

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO
AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001/2008 EN EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE
DAÑOS PARA UNA EMPRESA CORREDORA DE ASESORÍA Y
ADMINISTRADORA DE SEGUROS”**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva de la
Facultad de Ciencias Económicas

Por

SANDRA PATRICIA MARROQUÍN BERDUE

Previo a conferírsele el título de

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

En el Grado Académico de

LICENCIADA

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2012

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1º	Lic. M.Sc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 2º	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal 3º	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4º	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal 5º	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS BÁSICAS**

Área Matemática-Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Área Contabilidad	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Área Auditoría	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
SECRETARIO	Lic. Oscar Armando Pérez y Pérez
EXAMINADOR	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

TE-13-11
Guatemala,
02 de Noviembre de 2,011.

Licenciado:
José Rolando Secaida Morales,
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad De San Carlos de Guatemala.
Su Despacho,
Guatemala, Ciudad.

Estimado Licenciado Secaida;

De acuerdo con la designación que se me hizo oportunamente, he procedido al asesoramiento correspondiente a la señorita: **SANDRA PATRICIA MARROQUIN BERDUO**, en el trabajo de Tesis con la denominación: **"LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2008 EN EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS PARA UNA EMPRESA CORREDORA DE ASESORÍA Y ADMINISTRADORA DE SEGUROS"**.

Desde mi punto de vista, el presente trabajo, llena todos los requisitos y puntos necesarios que de acuerdo a la normativa tesaría deben contemplar dichos documentos universitarios, es un documento exquisito y de valioso aporte para las presentes y futuras generaciones de profesionales, así como también para las personas o instituciones que tengan interés especial relacionado al tema señalado, el contenido del mismo abarca aspectos relevantes que destacan y aportan una frescura especial a la investigación relacionada a empresas que se dedican a la prestación del servicio de corretaje de seguros.

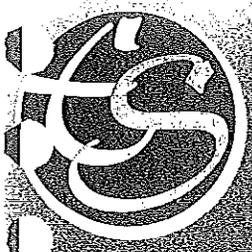
Basado en lo expuesto, me permito sugerir que el trabajo presentado por la señorita: **MARROQUIN BERDUO**, se acepte para su respectiva revisión final, y sea utilizado en la defensa del examen privado de tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Agradeciendo la atención prestada a la misma, no me queda más que agradecer tan distinguido nombramiento.

Atentamente.

Lic. Carlos H. Echeverría Guzmán. (Mf)(LIm)
Contador Público y Auditor
Colegiado Activo No. CPA-644

Lic Carlos Humberto Echeverría Guzmán
Contador Público y Auditor
Colegiado No. CPA-644-1747



- Auditoría Financiera Fiscal Administrativa
- Consultoría Financiera Administrativa Impuestos Legal
- Outsourcing Contabilidad Fiscal
- Sistemas Computarizados ASPEL IT
- Estudios Económicos Administrativos Financieros Costos
- Notariales Mercantil Civil



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

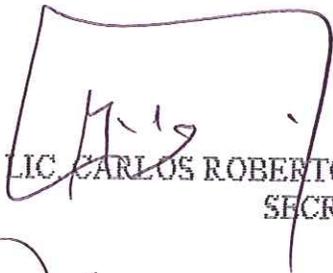
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTICUATRO DE AGOSTO DE DOS MIL DOCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 14-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 9 de agosto de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 120-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 29 de mayo de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2008 EN EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS PARA UNA EMPRESA CORREDORA DE ASESORÍA ADMINISTRADORA DE SEGUOS", que para su graduación profesional presentó la estudiante SANDRA PATRICIA MARROQUÍN BERDÚO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAÍDA MORALES
DECAÑO

Smp.

Ingrid
REVISADO



DEDICATORIA

A Dios: Que es mi Señor, mi roca, mi fortaleza y mi libertador.
Salmo 18:2. Porque el principio de la sabiduría es el
temor de Jehová. Proverbios 1:7

A mis padres: Alejandro Marroquín y María de Marroquín, por su
amor, apoyo incondicional y baluarte de enseñanza y
ejemplo que me guiaron en toda mi carrera profesional.

A mis hermanos: Edgar, Mayra y Alejandro con amor, gracias por su
apoyo.

A mis sobrinos: Con cariño.

A mis tíos y cuñados: Con aprecio.

A mis amigos: Por su apoyo para superar los momentos difíciles.

A mi asesor: Lic. Carlos Echeverría por su asesoría, apoyo y
consejo.

A mi supervisor: Lic. Israel Ayala, por su asesoría, apoyo y consejo.

A la Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la
Facultad de Ciencias Económicas por la formación académica.

ÍNDICE

	Página
Introducción	I.
CAPÍTULO I	
EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS	
1.1 Empresa.	01
1.2 Clasificación de las empresas.	01
1.3 Forma de organización.	02
1.4 Requisitos para su inscripción.	03
1.5 Régimen legal aplicable a las empresas.	05
1.6 Reseña histórica de los seguros en Guatemala.	06
1.7 Seguro.	07
1.8 Clasificación de los seguros.	08
1.9 Póliza.	08
1.10 Corredor de seguros.	09
1.11 Agente de seguros.	10
1.12 Clasificación del agente de seguros.	10
1.13 Área de negociación daños.	10
CAPÍTULO II	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
2.1 Reseña histórica del sistema de gestión de la calidad.	13
2.2 Organización Internacional de Estandarización ISO.	14
2.3 Sistema de gestión de la calidad.	15
2.4 Normas ISO.	18
2.5 Clasificación de las normas ISO.	18
2.6 Antecedentes históricos de normas ISO en Guatemala.	20
2.7 Aplicación de normas ISO en Guatemala.	21
2.8 Objetivos principales del sistema de gestión de la calidad.	21
2.9 Normalización internacional y certificación.	22

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO

3.1	Antecedentes históricos.	25
3.2	Auditoría.	25
3.3	Definición.	26
3.4	Clasificación de la auditoría.	26
3.5	La auditoría interna.	26
3.6	Objeto de una auditoría interna.	27
3.7	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.	28
3.8	Declaraciones sobre los estándares para la práctica profesional de la auditoría interna.	31
3.9	Departamento de auditoría interna.	32
3.10	El contador público y auditor.	35
3.11	Definición.	35
3.12	Campo de aplicación.	36
3.13	Como profesional independiente.	36
3.14	Como profesional dependiente.	36
3.15	Requisitos éticos para su actuación.	37
3.16	El contador público y auditor interno.	40

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS

		42
4.1	Requisitos generales.	44
4.2	Requisitos de la documentación.	45
4.3	Manual de calidad.	45
4.4	Control de los documentos.	45
4.5	Control de los registros.	46
4.6	Compromiso de la dirección.	46
4.7	Planificación del sistema de gestión de la calidad.	47
4.8	Responsabilidad, autoridad y comunicación.	47
4.9	Revisión por la dirección.	47

4.10	Gestión de recursos.	48
4.11	Planificación de la realización del servicio.	48
4.12	Medición, análisis y mejora.	50
4.13	Auditoría interna.	50
4.14	Control del producto no conforme.	51

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001/2008 EN EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS PARA UNA EMPRESA CORREDORA DE ASESORÍA Y ADMINISTRADORA DE SEGUROS.

5.1	Antecedentes de la compañía.	53
5.2	Organización interna de la compañía.	54
5.3	Carta de compromiso de la alta dirección.	55
5.4	Memorando de designación del representante de la dirección.	55
5.5	Memorando de comunicación y planeación.	58
5.6	Presupuesto de tiempo.	60
5.7	Elaboración del programa de auditoría.	61
5.8	Memorando de instrucciones para los integrantes del equipo de auditoría interna.	65
5.9	Capacitación para el auditor interno certificado ISO.	65
5.10	Cuestionario para levantamiento de política y objetivos de calidad.	66
5.11	Cuestionario para levantamiento de información para elaboración del manual de calidad.	69
5.12	Cuestionario para levantamiento de procedimientos de actividades del área de negociación de pólizas de daños.	72
5.13	Cuestionario para levantamiento de información para el diseño de indicadores de medición.	75
5.14	Elaboración de flujogramas y procedimientos.	78
5.15	Elaboración de indicadores de medición.	79

5.16	Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación de manual de calidad.	79
5.17	Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación de los flujogramas y procedimientos.	81
5.18	Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación de los indicadores de medición.	81
5.19	Manual de calidad y procedimientos de Agencia Independiente de Seguros Totales, S.A.	82
5.20	Memorando de inducción al personal para el conocimiento del uso y aplicación de flujogramas, procedimientos, objetivos y medición de indicadores.	108
5.21	Ejecución del sistema de gestión de calidad por la área de negociación de pólizas de daños.	111
5.22	Elaboración de papeles de trabajo para ejecución de la auditoría interna.	111
5.23	Elaboración de listas de verificación para primera auditoría del área de negociación de pólizas de daños.	111
5.24	Memorando de comunicación de ejecución de auditoría.	112
5.25	Aplicación de procedimientos para obtener evidencia de la auditoría.	112
5.26	Elaboración de informe de auditoría.	115
5.27	Conclusión de la auditoría.	115
5.28	Elaboración de matriz de no conformidades encontradas para proponer fechas y soluciones para cerrar las acciones correctivas.	117
5.29	Revisión del cierre de acciones correctivas, y establecimiento de acciones preventivas.	117
5.30	Solicitud de certificación de ISO ante el ente representante autorizado.	120
	Conclusiones	123
	Recomendaciones	125
	Bibliografía	127

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de servicios que se han establecido para lograr negocios orientados a generar utilidades, son entidades que deberán establecer estrategias que les permitan permanecer y sobresalir entre sus competidores; sólo aquellas que conozcan y ejecuten las competencias esenciales (comunicación, planeación, trabajo en equipo, acción estratégica, globalización y manejo de personal) lograrán cumplir con los objetivos y metas instituidas, no obstante, una empresa de servicio siempre buscará satisfacer las necesidades de sus clientes, y que éstos perciban que el servicio que reciben es confiable, de calidad y con ventaja competitiva sobre el resto de opciones a las que tienen acceso.

Las empresas cambian sus conceptos y modifican sus prácticas administrativas para asegurar la óptima utilización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, es por ello que la implementación de un sistema de calidad es una herramienta para obtener excelencia en los servicios que generen beneficios y la satisfacción de los clientes como consecuencia del trabajo de un equipo eficaz.

Derivado de los constantes cambios en el mundo empresarial, las organizaciones pueden evolucionar para afrontar las dificultades y asegurar el futuro, valiéndose de la incorporación de la calidad, que orienta a la empresa al servicio del cliente, mejora continua y plena confianza de tener las cosas controladas, por lo que, el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001/2008, en una entidad corredora y asesora de seguros, inicialmente en el área de negociación de pólizas de daños, en donde radica potencialmente su éxito, en vista que su fin primordial es generar las utilidades de la empresa, a través del mantenimiento de su cartera de clientes (administrando y renovando sus programas de seguros), capta y establece las estrategias (negociación, análisis de necesidades en base a riesgos, asesoría) para obtener nuevos clientes, requiere aplicar una metodología, basada en la recopilación de información, analizarla de forma fiable para la toma de decisiones, diseño de procesos y métodos de trabajo, así como un buen entrenamiento en solución de problemas. El contador público y auditor, como auditor interno se designa como el impulsor y líder, respaldado por la alta dirección de la empresa, para desarrollar el

diseño e implementación del sistema, técnicamente preparado, asesora, orienta, planifica, organiza, apoya, y motiva a todo el equipo para la realización del proyecto, estructurado de acuerdo a los siguientes capítulos:

El capítulo I, se enfoca en el análisis de la entidad corredora de seguros dedicada a la intermediación entre compañías aseguradoras y sus clientes, la cual determina la necesidad de contar con una gestión orientada a la satisfacción de los usuarios a través de sus servicios, para lograrlo se decide implementar el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001/2008 reconocida mundialmente, apoyado por la asesoría del auditor interno.

La norma ISO 9001/2008 y el sistema de gestión de la calidad desarrollado en el capítulo II, presenta una estructura basada en cuatro pilares fundamentales para el logro de resultados, a través de las directrices y responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del servicio, las mediciones a través de auditorías internas y externas, así como la planificación de la mejora continua.

El auditor interno empleará la auditoría interna como una disciplina relacionada con la consultoría, aplicando estándares de desempeño, ética y responsabilidad, con el fin de adoptar una posición objetiva y crítica dentro de la organización en el proceso del diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, actuará de forma que, se involucre en lograr la credibilidad, superar la resistencia al cambio, comunicación efectiva, ampliar y fomentar el compromiso de los niveles superiores e intermedios, investigar conociendo al cliente y la empresa en sí, analizar sus fortalezas y debilidades.

Los capítulos IV y V, contienen los procedimientos y directrices necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad, considerando entre los aspectos clave, previo a ponerse en marcha en la empresa y obtener la certificación de un ente autorizado: el compromiso de la alta dirección y el talento humano que integra la entidad, el cumplimiento de requisitos de los clientes, requisitos legales y requisitos de la norma ISO; definir un método de trabajo para que los procesos se realicen siempre de la misma manera para evitar resultados diferentes de los esperados; ejecutar el método de trabajo definido en los procedimientos, cerciorándose que existen los medios materiales y humanos necesarios para ejecutarlos; medir los resultados para

verificar que cumplen con los requisitos establecidos inicialmente y actuar basándose en los mismos.

