

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

**ANALISIS Y EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE
CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS DE
COBROS Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA
CORREDORA DE SEGUROS**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

POR

HECTOR ADOLFO HERNANDEZ RIVERA

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, AGOSTO DE 1999



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Lic. Miguel Angel Lira Trujillo	DECANO
Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera	SECRETARIO
Lic. Rolando de Jesús Oliva Alonzo	Vocal 1o.
Lic. Andrés Guillermo Castillo Nowell	Vocal 2o.
Lic. Gustavo Adolfo Vega	Vocal 3o.
P.A.E. Jairo Joaquín Flores Divas	Vocal 4o.
P.C. William Tomás Ramírez Raymundo	Vocal 5o.

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL
EXAMEN GENERAL PRIVADO

Lic. Antulio Gilberto Noriega Muñoz	PRESIDENTE
Lic. Rudy Rolando Garrido Menéndez	SECRETARIO
Lic. Marco Antonio Ovando Cermeño	EXAMINADOR
Lic. Geovani Marroquín Navas	EXAMINADOR
Licda. Rosalinda Fión Lizama	EXAMINADORA

Guatemala, 25 junio de 1999

Licenciado
Miguel Angel Lira Trujillo
Decano Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

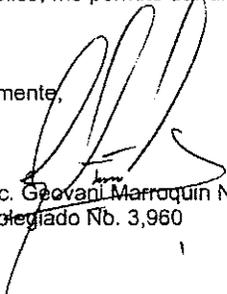
Estimado Licenciado Lira :

Con agrado me permito informar a usted que conforme al nombramiento de que fui objeto, procedí a asesorar y revisar el trabajo de tesis presentado por el Perito Contador señor Héctor Adolfo Hernández Rivera, intitulado "Análisis y Evaluación de la Estructura de Control Interno de los departamentos de Cobros y Contabilidad de una Empresa Corredora de Seguros".

En mi opinión este trabajo cubre un tema que siempre es de actualidad y del que se encuentra poca referencia bibliográfica en el medio, razón por la cual el señor Hernández Rivera ha sabido combinar la teoría con su experiencia laboral en el área para hacer del mismo un valioso aporte académico. En consecuencia, considero que el mismo será una fuente de consulta y una aportación muy valiosa de la Facultad de Ciencias Económicas a la sociedad guatemalteca.

En virtud de que a mi juicio, el mencionado trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el Examen General Público, me permito dar una opinión favorable sobre el mismo.

Atentamente,



Lic. Geovani Marroquín Navas
Colegiado No. 3,960

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA
DOCE DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE.**

Con base en el dictamen emitido por el Lic. Geovani Marroquín Navas, quien fuera designado Asesor y la opinión favorable del Director de la Escuela Auditoría, se acepta el trabajo de Tesis denominado "ANALISIS Y EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS DE COBROS Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **HECTOR ADOLFO HERNANDEZ RIVERA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. EDUARDO ANTONIO VELASQUEZ CARRERA
SECRETARIO



LIC. MIGUEL ANGEL LIRA TRUJILLO
DECANO



Smp.



DEDICATORIA

A DIOS SEA EL HONOR Y LA GLORIA POR SIEMPRE

A MI MADRE: Por su incondicional apoyo, flores sobre su tumba.

A MI PADRE: Por orientarme al camino del saber .

A MI ESPOSA: Por su constante apoyo.

A MI HIJA: Guiselle

INDICE	PAGINA
Introducción	
CAPITULO I	
LA EMPRESA DE SEGUROS EN GUATEMALA	
1.1 Definición	1
1.2 Antecedentes históricos	2
1.2.1 Las empresas de seguro en el mundo	2
1.2.2 Las empresas de seguros en América	2
1.2.3 Las empresas de seguros en Guatemala	3
1.3 Características	4
1.3.1 Exclusividad de actuación	5
1.3.2 Sometimiento a normas de vigilancia oficial	5
1.3.3 Operaciones en masa	5
1.3.4 Exigencia de capital inicial	6
1.3.5 Garantía financiera	6
1.4 Clasificación	6
1.4.1 Empresas estatales y semiestatales de seguro	7
1.4.2 Empresas privadas de seguro	7
1.4.2.1 Empresas de seguro de vida	8
1.4.2.2 Empresas de seguro de daños	8
1.4.2.3 Empresas de seguro de vida y de daños	8
1.5 Leyes, reglamentos y disposiciones que norman las actividades que realizan las aseguradoras	8
1.6 Terminología aplicable a los seguros	10
CAPITULO II	
AGENCIAS Y CORREDORAS DE SEGUROS	
2.1 Agencias de seguros y fianzas	12
2.1.1 Agentes o agencias dependientes	13
2.1.1.1 Requisitos para el funcionamiento de agentes o agencias dependientes	14
2.1.2 Agentes o agencias independientes	14
2.1.2.1 Requisitos para el funcionamiento de agentes o agencias independientes	15
2.2 Corredoras de seguros	16
2.3 Diferencias entre agencias y corredoras de seguros	18
2.4 Antecedentes históricos	19
2.5 Funciones de las agencias y corredoras de seguros	20
2.6 Los agentes y corredores de seguros, su relación con las empresas de seguros y fianzas y las ventajas-desventajas que representa esa relación.	20

INDICE	PAGINA
2.7 Beneficios del corretaje para la actividad aseguradora	21
CAPITULO III	
GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO	
3.1 El control interno	23
3.2 Clasificación	25
3.3 Elementos del control interno	28
3.4 Estudio del control interno	37
3.5 Evaluación del control interno	40
3.5.1 Evaluación del control interno por ciclo de transacciones	40
3.5.2 Métodos para su evaluación	42
3.6 Oportunidad y alcance	43
3.6.1 Oportunidad	43
3.6.2 Alcance	43
CAPITULO IV	
ESTUDIO Y EVALUACION GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS	
4.1 Estructura de control interno de una empresa corredora de seguros	45
4.1.1 Generalidades de la empresa	45
4.1.2 Tamaño y organización de la empresa	46
4.1.3 Leyes que la regulan	51
4.1.4 Entorno	51
4.1.5 Elementos de la estructura de control interno de la empresa corredora de seguros	51
4.2 Breve descripción del procedimiento de emisión de pólizas de seguros por parte de la empresa Corredora de Seguros	59
4.3 Evaluación general de la estructura de control interno de una empresa corredora de seguros	60
CAPITULO V	
ANALISIS Y EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS DE COBROS Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS	
5.1 Departamento de cobros forma actual de operaciones	62
5.1.1 Deficiencias en el control interno	70
5.2 Departamento de contabilidad	71
5.2.1 Debilidades en control interno	75

INDICE	PAGINA
5.3 Evaluación de la estructura de control interno de los departamentos de cobros y contabilidad por ciclos de transacciones	75
5.3.1 Ciclo de tesorería	76
5.3.1.1 Funciones típicas	76
5.3.2 Ciclo de ingresos	76
5.3.2.1 Funciones típicas	77
5.4 Análisis de las cuentas de orden (los cobros vencidos y las causa de su atraso)	83
5.4.1 Causas administrativas del atraso en el cobro de la cartera ajena	83
5.5 Control de cuenta corriente	86
5.6 Antigüedad de saldos y conciliaciones de cartera	87
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFIA	92
INDICE DE CUADROS	
1 Detalles de cuentas de orden	81
2 Cobros por ruta de cobro, pendientes y en mora	82
3 Problemas más frecuentes en la gestión de cobro	84
4 Problemas más frecuentes en la gestión financiera	84
5 Problemas que ocasionan los cobros atrasados	85

INTRODUCCION

En la actualidad en la profesión del Contador Público y Auditor es necesario que se estimen todos los procedimientos de auditoría para la revisión y evaluación de la estructura de control interno, además de mejorarlos de tal manera, que se hagan más efectivos.

El avance de la tecnología, así como la agilización y la simplificación de las actividades de la empresa, hacen que se supriman muchos controles divisibles que se observaban tradicionalmente, aquellos controles que fueron la cura para los males de hace diez años hoy ya no lo son; sin embargo, para que los recursos de esas empresas no queden más expuestos a operaciones fraudulentas, la auditoría está obligada a velar no sólo por la razonabilidad de los estados financieros, sino también por el patrimonio del ente a quien se audita. Por tal motivo reviste transcendental importancia dentro del mundo empresarial el tema del control interno, el cual históricamente ha ocupado los primeros planos de atención, más aún si afecta la confiabilidad de los datos contables, ya que generalmente las cuentas pueden estar cuadradas y los datos ser válidos, pero la posibilidad de error reduce el grado de confiabilidad que pueda tenerse en los controles.

El corredor de seguros sirve de intermediario entre la aseguradora (entidad autorizada para emitir pólizas de seguros) y el asegurado (persona individual o jurídica beneficiaria del seguro). Corredor de seguros es la persona que se dedica a la compra-venta de cualquier tipo de seguros (seguro de vida, de vehículos, de incendio, etc.) por cuenta ajena.

El seguro comercial es pagado a través de cuotas (primas), una de las funciones que cumple el corredor de seguros es ser responsable de la cobranza de esas cuotas. El cobro representa una serie de pasos que llevan implícitos controles que requieren de un procedimiento de auditoría que determine que no hubo falla o error. Derivado de lo anterior se realizó el presente trabajo de tesis que trata sobre una empresa cuya actividad es poco conocida y que por ende sus

procedimientos de control son distintos a los de cualquier empresa mercantil, el cual lleva por título **"Análisis y evaluación de la estructura de control interno de los departamentos de cobros y contabilidad de una empresa corredora de seguros"**, dividido en cinco capítulos, a saber: el primero de ellos se refiere a las empresas de seguros en Guatemala, brindando una panorámica general de la historia de las aseguradoras en el mundo y en nuestro país específicamente; el segundo trata sobre las agencias y empresas corredoras de seguros debido a que ambas juegan papeles sumamente importantes en nuestra economía y es preciso conocer sus diferencias. En el capítulo tres, se exponen generalidades del tema del control interno, subsecuentemente en el capítulo cuatro se describe la estructura de control interno de una empresa corredora de seguros, finalmente en el capítulo cinco se desarrolla un caso práctico que analiza y evalúa la estructura de control interno de los departamentos de cobros y contabilidad de una empresa corredora de seguros.

CAPITULO I

LA EMPRESA DE SEGUROS EN GUATEMALA

1.1 DEFINICION

"Nombre con el que se designa a la empresa o sociedad dedicada a la práctica del seguro".¹ Son entidades cuya actividad principal es la protección de todas las personas que depositan su confianza en ellas, y a salvaguardar y proteger sus bienes materiales, así como responsabilidades que pueden ser afectadas por la ocurrencia de algún siniestro o caso fortuito.

Empresa dedicada a la comercialización del contrato de seguro utilizando las condiciones técnicas (tarifas) económicas (primas) y documentales (pólizas) que rigen las relaciones contractuales entre ella y el asegurado.

Actualmente en Guatemala se reconocen dos formas jurídicas de ejercer el seguro: La Mercantil (Sociedad Anónima) conocidas comúnmente como **Aseguradoras** y las Instituciones de Seguro Social.

Existen además aunque poco reguladas las asociaciones mutualistas cuyos propietarios son los asegurados; una sociedad de beneficios fraternales es una organización constituida para proveer seguros y una serie de beneficios sociales adicionales a sus afiliados.

"Las empresas de seguros constituyen uno de los instrumentos más eficaces para el fomento del ahorro nacional, acumulan cantidades importantes de reservas e influyen por medio de sus inversiones en el desarrollo económico del país"²

¹ CASTELO MATRAN, Julio.-- *Diccionario Básico de Seguros/ Guatemala: Año 1978* 61 p.

² GUATEMALA. Decreto ley 473.-- *Recopilación Leyes de Guatemala/ Guatemala: Tipografía Nacional. 1977. Tomo 85. 86 p.*

1.2 ANTECEDENTES HISTORICOS

1.2.1 LAS EMPRESAS DE SEGURO EN EL MUNDO

"En el año de 1,676 se estableció en Hamburgo, Alemania, la primera compañía de seguros contra incendio que se llamó *Hamburg eral feuerkarse*.

En Inglaterra en 1,680 se estableció la *Fire Office* que más tarde se llamó *Phenix*. Poco después se organizó la primera compañía mutua *Hand in Hand*.

En 1,727 se organizó en Londres, en un café cuyo dueño se llamaba Edwar Lloyd, lo que es actualmente la más grande organización de seguros del mundo, conocida hoy con el nombre de Lloyd de Londres o simplemente **Lloyd's**. Posteriormente se fundaron en Holanda (1,771) y en Suiza (1,782), empresas dedicadas a la colocación de seguros"³.

1.2.2 LAS EMPRESAS DE SEGUROS EN AMERICA

Se le atribuye el sobrenombre de PADRE DEL SEGURO DE VIDA al norteamericano Elizur Wright, quien permitió que las compañías se desarrollaran sobre una base sólida, evitando para muchas de ellas desastres. Gracias a Wright, los asegurados como los aseguradores, tenían más garantías en sus seguros.

En los Estados Unidos se fundó la primera compañía de seguros en 1,753; posteriormente en Latinoamérica. La primera compañía de seguros de capital netamente americano, se fundó en el año de 1,795 en la isla de Cuba, con un capital de 800,000 pesos y se llamó "La Habana", que se dedicó exclusivamente al ramo de seguros marítimos como las anteriormente mencionadas.

En Brasil, en el año 1,828 apareció la primera compañía de seguros contra incendio. Le siguió en 1,885 la compañía mutualista El Iris, fundada en la Habana. La compañía Ecuatoriana de seguros, que también se dedicó al ramo

³ COMERCIAL ASEGURADORA SUIZO AMERICANA. *Revista sobre Seguros/ Guatemala:1985* 5 p.

de incendio, fue fundada un año después.

En América Central, la primera compañía de seguros con capital nacional que se constituyó fue la compañía de seguros de Panamá, en 1,910. Posteriormente en 1,912 Pan American Life Insurance Co., en Guatemala; se fundó en El Salvador la Centroamericana en 1,915. El 17 de enero de 1,917 se fundó en Honduras, el Ahorro Hondureño, S.A. A fines de 1,940 se organizó en Nicaragua la primera compañía local de seguros, que se llamó Compañía Nacional de Seguros Nicaragua.

1.2.3 LAS EMPRESAS DE SEGUROS EN GUATEMALA.

En Guatemala en el año de 1912, Pan American Life Insurance Company, inicia operaciones a través de una agencia de seguros nacional.

Posteriormente el 14 de Febrero de 1,935 por decreto Gubernativo 1,635 se estableció como dependencia del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el Departamento de Seguros y Previsión cuyo objetivo fue fomentar el pequeño seguro sobre la vida y accidente, a la vez incrementar los hábitos de previsión y ahorro, que son necesarios para el desarrollo económico de los pueblos. En éste extendieron pólizas que en ninguno de los casos el riesgo excedía de Q.1,000.00 per cápita; con el transcurrir del tiempo estas cantidades que se manejaban fueron muy limitadas procediéndose luego a trabajar a través de aseguradoras para lograr coberturas de cantidades mayores, justamente como se sigue haciendo en la actualidad.

En 1,946 fue fundada la empresa de seguros Comercial Aseguradora Suizo Americana, S.A., la cual se dedicó a la administración de carteras de varias compañías extranjeras. Al año siguiente Seguros Generales Granai & Townson, S.A., dedicada a vender seguros en forma directa, excepto en el ramo de seguros para automóviles, en el que servía como agente de seguros, de la aseguradora Providencial de México, dos años más tarde emite sus propias pólizas de seguro para automóviles. Para la década de los años cincuenta, ya

existían 32 agencias de empresas extranjeras y 4 aseguradoras nacionales las antes mencionadas y Seguros Cruz Azul fundada en 1,951 (desaparecida en 1,976). En 1,962 se constituye la empresa con el nombre de Seguros Universales.

Debido a la importancia alcanzada para las compañías de seguros, el Estado se vio en la obligación de emitir disposiciones para que de alguna manera éstas invirtieran sus reservas técnicas y matemáticas en el país. Por lo que para 1,966 se publica el Decreto Ley No. 473 que norma lo relativo a la constitución y organización de las empresas de seguros en Guatemala en el que obliga a que todas aquellas agencias de entidades extranjeras de seguros se transformen en empresas nacionales.

Consecuentemente en 1,967 se organizan las siguientes empresas: La Seguridad de Centroamérica, Compañía de Seguros, S.A. y Compañía de Seguros Panamericana, S.A., Seguros Alianza, Aseguradora General; en 1978 Aseguradora de Transportes, S.A. y en 1979 Seguros de Occidente, S.A.

De 1956 a 1986 se han liquidado en Guatemala tres compañías de seguros, funcionan y operan en Guatemala, catorce aseguradoras, incluida nuevamente Seguros Cruz Azul, por reimpresión y apoyo de la Superintendencia de Bancos que actualmente funciona con el nombre de Empresa Guatemalteca Signa de Seguros, y que únicamente se dedica al ramo de seguros de vida.

1.3 CARACTERÍSTICAS:

Las características esenciales de las entidades de seguros son las siguientes:

- Exclusividad de actuación
- Sometimiento a normas de vigilancia oficial
- Operaciones en masa

- Exigencia de capital inicial
- Garantía financiera

1.3.1 EXCLUSIVIDAD DE ACTUACION:

La empresa aseguradora debe dedicarse con carácter exclusivo a la práctica de operaciones de seguro, de actividades con ella relacionadas o auxiliares, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.

1.3.2 SOMETIMIENTO A NORMAS DE VIGILANCIA OFICIAL:

El carácter social o público de la actividad aseguradora y el sistema de adhesión con que se contratarán las pólizas suscritas en las empresas aseguradoras exigen una vigilancia especial de dicha actividad, ejercida por organismos oficiales especializados de modo que toda la actividad de la empresa aseguradora esté sometida a medidas de fiscalización y de control técnico, económico y financiero. Para tal efecto la aseguradora existe desde el momento en que la entidad aseguradora establece las condiciones técnicas (tarifas) económico (primas) y documentales (pólizas) que regirán las relaciones contractuales entre ella y el asegurado.

1.3.3 OPERACIONES EN MASA:

No solamente por tendencia normal en las empresas, sino por propia exigencia técnica, las entidades de seguros tratan de conseguir el mayor número posible de clientes, puesto que cuantas más operaciones logren, tanto más amplia será la diversidad de riesgos alcanzada y mejor servicio de compensación de riesgos a sus asociados.

Hay, no obstante empresas de configuración especial, generalmente de carácter mutuo, que limitan su actividad a un número o núcleo cerrado de asegurados, pero en realidad, más que entidades aseguradoras, pueden considerarse como "cooperativas de autoseguros".



