>Incumplimiento de las inversiones obligatorias</u> </p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>La Compañía de Seguros Colvida no ha invertido el total de sus reservas técnicas, capital pagado y reserva legal durante →(FI.3) 6 de los 12 meses del periodo examinado (Ene-Dic/09)</p> <p>CRITERIO:</p> <p>La ley General de Seguros en su Sección II De la Solvencia, Art.23. expresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Las empresas de seguros y compañías de reaseguros deben invertir sus reservas técnicas, el capital pagado y reserva legal en moneda de curso legal o extranjera, procurando la más alta seguridad, rentabilidad y liquidez” <p>CAUSA:</p> <p>No se planifica adecuadamente la administración del efectivo de la compañía el mismo que en muchas ocasiones es insuficiente para poder cubrir las inversiones obligatorias que se deben reportar a la Superintendencia de Bancos</p> <p>EFFECTO:</p> <p>El incumplimiento de esta disposición de la Ley de Seguros puede generar amonestaciones y multas las cuales perjudican la imagen de la empresa e inclusive se puede dar la suspensión de los certificados de autorización para el funcionamiento de la compañía.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HI.2 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 50% de los meses del año 2009, no se cubrió las inversiones obligatorias que estipula la Ley General de Seguros, y puede generar amonestaciones y multas las cuales perjudican la imagen de la empresa e inclusive se puede dar la suspensión de los certificados de autorización para el funcionamiento de la compañía.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Planifique continuamente el nivel de inversiones mínimas que debe cubrir durante el mes.</p> <p>Al Jefe Financiero.</p> <p>2.-Mantenga una provisión de efectivo en el banco que permita cubrir con las inversiones obligatorias.</p> <p>Al Asistente Financiero</p> <p>3.- Verifique que se cubran los déficits de inversiones obligatorias dentro de los siguientes 30 días posteriores a la presentación del formulario 318.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010</p>	

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de envío a custodia Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>FI.4</p>
<p>Proceso: Inversiones</p> <p>Procedimiento: Tomar una muestra y verificar que todos los títulos valores hayan sido enviados a custodia dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.</p>		
<p>Aplicación: Se procedió a tomar una muestra de las inversiones efectuadas por negociación directa entre la compañía y el emisor, y se verificó que la fecha de entrega del título valor y la fecha de envío a custodia no sea mayor a 48 horas como lo especifica la política.</p>		
<p>Muestra: 15 títulos valores negociados directamente por la compañía.</p>		
<p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • →(FI.4.1) 15 de 15 títulos valores negociados en forma directa entre la compañía y el emisor, fueron enviados a custodia dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. 		
$\text{Envío oportuno a custodia} = \frac{\text{Títulos enviados custodia oportunamente}}{\text{Títulos analizados}}$ $\text{Envío oportuno a custodia} = \frac{15}{15} = 100\%$		
<p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se procedió a determinar que el 100% de los títulos negociados directamente entre la compañía y el emisor (Instituciones Financieras), fueron enviados a custodia dentro de las 48 horas siguientes a su recepción, este es indicador positivo y no se evidencia un hallazgo que comentar.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de cumplimiento de inversiones
Área Financiera

FI.4.1

Fecha	Título Valor	Emisor	Fechas		Tiempo sin custodia	Cumple		
			Entrega	Envío a custodia		SI	NO	
08/01/2009	Póliza de Acumulación	Guayaquil	09/01/2009	}	1	x		
26/01/2009	Certificado de Depósito	Pichincha	27/01/2009		28/01/2009	1	x	
03/03/2009	Certificado de Depósito	Bolivariano	04/03/2009		06/03/2009	2	x	
21/03/2009	Certificado de Depósito	Internacional	21/03/2009		22/03/2009	1	x	
08/04/2009	Certificado de Depósito	Capital	09/04/2009		10/04/2009	1	x	
26/04/2009	Certificado de Depósito	Produbanco	27/04/2009		28/04/2009	1	x	
14/05/2009	Póliza de Acumulación	CACPECO	15/05/2009		17/05/2009	2	x	
01/06/2009	Certificado de Depósito	Delbank	01/06/2009		02/06/2009	1	x	
19/06/2009	Certificado de Depósito	Pacífico	20/06/2009		21/06/2009	1	x	
07/07/2009	Certificado de Depósito	Pichincha	08/07/2009		09/07/2009	1	x	
25/07/2009	Póliza de Acumulación	Produbank	26/07/2009		28/07/2009	2	x	
12/08/2009	Certificado de Depósito	Helmbak	12/08/2009		13/08/2009	1	x	
30/08/2009	Póliza de Acumulación	Mut. Pichincha	31/08/2009		01/09/2009	1	x	
10/11/2009	Certificado de Depósito	Bolivariano	11/11/2009		12/11/2009	1	x	
16/12/2009	Póliza de Acumulación	Guayaquil	17/12/2009		19/12/2009	2	x	
TOTAL				15		15	0	

β Verificado documentación de las Casas de Valores


(FI.4)→

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de cumplimiento de fechas Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	FD.1
<p>Proceso: Declaración de Impuestos</p> <p>Procedimiento: Verificar que las declaraciones de impuestos hayan sido efectuadas en la fecha que estipula el SRI.</p>		
<p>Aplicación: Se procedió a solicitar el RUC de la compañía para determinar las fechas de declaración de los impuestos, así como los documentos que respaldan las declaraciones de impuestos efectuadas durante el 2009, para poder comparar y determinar si se está efectuando este proceso de forma oportuna.</p> <p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • →(FD.1.1) 9 de 12 declaraciones de impuestos efectuadas durante el año estudiado (2009) se efectuaron en el día que estipula el SRI de acuerdo con el noveno dígito del RUC. $\text{Eficacia en la declaración de impuestos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de meses declarados a tiempo}}{12}$ $\text{Eficacia en la declaración de impuestos} = \frac{9}{12} = 75\%$ <p>Del periodo comprendido entre ene-09 y dic-09, un 75% (Ver H.3.3) de las declaraciones fueron efectuadas a tiempo, dentro de las fechas establecidas en el SRI, sin embargo un 15% de las declaraciones se hicieron pasadas las fechas límite, esta situación según explicación de la Gerente Financiera se dio por la salida de la contadora de la compañía en el mes de agosto.</p>		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de cumplimiento de fechas
Área Financiera

FD.1.1

Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

Mes de declaración	N° de la Declaración	Fechas		Tiempo de mora	Cumple	
		Establecida por el SRI	De declaración		SI	NO
Diciembre	203036567	26/01/2009	26/01/2009	0	X	
Enero	278874250	26/02/2009	26/02/2009	0	X	
Febrero	376445875	26/03/2009	26/03/2009	0	X	
Marzo	465676650	26/04/2009	27/04/2009	1		x
Abril	517786791	26/05/2009	26/05/2009	0	X	
Mayo	654455287	26/06/2009	26/06/2009	0	X	
Junio	694957323	26/07/2009	26/07/2009	0	X	
Julio	728477456	26/08/2009	31/08/2009	5		x
Agosto	775487582	26/09/2009	26/10/2009	30		x
Septiembre	850934561	26/10/2009	26/10/2009	0	X	
Octubre	910984765	26/11/2009	26/11/2009	0	X	
Noviembre	997465632	26/12/2009	26/12/2009	0	X	
TOTAL			(FD.1)→	12	9	3

RUC: 1791430395001


Según el SRI la fecha de declaración de los impuestos es el 26 del mes siguiente al periodo de declaración.


Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HD.1 1/2</p>
<p align="center"><u>Incumplimiento con las fechas de declaración de impuestos</u></p> <p>CONDICIÓN: Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que →(FD.1) 3 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para la declaración mensual de impuestos.</p> <p>CRITERIO: La Ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 96 y 145 dispone</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazos para declarar y pagar.- Los agentes de retención del Impuesto a la Renta, presentarán la declaración de los valores retenidos y del IVA y los pagarán en el siguiente mes, hasta las fechas que se indican a continuación, atendiendo al noveno dígito del número del Registro Único de Contribuyentes - RUC: 1791430395001 <p>Noveno dígito: 9 Fecha máxima de declaración: 26 del mes siguiente</p> <p>CAUSA: La persona encargada de la elaboración de las declaraciones de valores retenidos e IVA, tiene a su cargo una gran cantidad de tareas las mismas que dificultan el cumplimiento a tiempo de esta tarea considerando que se efectúa de forma manual, además la salida de la contadora afecto la normal ejecución del proceso.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HD.1 2/2 </p>
<p>EFEECTO:</p> <p>Por el incumplimiento de esta disposición de la Ley de Régimen Tributario Interno se generan pérdidas materiales a causa de las multas e intereses que se deben pagar por este concepto.</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 25% de los meses del año examinado no se efectuaron las declaraciones de valores retenidos e IVA, en las fechas estipuladas por la Ley de Régimen Tributario Interno, situación que genera pérdidas para la empresa ya que se deben cancelar multas e intereses por este particular.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Disponga que se respeten las fechas de declaración de impuestos establecidas en la Ley de Régimen Tributario Interno.</p> <p>Al Jefe Financiero.</p> <p>2.-Distribuya mejor las actividades a efectuarse por parte del encargado de la elaboración de las declaraciones de impuestos.</p> <p>Al Asistente Contable</p> <p>3.- Elabore con anticipación las declaraciones de impuestos para que sean aprobadas y enviadas oportunamente.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010</p>	

	<p style="text-align: center;">Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de cumplimiento de fechas Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	FD.2
<p>Proceso: Declaración de Impuestos</p> <p>Procedimiento: Verificar que los anexos transaccionales hayan sido presentados en las fechas establecidas por el SRI.</p>		
<p>Aplicación: Se procedió a solicitar el RUC de la compañía para determinar las fechas de presentación de los anexos transaccionales, así como la documentación que respalda el envío de anexos transaccionales efectuados durante el 2009, para poder comparar y determinar si se está efectuando este proceso de forma oportuna.</p> <p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ←(FD.2.1) 5 de 12 presentación del anexo transaccional efectuadas durante el año estudiado (2009) se efectuaron en el día que estipula el SRI de acuerdo con el noveno dígito del RUC. $\text{Eficacia en la declaración del anexo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de meses declarados a tiempo}}{12}$ $\text{Eficacia en la declaración del anexo} = \frac{5}{12} = 42\%$ <p>Del periodo comprendido entre ene-09 y dic-09, un 42% de las declaraciones del anexo transaccional fueron efectuadas a tiempo, dentro de las fechas establecidas en el SRI, sin embargo un 58% de los anexos transaccionales se hicieron pasadas las fechas límite (Ver HD.2), esta situación según explicación de la Gerente Financiera se dio porque la elaboración del documento sustentario es en forma manual y la gran cantidad de transacciones retrasa dicho proceso.</p>		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de cumplimiento de fechas
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

FD.2.1

Mes de declaración	N° de la Declaración	Fechas		Tiempo de mora	Cumple	
		Establecida por el SRI	De Declaración		SI	NO
Diciembre	203036567	28/02/2009	26/02/2009	0	x	
Enero	278874250	31/03/2009	26/03/2009	0	x	
Febrero	376445875	30/04/2009	26/04/2009	0	x	
Marzo	465676650	31/05/2009	02/06/2009	2		x
Abril	517786791	30/06/2009	04/07/2009	4		x
Mayo	654455287	31/07/2009	04/08/2009	4		x
Junio	694957323	31/08/2009	05/09/2009	5		x
Julio	728477456	30/09/2009	30/10/2009	30		x
Agosto	775487582	31/10/2009	28/10/2009	0	x	
Septiembre	850934561	30/11/2009	02/12/2009	2		x
Octubre	910984765	31/12/2009	03/01/2010	3		x
Noviembre	997465632	31/01/2010	31/01/2010	0	x	
TOTAL			(FD.2)→	12	5	7

RUC: 1791430395001


Según el SRI la fecha de declaración de los impuestos es máximo hasta el último día del mes subsiguiente al periodo de declaración.

Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HD.2 1/2</p>
<p align="center"><u>Incumplimiento con las fechas de envío del anexo transaccional</u></p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que →(FD.2) 5 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para la él envío del anexo transaccional al SRI.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Mediante Resolución No. NAC-DGER2006-0254 R.O. NO.262 de 3 de mayo de 2006, el Director del Servicio de Rentas Internas, en su Art. 4 dispone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mencionada información podrá enviarse a través de Internet hasta el último día del mes subsiguiente al que corresponde la misma. De no ser así, podrá también entregársela en las direcciones regionales y demás oficinas dispuestas para el efecto, para lo cual se deberá atender al calendario, en consideración al noveno dígito del RUC. <p>CAUSA:</p> <p>La elaboración del documento sustentatorio se efectúa de forma manual y se deben digitar una por una las facturas de las compras efectuadas durante el mes, lo cual genera una gran cantidad de errores que se deben corregir, lo cual retrasa este proceso.</p> <p>EFECTO:</p> <p>El incumplimiento de esta resolución del Director del Servicio de Rentas Internas genera pérdidas materiales a causa de las multas e intereses que se deben pagar por este concepto.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HD.2 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 58% de los meses del año examinado no se enviaron los anexos transaccionales, en las fechas estipuladas por el SRI (Servicio de Rentas Internas), situación que genera pérdidas para la empresa ya que se deben cancelar multas e intereses por este particular.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Disponga que se respeten las fechas de envío de los anexos transaccionales, según dispone el SRI. 2.-Solicite al departamento de sistemas busquen un mecanismo para automatizar la elaboración de los anexos transaccionales mensuales. 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 15 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 16 de febrero del 2010	

	<p>Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de aprobación de declaraciones Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p>FD.3</p>
<p>Proceso: Declaración de Impuestos</p>		
<p>Procedimiento: Verificar que las declaraciones de impuestos hayan sido efectuadas previo la autorización de la gerencia financiera.</p>		
<p>Aplicación: Se solicitó las declaraciones del periodo comprendido entre enero y diciembre del 2009, y se verificó que cada una haya sido revisada y aprobada por la Gerencia Administrativa Financiera previo a la declaración de los impuestos.</p>		
<p>Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • →(FD.3.1) 12 de 12 declaraciones de impuestos y anexos transaccionales efectuadas durante el año estudiado (2009) fueron aprobadas previo a su envío por la Gerencia Financiera: 		
$\text{Aprobación de Declaraciones} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Declaraciones aprobadas}}{12}$ $\text{Aprobación de Declaraciones} = \frac{12}{12} = 100\%$		
<p>Del periodo comprendido entre ene-09 y dic-09, un 100% de las declaraciones impuestos y anexos transaccionales fueron enviadas previo la aprobación de las Gerencia Financiera. Este es un indicador positivo para la empresa y consecuentemente no se evidencia hallazgo de consideración que describir.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de aprobación de declaraciones
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

FD.3.1

Mes	Anexo Transaccional		Declaración		Observación
	SI	NO	SI	NO	
Enero	x	η	x	η	La Gerencia Financiera se encuentra de vacaciones
Febrero	x	γ	x	γ	
Marzo	x				
Abril	x				
Mayo	x				
Junio	x				
Julio	x				
Agosto	x				
Septiembre	x				
Octubre	x				
Noviembre	x				
Diciembre	x				
TOTAL	12		0		

γ Verificado en archivo de declaraciones de impuestos.

η Verificado en e-mail por encontrarse la Gerencia Financiera de vacaciones.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010

Superivado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de envío de balances
Área Financiera
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

FB.1

Proceso: Elaboración de Balances

Procedimiento: Verificar que la fecha de envío de los balances a la Superintendencia de Bancos sea dentro del plazo establecido.

Aplicación: Se verificó la fecha en que fueron enviados los balances a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de los documentos recibidos del sistema de validación vigente durante el año 2009, FTP y se comparó con la fecha máxima de envío establecida por la Superintendencia de Bancos.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- **→(FB.1.1)** 8 de 12 estados financieros fueron enviados a la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro de la fecha máxima establecida:

$$\text{Eficacia en el envío de balances} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Balances enviados a tiempo}}{12}$$

$$\text{Eficacia en el envío de balances} = \frac{8}{12} = 67\%$$

Del periodo comprendido entre ene-09 y dic-09, un 67% de los balances mensuales fueron enviados dentro del plazo estipulado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por otro lado un 33% de los balances enviados no se enviaron dentro del plazo máximo establecido **(Ver HB.1)**, la Gerente Financiera explico que por el cambio de la Contadora se produjeron estos retrasos.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira


Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010




Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de fechas de envío de Balances
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

FB.1.1

Mes del Balance	Número recepción SIF	Fechas		Tiempo de mora	Cumple	
		Establecida por SBS	De Declaración		SI	NO
Diciembre	1213	08/01/2009	08/01/2009	0	x	
Enero	1345	08/02/2009	08/02/2009	0	x	
Febrero	1465	08/03/2009	08/03/2009	0	x	
Marzo	1499	08/04/2009	08/04/2009	0	x	
Abril	1567	08/05/2009	08/05/2009	0	x	
Mayo	1677	08/06/2009	08/06/2009	0	x	
Junio	1789	08/07/2009	08/07/2009	0	x	
Julio	1801	08/08/2009	08/08/2009	0	x	
Agosto	1856	08/09/2009	11/09/2009	3		x
Septiembre	1967	08/10/2009	15/10/2009	7		x
Octubre	2078	08/11/2009	09/11/2009	1		x
Noviembre	2146	08/12/2009	10/12/2009	2		x
TOTAL			(FB.1)→	12	8	4
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010			
Superivado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010			

	Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)	HB.1 1/2
<p><u>Incumplimiento con las fechas de envío de Balances</u></p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que →(FB.1) en 4 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para el envío de los estados financieros a la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>El Manual Técnico de Envío de información Versión 1.9 expedido por la superintendencia de Bancos en literal 2 expone :</p> <ul style="list-style-type: none"> • El envío de la información de carácter técnico financiero, por parte de las entidades controladas que conforman el sistema financiero ecuatoriano, se efectuará de forma periódica y según lo establecen las normativas expedidas por este organismo. El envío de Estados Financieros se efectuará dentro de 8 días laborables siguientes a la fecha de cierre. <p>CAUSA:</p> <p>No se planificaron las actividades de cierre de manera que la salida de la persona que se desempeñaba como contador no afectase al cumplimiento de las disposiciones vigentes.</p> <p>EFECTO:</p> <p>El incumplimiento de estas disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros genera pérdidas materiales ya que expone a la empresa a sanciones y multas e inclusive al cierre de las operaciones de la misma.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HB.1 2/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 33% de los meses del año examinado no se envió la información financiera a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según lo dispone el manual emitido por esta institución, esto genera llamados de atención por parte del organismo de control y causa pérdidas materiales por el pago de multas e intereses.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Disponga que se respeten las fechas de envío de los estados financieros a la Superintendencia de Bancos. 2.-Efectué un documento que contenga los procedimientos a efectuar durante el cierre de mes para que en caso de la ausencia del contador se pueda continuar con las actividades sin retardar la entrega de información. 		
Elaborado por: Darwin Guano	Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010	
Supervisado por: Pedro Rivadeneira	Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de validación de Balances
Área Financiera
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

FB.2

Proceso: Elaboración de Balances

Procedimiento: Verificar si los balances fueron validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Aplicación: Se solicitó a la compañía entregar todas las validaciones recibidas por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros y se verificó que todos los estados financieros y estructuras fueran aprobados por este organismo de control.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- →**(FB.2.1)** 9 de 12 balances fueron validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros:

$$\text{Validación de balances} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Balances validados}}{12}$$

$$\text{Validación de balances} = \frac{9}{12} = 75\%$$


Del total de Balances enviados a la Superintendencia de Bancos y Seguros, un 75% fueron validados, sin embargo un 25% de los Balances enviados no fueron validados **(Ver HB.2)**, estos constituyen los estados financieros de los últimos tres meses (Oct-Dic), los mismos que no fueron validados por no encontrarse registradas las cédulas en la Superintendencia de Bancos y Seguros en el formulario S01 (Deudores en Mora).


Elaborado por: Darwin Guano


Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010

		Compañía de Seguros Colvida S.A Análisis de validación de Balances Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)		FB.2.1	
Mes	N° de aprobación FTP	Observación	Cumple		
			SI	NO	
Enero	5522	Validado	x		
Febrero	5967	Validado	x		
Marzo	6123	Validado pero con errores ϕ	x		
Abril	6875	Validado	x		
Mayo	7234	Validado	x		
Junio	7965	Validado	x		
Julio	8576	Validado	x		
Agosto	9056	Validado	x		
Septiembre	9123	Validado pero con errores ϕ	x		
Octubre	-	Sin validar		x	
Noviembre	-	Sin validar		x	
Diciembre	-	Sin validar		x	
TOTAL		12 (FB.2)→	9	3	
ϕ Los errores detectados por el validador FTP son de forma, ya que se utilizaron puntos dentro del texto o se dejaron espacios en blanco los mismos que no son reconocidos por el sistema.					
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010		
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010		

	<p align="center">Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09)</p>	<p align="center">HB.2 1/2</p>
<p align="center"><u>Existencia de balances no validados por la Superintendencia</u></p> <p>CONDICIÓN: Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que →(FB.2) 3 de 12 meses no se validaron los estados financieros enviados a la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p> <p>CRITERIO: El procedimiento de Elaboración de Balances en su Art. 17 expresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Todos los estados financieros elaborados cada mes, deberán ser validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para poder dar por concluido el cierre del periodo reportado” <p>CAUSA: No se encuentra aprobadas las estructuras de siniestros correspondientes, por no encontrarse registradas las cédulas de los beneficiarios en la base de datos la Superintendencia de Bancos y Seguros, no se ha efectuado un seguimiento a este inconveniente lo que no permite que se validen totalmente los Estados Financieros.</p> <p>EFECTO: Se generan pérdidas de tiempo ya que se efectúan reprocesos al enviar por varias ocasiones las estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros; y no se puede dar por cerrado en su totalidad el mes. Ineficiencia del 25% en el proceso.</p>		

	<p align="center"> Compañía de Seguros Colvida S.A HOJA DE HALLAZGOS Área Financiera Auditoría de gestión al Área Administrativa Financiera (Ene-Dic/09) </p>	<p align="center"> HB.2 1/2 </p>
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El 25% de los meses del año examinado no han sido validados los Estados Financieros enviados a la Superintendencia de Bancos, por parte de la compañía, incumpliendo así con una de las políticas de elaboración de balances y generando pérdidas de tiempo en reprocesos.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente Administrativo Financiero.</p> <p>1.- Disponga que se dé seguimiento a la falta de validación de los estados financieros.</p> <p>Al Jefe Financiero</p> <p>2.- Dar seguimiento a la población de cédulas en la Superintendencia para que se procedan a validar las estructuras de siniestros y finalmente se valide totalmente el balance.</p>		
<p>Elaborado por: Darwin Guano</p>	<p>Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010</p>	
<p>Supervisado por: Pedro Rivadeneira</p>	<p>Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010</p>	



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de aprobación de Balances
Área Financiera
Auditoría de gestión al Área Administrativa
Financiera (Ene-Dic/09)

FB.3

Proceso: Elaboración de Balances

Procedimiento: Verificar si los estados Financieros fueron aprobados por la Gerencia Administrativa Financiera antes de su envío a la Superintendencia.

Aplicación: Se procedió a revisar los archivos de los estados financieros elaborados durante el periodo evaluado (Ene-Dic/09) y se verificó que estos hayan sido aprobados por la gerencia antes de ser enviados a través del FTP a validar en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Una vez aplicado el procedimiento de auditoría, se pudieron obtener los siguientes resultados:

- ←(FB.3.1) 12 de 12 balances fueron aprobados por la Gerencia Financiera antes de haber sido enviados a validarse en la Superintendencia de Bancos:

$$\text{Aprobación de balances} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Balances aprobados}}{12}$$

$$\text{Aprobación de balances} = \frac{12}{12} = 100\%$$

Del total de balances generados durante el año 2009, un 100%, fueron aprobados por la Gerencia Administrativa Financiera antes de ser enviados a validación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, éste es un indicador positivo que no amerita ningún tipo de hallazgo.

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010



Compañía de Seguros Colvida S.A
Análisis de aprobación de Balances
Área Financiera
 Auditoría de gestión al Área Administrativa
 Financiera (Ene-Dic/09)

FB.3.1

Mes	Fecha de aprobación	Autorizada		Observación
		SI	NO	
Enero	07/02/2009	X		
Febrero	08/03/2009	X		
Marzo	08/04/2009	X		
Abril	08/05/2009	X		
Mayo	08/06/2009	X		
Junio	08/07/2009	X		
Julio	08/08/2009	X		
Agosto	11/09/2009	X		
Septiembre	15/10/2009	X		
Octubre	09/11/2009	X		
Noviembre	10/12/2009	X		
Diciembre	11/01/2009	X		
TOTAL		12	0	(FB.3)→

μ Verificada documentación

Elaborado por: Darwin Guano

Fecha de elaboración: 17 de febrero del 2010

Supervisado por: Pedro Rivadeneira

Fecha de supervisión: 18 de febrero del 2010

5.3 Comunicación de Resultados

Una vez finalizada la etapa de ejecución se procedió a la comunicación de resultados a través de los siguientes elementos:

- Redacción borrador del informe de auditoría, el mismo que fue leído.
- No se efectuaron Observaciones por parte de los Auditados al Borrador de informe.
- Se procedió a la conferencia final.
- Además del informe relativo al control interno, se preparó un informe final, el mismo que revela no solo las deficiencias existentes en los diferentes procesos sino que también contiene los hallazgos positivos; este informe además contiene conclusiones, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

		Compañía de Seguros Colvida S.A PROGRAMA DE AUDITORÍA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			CR
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES
1.	Elabore el borrador del informe de la Auditoría de Gestión al Área Administrativa-Financiera de Colvida, en base a los hallazgos redactados.	CR.1	DG	18-02-10	
2.	Convoque a la conferencia de comunicación de resultados donde se efectuará la lectura del borrador del informe.	CR.2	DG	19-02-10	
3.	Analice los justificativos o argumentos de los ejecutivos y responsables, en razón de los hallazgos	CR.3	DG	20-02-10	
4.	Elabore el informe definitivo de auditoría	CR.4	DG	20-02-10	
Elaborado por: Darwin Guano			Fecha: 23-02-2010		
Supervisado por: Pedro Rivadeneira			Fecha: 23-02-2010		



CONVOCATORIA A CONFERENCIA FINAL

(Lectura Borrador del Informe)

Doctor
César Sánchez Sinisterra
PRESIDENTE EJECUTIVO COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A
Presente.