La entidad instaura y aprueba el manual de calidad, siendo este documento que define las estrategias y la filosofía de la empresa, mediciones y objetivos, para ser distribuido a los colaboradores y a empresas certificadoras en caso de ser requerido, crea procedimientos generales y específicos, planificación y ejecución de auditorías, redacción de informe y seguimiento a las no conformidades o desviaciones, y, finalmente la estrategia de mejora continua.

Una vez implantado el sistema de calidad, la organización deberá estar preparada para procesos de actualización, innovación, capacitación y mejora continua, la cual será supervisada por el ente certificador para obtener la renovación de su certificación como miembro de empresas reconocidas bajo el uso y aplicación de la norma ISO.

La gestión del contador público y auditor en su labor de auditor interno es fundamental, para exhortar a la alta dirección de llevar a cabo la implantación del sistema de calidad, garantizándole la forma de ponerlo en práctica, ejecutarlo y mantenerlo, considerando que la norma ISO le permitirá supervisión, control y mejora en la empresa.

Una vez establecido el sistema de calidad, el auditor interno, cumplirá con una misión primordial, la de evaluar el funcionamiento de los procesos, objetivos, metas, resultados, desviaciones, para asesorar oportunamente a la junta directiva o alta dirección de la empresa, y así emprender estrategias y decisiones en la búsqueda ininterrumpida de un servicio de calidad total.

CAPÍTULO I

EMPRESA CORREDORA DE SEGUROS

1.1 Empresa

“La empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común”. (2)

La empresa tiene carácter de una comunidad humana total compuesta por accionistas, empleados, proveedores y clientes, que se unen consciente y libremente para realizar determinados propósitos económicos. Al establecerse se define qué va a hacer y con qué medios y recursos lo hará.

Los elementos esenciales para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

1.2 Clasificación de las empresas

Las empresas pueden ser, desde el punto de vista jurídico, propiedad de un solo individuo, o de varios socios, pueden ser también sociedades civiles o mercantiles.

Las sociedades empresariales o mercantiles pueden clasificarse según el tipo de producción y capital:

- a) Industrias primarias: agricultura, selvicultura, pesca y ganadería.
- b) Industrias secundarias: minería, construcción y manufacturera.
- c) Industrias terciarias: comercio, transportes y servicios en general.

Respecto al giro del negocio, la empresa se agrupa de acuerdo con su objeto u ocupación en:

- a) Comercial: venta al público o usuario, revendedor, distribuidor o intermediario. Compra-venta de productos terminados.
- b) Industrial: de extracción primaria, de transformación intermediaria o de transformación final. Estas a su vez se clasifican en:
 - b.1) Extractivas: Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, renovables o no renovables.

- b.2) Manufactureras: Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados y puede ser de dos tipos: Empresas que producen bienes de consumo final y empresas que producen bienes de producción.
- b.3) Agropecuarias: Su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.
- c) Servicios: Son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos, entre los cuales se incluyen servicios públicos, distribución y transportes, financieros y otros.

Según el origen del capital, las empresas se clasifican en:

- a) Públicas: En este tipo de empresas el capital pertenece al Estado, y su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.
- b) Privadas: Las empresas que tienen capital propiedad de inversionistas privados, y su finalidad es lucrativa.

1.3 Forma de organización

La sociedad mercantil es un contrato por el que dos o más personas convienen en poner en común bienes y servicios para ejercer una actividad económica y dividirse las ganancias. (Arto. 1728 Código Civil de Guatemala).

Según el arto. 10 del Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, son sociedades mercantiles, las que están organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

- a) La sociedad colectiva: es la que existe bajo una razón social y en la cual todos los socios responden de modo subsidiario, ilimitada y solidariamente, de las obligaciones sociales. (Base legal Arto. 59).
- b) La sociedad en comandita simple: compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación. (Base legal Arto. 68).
- c) La sociedad de responsabilidad limitada: es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales

responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, salvo aportaciones suplementarias que convenga la escritura social. (Base legal Arto. 79).

- d) La sociedad anónima: es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito. (Base legal Arto. 86).

- e) La sociedad en comandita por acciones: es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima. (Base legal Arto. 195).

1.4 Requisitos para su inscripción

Requisitos legales y procedimientos de inscripción en el Registro Mercantil: De conformidad con el Código de Comercio, con la Ley y el reglamento de su creación (Dto. 2-70 del Congreso de la República y Acuerdo Gubernativo del Ministerio de Economía del 15 de diciembre de 1970), el Registro Mercantil es una institución de importancia vital en el desenvolvimiento económico de la nación. Su objetivo principal es la inscripción de todos aquellos actos y contratos que se relacionan con el nacimiento, modificación y extinción de los comerciantes individuales y sociales, así como los actos derivados de dicha actividad y función, a través de la fe pública registral.

El Registro Mercantil para el logro de sus objetivos, lleva los libros de inscripciones principales siguientes:

- a) De sociedades mercantiles
- b) De empresas y establecimientos mercantiles
- c) De auxiliares de comercio
- d) De mandatos y/o poderes
- e) De comerciantes individuales
- f) De aviso de emisión de acciones
- g) De recepción de documentos

h) Y otros libros auxiliares especiales para cualquier inscripción que requiere la ley.

Ante la Superintendencia de Administración Tributaria SAT: Según el Código Tributario, es obligación formal, inscribirse en el registro tributario unificado, aportando los datos y documentos necesarios y comunicar las modificaciones de los mismos. Todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Superintendencia de Administración Tributaria antes de iniciar actividades afectas.

- a) Pagar y completar formulario de inscripción.
- b) Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple de la cédula de vecindad, DPI o pasaporte del representante legal.
- c) Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple del testimonio de la escritura de constitución.
- d) Original o fotocopia legalizada y fotocopia simple del nombramiento del representante legal.
- e) Solicitud de habilitación de libros.
- f) Solicitud electrónica para autorización de impresión y uso de documentos y formularios.

Ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS: Conforme lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 100: El estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para el beneficio de los habitantes de la Nación.

Al emplear los servicios de 3 trabajadores el patrono está obligado a inscribir su empresa en el Régimen de Seguridad Social, debiendo descontar la cuota laboral correspondiente a sus empleados, posterior a la inscripción.

- a) Completar formulario
- b) Fotocopia de patente de comercio de empresa.
- c) Fotocopia de escritura pública de constitución de sociedad.
- d) Fotocopia acta notarial del nombramiento del representante legal.
- e) Fotocopia de cédula de vecindad o DPI del representante legal. Si es extranjero deberá adjuntar fotocopia del pasaporte (completo).

f) Fotocopia de constancia del NIT.

Ante el IRTRA: Cuando una empresa se afilia al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS tiene derecho a inscribirse al IRTRA, para lo cual debe pagar la contribución correspondiente.

Registro de intermediarios de seguros, ante la Superintendencia de Bancos: Las personas jurídicas establecidas como corredores de seguros, se encuentran sujetos a supervisión de la Superintendencia de Bancos, por lo que deberán cumplir con los siguientes requisitos para su registro:

- a) Fotocopia del contrato o contratos de agencia suscrito con la aseguradora o aseguradoras.
- b) Fotocopia legalizada por notario de la escritura de constitución y sus modificaciones si las hubiere.
- c) Fotocopia legalizada de la patente de empresa y de sociedad.
- d) Fotocopia legalizada del nombramiento del representante legal.
- e) Fotocopia legalizada del NIT.
- f) Fotocopia de póliza de seguro de responsabilidad civil y fidelidad.
- g) Declaración jurada del representante legal de la sociedad, que no incurren en los impedimentos a que se refiere el artículo 82 del Decreto 25-2010 de la actividad aseguradora. (25)

1.5 Régimen legal aplicable a las empresas

Las sociedades mercantiles se registrarán por las estipulaciones de la escritura social y por las disposiciones del Código de Comercio, Decreto 2-70 y sus reformas (Base legal arto. 15).

Así mismo debe cumplir con las disposiciones del Código Tributario Decreto 6-91 y sus reformas, que estipula que los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas (Base legal arto. 120).

Así mismo, las empresas establecidas como corredores de seguros, deben observar las disposiciones del Decreto 25-2010 de la actividad aseguradora, siendo entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Los impuestos a ser declarar y pagar por el corredor de seguros son:

- Impuesto al valor agregado I.V.A.
- Impuesto sobre la renta I.S.R.
- Impuesto de Solidaridad ISO.
- Impuesto de timbres fiscales y de papel sellado especial para protocolos.

1.6 Reseña histórica de los seguros en Guatemala

La actividad del seguro privado en Guatemala, data desde finales del siglo XX, época en que ya el Código de Comercio regulaba el seguro en todos los aspectos de aquel tiempo, a partir de esa época, se emitieron disposiciones legales que normaron los diferentes aspectos y operaciones de las empresas que se dedicaban a la actividad aseguradora, las cuales estaban constituidas como agencias o sucursales de compañías aseguradoras extranjeras.

A mediados de la década de los cuarenta, se inició una nueva etapa en el desarrollo de las instituciones del seguro; ya que surgieron algunas empresas de capital nacional, entre las cuales como pioneras destacan Comercial Aseguradora, Aseguradora Quetzal, Compañía de Seguros Granai & Towson, Compañía de Seguros Cruz Azul. Con la emisión del Decreto No. 473 y su reglamento, se prohibió el funcionamiento en el país de agencias o sucursales de empresas aseguradoras extranjeras, determinó los requisitos y condiciones específicas para la constitución de empresas aseguradoras, lo que motivó la desaparición de 24 agencias extranjeras.

El 01 de enero de 2011, entró en vigor el Decreto No. 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora del Congreso de la República de Guatemala, para establecer un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo.

1.7 Seguro

De acuerdo a lo previsto en el Código de Comercio, se realizan las siguientes definiciones:

- a) Asegurador: a la sociedad mercantil autorizada legalmente para operar seguros, que asume los riesgos especificados en el contrato de seguro.
- b) Solicitante: a la persona que contrata el seguro, por cuenta propia o por la de un tercero, determinado o determinable y que traslada los riesgos al asegurador.
- c) Asegurado: es la persona interesada en la traslación de los riesgos al asegurador.
- d) Beneficiario: es la persona que ha de percibir en caso de siniestro, el producto del seguro.
- e) Prima: es la retribución o precio del seguro.
- f) Riesgo: es la eventualidad de todo caso fortuito que pueda provocar la pérdida prevista en la póliza.
- g) Siniestro: es la ocurrencia del riesgo asegurado.

El seguro es un contrato por el cual una empresa, asegurador, se compromete a indemnizar a otra, asegurado o beneficiario, de un daño o perjuicio que pueda sufrir éste, mediante el pago de una cantidad de dinero, denominada prima. (3)

Por el contrato de seguro, el asegurador se obliga a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato, y el asegurado o tomador del seguro, se obliga a pagar la prima correspondiente.

1.8 Clasificación de los seguros

Los seguros en función al tipo de riesgo que cubren, pueden clasificarse en:

- a) Seguros de Vida (personales): cubren o aseguran los riesgos a los que están sometidas las personas. La compañía aseguradora estará obligada al pago de una suma de dinero en caso de muerte o de supervivencia del asegurado, cualquiera que sea la modalidad del seguro, incluyendo las rentas vitalicias. A esta clasificación corresponden los seguros de vida. (5:2)
- b) Seguros de Daños (de cosas, de daños o reales): aseguran los riesgos a los que están sometidos las personas, los objetos y los animales, Ejemplos de seguros

de bienes se mencionan los seguros de incendio, de robo, rotura de cristales entre otros. Estos seguros tienen como objetivo indemnizar al asegurado por el daño patrimonial que sufra su interés económico sobre un bien. La aseguradora se obliga a indemnizar por los eventos inciertos que causen daños y pérdidas, y los que tienen por objeto proporcionar cobertura al asegurado contra los daños y perjuicios que pudiera causar a un tercero. En este ramo se incluyen los seguros de accidentes personales, de salud, de hospitalización y de caución; este último se refiere a las fianzas mercantiles reguladas en el Código de Comercio y emitidas por aseguradoras autorizadas.

1.9 Póliza

La póliza es un contrato mercantil que se suscribe entre el asegurador y el asegurado, el cual debe contener:

- a) El lugar y la fecha en que se emita.
- b) Los nombres y domicilio del asegurador y asegurado y la expresión, en su caso de que el seguro se contrata por cuenta de tercero.
- c) La designación de la persona o de la cosa asegurada.
- d) La naturaleza de los riesgos cubiertos.
- e) El plazo de vigencia del contrato, con indicación del momento en que se inicia y de aquel en que termina.
- f) La suma asegurada.
- g) La prima o cuota del seguro y su forma de pago.
- h) Las condiciones generales y demás cláusulas estipuladas entre las partes.
- i) La firma del asegurador, la cual podrá ser autógrafa o sustituirse por su impresión o reproducción.
- j) Los anexos y endosos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original.

En los contratos cuyo medio de prueba consista en una póliza suscrita por una de las partes, si la otra encuentra que dicho documento no concuerda con su solicitud, deberá pedir la rectificación correspondiente por escrito, dentro de los quince días

que sigan a aquél en que lo recibió, y se considerarán aceptadas las estipulaciones de ésta, si no se solicita la mencionada rectificación. (3)

1.10 Corredor de seguros

Son personas individuales o jurídicas que realizan intermediación de seguros de conformidad con la ley de la actividad aseguradora, que sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, ofrecen asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden sus servicios.