1.3.4 EXIGENCIA DE CAPITAL INICIAL:

La mayoría de las legislaciones obligan a las empresas de seguros que tengan un capital mínimo que garantice, sobre todo en el inicio de sus operaciones, a las personas que con ellas contraten. Esto no se requiere en las mutuas, en donde existe como garantía la responsabilidad que contraen los propios mutualistas de soportar las pérdidas posibles.

1.3.5 GARANTIA FINANCIERA:

Además del capital mínimo, se requieren otras garantías financieras, como depósitos iniciales de inscripción a valores que ofrezcan una especial seguridad, inversión de reservas técnicas en bienes de determinadas características y la regulación, en general, de sus inversiones.

1.4 CLASIFICACION:

En su sentido amplio éstas pueden clasificarse en:

- a) De seguro de vida
- b) De bienes y contra responsabilidad civil

a) EMPRESAS DE SEGURO DE VIDA

Este tipo de compañía cubre los riesgos por fallecimiento o incapacidad del asegurado.

b) EMPRESAS DE BIENES Y CONTRA RESPONSABILIDAD CIVIL

Las compañías de seguros de bienes y contra responsabilidad civil son muy similares a las de seguros de vida, la diferencia principal radica en que las aseguradoras de bienes y contra responsabilidad civil cubre los riesgos por tenencia de propiedad o por responsabilidad a terceros mientras, que las segundas es sobre la persona.

Una aseguradora de seguros de daños puede vender solamente una clase de

seguros o puede tener licencia para vender distintas clases de seguros.

La legislación guatemalteca contempla dos tipos de empresas de seguros:

- Las estatales, semiestatales y,
- Las privadas

1.4.1 EMPRESAS ESTATALES Y SEMIESTATALES DE SEGURO:

Son creadas por el Gobierno, son de naturaleza mercantil, con fines de lucro que se dedican al negocio del seguro, reaseguro o de ambas actividades. Para su constitución y organización es necesario que exista una ley que la origine, en cuanto a su funcionamiento, por las disposiciones aplicables a las empresas privadas de seguro.

1.4.2 EMPRESAS PRIVADAS DE SEGURO:

Son aquellas empresas de naturaleza mercantil, que se dedican al negocio del seguro, del reaseguro o de ambas actividades, cualquiera que sea el origen de su capital; sólo pueden constituirse y organizarse como sociedades anónimas, conforme a la ley del país y deben ajustarse a lo que dispone el Decreto Ley 473 que establece que estas empresas para poder constituirse deben llenar una serie de requisitos legales y así poder operar y cumplir con obligaciones fiscales y legales, desde su constitución y durante el tiempo que funcionen, disposiciones normativas que son reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos.

Solamente las empresas de seguro pueden usar en su denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la palabra "Seguros", "Reaseguros" y otras actividades de dichos términos, que califiquen sus actividades como de esta índole:

Las empresas privadas de seguros a su vez pueden subdividirse en:

- Empresas de seguro de vida

- Empresas de seguro de daños
- Empresas de seguro de vida y de daños

1.4.2.1 EMPRESAS DE SEGUROS DE VIDA:

Son aquellas entidades que poseen autorización legal para colocar seguros de vida y cobran al asegurado una suma de dinero (prima), en caso de muerte o supervivencia la aseguradora entregará al beneficiario una indemnización a él o a los beneficiarios; para las empresas de seguros dedicadas al ramo de vida su capital mínimo deberá ser de doscientos mil quetzales

1.4.2.2 EMPRESAS DE SEGUROS DE DAÑOS:

Son Empresas autorizadas legalmente para colocar todo tipo de seguro contra daños. Su función principal es indemnizar al beneficiario por un porcentaje del monto de un bien por casos o eventos inciertos que causen daños o pérdidas a los bienes asegurados, el capital mínimo para que éstas funcionen es de doscientos mil quetzales.

1.4.2.3 EMPRESAS DE SEGURO DE VIDA Y DE DAÑOS:

Son entidades que se dedican a colocar tanto seguros de vida como de daños, éstas son las más comunes en Guatemala y para su creación necesitan un capital pagado no menor de trescientos mil quetzales.

1.5 LEYES, REGLAMENTOS Y DISPOSICIONES QUE NORMAN LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS ASEGURADORAS:

La Constitución de la República en su artículo 133 (vigente desde el 14 de enero de 1986 y sus modificaciones realizadas en consulta popular en 1993) último párrafo indica lo siguiente "La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de

bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga", por mandato constitucional la Superintendencia de Bancos es el ente encargado de vigilancia, supervisión y fiscalización a las aseguradoras.

La ley orgánica del Banco de Guatemala en sus artículos 43 al 52 establece cuales son las funciones, atribuciones, obligaciones y demás actividades de la Superintendencia de Bancos en cuanto a la vigilancia y supervisión que debe ejercer sobre las empresas de Seguros. La ley de Bancos (Decreto ley 315) en su artículo 2 indica que las Aseguradoras no están regidas por esa ley; sin embargo, se debe de rendir informes periódicos al Superintendente de Bancos. Textualmente versa: "Las compañías de seguros y las entidades que reciben depósitos únicamente de sus asociados o accionistas, tales como las cooperativas de créditos, las cooperativas de ahorro y las sociedades mutualistas, quedan exceptuadas de las disposiciones de esta ley y se regirán por leyes especiales. Sin embargo tales entidades estarán obligadas a presentar informaciones periódicas u ocasionales que requiera el Superintendente de Bancos".

En 1966 por medio del decreto Ley 473 nace la ley de Empresas de Seguros. Vigente a partir de ese año, únicamente ha sufrido modificación su artículo 3 en junio de 1990, por medio del decreto 32-90 en el que se incrementó el aporte inicial del capital mínimo pagado al inicio de sus operaciones, en dicha Ley se fijan además del capital mínimo inicial, normas para la constitución, organización, intervención, disolución, liquidación, y fusión de empresas de seguros. En Agosto de 1969 se publica en el diario oficial el reglamento de dicha ley.

El decreto Legislativo 854 publicado en 1951 contiene la Ley de inversiones de reservas técnicas o matemáticas de las compañías de seguros, en la mencionada ley se estipula obligatoriedad de invertir aquellas reservas que deberán de valorar cada año sobre el valor de las pólizas de los distintos ramos

de seguros. El reglamento de la ley de inversiones de reservas técnicas y matemáticas es emitido en 1974; el acuerdo Gubernativo que le da vida es el M. de E. 22-74. En 1990 se emitió la ley de reservas sobre riesgos en curso para seguros de daños y otros ramos, en la que se plasman nuevos porcentajes para los ramos de los seguros de daños.

Como consecuencia del Terremoto de 1976 se trató de reglamentar lo relativo a la operación del seguro de riesgo de terremoto sobre sus coberturas, cúmulos, reaseguro catastrófico y reserva específica, es así como en 1993 el acuerdo gubernativo 198-93 contiene el reglamento que norma todo lo anterior.

El Código de Comercio (Decreto legislativo 2-70) en su artículo 12 dice "Los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, fianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se registrarán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código, en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales.

La autorización para constituirse y operar se registrará por las leyes especiales aplicables a cada caso."

Además de lo anterior se tipifica lo referente a las pólizas (artículo 673, 887 al 891), contratos de seguros (artículo 874 al 1319), obligaciones de las empresas de seguro y de sus asegurados (artículo 892 al 905), nulidad, rescisión y reducción del seguro (artículo 906 al 915).

Por medio del acuerdo gubernativo M. de E. 5-79 nace el reglamento para la aprobación y control de las tarifas de seguros del ramo de daños, el 4 de julio de 1979.

1.6 TERMINOLOGIA APLICABLE A LOS SEGUROS

Seguro: Es un contrato bilateral en el que una de las partes (asegurador), en consideración a un precio (prima), que a ella se le paga, está obligado a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al

realizarse una eventualidad prevista en dicho contrato a la otra persona (asegurado) o bien a una tercera llamado beneficiario (parientes o a sus herederos o cualquier persona designada previamente en el contrato).

Prima : Cuota del seguro, suma de dinero tomada como base para el cálculo del precio de los riesgos que asume el asegurador.

Existen tres clases de primas éstas son :

Prima Pura : es el valor que realmente cuesta asegurar un riesgo.

Prima de Inventario : es la prima pura más los gastos de administración y las ganancias de la empresa aseguradora, pero sin incluir la comisión que se paga a los agentes o corredores de seguros.

Prima Comercial o de Tarifa o de Premio : es la prima que realmente se pagó y está formada por la prima pura, más gastos de administración, comisiones y la cuota de capital invertido.

Póliza : documento donde se estipulan los derechos y obligaciones de los asegurados y de las aseguradoras así como que condiciones tienen que darse para pagarse la indemnización.

CAPITULO II

AGENCIAS Y CORREDORAS DE SEGUROS

2.1 AGENCIAS DE SEGUROS Y FIANZAS:

Para poder verter una definición clara y precisa sobre lo que constituye una agencia de seguros y fianzas, vale la pena revisar lo que dice el Código de Comercio acerca de agentes de comercio en su capítulo II, artículos 280, que textualmente indican lo siguiente:

"Artículo 280.- Agentes de Comercio. Son agentes de comercio, las personas que actúan de modo permanente, en relación con uno o varios principales, promoviendo contratos mercantiles o celebrándolos en nombre y por cuenta de aquellos. Los agentes de comercio pueden ser: 1) Dependientes, si actúan por orden y cuenta del principal, forman parte de su empresa y están ligados a éste por una relación de carácter laboral: 2) Independientes, si actúan por medio de su propia empresa y están ligados con el principal por un contrato mercantil, contrato de agencia.

Los agentes de comercio independientes, también podrán celebrar contratos mercantiles por cuenta propia, para vender, distribuir, promocionar o colocar bienes o servicios en el territorio nacional, cuando así lo haya convenido con el principal.

Son distribuidores o representantes, quienes por cuenta propia, venden, distribuyen, promueven, expanden o colocan bienes o servicios de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, llamada Principal a quien están ligados por un contrato de distribución o representación.

Las disposiciones de este capítulo regirán la actividad de otros agentes que

se dediquen a colocar seguros, contratos de capitalización, de ahorro y préstamo y similares, salvo lo dispuesto en leyes especiales. Por el contrario las disposiciones de este capítulo no serán aplicables a contratos o relaciones de licencias de uso o usufructo de propiedad industrial e intelectual y de franquicias comerciales"

Existe además de lo anterior en nuestra legislación el Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas, que está vigente desde el 13 de marzo de 1973, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 5-73 del Ministerio de Economía, el cual define textualmente en su artículo 1, a los agentes de seguros y fianzas así:

"Son Agentes de seguros o de fianzas aquellas personas que actúan en relación con una compañía de seguros o de fianzas. Los agentes de seguros o de fianzas pueden ser:

- a) Dependiente;
- b) Independiente."

De acuerdo a lo indicado anteriormente se infiere que Agencia o Agente de Seguros son personas dedicadas a la colocación de seguros por cuenta de la aseguradora, teniendo la autorización de la compañía de seguros para realizar contratos de seguros dentro de los límites y condiciones preestablecidos, pudiendo ser: agentes dependientes o independientes.

2.1.1 AGENTES O AGENCIAS DEPENDIENTES:

El artículo 2 del Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas, brevemente define lo que constituye un agente dependiente, a continuación se describe textualmente el artículo en mención:

"Son aquellas personas naturales que hayan celebrado contrato escrito de trabajo para actuar como agentes de una aseguradora o de una

afianzadora."

Quiere decir entonces que Agentes Dependientes son: aquellas personas individuales dedicadas a la venta directa por parte de una sola compañía, por lo general son empleados de venta asalariados o que trabajan por comisión, previo contrato de trabajo escrito que los autoriza para actuar como agentes de una aseguradora.

2.1.1.1 REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE AGENTES O AGENCIAS DEPENDIENTES:

El artículo 3 del acuerdo Gubernativo M. de E. 5-73 establece "Para ser agente dependiente es necesario :

- a) Obtener licencia de la Superintendencia de Bancos ; y,
- b) Celebrar contrato de trabajo con una aseguradora o con una afianzadora"

2.1.2 AGENTES O AGENCIAS INDEPENDIENTES:

El artículo 4 del Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas define a los agentes independientes como:

"Aquellas personas que actúan por medio de su propia empresa y realizan sus actividades de seguros o de fianzas por cuenta de una aseguradora o de una afianzadora, las relaciones en éstas y los agentes se rigen por un contrato mercantil denominado contrato de agencia".

A las personas (individuales o jurídicas) que actúan por medio de su propia empresa y realizan sus actividades de seguros por cuenta de una aseguradora pudiendo ser contratistas independientes que pueden representar a varias compañías de seguros, se les denomina agentes independientes o simplemente agencias de seguros y fianzas. Tienen autorización de la compañía de seguros para obligarlas por medio de contratos de seguros dentro de ciertos límites y condiciones preestablecidas. La Agencia es responsable por

todos sus gastos y típicamente también actúa en funciones de corretaje.

2.1.2.1 REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE AGENTES O AGENCIAS INDEPENDIENTES:

El artículo 6 del Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas estipula los requisitos que a continuación son transcritos textualmente :

- I. "Los agentes independientes que actúan por medio de una agencia organizada en forma de empresa individual, deberán inscribirla en la Superintendencia de Bancos y cumplir con los requisitos siguientes :
 - a) Registrarse en el Registro Mercantil
 - b) Poseer una empresa o establecimiento debidamente registrado en el Registro Mercantil ;
 - c) Celebrar contrato mercantil exclusivamente con una aseguradora o con una afianzadora ; y,
 - d) Mantener en vigor una póliza de fianza de TRES MIL QUETZALES, para responder de los negocios que coloque por cuenta de sus representadas y de los fondos que reciba de los asegurados o afianzados.
- II. Los agentes independientes que actúan como socios de una agencia de seguros o de fianzas organizada como una sociedad mercantil, sólo podrán hacerlo si la agencia está registrada en la Superintendencia de Bancos, para lo cual deberá de llenarse los siguientes requisitos :
 - a) Presentar constancia de su inscripción en el Registro Mercantil ;
 - b) Presentar copia legalizada de su escritura de constitución y copia del contrato de agencia ;
 - c) Demostrar que sus socios administradores o gestores poseen licencia de agentes independientes, extendida por la Superintendencia de Bancos ;
 - d) Que la agencia mantenga en vigor una póliza de fianza de TRES MIL QUETZALES, para responder de los negocios que coloque por cuenta de sus representados y de los fondos que reciba de los asegurados o afianzados."

2.2 CORREDORES DE SEGUROS:

El Código de Comercio da una breve explicación de lo que es un corredor. A continuación se describe textualmente el artículo que lo define:

“Artículo 292.- Corredor. Es corredor el que en forma independiente y habitual, se dedica a poner en contacto a los interesados en la conclusión de un negocio, sin estar ligado a ninguna de las partes por relaciones de colocación, dependencia o representación.

Sin embargo, los preceptos contenidos en este capítulo, no son aplicables a la actividad relacionada con la colocación de pólizas de seguros y fianzas que se normará por la legislación específica”.

El artículo anterior excluye la posibilidad de que en la actividad aseguradora se realice el corretaje, remitiéndolo a la promulgación de una legislación específica que hasta la fecha no se ha emitido. En 1970 cuando se redactó el Código de Comercio no se consideró la existencia de empresas corredoras de seguros en Guatemala, por lo que los legisladores se dedicaron a la transcripción de dicho artículo a título de letra muerta (como es sabido el código en mención, fue una copia casi fiel del Código de Comercio de España). Desde ese entonces hasta nuestros días no existió seguimiento y preocupación por parte de las autoridades responsables para redactar una ley o reglamento que regule las actividades de los corredores de seguros, a pesar del crecimiento y aumento de empresas dedicadas al corretaje de seguros.

“Corredores de seguros: Son por lo general, agentes independientes, que representan a los clientes y no a las compañías. Los corredores pueden presentar a cualquier compañía de seguros las pólizas que ellos han vendido y la compañía puede aceptarlas o rehusarlas. El corredor no es un agente de la compañía y la cobertura sólo entra en efecto cuando la aseguradora la aprueba. Puede solicitar cobertura para su cliente a un agente de la aseguradora.”⁴

⁴ WILLIAMS, Jan R.; HOLZMANN, *Guía de Principios de Contabilidad G.A./ Estados Unidos, 1994. 54.12 p.*

La definición anteriormente dada, resalta el hecho de que el corredor representa al asegurado, es un intermediario en la venta y/o colocación de seguros, facilita la tarea al asegurado y se constituye en un distribuidor de pólizas de seguro. En nuestro país actualmente existen organizados y constituidos en empresas mercantiles, generalmente propiedad de sociedades anónimas reguladas únicamente por el Código de Comercio, y por lo que indica el Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas en sus artículos del 4 al 26, utilizando como base legal para realizar sus operaciones el artículo 23 (Transitorio) del acuerdo Gubernativo número M. de E. 5-73 (que contiene el reglamento de Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas) el cual textualmente dice. "En tanto se dicta la legislación específica para normar la actividad de los corredores de seguros y fianzas, según lo preceptuado por el Artículo 292 del Código de Comercio, un mismo agente, de los no comprendidos en las categorías especificadas en la presente ley, podrá trabajar simultáneamente con varias compañías, siempre que presente constancia escrita de que las mismas han dado su anuencia para tal objeto. En este caso, únicamente estará obligado a obtener una sola licencia, pero deberá llenar el requisito de fianza con cada una de las compañías con quien desee trabajar."

A pesar de que se sustenta el criterio de que en nuestro país realmente no se realiza corretaje de seguros, ni existen corredores de seguros, porque no se configura este contrato ni se cumplen los requisitos legales necesarios, para que se denominen así a los agentes que tienen autorización para promover los seguros de varias o de todas las compañías de seguros y fianzas que funcionan en el país, la definición presentada anteriormente revela muchas de las funciones y actividades que realiza el corredor de seguros, principalmente su relación con una o más empresas de seguros.

Derivado de lo anterior Corredor de Seguros puede definirse de la siguiente manera : Es una persona jurídica organizada como empresa mercantil,

la habilidad necesaria para analizar precios y coberturas acordes a las habilidades y necesidades de sus clientes (asegurados), sirviendo de conexión a las distintas entidades Aseguradoras y Afianzadoras, es un ente totalmente dependiente a cualquier compañía de seguros y fianzas, se considera como una organización en la que existen dirigentes, administradores, profesionales y empleados especializados que estructuran y desarrollan planes y programas de seguros para tener la facilidad de buscar dentro del medio las mejores condiciones para el asegurado sin limitaciones ni compromisos para ninguno.