De mi consideración:

Finalizado el trabajo de campo y según lo acordado previamente en el contrato, convoco a Usted a la conferencia final de comunicación de resultados de la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2009, en la que se dará a conocer el contenido del Borrador del Informe y se analizarán y discutirán los resultados del examen, expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Dicho acto se llevará a cabo en la Sala de Sesiones de la empresa, el día 21 febrero del 2010, a las 14H30, en caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando el nombre, apellido y cargo de la persona que lo hará en su representación.

Atentamente,

.....

Darwin Guano
DGG Consulting Group

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Quito, 24 de febrero de 2010.

Señores
Compañía de Seguros de Vida COLVIDA S.A.
Presente.

De mis consideraciones:

Hemos efectuado la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE COLVIDA, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

El examen se efectuó de acuerdo con las Normas de auditoría vigentes. Estas normas requieren que nuestro examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de nuestro examen, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constan en el presente informe.

Atentamente,

Darwin Guano
DGG Consulting Group

COMPAÑÍA DE SEGUROS COLVIDA S.A.



INFORME DE AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA
FINANCIERA DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE
VIDA COLVIDA S.A – PERÍODO COMPRENDIDO
ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL
2009.**

SANGOLQUÍ, MARZO 2010

ÍNDICE DEL INFORME DE AUDITORÍA

CARTA DE PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I: Información introductoria

- 1 Aspectos Generales
- 1.1 Motivo de la Auditoría
- 1.2 Objetivos del Examen
- 1.3 Alcance de la Auditoría
- 1.4 Componentes Auditados
- 1.5 Indicadores Utilizados

CAPÍTULO II: Información de la Entidad

- 2.1 Antecedentes
- 2.2 Misión
- 2.3 Visión
- 2.4 Base Legal
- 2.5 Estructura Orgánica
- 2.5.1 Nómina de Funcionarios Principales
- 2.6 Objetivos

CAPÍTULO III: Resultados específicos por componentes evaluados

- 3.1 Fortalezas encontradas
- 3.1.1 Área Administrativa
- 3.1.2 Área Financiera
- 3.2 Hallazgos de Auditoría
- 3.2.1 Área Administrativa
- 3.2.2 Área Financiera
- 3.3 Mejoras Propuestas

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1 Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión al Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida se realiza para establecer los niveles de eficacia y eficiencia de los procesos que se ejecutan en dicho departamento.

Desarrollar la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, Contador Público Auditor.

1.2 Objetivos del Examen

Objetivo General:

- Establecer el grado eficiencia y eficacia de los procesos y operaciones del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida.

Objetivos Específicos:

- Medir el cumplimiento del departamento con las disposiciones y normativa de la organización.
- Cotejar el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento.
- Elaborar un informe de auditoría que permita al Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida mejorar sus procesos por medio de conclusiones, recomendaciones y comentarios.

- Establecer las áreas críticas existentes para cada una de las dependencias del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros Colvida.

1.3 Alcance de la Auditoría

La presente Auditoría de Gestión, se realizará al Área Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros Colvida, durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2009, tiempo durante el cual se realizaron las actividades sin ninguna interrupción.

1.4 Componentes Auditados

- Área Administrativa
 - Proceso de Adquisiciones
 - Proceso de Provisión de Suministros, palería y materiales
 - Proceso de Recaudos
- Área Financiera
 - Proceso de Administración de Inversiones
 - Proceso de Declaración de Impuestos
 - Proceso de Elaboración de Balances

1.5 Indicadores Utilizados

Área Administrativa y Financiera: Dentro del área Administrativa y Financiera de Colvida se aplicaron los siguientes indicadores:

ÁREA ADMINISTRATIVA			
PROCESO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO
Adquisiciones	Cumplimiento de Requerimientos de Compra	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos solicitados}}$	85%
	Cumplimiento de cotizaciones	$\frac{\text{Número de compras con cotizaciones}}{\text{Número de Compras totales}}$	83%
	Nivel de aprobación de adquisiciones	$\frac{\text{Número de compras aprobadas}}{\text{Número de Compras totales}}$	100%
	Eficiencia en el uso de recursos	$\frac{\text{Gasto real}}{\text{Gasto presupuestado}}$	98%
	Eficacia en la adquisición	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos adquiridos a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de requerimientos analizados}}$	80%
Provisión de Suministros Papelería y materiales	Cumplimiento de Pedidos de SPM	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos despachados}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos analizados}}$	80%
	Cumplimiento de mínimos de stock	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de ítems que cumplen stock}}{\text{N}^\circ \text{ de ítems analizados}}$	83%
	Eficacia en la entrega de pedidos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos analizados}}$	53%
	Nivel de pérdidas en Bodega	$\frac{\text{Valor por pérdidas en inventario}}{\text{Valor promedio inventario}}$	15%
Recaudos	Eficacia de Cobro	$\frac{\text{Facturas emitidas}}{\text{Total Facturas analizadas}}$	100%
	Eficacia de depósito de cheques	$\frac{\text{Cheques recibidos}}{\text{Total cheques analizadas}}$	100%
	Nivel de precisión de registro	$\frac{\text{Balances de comprobación cuadrados}}{\text{Total balances de comprobación analizados}}$	100%
	Eficiencia de la interface	$\frac{\text{Meses con interface correcta}}{12}$	50%

ÁREA FINANCIERA			
PROCESO	NOMBRE	FORMA DE CÁLCULO	RESULTADO
Administración de Inversiones	Cumplimiento de Cotizaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de operaciones con 3 cotizaciones}}{N^{\circ} \text{ de operaciones analizadas}}$	70%
	Nivel de Cumplimiento de Aprobaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de operaciones aprobada}}{N^{\circ} \text{ de operaciones analizadas}}$	100%
	Cumplimiento de Inversiones Obligatorias	$\frac{N^{\circ} \text{ de meses que cumplen}}{12}$	50%
	Eficacia en el envío a Custodia	$\frac{\text{Títulos enviados custodia oportunamente}}{\text{Títulos analizados}}$	100%
Declaración de Impuestos	Eficacia en declaración de impuestos	$\frac{N^{\circ} \text{ de meses declarados a tiempo}}{12}$	75%
	Eficacia en envío de anexos transaccionales	$\frac{N^{\circ} \text{ de meses declarados a tiempo}}{12}$	42%
	Nivel de Cumplimiento de Aprobaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de Declaraciones aprobadas}}{12}$	100%
Elaboración de balances	Eficacia en envío de balances	$\frac{N^{\circ} \text{ de Balances enviados a tiempo}}{12}$	67%
	Cumplimiento de validación de balances	$\frac{N^{\circ} \text{ de Balances validados}}{12}$	75%
	Nivel de Cumplimiento de Aprobaciones	$\frac{N^{\circ} \text{ de Balances aprobados}}{12}$	100%

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

2.1 Antecedentes

Colvida, Compañía de Seguros de Vida se constituye en febrero de 1999 y da inicio a sus operaciones el 7 de diciembre de 1999, una vez expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros el certificado de Autorización para operación de la compañía en los seguros del ramo de vida, de acuerdo con la resolución SB-INS-99-430 de esta fecha.

Colvida nace domiciliada en la Ciudad de Quito, cuya matriz se encuentra ubicada en la Calle José Luis Tamayo No. 1049 y Lizardo García, Sector de la Mariscal. A través de los primeros 10 años de vida ha logrado aperturar sucursales en las más importantes ciudades del país, generando empleo para más de 200 personas en contratación directa.