Los intermediarios de seguros, promueven la contratación de seguros ofrecidos por las aseguradoras, mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, conservarlos o modificarlos según la mejor conveniencia de los contratantes, así como la debida asesoría en los reclamos correspondientes. (5:27)

Entre las facultades y obligaciones se mencionan las siguientes:

- a) Intermediar en la contratación de seguros;
- b) Informar con veracidad a la aseguradora sobre las condiciones del riesgo;
- c) Informar al interesado en adquirir el seguro, la calidad con que actúa para intermediar seguros;
- d) Asesorar e informar al asegurado o contratante del seguro, en forma detallada, sobre las condiciones del contrato;
- e) Revisar las pólizas de los negocios de seguros a su cargo, para comprobar si están o no de acuerdo a las estipulaciones y condiciones requeridas por escrito por el asegurado o contratante;
- f) Comunicar inmediatamente a la aseguradora y, en su caso, al asegurado, sobre cualquier modificación del riesgo que tenga conocimiento; así mismo, comunicar al asegurado cualquier variación que se produzca en las condiciones del contrato como consecuencia de la modificación del riesgo;
- g) Observar la normativa relacionada con la prevención sobre el lavado de dinero u otros activos y contra el financiamiento del terrorismo;
- h) Asesorar a los asegurados o sus beneficiarios en la presentación, seguimiento y cobranza de los reclamos;

- i) Presentar la información y documentación que le requiera la Superintendencia de Bancos para ejercer sus funciones de conformidad con la ley. (5:29)

Los intermediarios deberán registrarse en la Superintendencia de Bancos, cumpliendo los requisitos establecidos en el reglamento que emita la Junta Monetaria, tales disposiciones contendrán como mínimo:

- a) Ramo o tipo de seguro en el que estén autorizados para operar como intermediarios.
- b) El seguro que deberán contratar como garantía.
- c) Aspectos relativos al nivel académico, honorabilidad, conocimientos técnicos sobre el negocio del seguro, de las personas interesadas en obtener el registro como intermediarios; y,
- d) Periodicidad con la que los intermediarios deberán renovar su registro y los requisitos a cumplir para tal efecto.

1.11 Agente de seguros

Los seguros pueden ser contratados directamente en las compañías de seguros autorizadas para operar como tales en el país o por intermedio de agentes de seguros, que pueden ser dependientes o independientes.

1.12 Clasificación del agente de seguros

El agente dependiente es la persona individual que se dedica a la promoción y venta de pólizas de seguros para la aseguradora, con la cual labora en relación de dependencia de ésta.

El agente independiente es la persona individual o jurídica que se dedica a la intermediación de seguros, con base a contratos de naturaleza mercantil y suscrito con la aseguradora o aseguradoras correspondientes.

1.13 Área de negociación daños

Es el área de la empresa corredora de seguros, que tiene como responsabilidad realizar las estrategias necesarias de negociación con las compañías aseguradoras,

con el fin de asesorar, administrar y mantener los programas de seguros de daños de la cartera de clientes.

Dada su importancia, en esta área radica en gran medida el éxito de la empresa, en vista que su fin primordial es generar las utilidades de la entidad a través de mantener la cartera de clientes (administrando y renovando sus programas de seguros), captando y estableciendo estrategias para obtener nuevos clientes, y, prospectar clientes potenciales.

Resulta trascendente el objetivo primordial de este proceso, razón por la cual debe ser el punto de partida para iniciar con la implantación del sistema de calidad, como modelo a seguir por los procesos de apoyo (cobros, reclamos y otros) que posteriormente se irán integrando a la respectiva certificación.

Desarrollar sus actividades con calidad le permitirá realizar eficientemente las principales atribuciones que tiene asignadas, según se indican a continuación:

- a) Análisis de necesidades de seguro de los clientes (no todos los clientes necesitan el mismo tipo de seguro, de acuerdo a la exposición de su riesgo y al giro del negocio al que se dedique).
- b) Establecer estrategias para solicitar propuesta de seguros ante las compañías aseguradoras (tipos de seguros, coberturas, ampliaciones, con qué compañías cotizar y negociar).
- c) Presentar propuestas de seguros a los clientes (elaborar detalladamente la presentación de la cotización, el alcance de cobertura del seguro, análisis técnico, análisis económico, comparación de costo del seguro y participación del asegurado, alcance de las exclusiones de la póliza).
- d) Asesoramiento en la contratación del seguro (definir necesidades de seguro, obtener y analizar información del giro del negocio, análisis de riesgos, análisis de siniestralidad, análisis de pérdida de utilidades por causa de un siniestro, inspección de los bienes a cubrir, requisitos a cumplir ante la aseguradora previo a obtener la emisión de la póliza de seguro, observancia de las leyes y reglamentos).

- e) Negociar ante las aseguradoras, las renovaciones de contratos de seguros vigentes de la cartera de clientes.
- f) Asesorar a los clientes, a través de auditorías de programas de seguros vigentes, para determinar riesgos no cubiertos, principales exclusiones, y opciones de coberturas adicionales.
- g) Asesorar a los clientes para establecer medidas correctivas y preventivas para minimizar los riesgos a los que se encuentran expuestos los bienes asegurados.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La cultura de calidad está constituida por el conjunto de bases ideológicas que fomentan el desarrollo intelectual, cultural y emotivo del individuo, para que éste pueda generar bienes, servicios y/o ideas que beneficien plenamente a los usuarios de los mismos y a la colectividad en general.

Se puede considerar que una empresa de calidad es aquella que motiva la participación creativa, armónica y responsable de su personal, para que por medio de ella, pueda obtener la productividad requerida en beneficio de sus accionistas, de su personal, y de la sociedad a la que sirven, tanto en el aspecto económico, como en su desarrollo profesional.

La formación de una cultura de calidad en las empresas se inicia con el cumplimiento de las buenas prácticas de servicio, creando documentación que sirva al personal de la empresa como guía en el desarrollo de sus actividades, la cultura se irá generando con la utilización constante de las guías. Esta cultura es un aspecto sumamente trascendental para el desarrollo de una empresa corredora de seguros y sus colaboradores, es conveniente que en su integración incluya aspectos como los siguientes:

- Filosofía
- Organización
- Bases ideológicas de calidad
- Aplicaciones de la calidad

2.1 Reseña histórica del sistema de gestión de la calidad

En 1946, los delegados a partir de 25 países se encontraron en Londres y decidían crear una nueva organización internacional, cuyo objeto sería facilitar la coordinación y la unificación internacionales de estándares industriales. La nueva Organización Internacional de Estandarización ISO, comenzó oficialmente operaciones el 23 de febrero de 1947, en Ginebra Suiza. (16)

En 1947, se formó una organización no gubernamental para promocionar el desarrollo de la estandarización y relacionar las actividades tanto técnicas como comerciales, con vista a facilitar el intercambio internacional de mercancías y servicios. También, se pensó que la normalización internacional facilitaría el desarrollo de las esferas intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

Como los distintos países están representados oficialmente en ISO pueden hacer valer sus criterios para proponer cambios o mejoras en las normas, lo que de hecho ocurre, y las normas se modifican periódicamente, ajustándose a los nuevos requerimientos.

2.2 Organización Internacional de Estandarización ISO

Para evitar que el nombre de la Organización Internacional de Estandarización cambiara según el idioma y la traducción, se eligió la partícula ISO, derivada del griego "isos", raíz que significa igual (isotérmico, isométrico, isobarométrico), igual temperatura, medida o presión. (16)

La Internacional Organization of Standardization (ISO, que significa igual y no el nombre abreviado), es hoy una confederación que agrupa a 158 países. Cuenta con comités técnicos que han editado más de 19,000 normas.

Todos los organismos miembros interesados en una materia y para la cual se haya instituido un comité técnico, tienen el derecho de estar representados en dicho comité.

Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para su votación.

Para que se publique como internacional se requiere que las dos terceras partes de los votos emitidos por los organismos miembros sean favorables y que el número de votos desfavorables, en la votación del proyecto final de la norma internacional no sea superior a la cuarta parte del total de los votos emitidos.

En 1985, la comunidad económica europea emitió una resolución donde ponía de manifiesto la necesidad de aproximación técnica de las empresas europeas para la

correcta implantación del libre mercado, asimismo, instaba a los organismos de estandarización a buscar una normativa que asegurase la conformidad de servicios, productos, sistemas y procesos a la que pudiesen acogerse las empresas con el fin de lograr esta convergencia técnica.

En el año 1987 se adopta en Europa a través del Comité Europeo de Normalización (CEN) la serie de normas ISO 9000 como referencia para la certificación de sistemas de calidad.

La calidad total o la excelencia no es un sistema que se implanta y ya está, es un camino sin fin de progreso, desarrollo, mejora continua y de crecimiento de las personas que son el inicio y el objeto final de todo cambio.

2.3 Sistema de gestión de la calidad

Cuando un conjunto de elementos operan interrelacionados se tiene un sistema. Cuando estos elementos se refieren a actividades coordinadas que incluyen política de empresa, fijación de objetivos, organización, tratamiento del factor humano, satisfacción del cliente, y economía entre otras, se refiere a un sistema de gestión.

El sistema de gestión de la calidad es como un manto que lo cubre todo, ya que la calidad está presente en todos los departamentos, procesos y actividades de la organización. Gestionar la calidad implica desarrollar un sistema eficaz, un sistema que permita el desarrollo constante de la organización.

Actualmente, el grado de exigencia de los clientes obliga a tener una estructuración del trabajo que permita que todas las variables que intervienen en su consecución estén controladas de forma que el resultado que se obtenga sea predecible y siempre el mismo. Un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en sincronía, de forma tal que podrá asegurar que los servicios que se prestan están sujetos a unas especificaciones y, por tanto, cumplen con unos estándares de calidad que se han fijado previamente.

El sistema se ha de diseñar según la empresa, sus objetivos, sus servicios, la economía y especialmente debe de ajustarse a los requisitos pactados con el

cliente, es decir, según la relación existente entre el proveedor y el cliente. Un sistema de gestión de la calidad, ante todo, debe estar enfocado a la satisfacción del cliente.

Todo sistema de gestión de la calidad consta básicamente de dos partes:

- 1) La definición de los procesos de la empresa y las responsabilidades y funciones del personal.
- 2) Los recursos necesarios para la correcta realización de dichos procesos:
 - a) Recursos físicos: instalaciones, maquinaria, etc.
 - b) Recursos humanos: formación y motivación del personal.

Es imprescindible considerar que se inicia con el cumplimiento de requisitos, después se redactan los procedimientos que cubren todos los aspectos de la organización, (desde la detección de las necesidades del cliente hasta el análisis del grado de satisfacción del mismo, una vez realizado el servicio) y finalmente se trabaja según estos procedimientos.

Los aspectos clave de un sistema de calidad para ponerlo en marcha son:

- 1) Cumplimiento de los requisitos:
 - a) Requisitos de los clientes: para lograr la satisfacción del cliente (objetivo final de la implantación de un sistema de calidad), se deben satisfacer sus necesidades. Estas necesidades (explícitas o implícitas) se deben convertir en requisitos o especificaciones. El servicio prestado al cliente deberá cumplir con todas estas indicaciones, que servirán como base de partida para definir el sistema de calidad. Sólo será válido un sistema que esté enfocado hacia el cumplimiento de especificaciones.
 - b) Requisitos legales: Se deben identificar los requisitos legales que afectan a los servicios y a las actividades de la empresa, y planificar el sistema en base al cumplimiento de estos requisitos.
 - c) Requisitos de las Normas: las normas ISO indican los puntos clave que se deben tener en cuenta para definir un sistema de calidad. Más que requisitos se debe pensar que son las recomendaciones para realizar con eficacia y controlar los procesos de la empresa. Si se necesita que el sistema de

calidad a implantar sea certificado por una empresa acreditada, las recomendaciones se convierten en obligaciones y se debe demostrar su cumplimiento. Las normas las puede utilizar una organización para satisfacer los requisitos de los clientes y los reglamentos que correspondan.

2) Definición de un método de trabajo:

Todos los procesos de la empresa se deben realizar siempre de la misma manera, para evitar resultados diferentes de los esperados. Para definir correctamente los métodos de trabajo, es importante contar con un claro concepto de lo que son y de lo que deberían ser los procesos que existen en la empresa. Después de establecer los procesos de una empresa, se deben definir los procedimientos (forma definida y concreta de realizar un proceso) y documentarlos. En estos procedimientos también se incluyen las responsabilidades críticas que intervienen en los procesos, es decir, las responsabilidades del personal, que influyen de una manera directa en la realización de los procesos.

Los procedimientos documentados serán la norma de la empresa y constituirán la documentación del sistema de calidad.

3) Ejecución de un método de trabajo:

El sistema de calidad debe asegurar que se cumplan los requisitos que en ellos se han determinado.

Cerciorarse de que existen los medios materiales y humanos necesarios para ejecutar los procedimientos es un paso que debe quedar resuelto previamente.

Un sistema de calidad no es completo sino se lleva inherente el concepto de mejora. Después de definir y ejecutar un método de trabajo, debemos conocer cuales han sido los resultados y actuar basándose en ellos.

4) Medir los resultados:

Los procesos se deberán controlar para verificar que cumplen con los requisitos que se han definido inicialmente. También se debe comprobar si los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos previstos.

5) Actuar basándose en los resultados:

Recogidos los resultados obtenidos, esta información una vez analizada nos servirá de base para introducir cambios en el sistema de calidad que suponga mejoras. También ayudarán a definir nuevos objetivos de la organización y a ajustar los ya existentes.

Con estos dos nuevos términos (medir y actuar) se completa la filosofía de los sistemas gestión de la calidad; la realimentación constante de datos nos servirá para la mejora continua del sistema.