DIFERENCIAS ENTRE AGENCIAS Y CORREDORAS DE SEGUROS :

Antes de entrar de lleno a las diferencias, vale la pena aclarar que no existe una diferencia tangible entre lo que es agencia y corredor de seguros y fianzas, nuestra legislación únicamente define lo que es agencia de seguros y fianzas no así lo que es corredor, como se puede apreciar en el inciso 2.2.

Aún con lo expuesto con anterioridad puede decirse que existen cuatro principales diferencias agrupándolas de la siguiente manera:

AGENCIA	CORREDORA
Trabaja únicamente con una aseguradora	1. Puede trabajar con una o más aseguradoras
Representa a la aseguradora	2. Representa al cliente
Puede ser empresas jurídicas o individuales	3. Son empresas jurídicas
Existe una relación directa con la aseguradora	4. Existe una relación semidirecta con las aseguradoras
Pueden ser dependiente o independientes	5. Son empresas independientes de la aseguradora

2.4 ANTECEDENTES HISTORICOS

En 1682 en Francia se reglamentó el corretaje de seguros marítimos, se cree que a mediados del siglo XVII se instituyeron los primeros corredores de seguros.

Con el apareamiento de las primeras compañías de seguros en América fueron surgiendo los primeros corredores de seguros esto a finales del siglo VIII, un siglo más tarde se constituyen en empresas bien organizadas, es así como en 1871 se establece en Estados Unidos Marsh and McLennan Co. Inc. En 1953 se fundó en Cali (ciudad Colombiana) la firma de corredora de seguros De Lima & Compañía. En 1974 se organiza en México una de las primeras empresas corredoras profesionales de reaseguro cuyo nombre es Reinmex, S.A.

En la década de los años sesenta en nuestro país las aseguradoras operaban por medio de agentes dependientes y no fue sino hasta el año de 1,967 cuando se organiza la primera compañía de corretaje de seguros independientes la cual se llamó Consultores de Seguros S.A., posteriormente en 1,971 se fundó la empresa Técnicos en Seguros, S.A.

Ya en la década de los años setenta las compañías de seguros promovieron la transformación de agentes dependientes a independientes y desde entonces el monto de las carteras de clientes de las aseguradoras es manejado entre un 90 a 95 por ciento por los corredores y agentes independientes; ya en 1982 se encontraban 245 agentes dependientes y 423 agentes independientes y/o corredores de seguros.

2.5 FUNCIONES DE LAS AGENCIAS Y CORREDORAS DE SEGUROS:

Dentro de las principales funciones se encuentran las siguientes:

- Informar al presunto asegurado respecto a las condiciones del contrato que

ha de suscribir.

- Realizar los cobros de primas, por cuenta de la Aseguradora.
- Verificar que en la póliza emitida concurren las circunstancias precisas para su plena eficacia.
- Facilitar al asegurado la información que solicite sobre cualquiera de las cláusulas de la póliza.
- Prestar al asegurado asistencia y asesoramiento adecuados, en caso de siniestro.
- Responder de las deficiencias o imperfecciones que reduzcan o anulen los efectos de la póliza concertada con su intervención.
- Permitir la colocación de los seguros en empresas aseguradoras que proporcionen una mejor cobertura y primas más justas a las necesidades del asegurado.
- La selección y colocación de un riesgo al menor costo posible y con la cobertura más amplia para beneficio del asegurado.
- Repartir los diferentes riesgos en las distintas compañías y poder ofrecer los mejores planes y programas que todas las aseguradoras mantienen.

2.6 LOS AGENTES Y CORREDORES DE SEGUROS, SU RELACION CON LAS EMPRESAS DE SEGUROS Y FIANZAS, Y LAS VENTAJAS-DESVENTAJAS QUE REPRESENTA ESA RELACION.

Dentro de este contexto existen dos tipos de relaciones :

- 1.Relación laboral
- 2.Relación mercantil

Relación laboral : Como se observó anteriormente existen dos tipos de agentes, los dependientes que guardan una relación directa con la empresa de seguros, relación que se encuentra regida por el Acuerdo M. de E. 5-73, el Código de Trabajo y demás disposiciones de carácter laboral. Además la Superintendencia de Bancos exige la presentación del finiquito, cuando un agente dependiente deja de laborar para una empresa de seguros, esto para

poder extender la nueva credencial para trabajar con otra Aseguradora.

La exigencia del finiquito hace saber con exactitud el desenvolvimiento de la persona con la anterior compañía, cuál ha sido su comportamiento, si no tiene asuntos pendientes con ella.

La ventaja que representa mantener una relación laboral es que los agentes que se dedican al 100% de su producción a la empresa de seguros, lo hacen en forma exclusiva y puede tenerse mejor control sobre los agentes y su producción. Los agentes están obligados a mantener un mínimo de producción y a actuar totalmente de acuerdo a la política de ventas de la compañía de seguros.

Como desventaja de mantener una relación de carácter laboral se puede mencionar: la existencia de un pasivo laboral; y una posible confrontación de carácter laboral.

Relación mercantil: Establecida mediante el contrato mercantil suscrito por la Aseguradora y el agente independiente y/o por el corredor de seguros. La legislación aplicable se encuentra en el Código de Comercio (artículo 280 al 291) y en el Reglamento para Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas (Acuerdo Gubernativo M. de E. 5-73)

Como ventaja se menciona que existe independencia en la contratación de los agentes y las normas que los rigen. No se crea pasivo laboral ni se confrontan problemas laborales. No se pagan prestaciones. Las compañías de seguro tienen más acceso a mercados más amplios como resultado de que los agentes y/o corredores tienen un campo amplio de comerciar el seguro.

La desventaja en esta relación es que las comisiones son más elevadas para los corredores y agentes independientes y en muchas oportunidades existe el pago de bonificaciones por producción y sobre-comisiones.

2.7 BENEFICIOS DEL CORRETAJE PARA LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

Uno de los principales beneficios representa la colocación de pólizas de

seguros y fianzas realizada por empresas debidamente organizadas, que cuentan con el personal especializado necesario, lo cual permite que los asegurados y los aseguradores no derrochen sus recursos financieros, por el contrario sean muy bien aprovechados.

Permite elevar el nivel técnico de los vendedores, mejorando las coberturas para los asegurados, permitiendo una mejora en los precios, fomentando la competencia y el profesionalismo, propiciando la ampliación del mercado.

Se mejora la atención y el servicio al asegurado, en algunos casos los corredores son quienes gestionan ante la aseguradora el pago de los reclamos (indemnización por daños ocurridos por siniestros naturales) y en otros realizan el pago de los reclamos por cuenta de la aseguradora como en el caso de gastos médicos (reembolso de gastos médicos y hospitalarios).

El corretaje garantiza mayor volumen de ventas a las compañías aseguradoras, los clientes se seleccionan mejor lo que proporciona resguardo a los intereses de asegurados y aseguradores.

CAPITULO III

GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO

3.1 EL CONTROL INTERNO

El control interno se ha reconocido desde hace mucho tiempo como fundamental e indispensable en la auditoría moderna, este reconocimiento surgió gradualmente en las primeras épocas de la profesión de contaduría pública y auditoría, conforme los auditores fueron descubriendo que en la práctica fue necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos.

En 1936 el control interno era conocido como sinónimo de verificación, se decía que éste constituía "El conjunto de aquellas medidas y métodos adoptados dentro de una organización y por sí misma, para salvaguardar su efectivo y otros activos de la empresa, como también para verificar la propiedad aritmética de los libros".⁵ En esa época el control interno estaba dirigido principalmente a la prevención y detección de irregularidades.

Actualmente el control interno comprende el plan de organización con todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa (negocio) para: salvaguardar sus activos; promover la eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.

Esta definición reconoce que un sistema de control interno va más allá de los aspectos relacionados directamente con las funciones de los departamentos contable-financiero y auditoría interna. El control interno de un negocio es el

⁵ AICPA. Folleto sobre el Examen de los estados financieros por un auditor Independiente/Guatemala 1936

sistema de organización personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr los tres objetivos fundamentales que son:

- a) la obtención de información financiera correcta y segura,
- b) la protección de los activos del negocio,
- c) la promoción de eficiencia de operación.

En varias publicaciones de libros, textos, pronunciamientos oficiales con relación a la profesión de la Contaduría Pública al respecto del control interno puede observarse una diversidad de definiciones ; sin embargo, la definición de control interno ha ido evolucionando paulatinamente y continuará cambiando, como lo requieran las necesidades tecnológicas así como los esfuerzos para articularlo de la manera más concisa y práctica.

La comprensión del control interno resulta más accesible a través de sus objetivos debido a que el control interno en sí es algo complejo porque abarca tanto a personas, como a la forma en la que están organizadas, a los procedimientos a que sujetan sus acciones y a los mismos actos (hechos económicos) que realizan.

El control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura puesto que la información es un elemento fundamental en la marcha del negocio pues con base en ella se toman las decisiones y formula los programas de acción futuros en las actividades del mismo. Debe igualmente garantizar la protección de los activos del negocio debido a que son éstos los que permiten desarrollar la actividad principal para la que fue creado y las sustracciones, destrucciones y defectos de tales activos repercuten negativamente en el cumplimiento de su fin. El control interno debe promover la eficiencia de operación complementando las labores de los individuos sin duplicarlas y haciendo expeditos los trámites y el servicio.

La auditoría representa un típico proceso de control. La realización de

una auditoría constituye un procedimiento de control. En consecuencia la auditoría en cualquiera de sus modalidades constituye un proceso de control que juntamente con otros controles configura la estructura general de los controles de una organización.

3.2 CLASIFICACION:

En la definición de control interno que se dio anteriormente se incluyen dos aspectos diferentes de control interno que son:

1. Control administrativo y
2. Control contable

1. Control Administrativo: Es también llamado control de operación, porque se refiere a las operaciones y no a la contabilización de esas operaciones. Es el plan de organización y todas las medidas y métodos debidamente coordinados que han sido adoptados dentro de la empresa para promover eficiencia en las operaciones y fomentar adhesión a las políticas administrativas.

En sentido muy amplio, la principal responsabilidad de la dirección de una empresa es ejecutarla con el fin de lograr las mayores utilidades o en el caso de una organización no lucrativa, hacer el mejor uso posible de los recursos disponibles. Para lograr esos objetivos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades de la empresa tales como compras, producción, distribución e investigación. Así también debe implantarlas a través de una apropiada selección, entrenamiento y compensación de personal, informándole de los medios para realizarlas y vigilando su ejecución a través de supervisión y controles operativos.

Los controles operacionales se distinguen del otro tipo de control interno por su propósito principal que es operativo y porque generalmente se ejercen por departamentos de operación más que por los financieros y contables,

algunas veces pueden estar integrados con datos contables o pueden servir para más de un fin.

Para algunos profesionales existe un solo sistema de control interno, que es el Administrativo, y lo definen como el plan de organización que adopta cada empresa, con sus respectivos procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayuda, mediante el establecimiento de un medio adecuado, para el logro del objetivo administrativo de:

- Informar sobre la situación de la empresa (estados financieros)
- Coordinar las funciones de cada departamento
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Verificar si se están logrando los objetivos establecidos.

2. Control Contable: Area relativa a la verificación de la exactitud y confianza de los datos contables, definiéndolos como "aquel control que está diseñado para producir exactitud en los registros y resúmenes de las transacciones financieras realizadas". También se le define como el plan de organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda del activo y la confiabilidad de los registros financieros que están diseñados de manera que proporcionen una seguridad razonable de que:

- Las operaciones se registran como sea necesario y de acuerdo con la autorización general o específica de la gerencia.
- El acceso al activo sólo se permite con la autorización de la gerencia.

Al hablar de registro de las operaciones, se dice que el objetivo del control contable es que las operaciones sean registradas con los importes y en los períodos contables en que se llevaron a cabo y sean clasificadas en las

cuentas apropiadas.

El objetivo de mantener el acceso al activo limitado al personal autorizado es el de salvaguardar el mismo. El acceso incluye tanto el acceso físico directo como el acceso indirecto a través de la preparación o el procesamiento de documentos que autoricen el uso o el traspaso de activos. El número y calidad del personal al cual se autoriza el acceso deberán determinarlos la naturaleza de los activos y su susceptibilidad por errores o irregularidades.

La implementación y mantenimiento de los controles internos contables corresponden claramente al departamento de contabilidad (o finanzas). También es obvio que esos controles son de gran interés para el auditor independiente que debe opinar sobre los estados financieros obtenidos de los registros para cuya protección están diseñados esos controles. Sin embargo, el auditor debe estudiar si algunas fallas de controles contables se compensan con buenos controles operacionales, por verificaciones físicas o por una estricta supervisión general.

Al hablar de control contable interno, conviene distinguir entre controles contables y procedimientos contables. Los controles contables internos, son procedimientos destinados a garantizar la confiabilidad de los datos contables y a salvaguardar los activos. Como ejemplos de procedimientos contables están el registro de los inventarios y la recepción de un determinado artículo, la transcripción u operaciones a los auxiliares y el registro de operaciones al mayor general.

Aunque el control contable interno trata de garantizar la integridad, exactitud, validez y mantenimiento de los datos contables registrados, así como la seguridad del activo, no se pueden garantizar la prevención y detección absolutas de los errores.

3.3 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO:

Para efectos de una auditoría de estados financieros, la estructura de control interno de una entidad consiste de los siguientes elementos:

1. Ambiente de control
2. Sistema contable
3. Procedimientos de control

La división de la estructura de control interno en estos tres elementos, facilita la discusión de su naturaleza y la manera en que el auditor la considera en una auditoría. Sin embargo, la consideración primordial del auditor, es si una política o un procedimiento de la estructura de control interno, afecta las afirmaciones de los estados financieros y no su clasificación en alguna categoría particular.

1. AMBIENTE DE CONTROL:

Denominado se le conoce también con el nombre de entorno de control, representa el efecto que producen varios factores sobre el control interno, los cuales pueden establecer, realizar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicos. Dentro de éstos se puede mencionar:

- La estructura organizativa de la entidad.
- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna (Comité de Auditoría).
- Filosofía y estilo de operación de la gerencia.
- Políticas y prácticas del personal.

El ambiente de control refleja la actitud, conciencia y acciones en general del consejo de administración, la gerencia, los dueños, y otros, en relación a la importancia de control y su incidencia en la entidad, podrá favorecer o

mitigar la efectividad de controles específicos, todo esto dependiendo de la manera en que sea tomado. Por ejemplo : El encargado de reclutar al personal , puede ser una persona no diestra y producir una contratación de una persona incompetente o indigna de confianza en el área de cuentas por cobrar, produciendo ineficacia en los procedimientos de control aunque éstos sean muy buenos.

La estructura Organizativa : Contribuye a un buen ambiente de control interno proporcionar un marco global de trabajo para planear, coordinar y controlar las operaciones. La estructura organizativa de una empresa involucra : determinar la forma y naturaleza de sus unidades organizativas, incluyendo la identificación de funciones relacionadas de administración y los vínculos en la información, y proporcionar bases de asignación de responsabilidades y delegación de autoridad dentro de cada una de la unidades organizacionales.

Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad : La conciencia del control en una entidad podrá reforzarse con la existencia de requerimientos de vigilancia y cumplimiento impuestos por órganos del Estado (legislativos y reguladores). Como ejemplo pueden citarse las revisiones fiscales, exámenes y/o revisiones por entes u organismos bancarios (superintendencia de bancos).

Comité de auditoría : Asume cada vez más el papel importante en la vigilancia de las prácticas de información financiera y contable de una entidad.

Filosofía y estilo de operación de la gerencia : La administración desempeña un papel importante para establecer un ambiente de control favorable dentro de la organización. El ambiente de control se ve afectado de manera adversa cuando la administración no está dispuesta a establecer controles apropiados o no puede adherirse a controles establecidos. La filosofía y estilo de operación de la gerencia podrán

influenciar significativamente en el ambiente de control su enfoque para asumir y vigilar el riesgo de negocios ; el énfasis que ejerce el cumplir con metas de presupuesto, utilidades, financiera. El impacto de estas características podrá tener mayor significado cuando la administración se encuentra controlada por una o pocas personas.

Políticas y prácticas del personal : Para que exista un adecuado ambiente de control, la calidad y la integridad del personal encargado de conducir las políticas y los procedimientos deberá ser lo primordial. El personal deberá ser contratado en cantidad suficiente y se le debe tener asignados los recursos suficientes para descargar sus responsabilidades asignadas.

Las personas en puesto de responsabilidad tales como gerentes, jefes de departamentos y cajeros deberán ser personas que tengan el entrenamiento y la experiencia para desempeñar de manera eficaz y económica sus responsabilidades asignadas. Por ejemplo, sería ineficaz y aventurado contratar a un contador sin experiencia como contralor de una empresa, así como no sería económicamente apropiado emplear a un contador público con experiencia como auxiliar de cuentas por pagar.

Además de estar capacitado, el personal deberá adherirse a elevadas normas y éticas. La capacidad y la integridad del personal dependen en alto grado de las políticas y procedimientos de la empresa relacionadas con la contratación, adiestramiento, compensación, evaluación y promoción.

2. SISTEMA CONTABLE:

Consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un sistema contable adecuado, toma en cuenta el establecimiento de métodos y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones.

- Registran el adecuado valor de las operaciones en los estados financieros.
- Determinan el período en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente.
- Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.

Para el control de cualquier operación es fundamental un plan sistemático. La mayoría de los contadores aceptan que el sistema contable de la partida doble es una necesidad básica para todas las empresas, a menos que sean demasiado simples. Mientras más explícitamente se defina una operación, más fácil será llevarla a cabo en forma confiable y controlada. Idealmente, todo el personal que intervenga en una operación debería saber exactamente lo que debe hacer y lo que no debe hacer en cualquier caso, incluso ante operaciones anormales, no autorizadas, incompletas o errores. Sin sistemas, el control es imposible, o en el mejor de los casos infinitamente más difícil y el peligro de desfalcos es más grande. En consecuencia, el sistema mismo es probablemente el control fundamental y mientras más efectivo sea, más efectivos serán otros controles alrededor de la operación.

Debe ser evidente que el centro de un sistema contable está en las transacciones, siendo éstas el intercambio de activos y servicios entre la empresa y terceros, así como dentro de la propia entidad al transferir o usar activos.

El sistema contable de una empresa deberá proporcionar un rastreo completo de transacciones o de auditoría para cada operación. Dicho procedimiento constituye una cadena de evidencias proporcionadas por codificaciones, referencias cruzadas y documentación que conectan saldo de cuentas y otros resultados resumidos con datos de transacciones originales. El rastreo de transacciones es básico tanto para la

administración como para los auditores .

3. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL:

Son aquellos procedimientos y políticas adicionales al ambiente de control y al sistema contable, establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.