Los productos con los que cuenta son: Seguros de Vida en Grupo, Desgravamen, Vida Individual y Accidentes Personales, los cuales se ofertan y colocan en función de las necesidades y capacidad de pago de los Clientes

2.2. Misión

“Somos una compañía líder en la prestación de productos y servicios de seguros de vida, dedicada a ofrecer seguridad, bienestar y tranquilidad a nuestros clientes y sus familias, por medio de productos y servicios ajustados a sus necesidades, que nos permitan sostener relaciones permanentes y de largo plazo.

2.3 Visión

“Seremos una compañía respetada por su liderazgo y rentabilidad. Nuestros productos y servicios serán de alta calidad y son apreciados por nuestros clientes. Nuestras estrategias de fidelización nos permitirán alcanzar altos índices de conservación y se mantendrán alianzas con terceros especializados en productos o servicios.

2.4 Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador, publicada en registro oficial No. 449 del 20 de octubre de 2008.
- Ley General de Seguros – Codificación, publicada en Registro Oficial No. 290 de 3 de abril de 1998.
- Reglamento a la Ley General de Seguros, Decreto 1510, publicado en Registro Oficial No. 342 de 18 de junio de 1998.
- Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147, Registro Oficial 123 del 23 de diciembre 1963
- Registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros - Resolución JB_2001_289 del 9 de enero del 2001
- Ley de Transparencia LOTAIP
- Ley de Régimen Tributario Interno y su respectivo reglamento
- Código tributario
- Resoluciones Junta Bancaria
- Resoluciones Superintendencia de Bancos y Seguros
- Circulares Sistema Financiero
- Manuales expedidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros

- Escritura de Escisión de capital de Colonial Cía. de Seguros y Reaseguros y Constitución de Colvida S.A. elaborada el 10 de febrero de 1999.
- Escritura de aumento de capital
- Código de ética de la Compañía
- Reglamento Interno de trabajo de la Compañía de Seguros Colvida S.A
- Manuales de procedimientos de la compañía

2.5 Estructura Orgánica

La compañía de Seguros Colvida, a través de su mapa de procesos, ha desagregado los mismos clasificándolos como procesos estratégicos, misionales y de apoyo, cada uno de estos procesos se encuentran desarrollados en el manual de procedimientos que se elaboró dentro de la compañía. A continuación se detallan los procesos de acuerdo a esta agrupación:

Procesos estratégicos

- Gestión estratégica

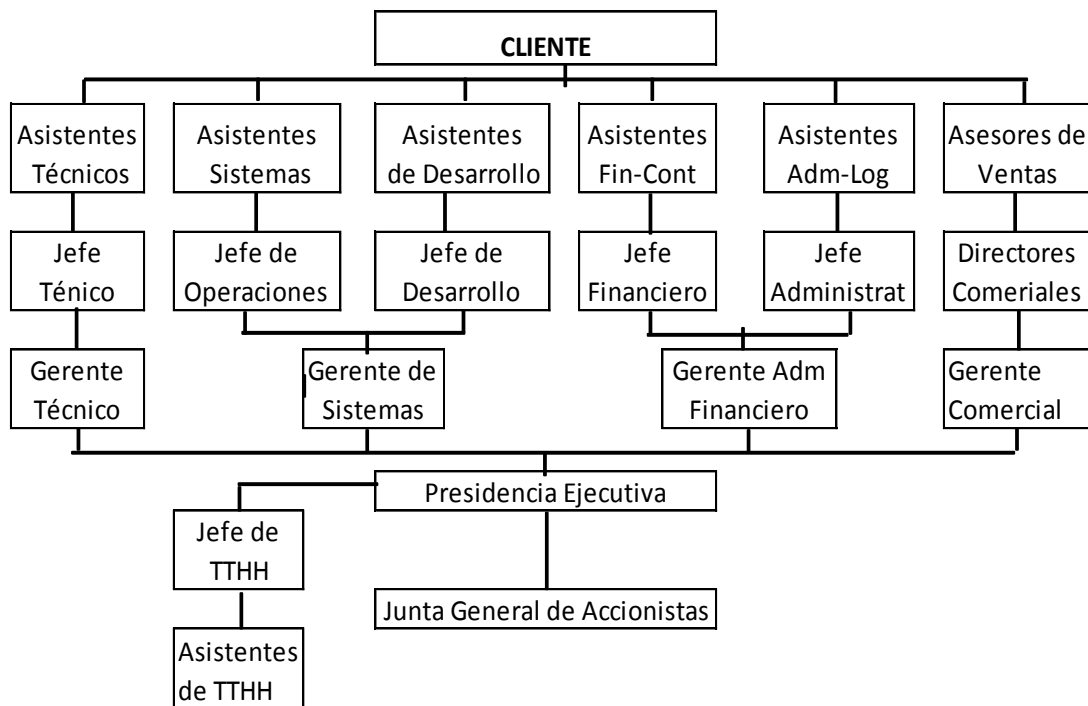
Procesos misionales

- Gestión de Mercadeo
- Gestión de Ventas
- Gestión Técnica
- Administración de indemnizaciones
- Servicio al cliente

Procesos de apoyo

- Gestión Administrativa
- Gestión financiera
- Gestión Humana
- Gestión de Calidad
- Gestión de Tecnología
- Gestión de Cartera

A continuación se muestra el organigrama estructural de la compañía;



2.5.1 Nómina de Funcionarios Principales

CARGO	NOMBRES	PERÍODO DESDE	PERÍODO HASTA
Presidente Ejecutivo	Dr. César Sánchez	01/01/2009	31/12/2009
Gerente Adm-Financiera	Ing. Cristina Rivadeneira	01/01/2009	31/12/2009
Jefe Administrativa	Ing. Marcia Sánchez	01/01/2009	31/12/2009
Jefe Financiera	Lic. Narcisa Benvides	01/01/2009	31/07/2009
Jefe Financiera	Ing. Mercedes Villavicencio	01/08/2009	31/12/2009

2.6 Objetivos

Masificar los seguros de vida en el país cumpliendo así una función social, Seguros Colvida a través de sus productos y programas de mercado empresarial, ofreciendo de forma personalizada un seguro de vida voluntario acorde a las necesidades individuales y familiares de los clientes.

CAPÍTULO III

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EVALUADOS

3.1 Fortalezas encontradas

Una vez aplicado los indicadores de gestión al área administrativa financiera de Colvida, se obtuvieron las siguientes fortalezas:

3.1.1 Área Administrativa: Dentro del área administrativa se encontraron las siguientes fortalezas de cada proceso:

Proceso de Adquisiciones:

1. En cuanto a las aprobaciones para la adquisición de bienes y servicios no se encontraron problemas.
2. Se respeta el presupuesto asignado para la adquisición de bienes y servicios, ejerciendo un adecuado control a través de asignaciones presupuestarias previas a la compra.

Proceso de Recaudos:

1. Los cobros de la cartera emitida de forma mensual se efectúan eficazmente.
2. Los cheques que se reciben por concepto de pagos de primas son depositados dentro de las 48 horas siguientes a su recepción. La muestra tomada, el 100% de los cheques revisados fueron.
3. Los balances de comprobación se encontraron cuadrados y con saldo cero, conforme lo indica la política de recaudos.

3.1.2 Área Financiera: Dentro del área financiera se encontraron las siguientes fortalezas de cada proceso:

Proceso de Administración de inversiones:

1. Las operaciones efectuadas en la administración de inversiones son aprobadas por la Gerencia Financiera y enviada a custodia dentro de las 48 horas siguientes a su recepción.

Proceso de Declaración de impuestos:

2. Tanto las declaraciones mensuales de IVA, como los anexos transaccionales cuentan con la aprobación de la Gerencia Financiera.

Proceso de Elaboración de Balances:

1. Los Estados Financieros de la Compañía son aprobados por la Gerencia Financiera antes de su envío a la Superintendencia de bancos y Seguros.

3.2 Hallazgos de Auditoría

3.2.1 Área Administrativa: A continuación se detallan los hallazgos encontrados por el equipo de auditores dentro del área administrativa

PROCESO DE ADQUISICIONES

1. Desconocimiento de las políticas de compra

De la muestra tomada de requerimientos de compra efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), 3 de 20 no cumplen con las políticas establecidas por la compañía. Esta situación incumple con política de compras, que en su Art. 15 expresa: “Toda adquisición será atendida oportunamente por el departamento Administrativo previo a la aprobación de la Gerencia financiera y ajustándose a las políticas del presente documento.” Esta situación se deriva del desconocimiento las políticas de compras, por parte del personal, quienes solicitan la compra de bienes o servicios que no están autorizados, produciendo pérdida tiempo y recursos materiales a causa de procesos innecesarios.