2.4 Normas ISO

Las normas documentan los acuerdos que contienen especificaciones técnicas o de otros criterios precisos para ser usados coherentemente como reglas, directivas o definiciones de características, para asegurar que materiales, productos, procesos o servicios son óptimos para su propósito.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización cuyos comités técnicos elaboran las normas internacionales. En los últimos años la federación ha recogido numerosa información de técnicos, políticos, empresas, clientes y evolución del mercado, para emprender la reestructuración profunda que nació bajo el código ISO 9000 / 2000.

2.5 Clasificación de las normas ISO

Las normas se actualizan periódicamente para cumplir con el estándar de mejora continua.

a) ISO 9000: Sistema de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario:

Esta norma proporciona información sobre términos y definiciones de la gestión de la calidad.

También especifica los requisitos de un sistema de gestión de la calidad para organizaciones que quieran demostrar su aptitud para suministrar productos o servicios conformes para el cliente.

Los requisitos pretenden que se logre la satisfacción del cliente a través del sistema de gestión de la calidad y la mejora continua.

Los requisitos expresados en la norma son genéricos y se aplican tanto a empresas de producción como de servicios, grandes o pequeñas y sirve de referencia para la certificación.

b) ISO 9001: Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Es la única norma de certificación; presenta todos los puntos y requisitos para documentar y poner en práctica en el sistema de gestión de la calidad. Permite excluir algunos requisitos para adaptarse a todas las organizaciones, grandes o pequeñas, de producción o servicios.

Las exclusiones permitidas se limitan a los requisitos del capítulo relacionados con la naturaleza de los productos o servicios, requisitos del cliente y requisitos reglamentarios aplicables.

La norma hace especial referencia al logro de la satisfacción del cliente, la mejora continua y prevención de no conformidades.

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008.

c) ISO 9004: Sistema de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.

Basándose en los mismos principios de gestión de la calidad expresados en la Norma ISO 9001, con la que forma un par coherente, proporciona recomendaciones y describe qué procesos deberían abarcarse para ayudar a las organizaciones a establecer o mejorar un sistema de gestión de la calidad.

La norma presenta un sistema de auto evaluación que permite determinar la madurez del mismo.

Las normas ISO 9001 y 9004, proporcionan amplias directrices y sirven de ayuda a las organizaciones para establecer y mejorar su sistema de gestión de la calidad.

Las normas proporcionan como beneficio directo las referencias para cumplir los objetivos, contando también con que en la mejora del desempeño global se incluyen:

- Mejora de ingresos, rentabilidad y beneficios.
- Logro de la integración de las personas mediante el desarrollo del liderazgo.
- Incremento de la eficacia.
- Satisfacción de empleados y clientes.
- Mejora de costes y rendimientos.

d) ISO 19011: Directrices de las auditorías:

Para realizar auditorías del sistema de gestión de la calidad y de gestión medioambiental, que ahora pueden tener un tratamiento integrado, esta norma presenta directrices para gestionar y realizar las auditorías.

2.6 Antecedentes históricos de normas ISO en Guatemala

La normalización en Guatemala se analiza en tres etapas que responden a procesos económicos relevantes a nivel regional y mundial. La primera etapa se inicia a partir del año 1956 con la creación del Instituto Centroamericano de Investigación y Tecnología Industrial -ICAITI-, que surgió como una necesidad del modelo de desarrollo que caracterizó a la región. Después de varias décadas de trabajar apoyando a la industria y el comercio, el ICAITI dejó de funcionar en el año 1998 debido a problemas económicos de los cinco países. (15)

La segunda etapa se marca a partir del año 1962 con la creación de la Comisión Guatemalteca de Normas -COGUANOR- por medio del Decreto No. 1523. Se considera una ley con mucha visión y contenido técnico que se anticipó a los problemas económicos que posteriormente tendrían los países centroamericanos y que culminarían con el cierre definitivo del ICAITI. En esta etapa se reconoce el gran aporte que brindó la normativa nacional a la industria y el comercio; así como, a consumidores y al ambiente. La ausencia de una cultura de calidad en el país, aunado a los niveles de pobreza de la mayoría de la población, justificó en esta época la elaboración de normas cuyo cumplimiento fue obligatorio y que se apoyó en la inspección y verificación del ente regulador correspondiente.

La tercera etapa comienza a partir de diciembre de 2005, en donde la Comisión Guatemalteca de Normas -COGUANOR- pasa a formar parte del Sistema Nacional de la Calidad, mediante la publicación del Decreto 78-2005, "Ley del Sistema

Nacional de la Calidad” de fecha 08 de diciembre 2005. Dentro de los cambios fundamentales de las funciones de COGUANOR está el hecho de pasar a elaborar únicamente normas técnicas, cuya característica primordial es el cumplimiento voluntario, cumpliendo de esta manera con los compromisos adquiridos con la Organización Mundial del Comercio -OMC- en apoyo a la globalización de la economía y de los diferentes tratados comerciales internacionales suscritos por el país. Por ser una Ley muy reciente aún no se tiene el Reglamento respectivo que permita su total aplicación.

La Comisión Guatemalteca de Normas consciente de la importancia de las relaciones que deben existir entre los organismos de normalización ha adquirido la membresía de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

2.7 Aplicación de normas ISO en Guatemala

La Comisión Guatemalteca de Normas -COGUANOR- está adscrita al Ministerio de Economía, siendo el órgano especializado para la elaboración de normas que promuevan el desenvolvimiento ordenado de las actividades industriales, agrícolas y comerciales, propiciando condiciones de competencia sana y justa entre ellas e imponiendo principios de equidad en las relaciones entre productores y consumidores.

Esta entidad está inscrita como miembro de ISO, y entre sus fines y atribuciones se incluyen:

- Establecer y mantener relaciones con las organizaciones internacionales.
- Fomentar la aplicación de las normas y promover el desarrollo y difusión de la normalización.

Sin embargo la adopción, aplicación e integración de la norma ISO en las organizaciones no es de carácter obligatorio. Las empresas que han decidido acogerla, son porque han tomando en cuenta que hoy todas las empresas han de ser consideradas de servicios, y, por lo tanto necesitan contar con una gestión orientada a la satisfacción del cliente.

2.8 Objetivos principales del sistema de gestión de la calidad

Las normas están basadas en los ocho objetivos de gestión de la calidad:

- a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir los requisitos de los clientes y esforzarse por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: los líderes establecen unidad de propósito, dirección, y el ambiente interno de la organización. Ellos crean el ambiente en el cual las personas pueden involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: el personal es la esencia de una organización y su plena participación permite que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la empresa.
- d) Enfoque a proceso: un resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos y actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: identificando, entendiendo y gestionando un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.
- f) Mejoramiento continuo: un objetivo permanente de la organización debe ser la mejora continua.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico o intuitivo de datos e información.
- h) Relación de mutuo beneficio con los proveedores: la habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se fortalece y acrecienta cuando se establecen relaciones de mutuo beneficio.

2.9 Normalización internacional y certificación.

Es España quien se encarga de la normalización, es la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y por tanto, también emite las normas aprobadas por el CEN que a su vez, emite las aprobadas por la ISO, ésta es la razón por la que las series ISO 9000 reciben en España el nombre de UNE/ EN / ISO 9000 (una norma española / norma europea / norma internacional).

El trabajo de AENOR en apoyo de la calidad en empresas e instituciones públicas se lleva a cabo desde dos campos, la normalización y la certificación. En cuanto a la normalización AENOR es el organismo responsable en España de elaborar las normas para todos los sectores industriales y de servicios.

Por ello, AENOR es miembro de pleno derecho y participa activamente en los foros internacionales que desarrollan la normalización (**ISO** e **IEC**); europeos (**CEN**, **CENELEC** y **ETSI**); y americanos (**COPANT**). Éstos agrupan a los organismos nacionales de normalización de los diferentes países.

Está demostrado que la certificación es una herramienta que fortalece los vínculos y la confianza entre todos los públicos que se relacionan con una empresa, al mismo tiempo que demuestra a los clientes la voluntad de mejora continua en la atención de sus necesidades.

La creciente globalización de la economía mundial ha provocado el aumento de la competencia de los productos y servicios ofrecidos por las empresas. Para obtener resultados satisfactorios en cualquier mercado, las empresas necesitan utilizar herramientas que fortalezcan su oferta.

Una de esas herramientas es la certificación de los sistemas de gestión, cada vez más necesarios para obtener confianza en los mercados nacionales e internacionales, tanto por parte del sector público como del privado.

La certificación es el procedimiento por el cual una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme a requisitos específicos.

Existen diferentes entidades reconocidas por ISO y acreditadas como entes certificadores. Toda empresa que necesite obtener el certificado de Empresa Registrada, debe presentarse a la auditoría ante un ente certificador.

A continuación se presenta el diagrama del proceso de certificación.

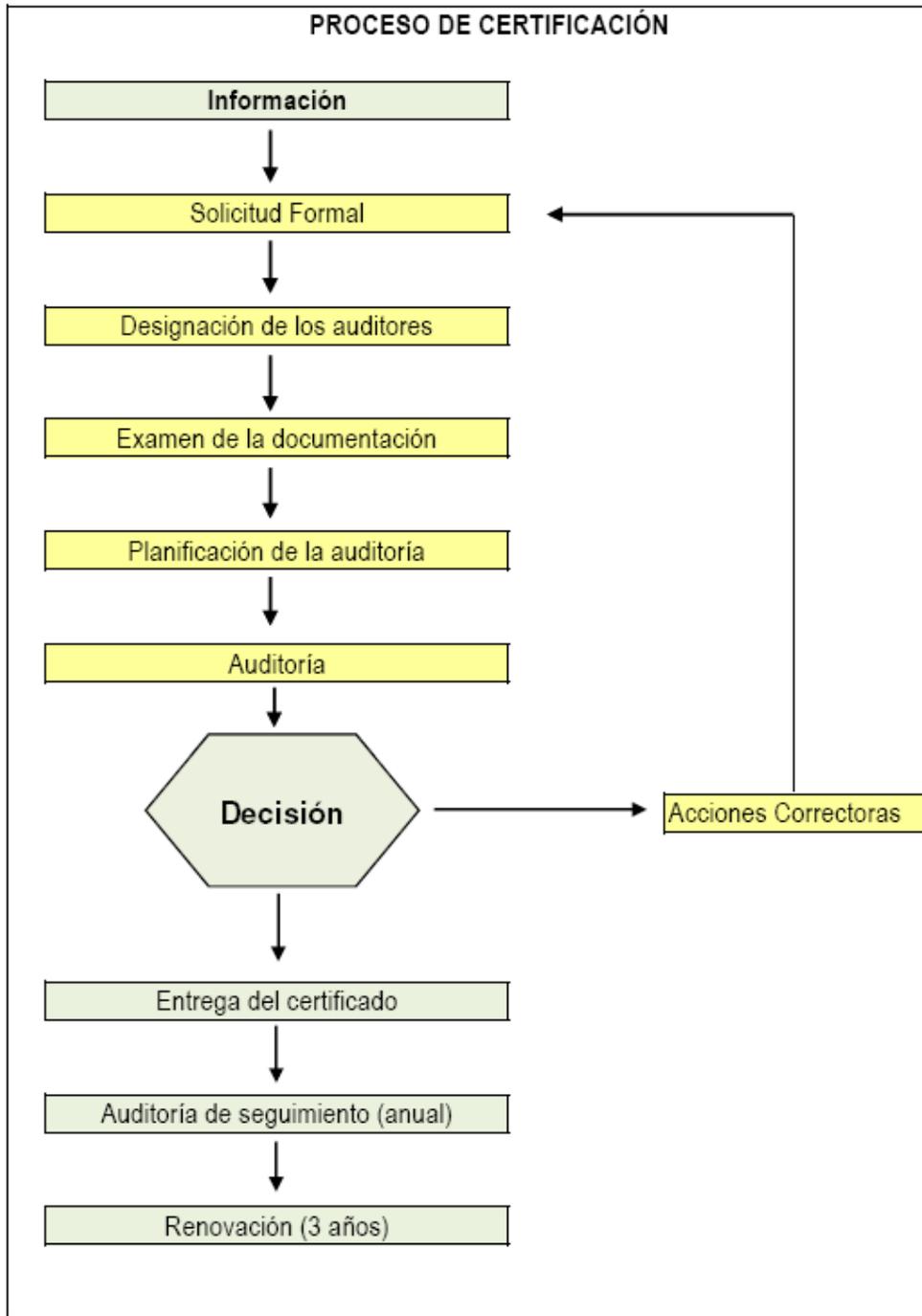


Diagrama No. 01 : Proceso de Certificación
 Fuente: Senlle Andrés, ISO Liderazgo de la Nueva Calidad

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR INTERNO

3.1 Antecedentes históricos

Los antecedentes de la auditoría, los encontramos en el siglo XIX, por el año 1862 donde aparece por primera vez la profesión de auditor o de desarrollo de la auditoría bajo la supervisión de la ley británica de sociedades anónimas.

Para evitar todo tipo de fraude en las cuentas, era necesaria una correcta inspección de las cuentas por parte de personas especializadas y ajenas al proceso, que garantizaran los resultados sin sumarse o participar en el desfalco.

Desde entonces, y hasta principios del siglo XX, la profesión de auditoría fue creciendo y su demanda se extendió por toda Inglaterra, llegando a Estados Unidos, donde los antecedentes de las auditorías actuales fueron forjándose, en busca de nuevos objetivos donde la detección y la prevención del fraude pasaban a segundo plano y perdía cierta importancia.