Por lo general podrán catalogarse como procedimientos de control los siguientes:

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas las responsabilidades de autorizar las transacciones, registrarlas y custodiar los activos.
- Diseño y uso de los documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones.
- Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de activos y registros.
- Arqueos independientes de desempeño y evaluación debida de cifras registradas, por ejemplo: arqueos administrativos, conciliaciones, comparación entre activos y contabilidad registrada, controles por medio de programas de computadora.

Procedimientos de autorización: El objetivo importante de estos procedimientos es asegurarse de que las transacciones sean autorizadas por personal administrativo que actúe dentro del alcance de su autoridad. Las autorizaciones pueden ser generales o específicas. Las primeras se relacionan con las condiciones generales bajo las cuales se autorizan las transacciones, tales como listas de precios estándar para los productos y políticas generales de crédito respecto a las ventas al crédito. Las autorizaciones específicas se relacionan con otorgar autorizaciones sobre una base de casos individuales. Esto puede ocurrir, por ejemplo, en

transacciones que no sean de rutina ; fuertes desembolsos capitalizables con respecto a adquisiciones de activo fijo, a la emisión de acciones en aumentos de capital social, podría ser el caso. La autorización específica podrá aplicarse también a transacciones de rutina que exceden los límites prescritos por la administración, como concesión de crédito a un cliente que no satisface ciertas condiciones específicas debido a circunstancias especiales.

Existe una diferencia importante entre la autorización de la administración de una transacción y la aprobación que hace el empleado. Actuando dentro de los límites de políticas de crédito autorizadas, un ejemplo sería el personal del departamento de crédito que podrá aprobar los créditos a un grupo de clientes distinguidos.

Segregación adecuada de funciones : En esta categoría de procedimientos de control se encuentra la asignación de responsabilidades respecto a una transacción, de manera que la actuación de una persona automáticamente proporcione la verificación del trabajo desarrollado por uno o más empleados. El objetivo principal de la separación de funciones es la prevención y pronta detección de errores o irregularidades en la realización de responsabilidades asignadas. Se considera que las funciones son incompatibles, desde un punto de vista de control, cuando una persona pueda cometer errores o irregularidades en el curso normal de sus funciones que no se puedan detectar por medio de una estructura de control interno.

La aplicación básica de separación de funciones es la responsabilidad para realizar una transacción, registrarla y mantener custodia del activo, la cual deberá asignarse a diferentes departamentos y personas. En el caso de transacciones de compras, el personal del departamento de

compras deberá efectuar la compra, el de contabilidad registrar los bienes recibidos y el de almacenes asumir la responsabilidad por la custodia de las mercancías. Antes de contabilizar la compra, el personal de contabilidad deberá asegurarse que la compra fue autorizada y que los bienes ordenados fueron recibidos. El asiento contable, a su vez, proporciona una base de control de los bienes que se encuentran en el almacén.

La segregación de funciones también se aplica a los diversos pasos que se forman para la ejecución de una transacción de ventas en una empresa industrial, por ejemplo : diferentes departamentos o personas serán los responsables de autorizar la venta, surtir el pedido, embarcar los artículos y facturar al cliente. De manera similar, para registrar una transacción, diferentes personas deberán llevar el mayor general y el registro auxiliar por cliente.

El implementar la separación de funciones resulta ser más difícil en una empresa pequeña que en una grande a causa de la menor cantidad de empleados. Sin embargo, en dichas empresas es bastante común que el dueño desempeñe un papel importante en el negocio. Por lo tanto, podrá realizar tareas específicas que puedan conducir a una adecuada separación de funciones. De manera alternativa, los dueños podrán ejercer una supervisión más estrecha e inspección del trabajo de los empleados para compensar la inadecuada separación de funciones.

Diseño y uso de documentos y registros : estos proporcionan la evidencia de la realización de transacciones, así como el precio, naturaleza y términos de las transacciones. Las facturas, los cheques, los contratos y las tarjetas de tiempo son ilustrativos de tipos comunes de documentos. Cuando están debidamente firmados o sellados, los documentos proporcionan una base para establecer responsabilidad para ejecutar y

registrar transacciones. Los documentos prenumerados son útiles para mantener control y para fijar responsabilidades. La numeración previa sirve para asegurar que todas las transacciones han sido registradas, y que ninguna transacción sea registrada más de una vez. Cuando existe prenumeración, será necesario que se conserven todos los documentos invalidados.

Los procedimientos de documentación deben proporcionar una elaboración oportuna de documentos por el personal de operaciones a medida que las transacciones sean ejecutadas. El registro de transacciones se facilita cuando los documentos son rápidamente transferidos al departamento de contabilidad. Los documentos deberán de archivarlos posteriormente de una manera ordenada.

Los registros incluyen las percepciones de los empleados, que muestran salarios acumulativos para cada uno, y también se pueden considerar como registro los relacionados con los inventarios. Otro tipo de registro lo constituyen los resúmenes diarios de documentos emitidos tales como : cheques voucher, facturas, vales, etc. Los resúmenes se comparan en forma independiente a las sumas de asientos cotidianos correspondientes, para asegurarse que todas las transacciones hayan sido registradas. Una nomenclatura de cuentas y un manual de procedimientos contables también se consideran importantes. El primero proporciona la base para una adecuada clasificación de las transacciones. Los segundos se relacionan con el procedimiento oportuno de documentos dentro del departamento de contabilidad. Un manual de procedimientos contables contiene instrucciones para el registro y pase de transacciones. Un ejemplo, podría ser que un supervisor de contabilidad revise periódicamente los asientos de diario con el objeto de evaluar la corrección de la clasificación de las cuentas, y que todos los documentos

prenumerados sean incluidos en el diario.

Medidas de seguridad sobre el acceso a registros y activos : Este tipo de controles se consideran esenciales para salvaguardar los activos. Acceso significa tanto físico directo a los activos como acceso indirecto a través de la preparación o procesamiento de documentos tales como órdenes de venta y comprobantes que autorizan el uso o disposición de los activos.

El acceso directo se evita por medio de controles físicos. Estos controles se relacionan primordialmente con medios de seguridad y medidas para la salvaguarda de activo, registros contables y formas preimpresas no utilizadas. Los medios de seguridad incluyen caja fuerte protegida contra incendio y almacenes debidamente cerrados ; asimismo, rentar bóvedas de depósito bancario y almacenes generales autorizados. Las medidas de seguridad vale permitir el acceso a áreas de almacenamiento sólo a personal autorizado.

Al determinar qué personas deben estar autorizadas para tener acceso a activos específicos y registros contables, es necesario tomar en consideración la naturaleza de los activos y registros y su susceptibilidad de pérdida a través de errores e irregularidades (riesgos inherentes).

Generalmente, entre mayor sea el riesgo inherente, deberá estar más restringido el acceso.

Controles físicos también comprende el empleo de equipo mecánico eléctrico al realizar transacciones. Por ejemplo, las cajas registradoras ayudan a asegurar que todas las transacciones de entradas de efectivo hayan sido realmente recibidas y proporcionan un control contundente dentro del propio equipo respecto a las entradas diarias. Cuando se utiliza equipo de procedimiento electrónico de datos, el acceso al computador, a los registros computados y a los archivos de datos y programas, deberá ser o estar restringido al personal.

Arqueos y/o verificaciones internas : Abarca las revisiones independientes

(o verificaciones) que hace un tercero respecto a la calidad de actuación de un empleado, y la corrección de los documentos de las cifras registradas e informes. La verificación interna independiente incluye :

- Conciliación de los saldos de las cuentas de control con la suma de los registros auxiliares.
- Comparación de los activos existentes con los saldos registrados, como en el caso de recuentos físicos de inventarios y arqueos de caja.
- Verificaciones aritméticas de las facturas de venta, comprobantes y cálculos de nóminas.

Al detectarse o descubrirse errores cuando se realiza la verificación deberá de comunicarse rápidamente a los empleados involucrados. Los errores recurrentes e importantes y todo tipo de irregularidades deben ser comunicados a la gerencia.

La verificación interna independiente podrá aplicarse a los dictámenes. Como por ejemplo, el gerente de crédito podrá examinar el análisis de antigüedad de saldos de clientes en cuanto a totalidad y razonabilidad. De manera similar el gerente de ventas, quien proporcionó los datos para obtener un reporte de ventas generado en computadora, será capaz de verificar la corrección de los listados comparándolos con los datos de entrada que sirven de control.

3.4 ESTUDIO DEL CONTROL INTERNO.

El estudio del control interno es uno de los objetivos del auditor para establecer la confianza que pueda depositar en la estructura de control de una empresa. Se dice que es el primer paso que debe tener el auditor. Estudiar significa analizar e investigar en forma detenida los componentes y los procedimientos de control interno existente, así como conocer a fondo la empresa por medio de los controles.

Al estudiar el control interno el auditor puede verificar el cumplimiento de

los procedimientos de control establecidos, esto puede realizarse a través de las denominadas pruebas de cumplimiento, cuyo propósito es confirmar si los procedimientos de control necesarios para alcanzar los objetivos específicos de control están siendo aplicados conforme a lo establecido.

Algunos aspectos de control contable requieren procedimientos que no son necesariamente requeridos para la ejecución de las transacciones. Esta clase de procedimientos incluyen la aprobación o revisión independiente de los documentos que respalden las transacciones.

Los métodos más comunes para efectuar el estudio del control interno son los siguientes:

- a) METODO DESCRIPTIVO
- b) METODO DE CUESTIONARIOS
- c) METODO GRAFICO

a) METODO DESCRIPTIVO

También llamado narrativo, consiste en hacer una descripción narrativa de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y se relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. Consiste también en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Es decir, es la formulación de memoranda donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo.

El método es detallado y analítico, siendo ideal para aplicarlo a pequeñas empresas que cuentan con un bajo volumen de operaciones. También es aconsejable en empresas que cuentan con un control interno deficiente que haga necesario realizar una descripción detallada de las operaciones que se realizan.

b) METODO DE CUESTIONARIOS

Este procedimiento consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que demuestren una fortaleza o bien una deficiencia.

c) METODO GRAFICO (gráficas de flujo o flujogramas)

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas); dichos dibujos pueden representar departamentos, formas, archivos, etc. y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones.

En la práctica resulta más conveniente el empleo mixto de los tres métodos ya que de este modo se logran mejores resultados y más completos soportando las conclusiones.

El estudio del control interno consta en conclusión de dos fases: la **investigación** (que se realiza con los funcionarios y empleados para describirlos, graficarlos o resolver el cuestionario) y el **estudio real de la operación** (para ver si efectivamente responde a lo deseado en la investigación).

Otro procedimiento de auditoría adecuado para el estudio del control, puede ser el de rastreo de puntos de control, basado en:

- El seguimiento de los puntos de control en forma secuencial.
- La comparación del comportamiento del punto de control contra los parámetros de eficiencia establecidos.
- Analizar si existió falla o error.

3.5 EVALUACION DEL CONTROL INTERNO:

La evaluación del control interno es la **conclusión a que se llega**, el juicio que se forma en la mente del auditor al recibir los resultados del estudio del control interno, se puede decir que es la impresión que se fija en la memoria del auditor respecto de si el control interno es bueno o defectuoso, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

La evaluación de la estructura de control interno por parte del auditor establece en primer término la ecuación de la auditoría, esto es: la medida en que puede confiar en la evidencia primaria de las cuentas. La forma en que el Contador Público resuelve si el control interno es razonable o insuficiente, es en principio, por la comparación de estándares ideales de control interno vigente. Esto hace particularmente importante que el Contador Público tenga conocimiento de la teoría de un buen control interno en sus actividades específicas.

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, la cuales tienen como finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones. Existen varias formas de poder evaluar el control interno, pero la mejor manera es a través de la identificación de los ciclos de transacciones, dado que es el predominante en la práctica actual:

3.5.1 EVALUACION DEL CONTROL INTERNO POR CICLOS DE TRANSACCIONES

Las características deseadas para controlar el ambiente de control son:

- a) Conciencia de la presencia de controles
- b) Actitud positiva del personal que participa en el proceso de control
- c) Disciplina dentro de la organización que asegure que las actividades están controladas.

Por no ser tangibles ni cuantificables, es difícil medir cada una de estas características en el proceso de evaluación, por lo que es necesario **identificar en cada uno de los ciclos de transacciones aquellos controles administrativos** que establecen un control sobre el ambiente de control, influyen en los procedimientos de control, y facilitan el logro de los objetivos de control.

La auditoría por ciclos o auditoría del flujo de transacciones es una metodología basada en el análisis de riesgos de los ciclos naturales de actividades de cada empresa. Utilizando esta auditoría, se agrupan las transacciones en ciclos lógicos de actividades económicas, lo cual facilita relacionar los controles y riesgos, para posteriormente desarrollar los procedimientos de auditoría apropiados con el menor costo posible, que responda a los controles y riesgos de cada situación.

La auditoría del flujo de transacciones constituye un enfoque orientado a evaluar los riesgos resultantes de la revisión del control interno. La simplificación resultante de agrupar funciones y sistemas en ciclos del negocio, combinada con el desarrollo del objetivos de control interno para cada ciclo, posibilita una mejor evaluación del control interno de una empresa sobre el flujo de las transacciones hacia los estados financieros.

Un ciclo de transacciones consiste en eventos económicos similares que se convierten en transacciones a ser procesadas en los sistemas contables. Considerando estas transacciones, como hechos económicos a los que se les reconoce que tienen un efecto sobre los estados financieros de una entidad y que se presentan en una forma en que puede codificarse y aceptarse para procesamiento en los sistemas de contabilidad.



El uso de los ciclos provee un esquema significativo para revisar los controles internos sin necesidad de caer en el análisis detallado de sistemas individuales, procedimientos, técnicas y métodos de proceso. Por consiguiente, el enfoque de los ciclos puede utilizarse para simplificar la revisión de los controles en el caso de negocios complejos.

Todo ciclo ejecuta más de una función interrelacionadas entre sí. Función es toda tarea ejecutada dentro de cada ciclo de transacciones para reconocer, autorizar, procesar, clasificar, controlar, verificar e informar sobre el procesamiento de transacciones relacionadas lógicamente dentro de un sistema.

Para aplicar la auditoría por ciclos en forma efectiva se agrupa en varios ciclos las actividades que tienen un impacto económico en las operaciones. Estos ciclos de acuerdo al tipo de empresa pueden identificarse en :

Ciclo de egresos-compra (de compra y pago)

Ciclo de egresos nómina (de mano de obra-contratación y pago)

Ciclo de conversión-inventarios (de inventarios y costos de producción)

Ciclo de ingresos (de venta y cobro)

Ciclo de información financiera.

Ciclo de tesorería.

Los ciclos anteriormente definidos, no identifican (no tienen la intención de hacerlo) unidades, departamentos administrativos, sino más bien analizar la suficiencia de los controles internos, plasmados en cada unidad o departamento.

3.5.2 METODOS PARA SU EVALUACION:

Al realizar el examen del control interno y sus conclusiones, el auditor debe plasmarlo en sus papeles de trabajo con la finalidad de:

- a) "Que el auditor debe obtener el conocimiento suficiente de la estructura

del control interno, para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas".⁶

- b) Fundamentar el alcance o extensión de sus pruebas de auditoría, así como la oportunidad de las mismas.
- c) Probar su estudio en caso de conflictos.
- d) Facilitar el trabajo de posteriores auditorías.
- e) Auxiliar la supervisión del trabajo de los ayudantes, etc.

3.6 OPORTUNIDAD Y ALCANCE

3.6.1 OPORTUNIDAD

Teóricamente el estudio y evaluación del control interno debe hacerse antes de planear la auditoría ; sin embargo, razones de orden práctico imponen en ocasiones la necesidad de hacerlo durante el desarrollo mismo del trabajo de auditoría.

3.6.2 ALCANCE

Respecto del alcance en el estudio del control interno existen posibilidades que lo determinan ; cuando se efectúa auditoría por primera vez a una empresa determinada, resulta conveniente efectuarlo totalmente, abarcando todos los aspectos posibles en relación con el trabajo de auditoría; en subsecuentes auditorías puede prepararse un plan rotativo ; es decir, examinar en un año unos aspectos y en el año siguiente los restantes, complementando siempre con ratificaciones generales a los aspectos en los que no se profundiza por el conocimiento anterior, o en los que hubieren mostrado cambios.

El control interno comprende:

- A) La responsabilidad de la administración en mantener un sistema de contabilidad adecuado, que incorpore controles internos apropiados al

⁶ INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y ADITORES, *Norma de Auditoria No. 14/ Guatemala 1992.* 43 p.

- tamaño y naturaleza de la empresa, y
- B) El deber del auditor:
- Adquirir la comprensión del sistema de contabilidad y de sus controles internos, y
 - Estudiar y evaluar la operación de controles interno implantados por la administración.
- C) El control interno contable, relacionado directamente con:
- La protección del patrimonio y
 - La confiabilidad de los datos contables
- D) El control interno administrativo, relacionado principalmente con:
- La eficiencia de las operaciones, y
 - La adhesión a las políticas gerenciales.

Los elementos individuales del sistema de control interno se denominan **“Controles internos”**, y al sistema **“Control Interno”**

CAPITULO IV

ESTUDIO Y EVALUACION GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS

4.1 ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS.

De acuerdo a los lineamientos plasmados en el capítulo anterior, a continuación se procede a determinar la estructura de control interno de una empresa dedicada al corretaje de seguros, cuyo nombre hipotético es Corredora de Seguros, S.A.

4.1.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La empresa Corredora de Seguros, S.A. se dedica exclusivamente a la administración y servicio de programas de seguros. Actúa en relación con las 14 aseguradoras y 5 afianzadoras existentes en el país, presta asesoría en contratos de programas de seguros, proporciona a los clientes la metodología necesaria para poder negociar ante las compañías de seguros, costos, términos y condiciones de las primas de seguros.

Fue fundada el 01 de abril de 1970, actualmente está constituida como una empresa dedicada al corretaje de seguros en Guatemala e inclusive en el área centroamericana con una red de oficinas en El Salvador, Honduras, Costa Rica y Nicaragua. Es además representante de organizaciones mundiales de corretaje de seguros.

Proporciona los siguientes servicios:

- Diseño y análisis de programas de seguros a las necesidades de los clientes contratantes.



- Cobro y administración de primas.
- Servicio de reclamo por siniestro.
- Negociaciones de reclamos ante las aseguradoras y otros entes interesados.

Actualmente consta de tres áreas las cuales son:

- Area de Seguros contra Daños
- Area de Seguros de Vida
- Area de Apoyo.

Area de Seguros contra Daños :

A su vez se divide en dirección ejecutiva, nueve unidades (denominadas unidades técnicas), un departamento de reclamos, un departamento de inspecciones y uno de reaseguros.