CONCLUSIÓN: El 85% de los requerimientos analizados fueron atendidos y un 15% no, a causa del desconocimiento de las políticas por parte del personal lo que genera pérdida de tiempo y materiales por la gestión de procesos innecesarios.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicitar a los Jefes de cada área revisar las políticas de compra antes de solicitar la compra.
- **A los Jefes Administrativo y Financiero:** Acatar las políticas establecidas en el procedimiento de compras

2. Incumplimiento de políticas de compras

De la muestra tomada de adquisiciones efectuadas, por montos superiores a \$200, durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), 4 de 24 adquisiciones no tienen 3 cotizaciones previas a su compra. El procedimiento de Compras como política en su Art. 4 expresa: “Toda compra superior a los 200 dólares debe contar con al menos 3 cotizaciones de diferentes proveedores con la finalidad de encontrar la mejor oferta que se ajuste las necesidades de la compañía.” El incumplimiento de esta política se debe a que la compañía conoce de la política pero sin embargo ellos realizan las adquisiciones con proveedores conocidos y que ya han trabajado con la compañía sin considerar otras opciones, causando posibles pérdidas de recursos porque se deben considerar otras opciones que probablemente sean mejores y presten mejores productos y servicios, y a la vez genera un 15% de ineficacia en el cumplimiento de las políticas.

CONCLUSIÓN:

El 83% fueron realizadas de acuerdo a lo que estipula la política de compra y un 17% de las adquisiciones se realizaron sin las 3 cotizaciones correspondientes, incumpliendo con la política de compras y causando posibles pérdidas monetarias al no considerar otras opciones.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponer al Jefe Administrativo hacer cumplir las políticas de compras.
- **Al Jefe Administrativo:** Para que cumplan con las políticas establecidas en el procedimiento de compras supervisar al asistente administrativo.

3. Ineficacia en el tiempo de adquisición de los requerimientos

De la muestra tomada de adquisiciones efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), 3 de 15 adquisiciones no se efectuaron dentro del tiempo estándar establecido, incumpliendo con lo que indica procedimiento de Compras como política en su Art. 6 “El tiempo máximo para la adquisición de de bienes/servicios requeridos por el personal, estará dado por el monto de la compra, así de \$1 a \$100 en 2 días laborables, de \$101 a \$1000 en 5 días y de \$1001 en adelante 10 días. Esta situación es causada porque los proveedores demoran el tiempo de entrega por no ajustarse a las necesidades tanto técnicas como de imagen corporativa que exige la compañía, generando una ineficacia del 20% en la adquisición de los bienes/servicios requeridos y posibles pérdidas de recursos por retrasos en los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa.

CONCLUSIÓN:

Del total analizado de la muestra un 80% de los pedidos han sido entregados a tiempo, mientras que un 20% no han sido entregados a tiempo, en especial porque la mayoría de documentos y papelería llevan un diseño acorde con la imagen corporativa, lo cual muchas veces causa retrasos en la entrega de los pedidos y en consecuencia detienen las actividades planificadas.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Jefe Administrativo:** Realizar las especificaciones técnicas con tiempo para entregar a los proveedores y se obtenga el producto a tiempo.

PROCESO DE PROVISIÓN DE SUMINISTROS, PAPELERÍA Y MATERIALES

1. Desconocimiento de la política de provisión de suministros de papelería y materiales

De la muestra tomada de pedidos de suministros, papelería y materiales efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se detectó que 4 de 20 pedidos no han sido despachados según las políticas establecidas para este fin, incumpliendo con la política que expresa que: "Toda solicitud de suministros materiales y papelería deben ser atendida de forma oportuna y ajustándose a las políticas existentes según lo especifica este documento".

Esta situación se presenta porque el personal encargado de efectuar los pedidos desconoce las políticas de provisión de suministros, materiales y papelería establecidas por la compañía y solicita dichos recursos fuera de las fechas establecidas para este fin, generando un 20% de ineficiencia en el proceso de pedidos de suministros, papelería y materiales que generan pérdidas de tiempo y recursos materiales a causa de procesos innecesarios que se efectúan por el desconocimiento de las políticas.

CONCLUSIÓN:

El 80% de los pedidos han sido entregados, sin embargo existe un 20% de los pedidos receptados que no han sido entregados debido a que no se efectuaron en las fechas establecidas según políticas, lo que ocasionó que no se pudieran despachar y genera pérdidas de tiempo.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicitar a los Jefes de cada área revisar las políticas de pedidos de suministros y materiales.
- **A los Jefes Administrativo y Financiero:** Acatar las políticas establecidas en el procedimiento de pedidos de suministros y materiales

2. Incumplimiento de los stocks mínimos de bodega

De la muestra tomada de existencia en bodegas efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), 4 de 23 ítems en bodega no cumple con los estándares mínimos de existencias establecidos en la política de Provisión de Suministros, Materiales y Papelería, que en su Art. 23 expresa que:

“Las existencias, de todos los ítems en bodega, serán determinadas según la lista de stock mínimo vigente y serán controladas de forma permanente para garantizar la provisión de las mismas”. La causa de esta situación es que no existe una adecuada administración del inventario generando pérdida de tiempo y paralización de las actividades por falta de suministros, materiales y papelería porque no al no tener un stock no se puede entregar los materiales a los distintos departamentos y sucursales, causando ineficiencia del 17% en este proceso.

CONCLUSIÓN:

Un 83% de los ítems de bodega analizados en la muestra se mantienen según lo que indica los mínimos de stock establecidos por la empresa, por el contrario un 17% de estos ítems no se mantienen en un mínimo, lo que genera que en muchos de los casos se puede paralizar las actividades.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponer que se realice un control semanal de las existencias en base a la lista de stock mínimo vigente.
- **A los Jefes Administrativo y Financiero:** Acatar lo dispuesto por la Gerente Financiera

3. Incumplimiento de las fechas de entrega de los pedidos

De la muestra tomada de pedidos efectuados durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), 7 de 15 pedidos de suministros papelería y materiales no se efectúan dentro del tiempo estándar establecidos en las políticas de la compañía.

Según la política de Provisión de Suministros, Materiales y Papelería, en su Art. 28 expresa: “La provisión de suministros, papelería y materiales se entregarán oportunamente, a la oficina matriz dentro de un día laborable y a las localidades dentro de 5 días”, el motivo de este inconveniente es la falta de organización de los pedidos receptados, la recepcionista no lleva de forma ordenada los pedidos que recibe y esto genera una pérdida de tiempo y paralización de las actividades por falta de suministros, materiales y papelería causando malestar en las dependencias y sus empleados.

CONCLUSIÓN:

Un 53% de los pedidos han sido entregados a tiempo, mientras que un 47% no, el motivo de este retraso es la falta de organización de los pedidos recibidos, lo cual genera pérdida de tiempo por la paralización de actividades.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponer que se organice el proceso de pedidos de suministros, papelería y materiales.
- **Al Jefe Administrativo:** Verificar que la recepcionista mantenga un adecuado orden y organización en los pedidos.

4. Pérdidas por baja de inventarios

No se efectúan estudios previos de la papelería existente en la bodega antes de iniciar con procesos de cambio en la papelería vigente, aun cuando la política de la compañía en su manual de imagen corporativa Art. 10. Indica que:

“Cualquier cambio a realizarse en la papelería vigente se deberá efectuar una vez que se hayan terminado las existencias en bodega del material vigente”, no se respeta esta política por parte del área de mercadeo, ya que se envía a producir papelería antes de que se termine la existente en bodega. Durante el año 2009 se produjeron pérdidas por \$6175,00, los cuales representan un 15% de desperdicio en relación al valor promedio de inventario en este periodo.

CONCLUSIÓN:

No se efectúan estudios de la existencia de bodega antes de iniciar procesos de cambio en la papelería, lo que ocasionó que durante el año 2009 la Compañía de Seguros Colvida diera de baja un 15% de su inventario.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicitar al área de mercadeo que se efectúe un estudio de existencias en bodega previo al inicio de cambio en la papelería vigente.
- **Al área de mercadeo:** Cumplir con las políticas establecidas en relación al cambio de papelería.
- **Al Jefe Administrativo:** Facilitar al área de mercadeo los informes de existencias de bodega antes del inicio de un proceso de cambio en la papelería.

PROCESO DE RECAUDOS

1. Ineficiencia en el proceso de interface

El proceso de interface no permite que la compañía cuente con disponibilidad de información, la cual debe ser oportuna para el desarrollo normal de las actividades como indica la Norma ISO 9001:2000. En el punto 4.1, de esta norma, Requisitos Generales, se expresa: “Para mantener un adecuado sistema de gestión de calidad es necesario que la compañía se asegure de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.” Esto sucede ya que el sistema presenta deficiencias las cuales en varias ocasiones genera inconvenientes y al momento de realizar el interface los datos son inconsistentes y no se apegan a la realidad, lo que generó que durante el periodo examinado (Ene-Dic/09) 6 de 12 de los meses se debió reprocesar la interface, causando pérdidas de tiempo y una ineficiencia del proceso de 50% en esta actividad.