En 1940, los objetivos de las auditorías abarcaban, no tanto el fraude, como las posiciones financieras de la empresa o de los socios o clientes que las constituían, de modo que se pudieran establecer objetivos económicos en función de dichos estudios. De manera paralela a dicho crecimiento de la auditoría en América, aparece también el antecedente de la auditoría interna o auditoría de gobierno que en 1921 fue establecida de manera oficial mediante la construcción de la oficina general de contabilidad.

3.2 Auditoría

Un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencia de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos, y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados. (18)

3.3 Definición

“Examen sistemático de los estados financieros, contables, administrativos, operativos y de cualquier otra naturaleza, para determinar el cumplimiento de principios económico-financieros, la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, el proceso administrativo y las políticas de dirección, normas y otros requerimientos establecidos por la organización”. (12)

A través de la auditoría se revisan los estados financieros, las políticas de dirección y los procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

3.4 Clasificación de la auditoría

La auditoría puede ser clasificada de forma general en tres ramas, de acuerdo con aquellos que la realizan. Éstas son:

- Independiente
- Interna
- Gubernativa

3.5 La auditoría interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (22)

Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización.

La auditoría interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección, respecto a los empleados de su propia organización a partir de la observación en el trabajo, respecto a: si los registros e informes (financieros, contables o de otra naturaleza),

reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra unidad, y si éstos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable.

La Auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna. (12)

Las auditorías internas son realizadas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto, no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

La Auditoría Interna sólo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se indica es una función asesora.

3.6 Objeto de una auditoría interna:

Uno de los objetivos de la auditoría Interna consiste en apoyar a los miembros de la organización en el desempeño de sus actividades; para ello la auditoría interna les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas.

Es objetivo de la Auditoría Interna la promoción de un efectivo control a un costo razonable. Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a) Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b) Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno contable y operativo.
- c) Apoyar en la función directiva a los ejecutivos de la organización, así como al constante mejoramiento de su administración para el logro de los objetivos en el marco de las políticas establecidas.
- d) Evaluar la eficacia de la organización, planificación, ejecución, dirección y control, así como la eficiencia de los sistemas administrativos y financieros utilizados para la realización de las operaciones.
- e) Evaluar si los resultados obtenidos, corresponden a lo planificado.
- f) Promover la observación de la legislación, las normas y políticas a las que está sujeta la organización, así como el cumplimiento de sus objetivos, metas y presupuestos aprobados.

3.7 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Las normas han definido los principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna; asimismo, proveen un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido, establecen las bases para evaluar el desempeño y fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización (26). Se clasifican en:

- a) Normas sobre atributos:
 - 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

El director o auditor líder del área de auditoría interna, debe velar porque se establezca y se reconozca en el estatuto de auditoría interna, aprobado por la alta dirección, todo lo concerniente al código de ética, normas, alcance de las actividades de auditoría, acceso a los registros, al personal, y, a los bienes relevantes para el desempeño de sus funciones.

- 1100 Independencia y objetividad

Es esencial que el equipo auditor pueda actuar en todo momento con independencia y objetividad, al ser el director ejecutivo de auditoría el encargado de responder ante la alta dirección, debe ratificar con esta, que actuarán de forma imparcial y neutral sin menoscabo de sus funciones, evitando desde luego todo conflicto de intereses o evaluar áreas en donde previamente hayan sido responsables.

- 1200 Pericia y debido cuidado profesional

Los auditores internos deben poseer las aptitudes necesarias para ejecutar responsablemente su trabajo, si carecen de las mismas obtendrán las certificaciones necesarias para evidenciar su actualización y conocimiento, que les permitirá cumplir con sus responsabilidades profesionales y evitar o minimizar los riesgos de fraude, además podrá apoyarse de la asesoría y asistencia competente para llevar a cabo la totalidad de su trabajo. Debe considerar la complejidad del trabajo a realizar, su alcance, sus objetivos, y la comunicación de resultados.

Debe procurar la capacitación constante que le permita perfeccionar sus conocimientos y aptitudes, así como identificar las áreas de mejora.

- 1300 Programa de aseguramiento de calidad y mejora.

El área de auditoría interna, también es sujeta de supervisión, revisión y medición constantemente, con el fin de garantizar su desempeño y aporte a la organización; desde luego pueden realizarse auto evaluaciones periódicamente y/o a través de auditorías externas, los resultados deben ser comunicados inmediatamente a la alta dirección.

b) Normas sobre desempeño.

- 2000 Administración de la actividad de auditoría interna

El director de auditoría interna, cumplirá con gestionar eficazmente la actividad del área, asegurándose de planificar en base a riesgos y prioridades, que sean consistentes con los objetivos de la organización y teniendo en cuenta los comentarios o requisiciones de la alta dirección, procurando siempre que el trabajo de auditoría añada valor a la empresa, utilizando apropiadamente los recursos que le sean asignados. Debe establecer políticas y procedimientos para guiar, coordinar y optimizar esfuerzos de la actividad de auditoría, así como informar periódicamente a la alta dirección.

- 2100 Naturaleza del trabajo

La auditoría interna interviene en la evaluación, realizando las recomendaciones pertinentes para mejorar las áreas de la entidad, promoviendo la ética y valores, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades, identifica riesgos, sugiere mejoras, proporciona fiabilidad de integridad de la información, cumplimiento de leyes, regulaciones, estatutos, procedimientos y contratos, mantiene y actualiza los controles de supervisión para evitar el riesgo de fraude.

- 2200 Planificación del trabajo

El director ejecutivo de auditoría debe elaborar y documentar el plan de trabajo anual, el cual incluirá alcance, responsabilidades, objetivos, criterios, tiempo y asignación de recursos, considerando desde luego las oportunidades de introducir mejoras.

El programa de auditoría debe ser aprobado con anterioridad antes de su ejecución, y cualquier ajuste ha de ser sujeto de aprobación oportunamente.

- 2300 Desempeño del trabajo

Al momento de ejecutar el plan, los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información, de manera tal que les permita cumplir con los objetivos de la asignación. La información debe ser fiable, verificable y relevante, que sea convincente y basada en hechos obtenida a través de técnicas de trabajo adecuadas, que les permitirán realizar

conclusiones objetivas. El director ejecutivo de auditoría tendrá total responsabilidad de supervisión del trabajo.

- 2400 Comunicación de resultados

El resultado final del trabajo de auditoría debe ser informado a la alta dirección, incluyendo los objetivos y alcance, conclusiones, recomendaciones, y los planes de acción, así como adicionar el reconocimiento cuando se observa un desempeño satisfactorio del área auditada. La comunicación debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

- 2500 Seguimiento del progreso

El auditor interno establecerá un proceso de seguimiento para verificar y asegurar que las disposiciones y acciones de la dirección, se implantaron y son eficaces.

- 2600 Decisión de aceptación de los riesgos por la administración.

Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la empresa, debe tratar el asunto de nuevo, y si no se resuelve, informar de la situación al más alto nivel de la junta directiva para que se acuerde una resolución.

3.8 Declaraciones sobre los estándares para la práctica profesional de la auditoría interna.

El Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, Inc .) ha publicado a partir de 1978 los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna para dar servicio a la profesión en todo tipo de negocios, en diferentes niveles jerárquicos y en todas las organizaciones donde haya auditores internos para llevar a cabo la práctica de la auditoría interna en forma correcta. La experiencia y el éxito han demostrado la validez de los principios básicos que se promovieron en los referidos estándares.

Posterior a los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna surgieron otros pronunciamientos normativos, como una extensión a los estándares señalados. Estos otros pronunciamientos normativos son las Declaraciones sobre

los Estándares para la práctica Profesional de la Auditoría Interna, o SIAS (Statements on Internal Auditing Standards).

El Comité de Normas y Responsabilidades Profesionales, que es elegido por The Institute of Internal Auditors como comité técnico superior, es el organismo encargado de emitir las Declaraciones sobre los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

Los SIAS han sido emitidos por el IIA para proveer interpretaciones autorizadas de los Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

Las organizaciones, los grupos de auditoría interna, los directores de auditoría interna y los auditores internos, deben desplegar su máximo esfuerzo para cumplir con los estándares. La aplicación de los estándares y estas declaraciones relacionadas con ellos, estará influenciada por el entorno o condiciones en las cuales los grupos de auditoría interna lleven a cabo las responsabilidades asignadas.

La adopción y cumplimiento de los estándares y las declaraciones relativas ayudarán a los profesionales de la auditoría interna a cumplir con sus responsabilidades.

3.9 Departamento de auditoría interna.

El departamento o división que contiene al equipo de auditores o consultores, quienes proporcionan servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de Auditoría Interna ayuda a una entidad a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia en los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La Auditoría Interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar

la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. “El campo de acción de un departamento de Auditoría Interna, abarca todas las operaciones de una organización; es decir, el examen y evaluación de la efectividad, eficiencia y economía de todas las unidades administrativas, sus sistemas, procesos y los controles a ellos incorporados, así como los resultados obtenidos, en relación a las políticas, planes y programas de la organización, y el presupuesto respectivo” (9:55)

Entre las funciones del departamento de Auditoría Interna se incluyen las siguientes:

- Administrar el departamento;
- Planificar las actividades;
- Evaluar y capacitar a su personal;
- Observar las normas, códigos y leyes
- Desarrollar la profesión
- Mantener la imagen y credibilidad de la función.
- Evaluar procesos, sistemas, tecnología, niveles de riesgo y la imagen institucional, revisar todas las operaciones, asesorar a la administración de forma permanente.

El departamento de Auditoría Interna de la empresa corredora de asesoría y administración de seguros, fue designado por la alta gerencia para llevar a cabo todas las actividades necesarias para realizar el diseño y la implementación del sistema de calidad, en el área de negociación de pólizas de daños, derivado de su capacidad profesional, estructura y asesoría idónea.

Estructura del departamento de Auditoría Interna, Seguros Totales, S.A.

DEPENDENCIA:	Reporta a JUNTA DIRECTIVA
ORGANIZACIÓN:	Conformado por Director ejecutivo y dos auditores internos
AUTORIDAD:	Tiene autoridad suficiente para coordinar y ordenar acciones de los siguientes aspectos (no tiene autoridad administrativa para autorizar operaciones, sólo se expresa en el ámbito de sus funciones de velar porque el control interno sea sólido y brinde las seguridades necesarias): Realizar investigaciones a través de Auditoría Interna; promocionar la implantación de recomendaciones, en todos los niveles de la organización, así como solicitar información de las acciones llevadas a cabo; realizar recomendaciones al nivel ejecutivo sobre asuntos relacionados con la marcha y operaciones de la empresa; promover la visión, misión, ética, políticas, procedimientos y valores corporativos de la organización entre otros.
CAMPO DE ACCIÓN	
FUNCIONES GENERALES	ACTIVIDADES
Administrar el departamento	<ul style="list-style-type: none"> * Organizar y distribuir funciones a nivel de puesto * Crear manuales y procedimientos * Crear papeles de trabajo y mantener los registros * Toma de decisiones sobre actividades del departamento * Informar de la gestión
Planificación de actividades	<ul style="list-style-type: none"> * Recopilar información como base para planificar * Determinar áreas prioritarias * Planificar estratégicamente las actividades en un plan anual * Llevar a cabo seguimiento del plan anual * Sustentar el resultado de su trabajo
Evaluación y capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> * Crear medios de evaluación * Planificar capacitación en función de necesidades y disponibilidad de tiempo * Incentivar la actualización * Motivar el liderazgo
Observar las Normas, Códigos y Leyes	<ul style="list-style-type: none"> * Divulgar las normas profesionales y demás regulaciones entre todo el personal de auditoría * Participar en eventos profesionales exponiendo criterios * Buscar la actualización constante * Actualización y capacitación en nuevas áreas que se refieran a la organización
Mantener la imagen y credibilidad de la función	<ul style="list-style-type: none"> * Motivar la aplicación de los códigos de ética * Evaluar la actuación de la Auditoría Interna, para identificar el valor agregado de su aporte * Elaborar informes con recomendaciones positivas
FUNCIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES
Evaluación de todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> * Buscar integración armónica de todos los elementos de la organización * Promover cumplimiento de obligaciones y eficiente gestión
Revisión de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Promover medidas de control adecuadas * Motivar que cuando un colaborador salga de la organización descargue sus responsabilidades y derechos.
Evaluar los sistemas	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluar procesos y controles de entrada y salida * Evaluar las seguridades
Evaluar la imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> * Promover cumplimiento de objetivos específicos * Evaluar la misión, visión y valores * Evaluar la percepción del cliente sobre los servicios o productos * Evaluar el mercado
Asesorar a la administración de forma permanente	<ul style="list-style-type: none"> * Promover información útil, confiable y oportuna * Promover que toda decisión sea en concordancia con las necesidades de la organización * Informar oportunamente sobre eventualidades que van en contra de la organización y sus posibles soluciones * Buscar alternativas más efectivas de operación

Fuente: Fonseca Borja, René. Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control

3.10 El Contador Público y Auditor

3.11 Definición

Se conoce como Contador Público y Auditor, aquel profesional dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de toma de decisiones. Se conoce también como aquel experto con formación universitaria en ciencias empresariales, con especial énfasis en materias y prácticas contable-financiero-tributaria-administrativas, auditoria externa e interna y servicios de asesoramiento empresarial. (22)

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

La expresión de estos atributos puede variar de acuerdo con el modo de ser y el deber ser de cada caso en particular, sin embargo, es conveniente que, quien se dé a la tarea de cumplir con el papel de CPA, sea poseedor de las siguientes características:

- Actitud positiva.
- Estabilidad emocional.
- Objetividad.
- Saber escuchar.
- Creatividad.
- Respeto a las ideas de los demás.
- Mente analítica.
- Consciencia de los valores propios y de su entorno.
- Capacidad de negociación.
- Imaginación.
- Claridad de expresión verbal y escrita.
- Capacidad de observación.
- Iniciativa.