Area de Seguros de Vida :

Cuenta con una dirección ejecutiva, cinco departamentos y dos departamentos de reclamos.

Area de Apoyo :

Constituida por los departamentos de administración : Tesorería, Cobros, Administrativo, Contabilidad, Computación, Recursos Humanos y Contraloría.

4.1.2 TAMAÑO Y ORGANIZACION DE LA EMPRESA

La empresa cuenta actualmente con más de ciento sesenta empleados en Guatemala y alrededor de cien en el área centroamericana. Fue constituida como una empresa de tamaño mediano de acuerdo a su personal y con un capital en giro de aproximadamente seis millones de quetzales. De acuerdo a su capital y liderazgo en el mercado se cataloga como una empresa grande.

La empresa se encuentra estructurada de la manera siguiente:

GERENCIA GENERAL

Se encuentra formada por el Gerente General, en ella se toman las más delicadas decisiones de la empresa.

GERENCIA DE DAÑOS Y GERENCIA DE VIDA

Se encargan de vigilar cada uno el funcionamiento de los departamentos según el ramo que representan, así por ejemplo: La Gerencia de Daños se encarga de establecer las normas y procedimientos relativos a la colocación y venta de los seguros contra daños, delega funciones en departamentos denominados técnicos, en el departamento de reclamos y en el departamento de inspecciones ; y la Gerencia de Vida tiene a su cargo los departamentos de vida y de previsión social.

DEPARTAMENTOS TECNICOS DE DAÑOS

Estos departamentos se dedican al diseño de los programas de seguros más adecuados a las necesidades de los clientes (asegurados) y tratan de obtener las mejores condiciones de contratación con las aseguradoras.

Estos departamentos se encargan de diseñar programas de seguros con nuevas formas de cobertura.

La contratación de los seguros de daños (seguros contra incendio, de automotores etc.) se realizan en estos departamentos, asimismo se encargan de revisar las pólizas de los clientes emitidas por parte de la aseguradora para que éstas cumplan con los exigencias demandadas por los clientes (asegurados).

DEPARTAMENTO DE RECLAMOS DE SEGURO DAÑOS

A este departamento corresponde la realización del trámite y el seguimiento de todo tipo de reclamo contra daños, cuenta igualmente con un servicio jurídico en caso de que exista un percance como un accidente automovilístico, robo o deterioro de cualquier bien asegurado.



DEPARTAMENTO DE INSPECCIONES

Encargado de efectuar inspecciones físicas de las localidades de los clientes (asegurados), como por ejemplo almacenes, bodegas, ingenios etc., con la finalidad de establecer los eventuales riesgos así como el impacto financiero de los mismos. También elabora informes sobre la situación de cada empresa.

DEPARTAMENTO DE REASEGURO

Se encarga de colocar reaseguros de empresas interesadas con el objeto de obtener las mejores condiciones del mercado, no sólo nacional sino internacional.

DEPARTAMENTO DE SEGUROS DE VIDA Y BENEFICIOS DE PREVISION SOCIAL

Es una división encargada de prestar asesoría sobre programas de beneficio y previsión social, asesora a clientes con el diseño y administración de programas, tales como seguros colectivos, planes de pensiones, diagnóstico y recomendaciones de beneficios para empleados o cualquier otro tipo de política que tienda a regular las acciones entre la empresas y sus empleados. Se encuentra dividida en cinco departamentos.

DEPARTAMENTOS DE RECLAMOS VIDA

Existen en el ramo del seguro de vida dos departamentos de reclamos, uno que realiza el reclamo de gastos médicos y de vida bajo el sistema tradicional; es decir, se tramita el reclamo por medio de la empresa Corredora de Seguros, S.A. y el otro, el departamento de reclamos de proveedores pactados en los que hospitales y/o doctores tramitan el pago de los reclamos y no los asegurados.

DEPARTAMENTOS DE APOYO

Denominados así por la función de servicio que prestan a los demás departamentos (en otras empresas se les denomina departamentos de

administración o administrativos) de la empresa.

DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA

Tiene bajo su responsabilidad la fiscalización y supervisión, análisis y diseño de sistemas operativos de la empresa.

DEPARTAMENTO FINANCIERO (CONTABILIDAD)

A este departamento corresponde la tarea de administrar, salvaguardar, registrar y contabilizar toda transacción.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Es el encargado de prestar el servicio de asistencia a cada departamento, de igual forma de velar por el mantenimiento de mobiliario y equipo (tales como escritorios, teléfonos, etc.), el mantenimiento de locales de oficina y realiza también la función de un departamento de compras (atender requisiciones de papelería, de útiles de oficina, impresión de formas y formularios, etc.)

DEPARTAMENTO DE COBROS

Departamento encargado del cobro de primas de seguro a los clientes (asegurados) por cuenta de la aseguradora.

DEPARTAMENTO DE TESORERIA O CAJA

Recibe del departamento de Cobros los pagos de los asegurados, depositándolos, para que posteriormente sea trasladado (pago) a las distintas aseguradoras.

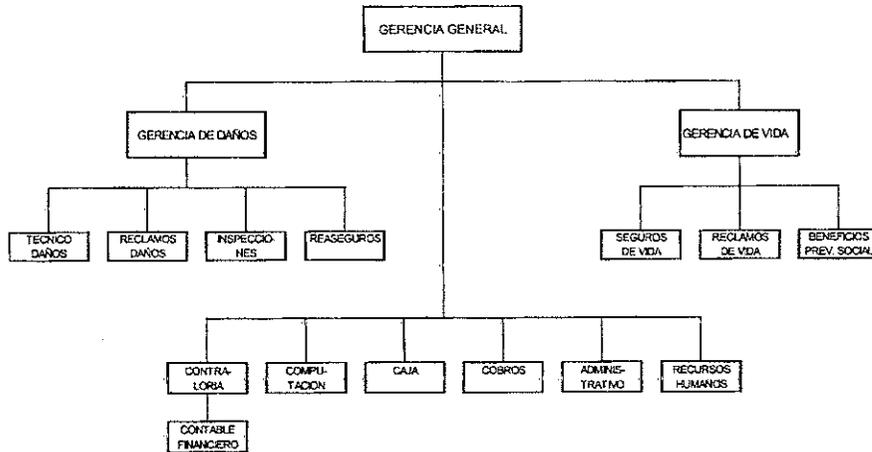
DEPARTAMENTO DE COMPUTACION

Corresponde a este departamento archivar todo tipo de información de importancia interna así como externa (clientes). Es el encargado de mantener la compilación de los registros derivados de las operaciones realizadas por los distintos departamentos.



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS:

Departamento encargado de contratación, reclutamiento y capacitación del personal.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS, S.A.

4.1.3 LEYES QUE LA REGULAN:

Como empresa mercantil se encuentra regida por el **Código de Comercio** decreto 2-70 y sus modificaciones especialmente la contenida en el decreto 8-98 en lo referente a **Agentes de Comercio**, así también por el reglamento para **Agencias y Agentes de Seguros y Fianzas** (Acuerdo Gubernativo del Ministerio de Economía 5-73). Las anteriores leyes y reglamentos norman lo concerniente a sus operaciones y transacciones ya sea con aseguradoras, como con sus clientes. Además de las regulaciones anteriormente descritas la empresa está sujeta a las leyes fiscales siguientes: **Código Tributario** decreto 6-90 y sus reformas, **Ley del Impuesto Sobre la Renta** decreto 26-92 y sus reformas, **Ley del Impuesto al Valor Agregado** decreto 27-92 y sus reformas, **Ley del Impuesto de Timbres Fiscales** decreto 37-92, **Ley de Empresas Mercantiles y Agropecuarias** decreto 32-95 y sus reformas, **Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros** decreto 26-95.

4.1.4 ENTORNO:

De acuerdo a la definición presentada en el capítulo II, el entorno de esta empresa lo constituyen: el cliente (asegurado) a quien representa, la aseguradora (emisor-vendedor del seguro) de quien recibe sus principales ingresos (comisiones) y los proveedores de bienes y servicios.

4.1.5 ELEMENTOS DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS

En el capítulo anterior se estableció en qué consisten los elementos de la estructura de control interno en una entidad de este tipo, por lo que a continuación se procede a especificar cada elemento que compone la estructura de control de la empresa objeto de estudio.

AMBIENTE DE CONTROL

Para la determinación de este elemento de control se elaboró un cuestionario, además se realizó una visita a la empresa para observar algunos procedimientos de control utilizados por la gerencia.

A continuación se encuentra el cuestionario que fue elaborado para familiarizarse con el entorno de control de la empresa :

PREPARADO POR [Firma] FECHA 30/06
 REVISADO POR [Firma] FECHA 07/07

CORREDORA DE SEGUROS, S.A.
 Cuestionario de control interno-Auditoría del ambiente de control

	Sí	No	Comentarios
1. ¿Existe organigrama de la empresa?	✓		No se encuentra claramente definido
2. ¿Se tienen definidas claramente las responsabilidades de:			
- Cada unidad y/o departamento?		✓	No existe un manual que identifique donde empieza y termina la responsabilidad.
- Del Contralor ?	✓		
- Del departamento de contabilidad ?	✓		
- Del departamento de Cobros ?	✓		
3. ¿Tiene la entidad:			
-Un reglamento interno de trabajo ?		✓	En años anteriores existía ún-
-Un código de conducta?		✓	camente un documento donde se describían brevemente
-Tiene manuales de trabajo en cada departamento?		✓	las reglas de la empresa.
4. ¿Participa adecuadamente la administración en el diseño y aprobación de cambios dentro de la estructura de control?	✓		La administración realiza los cambios, sin que haya supervisión posterior que permita verificar si realmente se están llevando a cabo
- Está vigilada adecuadamente la estructura?		✓	y cumpliendo cada procedimiento establecido
- Existe un seguimiento adecuado sobre incumplimientos con los controles		✓	

	Si	No	Comentarios
5. ¿Existe un sistema presupuestal? - ¿Se elaboran reportes presupuestales sobre una base oportuna? - ¿Existe un seguimiento de la administración respecto a resultados presupuestales?	✓		El contralor realiza presues- tos, en forma mensual y anual, ningún departamen- to suministra información alguna.
6. ¿Existe un departamento de auditoría interna? En caso afirmativo, considera usted que los auditores sean: - Objetivos - Competentes En caso negativo, ¿quién cumple la función de supervisión y vigilancia? - El contralor - Departamento de contabilidad		✓	
- Auditoría Externa	✓		Se dedica a la conciliación de comisiones, registro de pólizas contables, no tiene autoridad para vigilar y supervisar
7. Las políticas de personal garantizan la adecuada: - contratación - adiestramiento - supervisión - evaluación		✓	La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos y uno de capacitación, el primero se encarga de contratar al personal y el segundo de adiestrarlo sin que haya supervisión ni evaluación del personal
8. ¿Existe baja rotación en: - la administración? - el personal?	✓	✓	
9. ¿Existe supervisión por algún órgano externo : - Superintendencia de bancos? - Superintendencia de administración tributaria? - Aseguradoras?		✓	La ley de seguros y otras no la obligan

En el cuestionario presentado con antelación se observó el diseño y

operación del ambiente de control determinándose lo siguiente :

- La empresa sí cuenta con una estructura organizativa (ver punto 4.1.2) ; sin embargo, se pudo constatar la falta de un organigrama que presente claramente las líneas de responsabilidad y jerarquía por departamento, además los existentes no han sido autorizados y revisados por la gerencia, ni son conocidos por el personal .
- No existen manuales, códigos y/o reglamentos que plasmen las responsabilidades por departamento y por puestos de trabajo. (Delegaciones claras por medio escrito de las funciones de cada departamento)
- La administración interviene en los cambios estructurales de la empresa, pero, no supervisa, ni vigila constantemente el mantenimiento de las estructuras de control interno.
- El presupuesto como herramienta de control debe ser con la plena participación de todos los departamentos y especialmente con el patrocinio de la administración (gerencia) y no simplemente un reporte financiero que muestre los probables ingresos y gastos en forma mensual o anual.
- Existen dentro y fuera de la empresa órganos de control (Contraloría y auditoría externa), que podrían supervisar y evaluar los procedimientos de control interno en toda la empresa, y no concretarse a la auditoría de estados financieros.
- De índole fiscal y mercantil la empresa se encuentra regulada por una serie de leyes y reglamentos que determinan su funcionamiento (ver punto 4.1.3) existen también regulaciones y/o revisiones periódicas por parte de las aseguradoras.

SISTEMA CONTABLE

Para descubrir este elemento dentro de la empresa fue necesario entrevistar al contador de la empresa por medio de un cuestionario, el cual se muestra a continuación:

PREPARADO POR [Firma] FECHA 30/06
 REVISADO POR [Firma] FECHA 07/07

CORREDORA DE SEGUROS, S.A.
 Cuestionario de control interno-Auditoría de sistema contable

	Sí	No	Comentarios
1. ¿El personal de contabilidad está: -capacitado? -debidamente supervisado?	✓ ✓		
2. ¿Existe baja rotación del personal de contabilidad?		✓	La distribución de funciones no permite que la haya
3. ¿La confiabilidad del sistema de contabilidad se evidencia debido a: -Baja frecuencia en ajustes de auditoría -Baja frecuencia de ajustes mensuales y anuales por parte del personal de contabilidad?	✓		Existe una falta de seguimiento en las cuentas
4. ¿Existe un manual contable para registrar las operaciones y guardar uniformidad?		✓	El prototipo aún se encuentra en elaboración pendiente de autorizar.

Cabe mencionar que este cuestionario sirvió para tomar una idea general del sistema contable de la empresa, mismo que será analizado en el siguiente capítulo. El personal del departamento de contabilidad se encuentra capacitado, a pesar de eso sí existen ajustes contables frecuentes y no hay un manual que permita supervisar adecuadamente el desempeño de los empleados del departamento.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Para estudiar los procedimientos de control de la empresa Corredora de Seguros, S.A. fue necesario detallar cada ciclo de transacciones que integran los procesos más importantes de la empresa, se utilizaron los métodos

narrativo y de cuestionario para lograr documentar la evaluación de este elemento de control.

CICLOS DE TRANSACCIONES DE LA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS:

Existen cinco ciclos de transacciones definidos los cuales son:

a) CICLO DE TESORERIA (COBROS POR CUENTA AJENA)

En este ciclo se encuentra el cobro realizado por la empresa en nombre de la aseguradora. Los ingresos (entradas) que representan las primas pagadas por los asegurados y los egresos (salidas) que no es más que el pago que realiza la empresa por cuenta de los asegurados a las aseguradoras. Este ciclo inicia así:

- 1) Envío de los documentos necesarios para el cobro de las pólizas de seguros.
- 2) Grabar las cuotas o las primas de seguro de los clientes para realizar su cobro respectivo
- 3) Clasificación y sectorización de los documentos y/o las facturas para el cobro respectivo.
- 4) Recibo de cobros y envío de los mismos a las aseguradoras.
- 5) Se graban los cobros en un banco de datos, ajeno a los registros contables.

b) CICLO DE INGRESOS (COMISIONES)

En él se encuentran los ingresos provenientes de comisiones generadas por el cobro de las primas, los clientes principales de la empresa lo constituyen las aseguradoras, se inicia con :

- 1) Cobro a las aseguradoras
- 2) Verificación de las comisiones
- 3) Depósito de ingresos
- 4) Registro de ingresos

c) CICLO DE EGRESOS (GASTOS)

Este ciclo se inicia con los procedimientos diseñados para realizar una compra (que va desde la elaboración de una requisición hasta el pago al proveedor que suministró el bien o servicio), el ciclo de egresos comprende:

- 1) Solicitud de compra
- 2) Solicitud de cotización
- 3) Selección del mejor cotizante
- 4) Autorización de la adquisición de bienes y servicios
- 5) Recepción de papelería y útiles, suministros de computación y otros.
- 6) Verificación y aprobación de los pagos.
- 7) Desembolso y registro de los pagos.
- 8) Control de los fondos fijos de caja.

d) CICLO DE EGRESOS-NOMINA (CONTRATACION Y PAGO AL PERSONAL)

Consiste en los procedimientos, sistemas, métodos y formularios diseñados para la contratación y pago a los empleados. Tomando en cuenta la clase de servicios que presta la empresa se tienen las siguientes actividades:

- 1) Reclutamientos, contratación, promoción y despido de personal
- 2) Relaciones laborales.
- 3) Capacitación del personal.
- 4) Autorización, preparación, cálculos, control y pago de la nómina de sueldos.
- 5) Desembolso de salarios y prestaciones laborales
- 6) Autorización, pago y recuperación de anticipos varios.

e) CICLO DE SISTEMAS DE INFORMACION

Es el conjunto de sistemas en los que agrupa y registra la empresa su

información, siendo las siguientes funciones que conforman el ciclo:

- 1) Información sobre el movimiento diario, semanal, mensual y anual de cobros.
- 2) Custodio de informes y formularios.
- 3) Informe sobre la producción (monto de primas contratadas por parte de los clientes) en forma diaria, semanal, mensual y anual.
- 4) Origen, preparación, consolidación de Estados Financieros.

El presente cuestionario percibe determinar si existen o no procedimientos de control dentro de la empresa.

PREPARADO POR YOZ FECHA 30/06
 REVISADO POR JK FECHA 07/07

CORREDORA DE SEGUROS, S.A.

Cuestionario de control interno-Auditoría de Procedimientos de Control

	Sí	No	Comentarios
1. Existe segregación de funciones en las operaciones de transacciones monetarias?	✓		Hay segregación de funciones, aunque generalmente el jefe de cada departamento no ejerce supervisión.
2. ¿Hay personas que autorizan todo tipo de operaciones y transacciones en : a) Departamento de contabilidad b) Departamento de cobros	✓ ✓		
3. ¿El uso y diseño de documentos es adecuado a las necesidades de la empresa?	✓		
4. ¿Hay en la empresa dispositivos de seguridad adecuados para acceder a la información de programas computarizados?	✓		
5. ¿Se realiza revisión periódica de los informes generados por computadora identificando que usuarios han requerido dicha información ?	✓		

4.2 BREVE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE EMISION DE POLIZAS DE SEGUROS POR PARTE DE LA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS.