CONCLUSIÓN:

Del total de interfaces efectuadas durante el periodo evaluado (ene-09 a dic-09) se determinó que el 50% de las veces este procedimiento se realizó sin problemas y en un solo intento, por otro lado, el 50% de los meses la interface se tuvo que reprocesar por que los datos no se transfirieron completos, no se transfirieron o los datos de caja no estuvieron cuadrados.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Solicite al departamento de sistemas revise las causas de los inconvenientes provocados por la interface.
- **A los Jefes Administrativo y Financiero:** Verifiquen antes de efectuar la interfase del SIS al SAF que todos los datos se encuentren correctamente ingresados.

3.2.2 Área Financiera: A continuación se detallan los hallazgos encontrados por el equipo de auditores dentro del área administrativa

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INVERSIONES

1. Incumplimiento de la política de inversiones

De la muestra tomada de operaciones de inversión efectuadas durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se determinó que 6 de 20 inversiones no contaban con las 3 cotizaciones previas a la negociación, incumpliendo con el procedimiento de Administración del Efectivo e Inversiones en el capítulo de apertura de inversiones, en su Art.2 de: "Toda negociación para la compra o apertura de una nueva inversión, deberá ser respaldada con al menos 3 cotizaciones, que permitan a la Gerencia tomar la decisión más conveniente para la compañía." Las negociaciones para la apertura o compra de nuevas inversiones se efectúan sin previa planificación, lo que ocasiona que los emisores no tengan el tiempo suficiente para enviar sus propuestas (cotizaciones) antes de que se efectúe la operación, en muchos de los casos se efectúan vía telefónica.

Esta situación puede generar posibles pérdidas a causa del costo de oportunidad que puede existir al no considerar una mejor oferta por parte de una emisor, es decir que no se coloquen inversiones con mejores rendimientos, existentes en el mercado.

CONCLUSIÓN:

El 30% de las compras o apertura de nuevas inversiones no tiene como respaldo las 3 cotizaciones que exige la política de administración del efectivo e inversiones y genera que posiblemente se estén perdiendo mejores rendimientos existentes en el mercado.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Planifique oportunamente las operaciones que se vayan a realizar en relación a las inversiones.
- **Al Jefe Financiero:** Disponga que todas las operaciones de apertura o compra de nuevas inversiones cumplan con la política.
- **Al Asistente Financiero:** Solicite de forma oportuna las cotizaciones a los emisores de títulos valores.

2. Incumplimiento de las inversiones obligatorias

CONDICIÓN:

La Compañía de Seguros Colvida no ha invertido el total de sus reservas técnicas, capital pagado y reserva legal durante 6 de los 12 meses del periodo examinado, a pesar de que La ley General de Seguros en su Sección II De la Solvencia, Art.23. Expresa: “Las empresas de seguros y compañías de reaseguros deben invertir sus reservas técnicas, el capital pagado y reserva legal en moneda de curso legal o extranjera, procurando la más alta seguridad, rentabilidad y liquidez”.

Esta situación se presenta ya que no se planifica adecuadamente la administración del efectivo de la compañía el mismo que en muchas ocasiones es insuficiente para poder cubrir las inversiones obligatorias que se deben reportar a la Superintendencia de Bancos, lo cual puede generar amonestaciones y multas las cuales perjudican la imagen de la empresa e inclusive se puede dar la suspensión de los certificados de autorización para el funcionamiento de la compañía.

CONCLUSIÓN:

El 50% de los meses del año 2009, no se cubrió las inversiones obligatorias que estipula la Ley General de Seguros, y puede generar amonestaciones y multas las cuales perjudican la imagen de la empresa e inclusive se puede dar la suspensión de los certificados de autorización para el funcionamiento de la compañía.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Planifique continuamente el nivel de inversiones mínimas que debe cubrir durante el mes.
- **Al Jefe Financiero:** Mantenga una provisión de efectivo en el banco que permita cubrir con las inversiones obligatorias.
- **Al Asistente Financiero:** Verifique que se cubran los déficits de inversiones obligatorias dentro de los siguientes 30 días posteriores a la presentación del formulario 318.

PROCESO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

1. Incumplimiento con las fechas de declaración de impuestos

CONDICIÓN:

Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que 3 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para la declaración mensual de impuestos. La Ley de Régimen Tributario Interno en su Art. 96 y 145 dispone: “Los agentes de retención del Impuesto a la Renta, presentarán la declaración de los valores retenidos y del IVA y los pagarán en el siguiente mes, hasta las fechas que se indican a continuación, atendiendo al noveno dígito del número del Registro Único de Contribuyentes”

El motivo de esta situación es que la persona encargada de la elaboración de las declaraciones de valores retenidos e IVA, tiene a su cargo una gran cantidad de tareas las mismas que dificultan el cumplimiento a tiempo de esta tarea considerando que se efectúa de forma manual, además la salida de la contadora afecto la normal ejecución del proceso y se generan pérdidas materiales a causa de las multas e intereses que se deben pagar por este concepto.

CONCLUSIÓN:

El 25% de los meses del año examinado no se efectuaron las declaraciones de valores retenidos e IVA, en las fechas estipuladas por la Ley de Régimen Tributario Interno, situación que genera pérdidas para la empresa ya que se deben cancelar multas e intereses por este particular.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponga que se respeten las fechas de declaración de impuestos establecidas en la Ley de Régimen Tributario Interno.
- **Al Jefe Financiero:** Distribuya mejor las actividades a efectuarse por parte del encargado de la elaboración de las declaraciones de impuestos.
- **Al Asistente Contable:** Elabore con anticipación las declaraciones de impuestos para que sean aprobadas y enviadas oportunamente.

2. Incumplimiento con las fechas de envío del anexo transaccional

CONDICIÓN:

Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que 8 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para la él envío del anexo transaccional al SRI, aún cuando mediante Resolución No. NAC-DGER2006-0254 R.O. NO.262 de 3 de mayo de 2006, el Director del Servicio de Rentas Internas, en su Art. 4 dispone: La mencionada información podrá enviarse a través de Internet hasta el último día del mes subsiguiente al que corresponde la misma. De no ser así, podrá también entregársela en las direcciones regionales y demás oficinas dispuestas para el efecto, para lo cual se deberá atender al calendario, en consideración al noveno dígito del RUC. La elaboración del documento sustentatorio se efectúa de forma manual y se deben digitar una por una las facturas de las compras efectuadas durante el mes, lo cual genera una gran cantidad de errores que se deben corregir, lo cual retrasa este proceso.

El incumplimiento de esta resolución del Director del Servicio de Rentas Internas genera pérdidas materiales a causa de las multas e intereses que se deben pagar por este concepto.

CONCLUSIÓN:

El 58% de los meses del año examinado no se enviaron los anexos transaccionales, en las fechas estipuladas por el SRI (Servicio de Rentas Internas), situación que genera pérdidas para la empresa ya que se deben cancelar multas e intereses por este particular.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponga que se respeten las fechas de envío de los anexos transaccionales, según dispone el SRI y solicite al departamento de sistemas busquen un mecanismo para automatizar la elaboración de los anexos transaccionales mensuales.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE BALANCES

1. Incumplimiento con las fechas de envío de Balances

Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que en 4 de 12 meses no se cumplió con las fechas establecidas para el envío de los estados financieros a la Superintendencia de Bancos y Seguros, incumpliendo con lo determinado en el Manual Técnico de Envío de información Versión 1.9 expedido por la superintendencia de Bancos en literal 2, el cual dice:

“El envío de la información de carácter técnico financiero, por parte de las entidades controladas que conforman el sistema financiero ecuatoriano, se efectuará de forma periódica y según lo establecen las normativas expedidas por este organismo. El envío de Estados Financieros se efectuará dentro de 8 días laborables siguientes a la fecha de cierre.”

Esta situación es generada porque no se planificaron las actividades de cierre de manera que la salida de la persona que se desempeñaba como contador no afectase al cumplimiento de las disposiciones vigentes. El incumplimiento de estas disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros genera pérdidas materiales ya que expone a la empresa a sanciones y multas e inclusive al cierre de las operaciones de la misma.

CONCLUSIÓN:

El 33% de los meses del año examinado no se envió la información financiera a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según lo dispone el manual emitido por esta institución, esto genera llamados de atención por parte del organismo de control y causa pérdidas materiales por el pago de multas e intereses.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponga que se respeten las fechas de envío de los estados financieros a la Superintendencia de Bancos y efectúe un documento que contenga los procedimientos a efectuar durante el cierre de mes para que en caso de la ausencia del contador se pueda continuar con las actividades sin retardar la entrega de información.