- Discreción.
- Facilidad para trabajar en grupo.
- Comportamiento ético.

3.12 Campo de aplicación

Por campo de aplicación o actuación del CPA como profesional, es en aquellas actividades en las que por su preparación y experiencia, puede desempeñarse con notable pericia y razonable exactitud, entre las cuales se puede mencionar:

- a) Profesional independiente.
- b) Profesional dependiente.
- c) Docente académico.

Los sectores de acción en que se desenvuelve son:

- a) Público.
- b) Privado.

3.13 Como profesional independiente

El CPA independiente, es aquel que cuando en forma individual o asociado con otros colegas, instala un despacho abierto al público y, contrata libremente sus trabajos, percibiendo la retribución correspondiente por medio de honorarios. Actúa de forma independiente y se le contrata usualmente para realizar un examen de las operaciones financieras de la empresa, con el fin de emitir una opinión sobre la razonabilidad de las cifras contenidas en los estados financieros basado en los principios de contabilidad de general aceptación, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El informe o dictamen que el auditor externo prepara, otorga confiabilidad de los estados financieros y la credibilidad a la gerencia que los preparó.

3.14 Como profesional dependiente

Es nombrado por la administración de la organización, es el encargado de verificar las fortalezas y suficiencia de los controles que se aplican dentro de la empresa. Su estudio debe tener un alcance total de la empresa, es decir, abarcar las operaciones

financieras, administrativas y de cualquier otra índole. Es nombrado por la administración de la organización.

El informe que realiza debe proporcionar todos los datos relevantes con respecto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, de la suficiencia y confiabilidad de la información financiera y del cumplimiento de las regulaciones de la empresa.

3.15 Requisitos éticos para su actuación

La Federación Internacional de Contadores (IFAC), enuncia como principios fundamentales de la ética profesional, los siguientes:

a. Integridad:

El Contador debe ser honesto y directo en la ejecución de su trabajo Profesional.

b. Objetividad:

El Contador debe ser justo y no dejar que un prejuicio o la influencia de otros anulen su objetividad.

c. Competencia profesional y cuidado suficiente:

Todo Contador debe poseer conocimiento, habilidad y experiencia, para poderlos aplicar con razonable cuidado y diligencia, debe solicitar consejo y asistencia cuando lo requiera para asegurar que los servicios profesionales que presta sean ejecutados satisfactoriamente y debe negarse a ejecutarlos cuando no tenga la calificación técnica necesaria para ello.

d. Carácter Confidencial:

Los contadores deberán respetar el carácter confidencial de la información que obtengan y no revelarla sin autorización a menos que haya una obligación legal o profesional que los obligue.

e. Comportamiento Profesional:

El contador debe actuar de manera consistente cuidando la buena reputación de la profesión y abstenerse de cualquier comportamiento que pudiera desacreditar a una persona o a la profesión.

3.15.1 Normas de Ética:

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), establece normas de ética de observancia general para los contadores públicos y auditores, según la siguiente clasificación:

- **Actuación en función del interés nacional**
Es compromiso del profesional ejercer en función del interés nacional, de manera tal, que contribuye al desarrollo del país, y no se prestará en aceptar, asesorar o administrar empresas de origen ilícito.
- **Responsabilidad hacia la sociedad**
El contador público y auditor debe actuar con independencia de criterio, ser imparcial al emitir su opinión, que servirá de base a terceros para tomar decisiones. La calidad profesional de los trabajos debe estar presente en cualquier servicio que otorgue, actuará con la intención, el cuidado y la diligencia de una persona responsable, además, tiene el deber permanente de mantener sus conocimientos y sus habilidades profesionales a un nivel adecuado. La responsabilidad profesional es inherente al contador público y auditor, está comprometido a responder por los trabajos que realiza.
- **Responsabilidad hacia quien contrata los servicios**
Tiene la obligación de guardar el secreto profesional y de no revelar por ningún motivo, los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su profesión, a menos que reciba previa autorización o sea requerido por autoridad competente.
Tendrá libertad de rechazar o aceptar los trabajos que le soliciten, con el debido cuidado de no participar en la planeación o ejecución de actos contrarios a la ética, indignos o fomenta la corrupción administrativa.
El contador público y auditor será leal, y se abstendrá de aprovecharse de situaciones de las que adquiere conocimiento, como resultado de su ejercicio profesional.
- **Responsabilidad hacia la profesión**
Respetará y cuidará las relaciones con los colegas de la profesión, sus colaboradores y las instituciones que agrupan a los profesionales de su especialidad, ejerciendo la solidaridad, lealtad, cooperación, buena fe, y, aporte al desarrollo y superación de la profesión.
La dignificación de la profesión a base de calidad, forma parte de las responsabilidades, consecuente con la buena reputación de la contaduría

pública, el profesional se valdrá únicamente de su competencia y su calidad personal, así como de la promoción institucional.

Normas Internacionales de Formación:

Trascendental es la incorporación del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores a la IFAC (Federación Internacional de Contadores Públicos), creada en 1977, organización que integra a representantes de los organismos profesionales de la carrera de contador público, quien ha creado comités con funciones específicas, entre ellos el comité de ética y el comité de educación. Este último elabora normas, guías, papeles de discusión y otros documentos acerca de educación, precalificación y de entrenamiento de contadores y desarrollo profesional continuo. Entre los textos que emiten están las IES (International Education Standards), expresan los puntos de referencia que son esperados en la formación y el desarrollo constante del contador público.

IES 4: Valores, Ética y Actitud Profesionales:

Esta IES prescribe los valores, ética y actitud profesionales que los contadores profesionales deben poseer. El objetivo de esta IES es asegurar que los integrantes de un organismo miembro de IFAC estén equipados con los valores, ética y actitudes profesionales apropiados para desarrollarse satisfactoriamente como contadores profesionales.

El tratamiento de los valores y actitudes en los programas de formación de contadores profesionales debe conducir a un compromiso con:

- a) el interés público y la sensibilidad hacia las responsabilidades sociales;
- b) el progreso constante y el aprendizaje permanente;
- c) la confiabilidad, la responsabilidad, la puntualidad, la cortesía y el respeto; y
- d) las leyes y regulaciones.

Aunque el enfoque de los valores, ética y actitud profesionales refleje el propio entorno y objetivos nacionales y culturales, como mínimo debe incluir:

- a) la naturaleza de la ética;

- b) la diferencia entre un enfoque basado en las reglas éticas y otro basado en principios o marcos de referencia, sus ventajas e inconvenientes;
- c) cumplimiento con los principios éticos fundamentales de integridad, objetividad, compromiso con la competencia profesional y el debido cuidado, y la confidencialidad;
- d) el comportamiento profesional y el cumplimiento con las normas técnicas;
- e) los conceptos de independencia, escepticismo, responsabilidad y expectativas del público;
- f) la ética y la profesión: responsabilidad social;
- g) la ética y la ley, incluida la relación entre las leyes, reglamentos y el interés público;
- h) las consecuencias del comportamiento no ético para el individuo, la profesión y la sociedad en general;
- i) la ética en lo referente a los negocios y la buena gobernanza;
- j) la ética y el contador profesional: denunciar, conflictos de intereses, dilemas éticos y su resolución.

3.16 El Contador Público y Auditor Interno

El auditor interno realiza una actividad de consultoría que permite incrementar su influencia dentro de la organización, sin embargo, para ello deben poseer lo más altos estándares de desempeño y responsabilidad. En general, deben actuar como personas ajenas a la organización con una posición objetiva y crítica dentro de la entidad, comunicando hechos evidentes, anunciando debilidades y posibles fraudes a la gerencia. Adicionalmente debe estar preparado para revelar la verdad al más alto nivel de jerarquía, más allá de lo que muestren los hechos. Debe ser un profesional apto para conversaciones confidenciales, dominar los principios de auditoría interna eficaz, utilizando métodos y técnicas pertinentes para investigar y revelar la verdad; debe ser colaborador para solucionar los problemas comunes antes que enfocarlos de una manera confrontativa. El auditor interno siempre debe estar negociando, investigando, proporcionando retroalimentación, avanzando con recomendaciones adecuadas, mantenerse actualizado, conocer lo que está sucediendo en la compañía, lo que sucede con su cliente y con los clientes de éste, proporcionar servicios prácticos pero innovadores.

El auditor interno que logre comprender la visión de la organización, logrará decidir qué aspectos son importantes y cuáles no lo son, lo que le permitirá descubrir oportunidades para agregar valor y lograr credibilidad durante el proceso de auditoría, enfocándose en las áreas consideradas más decisivas para tener éxito.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS

Acoger un sistema de gestión de la calidad debe ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema están influenciados por:

- El entorno de la organización, los cambios de ese entorno y los riesgos asociados con el mismo.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos o servicios que proporcionan.
- Los procesos que emplea.
- El tamaño y estructura de la organización.

La norma ISO 9001/2008, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos como se muestra más adelante en la figura 1, ilustra los vínculos entre ellos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. De forma adicional se aplica la metodología conocida como planificar-hacer-verificar-actuar:

- a) Planificar: establecer objetivos y procesos necesarios para obtener resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y políticas de la organización.
- b) Hacer: implementar procesos
- c) Verificar: realizar seguimiento y medición de los procesos
- d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño.

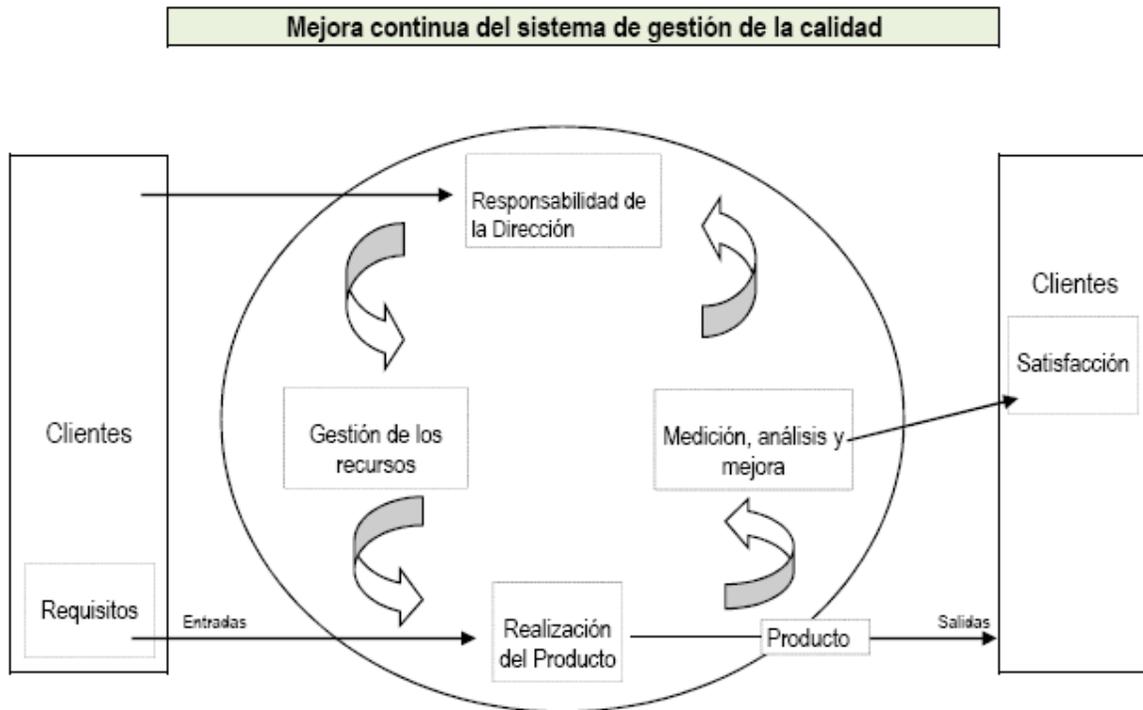


Diagrama No. 02 Mejora Continua
Fuente: Senlle Andrés, Calidad en Los Servicios.

El departamento de Auditoría Interna, diseña un plan de trabajo incluyendo los requisitos de la norma ISO 9001/2008, y, los pasos a seguir para el diseño, implantación, ejecución y verificación del sistema de calidad en la empresa corredora de seguros.

PLANIFICACIÓN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA:

La Auditoría Interna como actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creada para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, como apoyo a la administración para cumplir los objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección, presenta la planificación anual según se describe a continuación:

Objetivos:

- a. Evaluar la organización, los sistemas, procesos y las operaciones frente a las políticas, planes y procedimientos establecidos, debiéndose adaptar o incluir la normativa y/o los requisitos de ISO 9001/2008.

- b. Analizar y evaluar las medidas de control de operación vigente en la organización, para establecer su conveniencia.
- c. Verificar el grado de confiabilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- d. Diseñar e implantar el sistema de gestión de calidad en el área de negociación de pólizas de daños, basado en la norma ISO 9001/2008, para obtener la certificación correspondiente.

Ejecución:

La responsabilidad de la ejecución del plan de auditoría, está a cargo del auditor jefe, quien designará responsables para la realización de cada tarea específica.

Ajustes:

Con el fin de tener elementos de juicio razonables, que sirvan de base para ajustar el plan a las circunstancias y hechos detectados, se evaluará el avance del plan de forma trimestral.