Los departamentos técnicos son los que realizan las ventas de los seguros por cuenta de las aseguradoras. El procedimiento de venta se origina de la siguiente manera:

1. El cliente asiste a las oficinas a adquirir un seguro o bien un asistente del departamento técnico le visita, indicando qué tipo de seguros necesita, de acuerdo a esto el asistente técnico le dará un valor estimado de sus cuotas, cuántas serán y cuándo deberá de cancelarlas.
2. Se formaliza la venta por medio de un formulario predefinido por la empresa Corredora de Seguros, éste es completado (dicho formulario contiene información general del cliente, nombre, dirección de cobro, teléfono, etc., así como el tipo de seguro que el cliente adquiere).
3. Una vez completado el formulario el asistente técnico hace entrega de éste a la secretaria del departamento, quien elabora una carta de solicitud de seguro para la compañía de seguros correspondiente.
4. El jefe del departamento técnico revisa la carta contra los datos que presentó el asistente técnico verificándolos, al estar correctos firma y sella, para que se envíe a la aseguradora.
5. La empresa de seguros recibe la carta dándole trámite y emite la póliza de seguro.
6. Una vez emitida la póliza, la compañía de seguros podrá emitir la totalidad de facturas que corresponden a los pagos fraccionados, (cuotas o primas de seguro) esto si tratase de seguros de daños o una sola en el caso de seguros de vida o de gastos médicos, todo esto es enviado a la empresa Corredora de Seguros.
7. En Corredora de Seguros, S.A. el departamento técnico que solicitó la emisión de la póliza, es quien se encarga de revisarla y cotejarla contra el formulario que fue llenado por el asegurado (cliente). Si no están

correctos los datos, la devuelve a la compañía de seguros para su corrección.

8. El asistente técnico entrega al cliente la póliza, el cliente revisa y firma de recibido. En esta entrega el asistente técnico indicará al asegurado el valor definitivo del seguro, cuántas serán las cuotas y qué valor tendrán dichas cuotas.
9. El cliente podrá entregar el valor de la primera cuota (prima) o bien solicitará que le visiten para cobrarle.
10. Los pagos siguientes a la primera cuota serán registrados en el departamento de cobros.

Vale la pena hacer notar que en el punto seis se indica que la aseguradora podrá emitir la factura o facturas correspondientes, según algunos personeros de la empresa Corredora de Seguros indicaron que: no todas las aseguradoras cumplen con este lineamiento, pues algunas envían la póliza sin las facturas correspondientes, en el caso de los seguros de vida o personas suele suceder con mayor frecuencia, ya que la mayoría de compañías de seguros emiten la factura cuando el pago es efectuado.

El asistente técnico, por lo que se pudo indagar no está facultado para exigir el primer pago, por tal razón el cliente puede elegir en pagar en ese momento o bien dentro del plazo que él estipule conveniente.

4.3 EVALUACION GENERAL DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS

La empresa debido a su tamaño no presenta procedimientos extensos, ni registros de información sofisticados, como tampoco procedimientos de control eminentemente formales; sin embargo, al realizar la presente evaluación se logró observar que la empresa por la actividad especial que realiza (corretaje de seguros) se concentra en los departamentos de cobros y de contabilidad el mayor cúmulo de controles internos los cuales merecen la pena analizarlos

detenidamente (ver 4.1.2 estructura y tamaño de la empresa). En resumen el presente trabajo de tesis plasma en el capítulo V, el "análisis y evaluación de la estructura de control interno de los departamentos de cobros y contabilidad de una empresa corredora de seguros".

Al realizar la evaluación de la estructura de control interno se determinó la responsabilidad de la administración, encontrándose que ésta no realiza una supervisión constante de los procedimientos (ver ambiente de control de la empresa 4.1.5) por lo que debe vigilarse periódicamente, para lograr que opere en forma precisa y que de ser necesario deben modificarse adecuadamente a las condiciones que presentan sus operaciones.

El control interno de la empresa se resume en las políticas y los procedimientos que se siguen sobre la base, la práctica y experiencia del personal para desarrollar las operaciones de cobro, además del cumplimiento de las leyes y de los requerimientos que le son aplicables por su carácter de corredor y empresa mercantil.

En el procedimiento de cobro de pólizas de seguro, se detectó que no hay un procedimiento en el que se ponga en contacto al departamento de cobros, además el asistente técnico debería al menos exigir el pago e indicar cuáles son las consecuencias que produciría el atraso en sus primas de seguro.

CAPITULO V

CASO PRACTICO

ANALISIS Y EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS DE COBROS Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS

Los departamentos de cobros y contabilidad son departamentos que en la empresa Corredora de Seguros, S.A. pertenecen al área administrativa. (ver 4.1.2), para proceder con su análisis y evaluación se estudiará cada elemento que compone la estructura de control interno de cada uno de los departamentos objetos de estudio.

5.1 DEPARTAMENTO DE COBROS FORMA ACTUAL DE OPERACIONES

En la empresa actualmente existe un departamento de cobros que realiza la actividad de cobro de primas a los asegurados por cuenta de la aseguradora, además es asistido por dos departamentos del área de seguro de vida y previsión social, que colocan programas específicos de seguros de vida y que realizan simultáneamente el cobro de primas y honorarios sobre estos programas.

El departamento de cobros de la empresa Corredora de Seguros, S.A. se encuentra integrado de la siguiente manera: Un jefe, un supervisor, cinco asistentes, y cinco cobradores, cada asistente es responsable por un cobrador y éste a su vez tiene uno o varios distritos a su cargo (cada distrito está conformado por una o varias zonas dependiendo de la localización de los asegurados).

Para lograr el estudio, análisis y evaluación del control interno del



departamento de cobros se requirió del método de cuestionario, el método descriptivo y el método gráfico.

A continuación se describen los procedimientos más usuales en los cobros de primas de seguros:

- a) Si es renovación se recibe la póliza renovada del asegurado del departamento técnico de daños correspondiente, incluyendo facturación, si es nueva la póliza únicamente se recibe facturación
- b) Se procede a revisar las pólizas que estén en orden y completas, que el importe de las facturas coincida con el valor de la prima y que se encuentren operados en el estado de cuenta, ingresado anteriormente en el departamento técnico, se sella de recibido en la fecha en que dichos documentos llegan al departamento de cobros, los documentos consisten en la pólizas, estados de cuenta y las primas, éstas en forma de factura original y copia.
- c) Concluida la revisión se distribuye a las personas encargadas de cada distrito y éstas a su vez, la distribuyen a los cobradores conforme dirección y/o municipios o departamentos de Guatemala.
- d) Las encargadas de distrito proceden archivando las copias de la factura en orden cronológico conforme a su fecha de vencimiento de cada una.
- e) El cobrador entrega la póliza y el original de la factura al asegurado, o bien la totalidad de facturas que conforman dicha póliza, solicitándole que firme de recibido las copias de las facturas o que emita una contraseña por cada factura, para realizar el cobro respectivo.
- f) Diariamente conforme al vencimiento de cada factura el asistente de distrito obtiene del archivo los documentos indicados en el inciso d y/o las contraseñas de pago; los entrega al cobrador para que realice el cobro respectivo, dejando constancia escrita.
- g) Cuando el cobrador regresa con el pago de las facturas, se lo entrega al departamento de caja.
- h) La persona encargada de distrito recibe del departamento de caja la copia

de las facturas con el sello de canceladas para que ésta las descargue del sistema operativo computarizado y de las cuentas por cobrar.

- i) El asistente de distrito recibe del mensajero las copias de las facturas y contraseñas no cobradas, además de las pólizas, facturas y cualquier documento no entregado.
- j) El asegurado puede:
 - Emitir el pago en efectivo o con cheque.
 - Entregar contraseña de pago para su futuro pago.

Si el asegurado emite el pago en efectivo o con cheque:

- 1) El cobrador revisa que el cheque esté correctamente redactado, que esté a nombre de la empresa o bien a nombre de la empresa de seguros y estampa endoso (si está emitido a nombre de Corredora de Seguros) para realizar el depósito correspondiente. Cuando el pago es en efectivo el cobrador no está facultado a cancelar la factura, únicamente dejará un recibo de caja y posteriormente llevará la factura debidamente cancelada por el departamento de caja.
- 2) El cobrador entrega diariamente a la persona encargada de distrito, el reporte de los pagos recibidos durante el día, que deberá coincidir con la totalidad de las copias de factura o contraseñas entregadas por ésta, para realizar un corte de formas entre lo entregado y lo cobrado.
- 3) El cobrador también deberá entregar este reporte así como el efectivo o cheques recibidos al departamento de caja.
- 4) Si el departamento de caja, ya cerró sus operaciones el cobrador guarda los valores en un archivo con llave o bien se las lleva a su casa y los entrega al día siguiente.

Si el asegurado emite contraseñas para futuro pago :

- 1) Al entregar el asegurado la contraseña de pago, el cobrador revisa que esté debidamente firmada y sellada para poder reclamar el cobro de la

- factura.
- 2) El cobrador entrega a la persona encargada de distrito las contraseñas pendientes de pago.
 - 3) La persona encargada de distrito indica al cobrador las contraseñas que corresponden cobrar en los días señalados en las mismas.
 - 4) El cobrador se presenta con el asegurado para solicitar la cancelación de la factura por medio de la contraseña, el asegurado entregará cheque efectivo.
 - 5) Las personas encargadas de distrito revisan periódicamente las contraseñas para verificar que coincidan con los estados de cuenta.
 - 6) El cobrador regresa con el pago correspondiente y realiza un reportaje conteniendo los pagos recibidos durante el día, que deberá coincidir con el entregado por la persona encargada de distrito.

Mensualmente las personas encargadas de distrito envían un estado de cuenta al asegurado para verificación de su saldo.

El cobro de las primas de seguro de vida y de gastos médicos, reciben un tratamiento especial de cobro, debido a que algunas aseguradoras no envían facturas sino hasta que ya están debidamente pagadas, por lo que el cobro se realiza por medio de notas denominadas avisos de cobros (AC), que presentan una descripción de la póliza y el pago de cada prima por fechas.

Tomando en consideración lo anterior existe un programa de seguro de vida que tiene un procedimiento de cobro distinto, siendo el que se detalla en la continuación:

- a) Se emite una sola póliza de seguro colectivo a nombre de la empresa cuyos beneficiarios son los clientes que suscribieron un contrato.
- b) El cobro se realiza por medio de tarjetas de crédito, existiendo excepciones con clientes que hacen el pago en efectivo.
- c) El departamento de seguro colectivo envía un listado a las empresas emisoras de tarjetas de crédito para que ellas se encarguen de realizar el cobro al cliente cargándolas a su cuenta.

- d) Las empresas emisoras de tarjetas de crédito envían un cheque por el monto total de las primas junto a un listado de los cargos que realizaron.
- e) Se verifica el listado mencionado y posteriormente el departamento de seguro colectivo emite facturas por el valor cobrado a cada uno de los clientes.

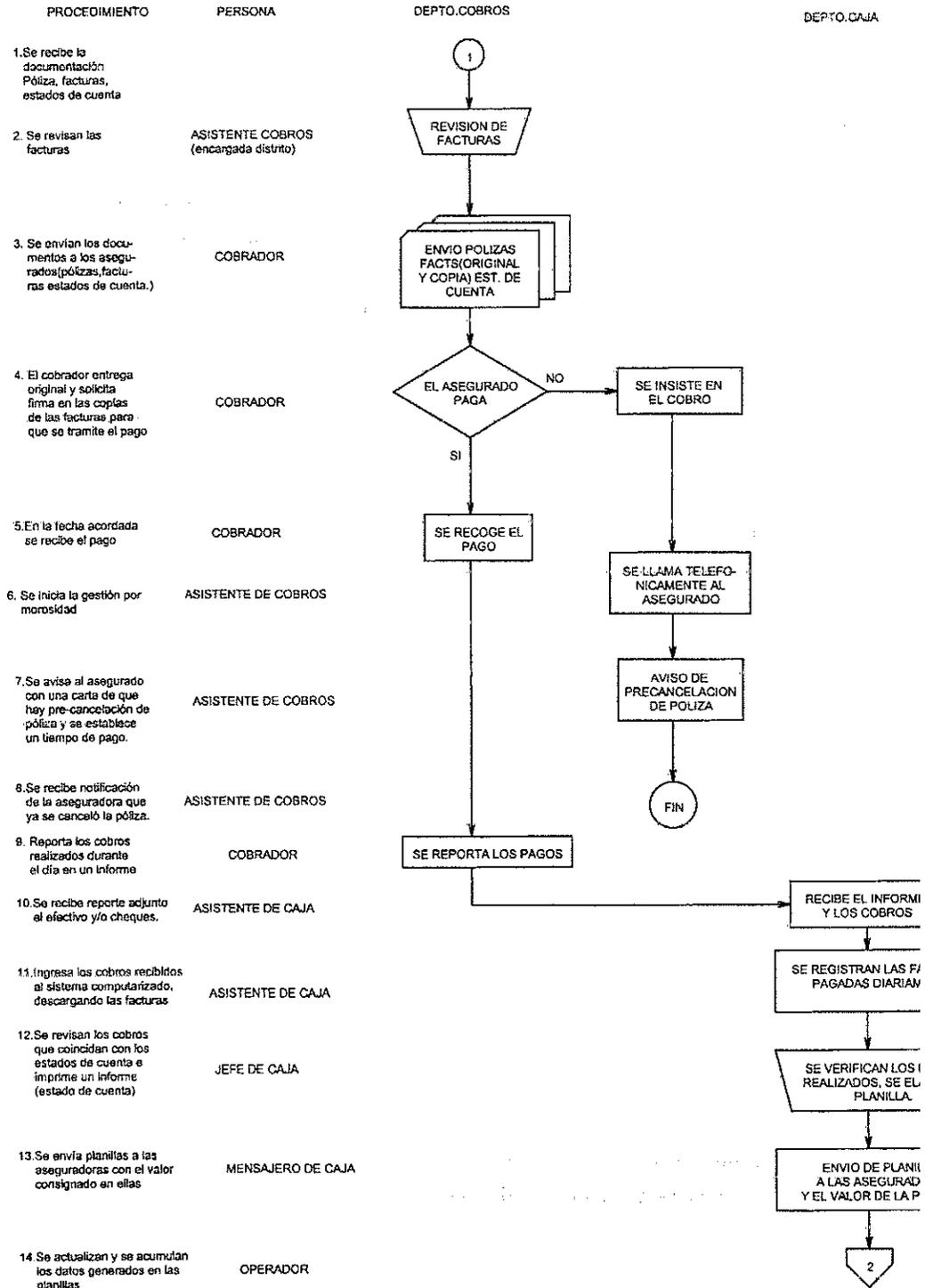
Existe además otro programa de cobro denominado autoaseguro, es el seguro de gastos médicos, de vida, etc., que administra el corredor, los pagos de cuotas corresponden a una empresa y/o a sus empleados en beneficio de estos últimos, el cual es realizado por el departamento de reclamos de seguro de vida, cuyo procedimiento de cobro se especifica a continuación:

- a) Los pagos de las cuotas se realizan por medio de avisos de cobro, emitidos en el departamento de reclamos, pues no existe una póliza, sino únicamente un contrato por medio del cual la empresa Corredora de Seguros es responsable del pago de los reclamos que se hagan en relación a gastos médicos, hospitalarios, clínicos, etc., por otro lado el cliente paga una cuota por el mantenimiento de este contrato.
- b) El departamento de reclamos solicita al departamento financiero la emisión de facturas para exigir el cobro de los mismos.
- c) El departamento financiero emite las facturas y abre una cuenta corriente para registrar la emisión de facturas.
- d) El departamento de reclamos realiza el cobro contra factura emitida o bien contra avisos de cobros emitidos, trasladándolos a Caja.
- e) Caja traslada un reporte de los avisos cobrados al departamento financiero para que éste descargue las facturas correspondientes de los avisos de cobro emitidos, adjunta boleta de depósito y fotocopia de cheques ingresados en dicha boleta.
- f) El departamento financiero coteja los avisos de cobro contra facturas para rebajar estas últimas de su cuenta corriente.

A continuación se señalan los pasos más importantes en el diagrama de flujo de operaciones del cobro de las primas de seguro, y un cuestionario.



DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO ACTUAL DE COBROS



PREPARADO POR [Signature]
 FECHA 2010
 REVISADO POR [Signature] FECHA 07/07

CORREDORA DE SEGUROS, S.A.
 Cuestionario de control interno del departamentos de cobros

	Sí	No	Comentarios
1. ¿Fiscalizan las aseguradoras constantemente los cobros de sus asegurados ?	✓		
2. ¿Se registra el movimiento de cuentas corrientes en la contabilidad de la empresa ?	✓		Se lleva un auxiliar de banco donde se anotan los ingresos y los egresos.
3. ¿Está centralizada la responsabilidad por los cobros y depósitos de efectivo en el menor número posible de personas?	✓		
4. ¿Los empleados que participan en cobros, pagos y manejo de valores, están: a) Adecuadamente afianzados ? b) Obligados a tomar vacaciones anuales?	✓		No existe alto índice de rotación en el personal, los empleados cuentan con más de un año de laborar dentro del departamento. La empresa cuenta con una fianza de fidelidad para empleados.
5. ¿Las funciones de los departamentos de daños y de vida están separados de las de cobro?	✓		Aunque algunas veces empleados de otros departamentos reciben cheques o efectivo por pago de primas.
6. ¿Se registran y revisan los reportes diarios y semanales de cobros ; y existe conciliaciones de cartera?	✓		Sólo es realizada internamente, no se concilia con las aseguradoras, no se realiza circularización de primas por cobrar.
7. Están segregadas las funciones en: a) Solicitud de pólizas b) Revisión de facturas c) Manejo de estados de cuenta d) Cobranzas	✓ ✓ ✓ ✓		
8. ¿Existe un control de las notas de crédito por devoluciones de primas en los estados de cuenta ?	✓		
9. ¿Se endosan inmediatamente los cheques que reciben los cobradores ?	✓		
10. ¿Existe un manual de puestos dentro del depto.	✓		Este data de 1994, realizado por Auditoría Externa.

	Sí	No	Comentarios
11. El efectivo recibido por cobradores y personal del departamento de cobros se guarda en: a) Caja fuerte b) Se deposita el mismo día	✓ ✓		Cuando un cobrador llega después del cierre de caja, el dinero lo entrega hasta el día siguiente, guardándolo en un archivo del que él cuenta con llave o bien se lo lleva a su casa.
12. Existe un control del efectivo recibido, para poderlo cotejar contra los depósitos	✓		El control lo ejerce contabilidad, el control no está organizado, hay recibos de caja para que emitan los cobradores, sin embargo es poco utilizado.
13. ¿Quién recibe el pago de pólizas de seguros (efectivo y/o cheques) : a) El departamento de cobros ? b) Cobradores autorizados ? c) Otra persona de la empresa ?	✓ ✓ ✓		Algunas veces cuando se contrata una póliza de seguros el asegurado entrega el primer pago al que solicita la emisión de la póliza.
14. ¿Quién recibe las boletas de depósito es la misma persona quién las emitió?	✓		
15. ¿Son conciliadas y reportadas las diferencias al jefe del departamento de cobros?	✓		
16. ¿Efectúan inventarios en la venta de productos complementarios a las pólizas de seguros, como carnets, tarjetas de afiliación, etc.?	✓		La empresa emite carnets pero el departamento de cobros no es responsable del cobro de dichos carnets. La venta y el cobro está a cargo de otro departamento.
17. ¿Se realiza un rastreo de las cuentas vencidas o de pólizas canceladas por ser incobrables?	✓		
18. ¿Los ingresos monetarios son recibidos únicamente por un departamento ?	✓		Puede ser cualquier departamento
19. ¿Se supervisa adecuadamente al departamento de cobros, quiénes lo realizan: a) Departamento de contabilidad ? b) Auditoría interna ? c) Auditoría externa ? d) Otro departamento ?	✓ ✓ ✓ ✓		No existe un departamento que lo supervise, únicamente es fiscalizado por auditorías internas de las aseguradoras. No se realiza por no estar contemplado en las políticas de la empresa.