2. Existencia de balances no validados por la Superintendencia

Durante el periodo examinado (enero 09 a diciembre 09), se pudo evidenciar que 3 de 12 meses no se validaron los estados financieros enviados a la Superintendencia de Bancos y Seguros, incumpliendo con el procedimiento de Elaboración de Balances en su Art. 17 que expresa: “Todos los estados financieros elaborados cada mes, deberán ser validados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para poder dar por concluido el cierre del periodo reportado”

El motivo de este particular es que no se encuentra aprobadas las estructuras de siniestros correspondientes, por no encontrarse registradas las cédulas de los beneficiarios en la base de datos la Superintendencia de Bancos y Seguros, no se ha efectuado un seguimiento a este inconveniente lo que no permite que se validen totalmente los Estados Financieros y por ello se generan pérdidas de tiempo ya que se efectúan reprocesos al enviar por varias ocasiones las estructuras a la Superintendencia de Bancos y Seguros; y no se puede dar por cerrado en su totalidad el mes.

CONCLUSIÓN:

El 25% de los meses del año examinado no han sido validados los Estados Financieros enviados a la Superintendencia de Bancos, por parte de la compañía, incumpliendo así con una de las políticas de elaboración de balances y generando pérdidas de tiempo en reprocesos.

RECOMENDACIÓN:

- **Al Gerente Administrativo Financiero:** Disponga que se dé seguimiento a la falta de validación de los estados financieros.

- **Al Jefe Financiero:** Dar seguimiento a la población de cédulas en la Superintendencia para que se procedan a validar las estructuras de siniestros y finalmente se valide totalmente el balance.

3.3 Mejoras Propuestas

En razón de las situaciones expuestas anteriormente se proponen las siguientes mejoras:

- Respetar y acatar las políticas establecidas dentro de la compañía.
- Implementar una campaña interna de información, la cual instruya a todos los miembros de la Compañía de Seguros Colvida, acerca de las políticas vigentes para cada uno de los procesos que se ejecutan dentro del Área Administrativa Financiera.
- Supervisar constantemente al personal que ejecuta los diferentes procesos dentro del Área Administrativa Financiera, con la finalidad de evitar posibles errores humanos y minimizar el riesgo de fraudes existentes.
- Efectuar una descripción técnica completa de las adquisiciones a efectuarse al proveedor, con la finalidad de que este tenga todas las especificaciones y la disponibilidad para emitir una cotización, que permita tomar una adecuada decisión y recibir los bienes o servicios a tiempo y según los parámetros establecidos.

- Desarrollar un mecanismo para el control de stocks mínimos de inventarios, el mismo que permita verificar que se estén cumpliendo con los mínimos de existencias establecidas, de manera que se evite cualquier tipo de retraso por ineficiencia en este proceso.
- Organizar el proceso de pedidos de suministros, papelería y materiales, tanto en la oficina matriz como en las agencias de la compañía, de manera que no existan inconvenientes en el despacho de los pedidos.
- Buscar mecanismos para la mejora de los sistemas informáticos de la compañía SIS y SAF, con la finalidad de que estos ayuden a mejorar la gestión de los procesos y faciliten la ejecución de las actividades.
- Planificar de manera apropiada las operaciones de administración de inversiones a efectuarse durante el mes, con la finalidad de disponer de los recursos necesarios para poder cubrir con el nivel mínimo de inversiones que dispone la Ley de Seguros.
- Respetar las fechas establecidas para la remisión de información, establecidos por los organismos de control, para evitar sanciones en razón del incumplimiento de estas disposiciones.
- Verifique que tanto la distribución como carga de funciones sea la adecuada y disponga de una adecuada segregación que permita que las actividades se ejecuten de forma eficiente y eficaz.

La información presentada se obtuvo mediante la implementación de normas de auditoría y aplicación de procedimientos que permiten sustentar nuestras observaciones.

Finalmente, se invita al Presidente Ejecutivo de la Compañía de Seguros Colvida, poner en práctica las recomendaciones emitidas en este informe con la finalidad de mejorar los procesos del Área Administrativa Financiera en términos de eficiencia y eficacia.

Atentamente,

Darwin Guano
Gerente General
DGG Consulting Group

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se efectuó una Auditoría de Gestión al Área Administrativa Financiera con la finalidad de determinar la eficiencia y eficacia de los procesos para emitir recomendaciones para el mejoramiento de los mismos.

- Se realizó un análisis de la situación actual del Área Administrativa-Financiera de la Compañía de Seguros de Vida COLVIDA S.A. por medio del FODA, Modelo de las Fuerzas de Porter y un análisis de los factores macro y micro ambientales que afectan de forma positiva o negativa a la empresa.

- Se aplicaron pruebas y procedimientos de auditoría para determinar de los niveles de riesgo existentes en los procesos que se llevan a cabo en el Área Administrativa-Financiera, los resultados obtenidos en todos ellos fue bajo a excepción del proceso de provisión de suministros, papelería y materiales, el cual presentó un riesgo de control moderado alto.

- Se determinaron indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos que se efectúan en el área estudiada, los mismos que se aplicaron a través de procedimientos de auditoría y cuyos resultados ayudaron a la determinación de hallazgos.

- La adecuada planificación de la auditoría de gestión, sin ninguna duda, facilitó la ejecución del trabajo de campo efectuado en el Área Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros de Vida Colvida.
- La preparación de programas de auditoría, la aplicación de técnicas, pruebas y obtención de evidencias de auditoría permitieron la elaboración de hallazgos de auditoría, los cuales cuentan con conclusiones y recomendaciones del Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros de Vida Colvida.
- Según el análisis de los procesos, efectuado transcurso de la auditoría, se determinó que la economía, la eficiencia y la eficacia presentan un grado de deterioro parcial ya que presentan deficiencias en la el cumplimiento de las políticas, normativas, y cuerpos legales que rigen los procesos.
- A través del informe de auditoría se emitieron recomendaciones para el mejoramiento de los diferentes procesos existentes en el Administrativa Financiera de la Compañía de Seguros de Vida Colvida, con la finalidad de generar eficiencia, eficacia y economía en los mismos.
- Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, es posible tomar decisiones importantes ya sean de tipo preventivo o correctivo, sobre la gestión que se está llevando a cabo en la Compañía.

6.2 Recomendaciones

- Todo tipo de empresa debe realizar auditorías de gestión a sus procesos con la finalidad de mejorarlos y fomentar el desarrollo la innovación y el mejoramiento continuo.
- Es recomendable supervisar de manera continua las actividades que se llevan a cabo dentro de un área o departamento con la finalidad de verificar que los procesos se desarrollen óptimamente y dentro del marco legal vigente.
- Es importante que las empresas que deciden realizar una auditoría de gestión a sus procesos, concienticen de lo importante que es poner en práctica las recomendaciones del auditor, pues es para ello que se efectúa este trabajo.
- El monitoreo llevado a cabo en forma permanente y continua asegura el seguimiento de las medidas correctivas propuestas por el auditor, con la finalidad de obtener mejores niveles de eficiencia y eficacia en los procesos.
- La Compañía de Seguros Colvida debe ejecutar las recomendaciones emitidas en este documento y socializarlas con el personal responsable de la puesta en marcha de las mismas.
- Se recomienda a la Compañía de Seguros Colvida, mantener un sistema de control sobre los niveles de eficiencia, eficacia y economía existentes en el Área Administrativa Financiera, con la finalidad de verificar que las acciones propuestas por el auditor ayudan a alcanzar mejores niveles en estos indicadores.

Bibliografía:

- ARENS y LOEBBERCKE, **Auditoría un enfoque integral**, Quinta edición, Editorial Hispanoamericana, México 1998.
- FOWLER NEWTON, Enrique, **Tratado de Auditoría**, Tercera Edición, Editorial La Ley, Buenos Aires, 2004.
- SLOSSE, Carlos A. y Otros, **Auditoría. Un nuevo enfoque empresarial**, Editorial La Ley, 2006.
- HOLMES, Arthur W, **Auditoría: principios y procedimientos**, Editorial Hispanoamérica. México.1992
- LORINO, Philippe., **El Control de Gestión Estratégico**, 1a. ed., Ediciones Alfaomega, S.A. De C.V., México D.F 1994.
- KAPLAN Robert & NORTON Davis, **El Cuadro de Mando Integral (The Balanced Scorecard)**, Gestión 2000, España, 2000.
- WHITTINGTON, Ray O. **Auditoría un Enfoque Integral**. Doceava Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control. Acuerdo 031 - CG - 2001 (22/11/2001) R.O. 469 (07/12/2001)