REQUISITOS NORMA ISO 9001/2008

Los requisitos de la norma, se describen y se ven reflejados en el manual de calidad y los procedimientos establecidos (capítulo V).

4.1 Requisitos generales

En esta fase se debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, y, mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos la norma internacional ISO 9001/2008, para lo cual debe determinar:

- a. El proceso necesario para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b. Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de este proceso sea eficaz.
- c. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento del proceso.
- d. Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- e. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

El cumplimiento de este requisito es de vital importancia para garantizar que la organización ha considerado la implementación de la documentación que respalda el sistema de gestión de la calidad, debe incluir:

- a. Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de calidad;
- b. Un manual de calidad;
- c. Procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001/2008;
- d. Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos;

La extensión de la documentación del sistema, puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- La competencia del personal.

La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.3 Manual de calidad

La finalidad de la elaboración del manual de calidad permitirá que la organización incluya lo siguiente:

- a. El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles y justificación de cualquier exclusión.
- b. Los procedimientos documentados establecidos por el sistema de gestión de la calidad.

4.4 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad deben controlarse para garantizar lo que a continuación se describe:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c. Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente;
- d. Asegurarse que permanecen legibles y fácilmente identificables.
- e. Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- f. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

4.5 Control de lo registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse, es por ello que debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los recursos.

4.6 Compromiso de la dirección

Se debe proporcionar evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia así:

- a. Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- b. Estableciendo la política de calidad;
- c. Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad;
- d. Llevando a cabo las revisiones por la dirección;
- e. Asegurando la disponibilidad de los recursos;
- f. Asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo;

Así mismo, la alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad es:

- a. Adecuada al propósito de la organización;
- b. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad;

- c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- d. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y,
- e. Es revisada para su continua adecuación.

4.7 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto o servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, debido a que los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

4.8 Responsabilidad, autoridad y comunicación

La alta dirección debe asegurarse que la responsabilidad y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización. Designará un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener responsabilidad y autoridad que incluye:

- a. Se asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad;
- b. Informar a la alta dirección sobre el desempeño de la gestión de la calidad y cualquier necesidad de mejora;
- c. Promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización;
- d. Se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización, y, de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

4.9 Revisión por la dirección

Con ello se garantiza que la alta dirección revisará el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar los cambios que considere necesarios, incluyendo la política y objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.

4.9.1 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a. Los resultados de auditorías.
- b. La retroalimentación del cliente.
- c. El desempeño de los procesos y la conformidad con el servicio prestado.
- d. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e. Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f. Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y,
- g. Las recomendaciones para la mejora.

4.9.2 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b. La mejora del servicio o producto en relación a los requisitos del cliente, y,
- c. Las necesidades de recursos.

4.10 Gestión de recursos

Se debe determinar que la organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorar continuamente y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, siendo los siguientes:

- a. Recursos humanos;
- b. Competencia, formación y toma de conciencia;
- c. Infraestructura;
- d. Ambiente de trabajo.

4.11 Planificación de la realización del servicio

Se debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio, considerando:

- a. Determinar los requisitos relacionados con el servicio que se otorga (requisitos del cliente);
- b. Las actividades requeridas de verificación y validación del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo;
- c. Determinar requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega;
- d. Determinar los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;
- e. Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio;
- f. Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario;
- g. Comunicación con el cliente.

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto o servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar el producto o servicio al cliente, y debe asegurarse de que:

- a. Están definidos los requisitos;
- b. Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido por el cliente y los previamente expresados;
- c. La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos;

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del cliente, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, incluyendo información sobre el producto o servicio, consultas y modificaciones, así como retroalimentación y quejas.

4.12 Medición, análisis y mejora

Se debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y medición para demostrar la conformidad de los requisitos del producto o servicio, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia.

4.12.1 Satisfacción del Cliente

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

4.13 Auditoría interna

Se llevarán a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a. Es conforme con las disposiciones planificadas;
- b. Se ha implementado y se mantiene de una manera eficaz.

Se planificará un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia del proceso y/o áreas a auditar, así como el resultado de auditorías previas. Se deben definir criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada, debe asegurarse que se realizan las correcciones y se toman acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

4.13.1 Seguimiento y medición

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Estos métodos deben demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

4.14 Control del producto no conforme

Luego de realizar la auditoría, de resultar un servicio o producto no conforme con los requisitos del cliente, la organización debe identificarlo y controlarlo para prevenir su uso o entrega no intencionados. Establecerá un procedimiento documentado para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratarlo y:

- a. Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b. Tomar acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de que haya comenzado su uso;
- c. Establecer acciones correctivas y preventivas para evitar que vuelvan a ocurrir.

4.14.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

4.14.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes);
- b. Determinar las causas de las no conformidades;
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d. Determinar e implementar acciones necesarias;
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas;

- f. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

4.14.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias;
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas;
- e. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO
LA PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO AUDITOR
INTERNO EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001/2008 EN EL ÁREA DE NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS PARA
UNA EMPRESA CORREDORA DE ASESORÍA Y ADMINISTRADORA DE
SEGUROS

5.1 Antecedentes de la compañía

La empresa inició actividades en 1989 bajo la categoría de corredor de seguros, con el fin primordial de asesorar y administrar los seguros de sus clientes, desempeñando sus actividades en la ciudad de Guatemala. Se constituyó como sociedad anónima a través de escritura pública No. 101 de fecha 15 de enero de 1989, por un período indefinido, con un capital social de Q. 600,000.00, dividido y representado por 1200 acciones nominativas con valor de quinientos quetzales (Q. 500.00) cada una, de las cuales están suscritas 500 que equivalen a Q. 250,000.00. Su principal actividad económica consiste en la asesoría en la contratación y administración de programas de seguros de daños y personas a nivel nacional como al exterior. Se encuentra debidamente inscrita ante la Superintendencia de Bancos, de acuerdo a credencial de agente No. 2525/2012, que la acredita como una entidad corredora de seguros, autorizada para operar en representación (intermediación) de personas individuales o jurídicas, en la promoción y colocación de seguros (Reglamento JM-13-2011 SIB).

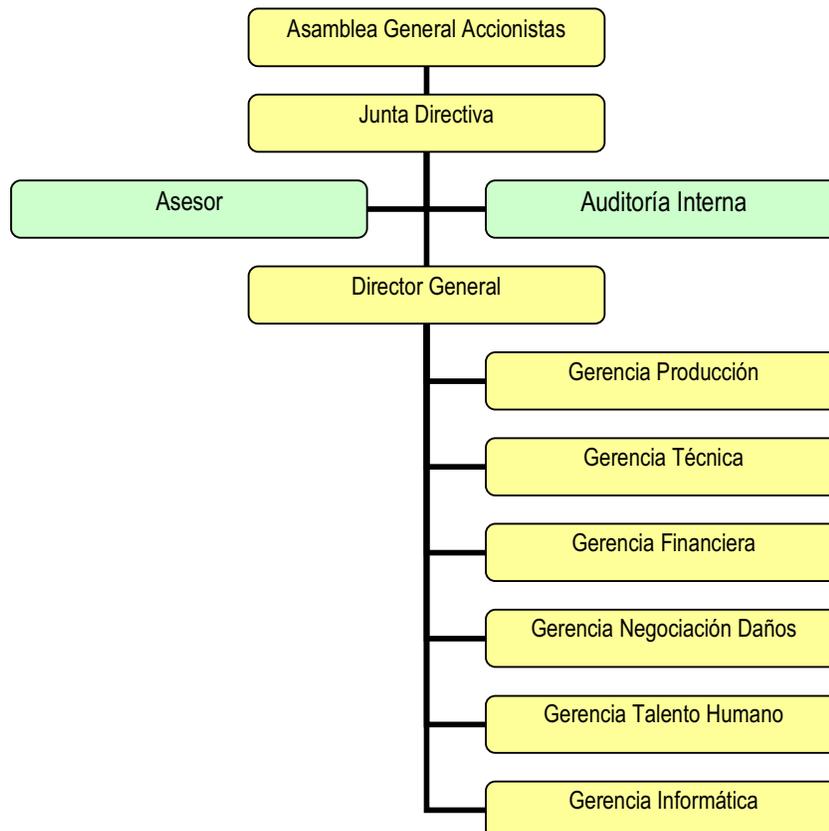
Considerando que la naturaleza de los productos de seguros es ser intangibles y complejos (el seguro es un documento legal por el cual un asegurador se compromete a resarcir las pérdidas que sufra el asegurado, bajo ciertas circunstancias), la función del intermediario es asesorarlo y prestarle el servicio que requiera para resolver sus necesidades y consultas de aseguramiento, renovaciones, cobros de primas, atención de reclamos y recomendaciones para minimizar la probabilidad de pérdidas y mejoramiento de su riesgo, así como estar a la vanguardia en conocimiento de nuevos productos y servicios que promueven las compañías de seguro, para adaptarlo u ofrecerlo a su cartera de clientes.

La empresa proyecta asegurar su futuro crecimiento, el cual le permita potenciar la organización, desarrollar a sus colaboradores y posicionarse como líder en la correduría de seguros en Guatemala. Para alcanzar este objetivo utilizará el sistema de gestión de calidad para elevar el nivel de competitividad, desarrollo y rentabilidad.

5.2 Organización interna de la compañía

La entidad está conformada por 80 colaboradores y consta de:

- Asamblea General de Accionistas
- Junta Directiva
- Asesor
- Auditoría Interna
- Director General
- Gerencia de producción, técnica, financiera, negociación daños, talento humano e informática.



5.3 Carta o memorando de compromiso de la alta dirección

La máxima responsable de la organización es la alta dirección. Debe existir compromiso de las esferas superiores con la calidad, estableciéndose políticas y objetivos estratégicos que involucren los fines de la empresa y los intereses de las diferentes partes mediante un liderazgo unificado.

La alta dirección deberá evaluar periódicamente el clima, la motivación y la cultura de la organización con el fin de obtener datos que permitan asegurar el desarrollo de la misma.

El compromiso e involucramiento genera:

- Beneficios para todos.
- Orientación permanente y total a la satisfacción del cliente.
- Mejora continua.

Los lineamientos que deben realizarse por medio de la labor de liderazgo, que incluye tener competencias necesarias para cumplir con las funciones esenciales de la dirección, son:

- Fijar objetivos.
- Fijar políticas.
- Comunicar e informar.
- Planificar.
- Organizar.
- Controlar
- Conducir al equipo humano.
- Planificar la calidad.

5.4 Memorando de designación del representante de la dirección

La actitud ganadora de las empresas que recorren el camino de la calidad se sustenta en tener sistema, estrategia y acciones para el tratamiento de los recursos humanos.

La alta dirección es la primera en tomar en consideración la importancia de la gestión por procesos para lograr y mantener la certificación ISO, por ello le corresponde designar él o los responsables de calidad de la organización.

La dirección asignará un líder que sea el respaldo del equipo, el que potencia a las personas para que desarrollen sus inquietudes, iniciativas y creatividad. Fomenta la responsabilidad, es el artífice de la creación de un espíritu de pertenencia que une a los colaboradores, por lo que designa al contador público y auditor interno para tal función. Entre sus competencias, habilidades y características debe poseer como mínimo:

- Escuchar y buscar comprender las inquietudes del equipo.
- Orientar al equipo al logro de objetivos comunes que satisfacen a las personas y a la empresa.
- Planifica, organiza, apoya, orienta.
- Sabe reconocer el trabajo explícitamente bien hecho.
- Tiene entusiasmo y lo sabe contagiar.
- Busca soluciones y toma decisiones oportunas.
- Resuelve problemas.
- Está técnicamente preparado para dirigir.
- Motiva, estimula.
- Es creativo, imaginativo y sabe asumir los cambios.
- Es una persona ecuánime y controlada
- Hace comprender a los colaboradores la fuerza de un equipo unido.
- Se preocupa por las personas, su formación y desarrollo. Solicita formación para el equipo y defiende su posición.

Guatemala, 31 de marzo de 2011

De: **Junta Directiva**

Para: Director Ejecutivo / Departamento Auditoría Interna

Asunto: **Implementación del sistema de gestión de la calidad, en el área de negociación de pólizas de daños, de Seguros Totales, S.A.**

La Junta Directiva y la Dirección General, han definido establecer la implantación del sistema de gestión de la calidad en el área de negociación de pólizas de daños, en base a la norma ISO 9001/2008, como medio que permita fijar los procesos que definen la calidad de los servicios que la empresa otorga a sus clientes, con el fin de fidelizar a los mismos y obtener nuevos asegurados, orientados como compañía, al alcance de los objetivos y metas establecidas.

La dirección como responsable de la gestión gerencial, requiere, solicita y asigna al Director ejecutivo del departamento de Auditoría Interna para las siguientes funciones:

- Impulsar y dirigir el diseño, planificación, implantación y verificación del sistema de calidad, en el área de Negociación de Pólizas de Daños de esta institución, dada su capacidad para su realización de forma profesional y satisfactoria.

La alta dirección otorga su compromiso, apoyo y recursos necesarios, para respaldar en forma permanente el sistema de calidad, siendo el objetivo fundamental, cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes con calidad total.



José Pablo García M.

Presidente

5.5 Memorando de comunicación y planeación

El primer paso es el compromiso de la alta dirección, como segundo paso debe ser la formación del equipo directivo en la gestión por procesos, y en todas aquellas complementarias y necesarias para llevar a buen término una gestión de calidad. Se necesitará de directivos, gerentes y mandos que dediquen tiempo a organizar, planificar, coordinar, fijar objetivos, políticas, estrategias, diseñar recogida de datos, circuitos y procesos, y no se puede realizar sin las competencias oportunas, debe asignar recursos, personas y tiempo.