5.1.2 DEFICIENCIA EN EL CONTROL INTERNO

Al analizar y evaluar la estructura de control interno de este departamento de acuerdo a los métodos usados anteriormente se encontró lo siguiente :

1. Existe en apariencia un departamento de cobros; sin embargo, hay varios departamentos que realizan esta actividad, según información obtenida al realizar el cuestionario de control interno del departamento de cobros
2. Algunos de los pagos recibidos se podrían extraviar como consecuencia de la diversidad de departamentos dedicados a la realización de la actividad de cobro.
3. El no realizar el traslado al departamento de caja (tesorería) por parte de los departamentos de vida que realizan la actividad de cobro, podría provocar sustracción de dinero, especialmente si se trata de efectivo.
4. Por la falta de supervisión al departamento de cobros por parte de otro departamento o bien por parte de Auditoría Externa, podría provocar una malversación de fondos.
5. Puede suceder sustracción de dinero o emisión de tarjetas plásticas no autorizadas o falsas, por no realizar inventario físico de tarjetas. (emitidas por el departamento de seguro de vida).
6. Los clientes podrían molestarse por la duplicidad de cobros al no existir un adecuado control de cobros y una cuenta corriente que pueda emitir estados de cuenta de todos los cobros que realiza la empresa.
7. Cuando el cobrador no guarda el dinero en las oficinas de la empresa se puede: extraviar cheques, exponerse a un robo o accidente; esto último provoca sustracción de dinero (efectivo o cheques), además existe la posibilidad que el cobrador tome dinero para su uso y posteriormente lo reponga, ya que no se revisan los pagos efectuados en efectivo, por parte de personal de la empresa.
8. Al ser la misma persona quien realiza, recibe y registra la boleta de depósito, puede provocar que se alteren boletas de depósito, el riesgo es mayor si se trata

de efectivo.

5.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Denominado por la empresa departamento financiero. Se encuentra integrado por un contador general y dos auxiliares, uno para el registro de ingresos (comisiones), y el otro para el registro de gastos.

Para evaluar el control interno del departamento de contabilidad fue necesario al igual que el departamento de cobros el uso de los métodos de cuestionario, narrativo-descriptivo y diagramas de flujo de operaciones, a continuación se describe el cuestionario

PREPARADO POR  FECHA 20/04
PREPARADO POR  FECHA 07/07

CORREDORA DE SEGUROS, S.A.

Cuestionario de control interno departamento de contabilidad

	Si	No	Comentarios
1. ¿Se verifica la secuencia numérica de las facturas periódicamente?	✓		
2. ¿Quién prepara los reportes diarios de Facturación es independiente de quién efectúa los depósitos?	✓		
3. ¿Se cotejan:			
a) Facturas emitidas contra depósitos efectuados?	✓		
b) Reportes internos de comisiones contra informes enviados por la aseguradora?	✓		Se realiza una conciliación de comisiones.
4. ¿Es registrado el valor de las primas cobradas en la contabilidad ?		✓	Es registrado en el departamento de cobros, se reporta pero no se trasladada a contabilidad.
5. ¿Se informa al jefe del departamento de cobros cuando existe una diferencia en la conciliación de comisiones?		✓	Dentro de las políticas de la empresa no se tiene contemplado.
6. El pago recibido por comisiones es depositado el mismo día?	✓		
7. Las aseguradoras realizan pagos en efectivo ?		✓	El control interno de las aseguradoras no permite que exista pagos de esta índole.
8. Además de las comisiones, el departamento de contabilidad, recibe otro tipo de ingresos?	✓		Pagos por concepto de asesoría o reintegros por descuentos al personal.
9. Existe un listado de efectivo, para poderlo cotejar contra los depósitos realizados.		✓	El volumen de efectivo recibido no es significativo.

	Si	No	Comentarios
10. Se revisan periódicamente las comisiones por cobrar para establecer diferencias?	✓		Se realiza mensualmente conciliaciones entre los reportes enviados por la aseguradora y el corredor
11. Existe un manual contable ?		✓	No ha existido desde la fundación de la empresa.
12. Auditoría Externa supervisa las operaciones contables	✓		
13. ¿El personal de contabilidad se encuentra capacitado ?	✓		
14. ¿Se realizan inventarios de activos fijos?		✓	Únicamente se lleva control de depreciaciones por medio de Kardex.
15. ¿Existe rotación constante del personal de contabilidad ?		✓	Se realiza cuando un empleado se va de vacaciones.

REGISTRO Y CONTABILIZACION DE LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA:

La empresa cuenta con un departamento de computación que es el encargado de registrar, procesar y archivar las operaciones que realiza la empresa con sus clientes, así como con las aseguradoras.

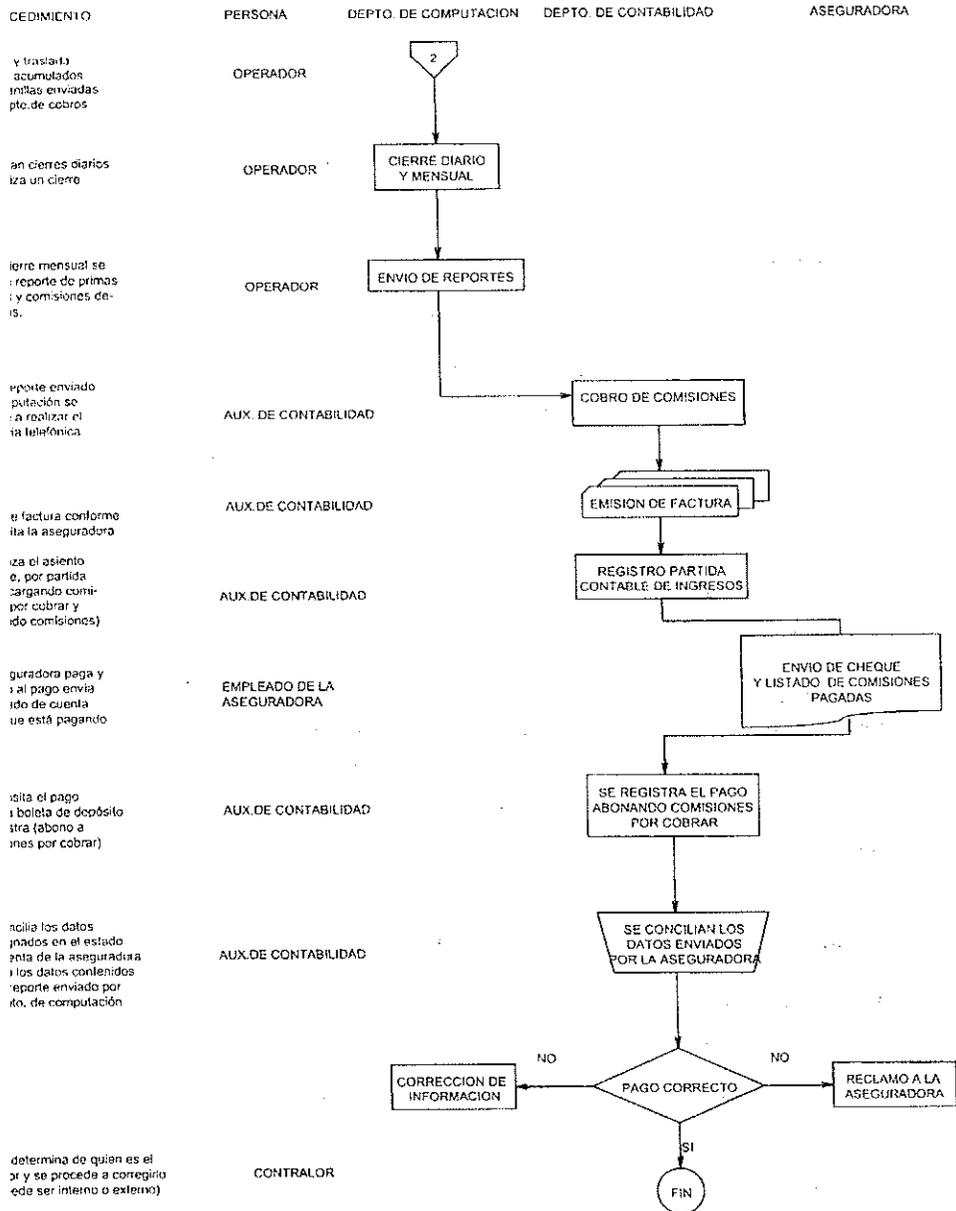
El registro de la mayor parte de información está a cargo de una persona que pertenece al departamento de computación, persona encargada de grabar todo tipo de información concerniente a la póliza y las primas de seguros originadas por negociaciones hechas por los departamentos técnicos o bien por el departamento de seguro de vida. El registro se realiza por medio de avisos de cobro, documento en el que figuran clave del cliente, nombre, dirección, monto de las primas, fechas en las que debe de cobrarse, la comisión que devengarán las primas netas, monto en quetzales de la cobertura del seguro, las especificaciones del seguro (contra daños o de vida).

Corresponde el registro de las operaciones de la empresa al departamento de contabilidad, el registro se realiza por partida doble y el sistema utilizado es el devengado de acuerdo a los principios de contabilidad

generalmente aceptados para Guatemala.

A continuación se presenta el flujograma del procedimiento de cobro y de registro de las comisiones :

DIAGRAMA DE FLUJO DEL COBRO DE COMISIONES



5.2.1 DEBILIDADES EN CONTROL INTERNO

- No existe un manual de operaciones contables.
- Los datos consignados en los estados financieros son objeto de ajustes de auditoría.
- No hay rotación constante del personal de contabilidad.
- Los movimientos por cuenta ajena no se registran dentro de la contabilidad.
- El sistema de contabilidad, es independiente al sistema de cobros y al de emisión y/o colocación de pólizas.
- No se lleva un libro de inventarios, especialmente de activos fijos.

5.3 EVALUACION DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE LOS DEPARTAMENTOS COBROS Y CONTABILIDAD POR CICLOS DE TRANSACCIONES

Luego de estudiar, analizar y evaluar cuidadosamente cada elemento que compone la estructura de control interno de los departamentos de cobros y contabilidad de la empresa, se procedió a identificar los ciclos más importantes de estos departamentos que confirman la estructura de control interno de la empresa Corredora de Seguros, S.A.

Esencialmente, los activos y las transacciones de estos dos departamentos fluyen a través de dos ciclos del modo siguiente :

- A. El ciclo de tesorería : capta efectivo por cuenta ajena, y luego lo traslada a la aseguradora.
- B. El ciclo de ingresos : se reciben los ingresos provenientes de las comisiones por el pago de primas.

En cada uno de los ciclos citados se observó el siguiente esquema :

1. La ejecución adecuada de las transacciones (eficiencia operativa).

2. Si las transacciones están debidamente registradas (obtención de información financiera razonable y oportuna).
3. La existencia de la custodia de los activos (protección de los activos).

5.3.1 CICLO DE TESORERIA

La mayor parte de funciones relacionadas con el ciclo de tesorería dentro de la empresa se efectúan en el departamento de cobros ; sin embargo, el departamento de caja denominado también de tesorería tiene participación.

En el capítulo anterior (punto 4.1.5) se establecieron las principales actividades y transacciones que agrupa este ciclo, en este capítulo se señalan sus funciones típicas.

5.3.1.1 FUNCIONES TIPICAS

Función de ejecución :

La recepción del efectivo se realiza por los cobros por cuenta de la aseguradora. El egreso se realiza por el pago por cuenta de los asegurados de las primas de seguros.

Función de registro :

La recepción del efectivo es registrada en el sistema computarizado de la empresa. El egreso se registra de la misma forma que la recepción de efectivo.

Función de Custodia :

La recepción del efectivo es protegida por medidas que la gerencia a diseñado. Los egresos mantienen el mismo sistema de salvaguarda.

5.3.2 CICLO DE INGRESOS

En su mayor parte las funciones relacionadas con el ciclo de ingresos dentro de la empresa se efectúan en el departamento de contabilidad ; sin embargo, el departamento de contraloría y algunas unidades técnicas, así como unidades del departamento de vida tienen participación.



En este ciclo se determinaron las funciones típicas siguientes :

5.3.2.1 FUNCIONES TÍPICAS

Función de ejecución :

Comisiones :

- a) Colocación de la póliza de seguros en una aseguradora
- b) La aseguradora y el corredor pactan tasa de comisión por el pago de la póliza.
- c) El asegurado paga su prima (lo que genera la comisión)
- d) Facturación de las comisiones

Ingresos en efectivo :

- a) Se efectúa el cobro vía telefónica.
- b) Es recibido el cheque por pago de comisiones.
- c) Se deposita el cheque en el banco.
- d) Se establece por medio de una conciliación la diferencias entre las comisiones.

Función de registro :

Contabilizar las facturas por concepto de comisiones.

Contabilizar notas de débito y crédito por ajustes en comisiones.

Actualización de saldos de las cuentas por cobrar con las aseguradoras.

Actualización de los porcentajes de comisiones por comisiones.

Gestión de cobro a las aseguradoras.

Contabilizar las entradas de dinero

Actualización de saldos bancarios y de efectivo

Actualización de saldos de cuentas por cobrar

Función de Custodia :

Cheques y títulos valores mantienen salvaguarda de acuerdo a las medidas que la gerencia ha diseñado.

A continuación se resumen las actividades y cuentas contables de los ciclos de tesorería y de ingresos de la empresa.

CICLO	ACTIVIDADES	CUENTAS CONTABLES
TESORERIA	Manejo efectivo por cuenta ajena	Cuentas de orden (cobros y pagos por cuenta ajena)
INGRESOS	Comisiones	Comisiones, comisiones por cobrar.

De acuerdo al resumen presentado con antelación se examinaron las cuentas contables abajo señalados y que se refieren a los ciclos objeto de estudio.

INGRESOS		
Comisiones		Q 3,135,425.00

ACTIVO**CIRCULANTE**

Comisiones por Cobrar	Q. 313,248.43	
CUENTAS DE ORDEN		
Cobros por cuenta ajena		2,878,254.78
Primas en depósito		588,935.28
Cobros por enviar a la aseguradora		2,289,319.50

COMISIONES, COMISIONES POR COBRAR (CARTERA PROPIA)

En el flujograma presentado en el punto 5.2 se observa la forma en que funciona el cobro de comisiones, cuando es registrado se utiliza la cuenta del

estado de resultados **Comisiones**, el control de los porcentajes de comisiones es realizado por medio de una conciliación; por lo general es registrada la comisión en un mes y luego se percibe en el siguiente mes, esta cuenta se abona y la cuenta que se carga es una cuenta del balance general que se llama **Comisiones por cobrar** (constituida por saldos pendientes de cobro de comisiones a las distintas aseguradoras) se puede decir que esta cuenta se constituye como la **cartera propia** de la empresa, por lo general esta cuenta es liquidada en un periodo no mayor de un mes.

En el balance general la cuenta mencionada tiene un saldo de Q313,248 que representa el 1.62% del activo total (Q19,315,049), lo que indica que no es significativo como para tener que realizarse un examen minucioso de la cartera, por otra parte se determinó que existen depósitos en el mes de julio con los cuales se liquidan totalmente el saldo pendiente de cobro. La cuenta comisiones del estado de resultados reporta Q 3,135,425 se estableció que las comisiones al 30 de junio según reportes internos deberían ser Q.3,200,394 por lo que existe a la fecha una diferencia de Q. 64,969, según información obtenida la diferencia corresponde a falta de actualización de tasas de comisión por parte de la empresa.

CUENTAS DE ORDEN (CARTERA AJENA) :

En ellas figuran todos los cobros de pólizas de seguros, realizados por la empresa corredora a cuenta de las aseguradoras. El registro es realizado en el departamento de contabilidad, tomando únicamente los saldos finales del libro de cuentas corrientes del departamento de caja, se representa en el balance general como **Cuentas de Orden**. El registro de esta cartera está a cargo de un miembro del departamento de computación y su control está bajo jurisdicción de los departamentos de cobros y caja.

Según el balance general el saldo de las cuentas de orden asciende a la cantidad de Q. 2,878,254, cantidad que supera en un 900 por ciento la cartera

propia, es por ello que se necesita un departamento encargado de realizar el cobro de dicha cartera.

De lo anterior se deduce que la cartera que mayor atención requiere es la ajena, porque es la que representa más gasto para la empresa, existe mayor margen de error y más personas que intervienen en el registro y cobro (ver 5.1 diagrama de flujo).

Cuentas de orden y su integración :

La integración de las Cuentas de Orden es importante detallarlas, para poder entender la terminología utilizada en esta sección se define cada rubro como sigue:

- ⇒ **Cobros por cuenta ajena:** Está constituido por los cobros realizados durante el mes, pendientes de reintegrar a la aseguradora.
- ⇒ **Primas en depósito:** Pagos realizados por los asegurados en forma anticipada al vencimiento del pago de la prima o de la póliza, o bien representan el valor cobrado de más, al ser mal valuadas las primas en las pólizas. La aseguradora deberá emitir una nota de crédito para compensar lo cobrado en exceso.
- ⇒ **Cobros enviados a las aseguradoras:** En esta cuenta se registran los valores que se reintegran a las distintas aseguradoras conforme el vencimiento o plazo pactado por las mismas con sus asegurados, es decir que es la diferencia entre lo cobrado y las primas en depósito.

Además de lo anterior existe un registro que representa el movimiento de primas durante un mes identificado como **primas contratadas**, constituidas por las primas pendientes de cobro del mes anterior, más la emisión de nuevas primas, menos las primas cobradas. En resumen saldo inicial más ingresos, menos cobro, igual a saldo final de primas de seguro.

- ⇒ **Primas pendientes y atrasadas:** Es la diferencia entre las primas

contratadas menos los cobros por cuenta ajena. En este saldo se encuentra registrado las cantidades pendientes de cobro, así como la antigüedad de saldos por asegurado, y por aseguradora.

A continuación se presentan los cuadros 1 y 2 donde se detallan los rubros que integran las cuentas de orden :

**CUADRO 1
EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS
DETALLE DE CUENTAS DE ORDEN
AL 30 DE JUNIO 1997**

	COBROS POR CUENTA AJENA	PRIMAS EN DEPOSITO	COBROS POR ENVIAR ASEG	PRIMAS CONTRATADAS	PENDIENTES Y ATRASADAS
ASEGURADORAS	2,805,730.82	586,376.96	2,219,353.86	21,310,384.93	18,504,654.11
1 ASEGURADORA GENERAL	846,271.80	215,978.48	630,293.32	4,775,306.77	3,929,034.97
2 SEGUROS CASA	123,104.77	10,431.68	112,673.09	2,953,270.12	2,830,165.35
3 SEGUROS GYT	607,449.95	32,642.82	574,807.13	3,399,835.25	2,792,385.30
4 LA SEGURIDAD DE C.A.	581,376.60	55,504.84	525,871.76	2,875,702.00	2,294,325.40
5 SEGUROS EL ROBLE	214,382.41	140,476.00	73,906.41	2,585,482.34	2,371,099.93
6 SEGUROS UNIVERSALES	4,061.66	723.60	3,338.06	425,581.24	421,519.58
7 SEGUROS DE OCCIDENTE	429,083.63	130,619.54	298,464.09	4,295,207.21	3,866,123.58
8 ASEGURADORA LA CEIBA	1,240.05	-	1,240.05		
AFIANZADORAS	72,523.96	2,558.32	69,965.64	177,238.28	104,714.32
1 AFIANZADORA GENERAL	12,362.49	72.50	12,289.99	48,329.25	35,965.76
2 C.A.S.A. FIANZAS	6,071.40	125.38	5,946.02	18,238.75	12,167.35
3 FIANZAS GYT	17,869.36	13.50	17,855.86	58,267.82	40,398.46
4 LA S.E.C.A. FIANZAS	2,642.82	1,235.00	1,407.82	5,385.00	2,742.18
5 FIANZAS EL ROBLE	8,267.00	1,011.36	7,255.64	9,321.12	1,054.12
6 FIANZAS DE OCCIDENTE	25,310.89	100.58	25,210.31	37,697.34	12,386.45
T O T A L	2,878,254.78	588,935.28	2,289,319.50	21,487,623.21	18,609,368.43
	13.39%	2.74%	10.65%	100.00%	86.61%

FUENTE: Centro de cómputo

CUADRO 2
EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS
COBROS POR RUTA DE COBRO PENDIENTES Y EN MORA
AL 30 DE JUNIO DE 1997

RUTA DE COBRO	PENDIENTE	1-45 DIAS	46-60 DIAS	61-90 DIAS	MAS DE 90 DIAS	TOTAL
1	1,355,091.98	1,054,776.58	364,222.88	466,779.13	824,026.28	4,064,896.85
2	120,354.61	92,459.69	58,242.27	24,091.65	44,208.41	339,356.63
3	317,411.75	416,627.19	198,951.47	54,849.04	72,640.63	1,060,480.08
4	531,594.62	446,581.68	100,278.19	13,836.59	57,958.87	1,150,249.95
5	3,148,591.97	1,978,084.88	779,158.59	308,281.63	460,465.54	6,674,582.61
6		509,906.55		243,488.44		753,394.99
7	474,852.35	886,940.49	335,906.49	45,138.57	160,733.79	1,903,571.69
8	742,160.42	820,358.58	422,515.14	379,761.00	298,040.49	2,662,835.63
TOTAL	6,690,057.70	6,205,735.64	2,259,275.03	1,536,228.05	1,918,074.01	18,609,368.43
	35.95%	33.35%	12.14%	8.26%	10.31%	100.00%

FUENTE: CENTRO DE COMPUTO

Los cuadros anteriores son impresos en el departamento de computación de la empresa, constituyen la integración de las cuentas de orden y de ésta el departamento de contabilidad toma los valores totales para elaborar las partidas correspondientes.

Como se indica en el cuadro 1 las cantidades que representan los cobros pendientes y atrasados (86.61%) están integradas por cobros pendientes (ver cuadro 2) 35.95% y cobros en mora 64.05%. Los cobros pendientes son las cantidades que se contrataron o se renovaron, de los cuales la aseguradora no ha enviado la papelería correspondiente para efectuar el cobro (contrato, pólizas, valor de las primas debidamente facturadas), por lo que la Corredora

de Seguros no inicia su gestión de cobro por carecer de los documentos necesarios para exigir el pago, es por ello que a la fecha del examen se mantienen los valores representados en el auxiliar de los cobros por cuenta ajena, la ruta 6 es la única que no presenta cantidad pendiente de cobro.

De los cobros en mora clasificados en rangos por días de atraso, se determinó que de 1 a 45 representan el 33.35%; de 46 a 60, el 12.14% ; de 61 a 90, 8.26%, y de más de 90 días, 10.31%, con esta información se concluye que existe una cobrabilidad aceptable.

Sin embargo las causas que determinan la mora en los cobros, son objeto de estudio en los siguientes numerales:

5.4 ANALISIS DE LAS CUENTAS DE ORDEN (LOS COBROS VENCIDOS Y LAS CAUSAS DE SU ATRASO).

En el cuadro 2 se observa el índice de cobrabilidad, así: en el rango de 61 a 90 días un 8.26%, superado por el rango de 46-60 días con un porcentaje 12.14% ; porcentajes que evidencian una presión ejercida por parte de las aseguradoras y por el departamento de cobros de la empresa Corredora de Seguros, bajo la advertencia de cancelar las pólizas si no las pagan en un término menor a los tres meses (90 días), además el no pagar ningún reclamo al asegurado moroso, sobre cualquier siniestro ocurrido.

5.4.1 CAUSAS ADMINISTRATIVAS DEL ATRASO EN EL COBRO DE LA CARTERA AJENA

Para efectuar el análisis de los problemas que ocasionan el atraso en el cobro de la cartera fue necesaria la elaboración de un cuestionario, el cual se detalla a continuación y que sirvió de base para la elaboración de los cuadros que prosiguen. La encuesta fue realizada a 15 personas de los departamentos de cobros (12) y caja (3) durante la última semana del mes de junio de 1997:

1. ¿Qué problemas son los más frecuentes en la gestión de cobros?

2. ¿Qué problemas son los más frecuentes en la gestión financiera?
 3. ¿Qué problemas son los que les ocasionan los cobros atrasados?
- Al tabular las respuestas a las interrogantes anteriores se obtuvieron los siguientes resultados:

CUADRO 3

PROBLEMAS MAS FRECUENTES EN LA GESTION DE COBRO

RESPUESTA	PERSONAS	%
FALTA DE REGISTROS	2	13
FALTA DE COMUNICACIÓN	5	33
FALTA DE POLITICAS	2	13
CLIENTES MOROSOS	6	40
TOTAL PERSONAS ENCUESTADAS	15	100

De las quince personas encuestadas seis (40%) respondieron, que el problema frecuente en la gestión de cobro son los clientes morosos. En observaciones hechas por las personas cuestionadas, se indicó que: algunos clientes reinciden en su atraso, pese a conocer los riesgos que conlleva la falta de pago en sus pólizas de seguros, como se aseveró en el punto anterior.

CUADRO 4

PROBLEMAS MAS FRECUENTES EN LA GESTION FINANCIERA

RESPUESTA	PERSONAS	%
FALTA DE PERSONAL	3	20
DEMASIADOS CLIENTES	3	20
FALTA DE POLITICAS FINANCIERAS	4	27
PERSONAL DE CAJA Y COBRO NO CALIFICADO	5	33
TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS	15	100

Al realizar este cuestionamiento se estableció que del total de personas encuestadas el 33% respondieron que el personal de caja y de cobros no es calificado ; según se pudo constatar de las doce personas que integra el

departamento de cobros : una es graduada de Maestra de Educación Primaria, dos tienen el título de Bachiller, una tiene el título de Secretaria y tres Peritos Contadores, dos de los cobradores han tenido estudios secundarios, el resto se agrupa en estudios menores a los secundarios. En el departamento de caja sucede lo mismo, existe una persona graduada de Bachiller, una de Secretaria y una de Perito Contador. Con base en lo anterior y de acuerdo a las respuestas recibidas se puede afirmar que el personal con que cuenta la empresa para realizar la gestión financiera no es el idóneo, lo cual puede provocar descontrol, y desfalco en un futuro. Las respuesta sobre la falta de políticas financieras, la falta de personal y la existencia de demasiados clientes, evidencia anarquía, descontrol y descontento en el personal, no existe una dirección correcta que pueda neutralizar estos problemas.

CUADRO 5
PROBLEMAS QUE OCACIONAN LOS COBROS ATRASADOS

RESPUESTA	PERSONAS	%
RETRASO EN RENOVACIONES	1	7
PROBLEMAS CUANDO SE RECLAMA	3	20
COMISION NO PAGADA	5	33
INCREMENTO EN EL GASTO	6	40
TOTAL DE PERSONAS ENCUESTADAS	15	100

El incremento en el gasto fue la respuesta de seis personas 40% ; según informaron se incurre en llamadas telefónicas, uso de papel, pérdida de tiempo, además el personal encargado de ruta realiza visitas periódicas, lo que implica gasto de combustible.

De las causas administrativas que provocan atraso en el cobro de la cartera ajena, es importante mencionar las siguientes:

a) FALTA DE COMUNICACION ENTRE DEPARTAMENTOS

Existe descuido en la comunicación interna, ya que no se transcriben las medidas que involucran cambios en los registros, o en las políticas que sirven de base para la realización de los cobros, en la encuesta representa el 33% de las respuestas (cuadro 3).

b) DISTRIBUCION DE FUNCIONES

Dentro de la organización no existen funciones definidas para cada departamento y puesto de trabajo (ver cuadro 3) en los que sobresale como problema la carencia de políticas para la distribución de funciones. No hay un manual de puestos y funciones por departamento, lo que implica que no hay una delimitación exacta de responsabilidades. Cuando surge un problema ningún departamento se encarga de solucionarlo.

Procedimientos seguidos para los cobros con atraso:

Al indagar sobre las medidas tomadas por el departamento de cobros para las cuentas presentadas en mora se estableció lo siguiente:

- a) Cuando el asegurado presenta un atraso de más de treinta días se procede a realizar el cobro por vía telefónica para requerir su pago, si después de varias llamadas el asegurado no lo hace efectivo se envía una carta de cobro.
- b) Si continúa el atraso por parte del asegurado después del envío de la carta se solicita a la compañía aseguradora un aviso de pre-cancelación de la póliza.

Si aún así el asegurado no paga se procede a la cancelación de la póliza por falta de pago, previo aviso al departamento técnico que maneja la cuenta, donde firman la copia de enterados, la cual se archiva adjunta a la cancelación.

5.5 CONTROL DE CUENTA CORRIENTE

El control de cuenta corriente es llevado por un sistema computarizado que facilita el rápido registro de las operaciones así como su rápida búsqueda;

según indagaciones en los departamentos de contabilidad y de cómputo, este sistema presenta algunas deficiencias tales como:

1. La impresión de reportes se realiza en el departamento de cómputo.
2. Es un programa diseñado hace más de 10 años.

5.6 ANTIGÜEDAD DE SALDOS Y CONCILIACIONES DE CARTERA

La antigüedad de saldos en su mayoría se encuentra en el rango de 1 a 45 días (ver cuadro 2) indicativo de que se cuenta con cobrabilidad aceptable, a pesar de que al momento de analizar los cobros en mora, se pudo determinar que en algunos casos no siempre son los asegurados quienes provocan el atraso, sino las aseguradoras al no emitir a su debido tiempo los documentos correspondientes.

Las conciliaciones de cartera se realizan internamente, no se concilia con las aseguradoras, ni circularizan las cuentas por cobrar en forma periódica (respuesta número 6 del cuestionario de control interno del departamento de cobros).

CONCLUSIONES

Las aseguradoras como empresas que se dedican a comercializar los seguros constituyen en Guatemala uno de los instrumentos más eficaces para el fomento del ahorro nacional, y uno de los medios de prevención contra cualquier tipo de siniestro natural o provocado.

La diferencia fundamental entre agencia y corredor de seguros es que la primera trabaja en relación a una aseguradora en tanto que la segunda puede trabajar con más de dos aseguradoras a la vez.

Las empresas corredoras de seguros constituyen entidades de importancia significativa en la economía del país, ya que su labor consiste en asesorar de la mejor manera al asegurado, brindándole confianza para invertir su dinero en asuntos preventivos, a pesar de ello no existe en la actualidad una ley específica que las regule.

El control interno es importante en todo negocio, con mayor razón en el caso de empresas corredoras de seguros, que manejan fondos provenientes de sus clientes (asegurados) para trasladar a la aseguradora.

Las causas en el atraso de los cobros de primas de seguros en una empresa corredora de seguros se debe a :

- a) Causas de origen administrativo; existen deficiencias en la comunicación entre los departamentos encargados de colocar los seguros, y el departamento de cobros, también las hay entre los departamentos de cobros y contabilidad, las medidas tomadas por uno u otro departamento son aisladas o bien no fluyen con rapidez.
- b) Causas de control interno ; el departamento de cobros no realiza conciliaciones de cartera con las aseguradoras, tampoco coteja las primas que se encuentran morosas, son algunas aseguradoras quienes realizan periódicamente supervisión y fiscalización de sus carteras.

c) Causas Contables ; el departamento de contabilidad realiza el cobro de comisiones, que constituye la cartera propia de la empresa, el departamento de cobros realiza la función del cobro por cuenta ajena, no existe control de cuenta corriente para las primas por cobrar, lo único que verifica el departamento de contabilidad por medio de una conciliación son las comisiones.

RECOMENDACIONES

1. Que se le dé la importancia que se merece al control interno en las empresas dedicadas al comercio, a la industria y a los servicios, en este caso a las empresas corredoras de seguros.
2. Para que el control interno de la empresa Corredora de Seguros sea funcional necesita :
 - a) Establecer una estructura organizacional con jerarquías definidas, respetando autoridad y responsabilidad en cada departamento o área.
 - b) Elaborar un manual de puestos por departamento en donde se plasmen las asignaciones de responsabilidad y funciones para cada empleado.
 - c) Que la gerencia le dé importancia a la supervisión y vigilancia de las funciones de cada departamento, delegando si es necesario a los jefes de departamentos esta función.
 - d) Que se realicen reuniones regulares con la gerencia y los jefes de departamentos para que ésta esté informada de logros y deficiencias de la empresa.
 - e) Establecer comunicación escrita o bien utilizando correo electrónico entre departamentos, para que se evite la desinformación.
3. Uniformidad en el procesamiento de datos y en los registros contables debe de prevalecer, además de existir un sistema computarizado que enlace la información contable con la cartera de clientes, para establecer el ciclo de conversión.
4. Realizar inspecciones de antigüedad de saldos constantemente, sin necesidad de ser requerida por aseguradora alguna, cotejando la cartera con las distintas carteras de las empresas de seguro existentes.
5. El departamento de contabilidad al realizar las conciliaciones de comisiones debe reportar aquellos pagos que fueron recibidos por la

aseguradora y no por la empresa corredora de seguros, para que esta última rebaje de sus cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFIA

1. ARANKY ORTIZ, Taufic Jorge. Auditoría de Flujo de Transacciones. Guatemala. 1981. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
2. ASECIO QUIROA, Edgar Arnulfo. Auditoría Operacional Empresas Afianzadoras. Guatemala. 1982. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
3. ASTURIAS GOMEZ, Julia Mercedes. Los Agentes Profesionales de Seguros. Guatemala 1984. Tesis Abogado y Notario. UFM. Facultad de Derecho.
4. CASTELO MATRAN, Julio. Diccionario Básico de Seguros. Madrid, España. Año 1978 p. 61.
5. COMERCIAL ASEGURADORA SUIZO AMERICANA. Revista sobre Seguros. Guatemala. s.e.
6. DEFLEISE, Philip L.; et al. Auditoría de Montgomery. Segunda Edición. México. Editorial Limusa, 1992. Tomo II.
7. DIAZ GALINDO, Carlos Julio. Control Interno-Evaluación. Guatemala. 1989. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
8. FERNANDEZ D. Aurelio. Guía Técnica sobre el Estudio y Evaluación de un sistema de Control Interno Contable. Guatemala. Publicaciones Ferdyas, 1985.
9. GABRIEL ECHEVERRIA, Mario David. Auditoría por Ciclos de Transacciones en una Compañía de Seguros. Guatemala. 1993. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
10. GUATEMALA. Decreto ley 473. Recopilación Leyes de Guatemala. Tipografía Nacional. Guatemala 1977. Tomo 85. p. 86.

11. GUAY APEN, Manuel de Jesús. Controles Internos Empresas Comerciales. Guatemala. 1990. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
12. INSTITUTO GUATEMALTECO DE CONTADORES PUBLICOS Y AUDITORES, Norma de Auditoría No. 14. Guatemala 1992. 43 p.
13. KELL, Walter G.; BOYTON, William C.; ZIEGLER, Richard E. Auditoría Moderna. Segunda Edición. México. Compañía Editorial Continental. 1995.
14. KOONTS, Harold, WEIHRICH, Heinz. Administración una Perspectiva Global. Coro Pando. Décima Edición. México. Editorial McGraw Hill. 1994.
15. MENDIVEL, Víctor Manuel. Elementos de Auditoría. Tercera Edición. 1979. México.
16. OSORIO SANCHEZ, Israel. Auditoría I. Octava edición. Ediciones Contables y Administrativas. ECASA, México. 1985.
17. PEREZ ZELAYA, Mercedes Ileana, Control Interno-Evaluación. Guatemala. 1992. Tesis Contador Público y Auditor. USAC. Facultad de Ciencias Económicas.
18. ROMAN De Morales, Esperanza. Recopilación de Auditoría por Ciclos. Guatemala. 1996. Tesis Contador Público y Auditor. USAC Facultad de Ciencias Económicas.
19. ROTTMANN RAMOS, Karl Franz. Sistema de control de Agencias de Seguros. Guatemala 1991. Tesis Ingeniero en Sistemas. UFM. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Informática y Ciencias de la Computación.

0. RUBIO AVALOS, Edgar Alfredo. El Control Interno relacionado con la Auditoría de las ventas, cuentas por cobrar e ingresos. Guatemala. 1990. Tesis Contador Público y Auditor. USAC., Facultad de Ciencias Económicas.
1. SLOSSE, Carlos A. Control Interno enfoque de Auditoría. Argentina. 1990 Ediciones Macchi.
2. WILLIAMS, Jan R.; HOLZMANN, Oscar J. Traductor. Guía de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Estados Unidos de América, 1994