El objetivo de la comunicación interna es definir y asegurar la participación referente al sistema de calidad entre los diferentes niveles y funciones de la organización.

A continuación memorando de compromiso emitido por la alta dirección:

Guatemala, 31 de marzo de 2011

De: **Junta Directiva**

Para: Personal Seguros Totales, S.A.

Asunto: **Implementación del sistema de gestión de la calidad, en el área de negociación de pólizas de daños, de Seguros Totales, S.A.**

La Junta Directiva y la Dirección General, han definido establecer la implantación del sistema de gestión de la calidad en el área de negociación de pólizas de daños, en base a la norma ISO 9001/2008, como medio que permita fijar los procesos que definen la calidad de los servicios que la empresa otorga a sus clientes, con el fin de fidelizar a los mismos y obtener nuevos asegurados, orientados como compañía, al alcance de los objetivos y metas establecidas.

La dirección como responsable de la gestión gerencial, ha realizado las siguientes designaciones, quienes tendrán a su cargo llevar a cabo la estrategia, planificación, ejecución y seguimiento al sistema.

- Director ejecutivo departamento de Auditoría Interna, líder responsable de impulsar y dirigir el diseño, planificación, implantación y verificación del sistema de calidad, dada su capacidad para su realización de forma profesional y satisfactoria.
- Director de calidad, responsable de colaborar y ejecutar los procesos de calidad a establecerse en conjunto con el departamento de Auditoría Interna.

La alta dirección otorga su compromiso, apoyo y recursos necesarios, para respaldar en forma permanente el sistema de calidad, siendo el objetivo fundamental, cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes con calidad total, contando con el apoyo de todo el personal de la empresa para llevarlo a cabo satisfactoriamente.



José Pablo García M.

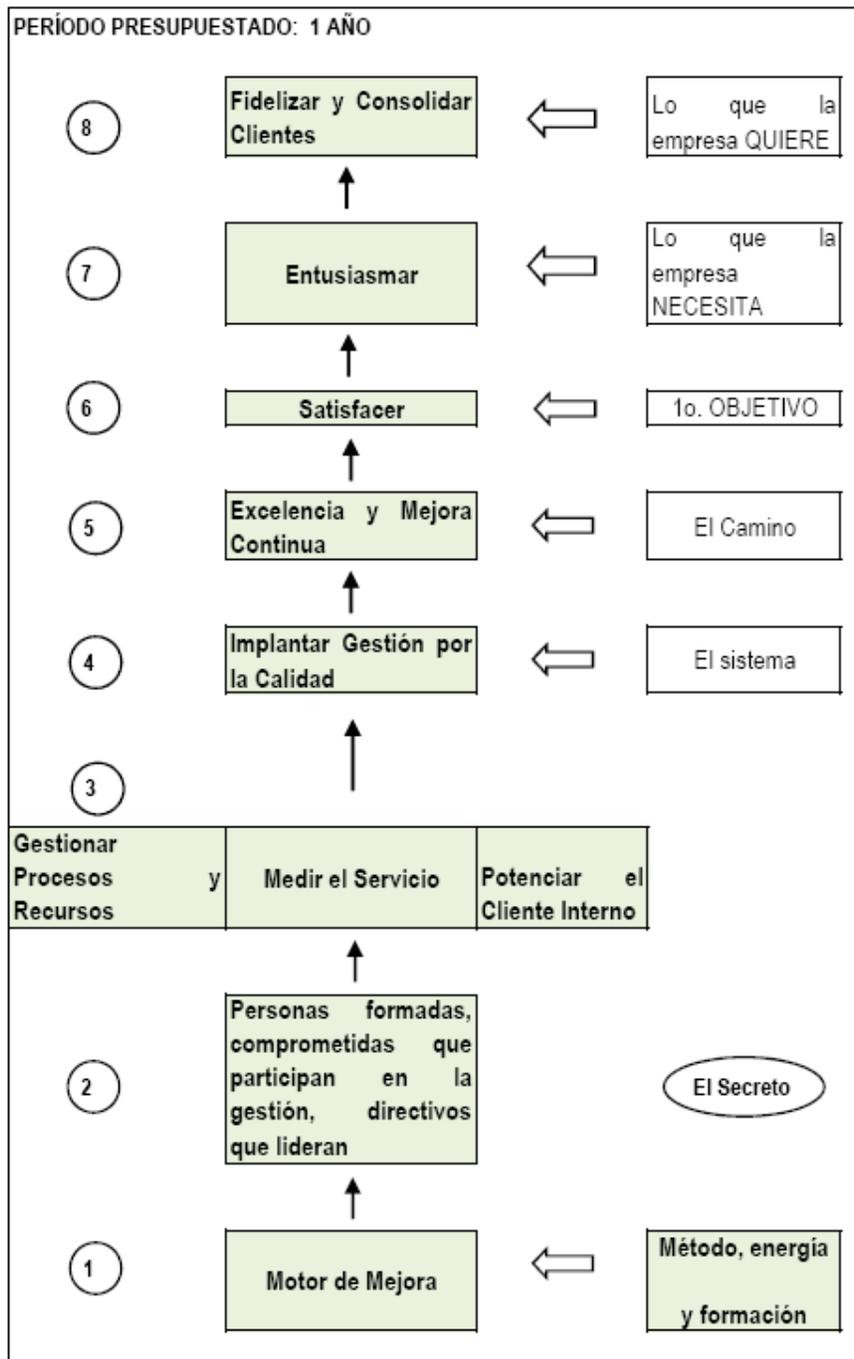
Presidente

5.6 Presupuesto de tiempo

Para poner en práctica una dirección por procesos tal como lo requiere la norma ISO 9001/2008, es necesario contar con un sistema cuyo punto de partida sea la decisión de la alta dirección, quien tiene que adecuar la gestión a la norma y a las características propias de la empresa. La fijación de objetivos, filosofía y política son sometidos por la dirección general, la cual, después de la decisión, define la manera de actuar de la empresa. Se requiere información, formación y reflexión dado que implica una manera de hacer las cosas donde la participación de los trabajadores es básica.

Deben definirse los procesos actuales y diagramarse, luego se debe dar amplia información y formación a directivos, mandos y trabajadores, si se espera tener resultados prácticos a corto plazo. Lo ideal es introducir el cambio partiendo de la formación y actuando de forma que no se deje de prestar atención a la producción y resultados actuales. Se sugiere una implantación en paralelo, partiendo de experiencias pilotos y de cambios que afecten a procesos simples y controlables. Este caso práctico se basa en el alcance del diseño del sistema de calidad del proceso de Negociación Daños y no toda la entidad en conjunto.

A continuación el esquema de la programación del tiempo necesario para implantar y diseñar el sistema:



Fuente: Senlle Andrés, Calidad en Los Servicios

5.7 Elaboración del programa de auditoría

La planificación del programa de auditoría debe tomar en consideración el área a auditar, resultado de auditorías previas, definir criterios, alcance, frecuencia y metodología, selección de auditores, responsabilidades, objetivos y recursos.

La planificación debe ser comunicada a los auditores, al líder del proceso y a los auditados.

En este caso práctico, la programación de la auditoría se encuentra incluida en el programa anual del departamento de Auditoría Interna.

A continuación la estructura de la Planificación Anual del Departamento de Auditoría Interna: Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO (norma ISO 9001/2008), en el área de Negociación de Pólizas de Daños.



PLANIFICACIÓN ANUAL
Departamento Auditoría Interna

Plan Anual Auditoría
Año: 2011
Audidores responsables: Auditor Jefe y (3) auditores internos

No.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	Código Responsable	Tiempo Ejecución
1	Decisión	Derivado del crecimiento de la empresa, y las exigencias en las expectativas de los clientes, cliente certificados ISO que requieren que su proveedor también esté certificado, la alta dirección decide adoptar la norma ISO 9001/2008, como plataforma para otorgar calidad en sus servicios y lograr las metas y objetivos establecidos en la organización.	Reunión preliminar con la alta dirección y dirección general para dar a conocer la decisión. Definir por escrito la designación del departamento de Auditoría Interna y del director de calidad para llevar a cabo el diseño y la implantación del sistema de calidad; aprobación del plan anual de trabajo por parte de la junta directiva.	I	Del 15 al 30 de Marzo
2	Familiarización y Compromiso	El departamento de auditoría deberá recibir capacitación de una entidad asesora certificada, para la preparación de auditores internos de gestión de calidad ISO 9001/2008.	1. Capacitación departamento A.I. y del director de calidad. 2. Informar sobre el proyecto a los empleados de la organización, con el fin de involucrarlos, motivarlos y minimizar la resistencia al cambio, con el apoyo y la declaración de la alta dirección sobre su compromiso y soporte al mismo.	I	Del 01 al 10 Abril
3	Diagnóstico de la información de la organización	Auditoría Interna prepara herramientas para evaluar y analizar objetivos, políticas, procedimientos existentes, previo a adaptar la normativa ISO. Presentará a la alta dirección el proyecto con el presupuesto (tiempo) para implantar el sistema de calidad.	A través de las técnicas de entrevista, observación y confirmación, así como el uso de cuestionarios para recopilar información con todos los involucrados del área de negociación daños para: elaborar política y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos del área de negociación daños, diseño de indicadores de medición	II y III	Del 10 al 25 Abril
4	Elaboración, discusión, aprobación Manual de Calidad, procedimientos y mediciones	Elaborar, discutir y aprobar manual de calidad incluyendo normativa ISO	Incluir los resultados de la fase 3, para elaborar manual, mediciones, objetivos y procedimientos.	Audidores I, II, III. Adicional para este segmento es indispensable contar con el apoyo de los colaboradores, jefes de área, director de calidad y dirección general.	Del 26 de Abril al 20 Mayo
5	Capacitación e inducción al personal	Reforzar principios de la normativa ISO 9001/2008; capacitar e inducir al manual de calidad, procedimientos y designación de responsabilidades	Capacitación a todo el personal del área de negociación daños, auditoría interna, dirección general y junta directiva.	I	Del 21 al 31 de Mayo
6	Ejecución del sistema de gestión de calidad	Que los colabores realicen sus actividades diarias de acuerdo lo estipulado en el manual y procedimientos generales y específicos.	Realizar las tareas asignadas y cumplir con las responsabilidades asumidas (el día a día del trabajo del área de negociación de pólizas daños).	Personal del área	1er. Trimestre (junio, julio, agosto). 2do. Trimestre (septiembre, octubre, noviembre)
7	Preparación de primer evaluación (Auditoría Interna)	Preparación del departamento de Auditoría Interna, previo a evaluar la ejecución del sistema de calidad, finalizado el primer trimestre de actividades del área a ser auditada (junio-julio-agosto)	Revisión y estudio de la documentación (manual de calidad, procedimientos), preparación de listas de verificación.	I, II, III	Mes de Agosto

PLANIFICACIÓN ANUAL
Departamento Auditoría Interna

Plan Anual Auditoría

Año: 2011

Audidores responsables: Auditor Jefe
y (3) auditores internos

No.	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	Código Responsable	Tiempo Ejecución
8	1er. Auditoría Interna	Evaluar el grado de conocimiento de los auditados, respecto a políticas, objetivos, entendimiento de la forma de medición, y desarrollo y aplicación de procedimientos en las actividades diarias realizadas por el área de negociación daños.	Realizar Auditoría Interna	II y III	Del 01 al 05 de Septiembre
9	1er. Informe Auditoría Interna	Presentar a la alta dirección y a la dirección general los resultados de la primera auditoría, con el fin de identificar el grado de conocimiento, cumplimiento de aplicación de procedimientos, para accionar y corregir no conformidades y reforzar capacitación y discusión en donde se considere necesario.	Elaborar, discutir y presentar primer informe de Auditoría Interna	I	Del 05 al 10 de Septiembre
10	Matriz de no conformidades	Presentar matriz de no conformidades para buscar planes de acción para erradicarlas, y, búsqueda la mejora continua	Establecer las acciones a seguir para corregir las no conformidades y adecuar acciones preventivas, las cuales serán revisadas en la siguiente auditoría.	Jefe proceso negociación pólizas daños, y, director de calidad	Del 11 al 15 de Septiembre
11	Capacitación e inducción al personal	Reforzar principios de la normativa ISO 9001/2008; capacitar e inducir al manual de calidad, procedimientos y designación de responsabilidades, haciendo énfasis en los aspectos relevantes de las no conformidades encontradas en la Auditoría Interna	Capacitación al personal involucrado en donde se evaluó que es necesario realizar el refuerzo.	I	Del 16 al 30 de Septiembre
12	Preparación segunda evaluación (Auditoría Interna)	Preparación del departamento de Auditoría Interna, previo a evaluar la ejecución del sistema de calidad, finalizado el primer trimestre de actividades del área a ser auditada (septiembre-octubre-noviembre)	Revisión y estudio de la documentación (manual de calidad, procedimientos), preparación de listas de verificación y análisis de las no conformidades encontradas en la primer auditoría, así como la matriz elaborada por el jefe de área	I, II, III	Mes de Noviembre
13	2da. Auditoría Interna	Evaluar el grado de conocimiento de los auditados, respecto a políticas, objetivos, entendimiento de la forma de medición, y desarrollo y aplicación de procedimientos en las actividades diarias realizadas por el área de negociación daños. Cierre o avance de las no conformidades encontradas en la primer auditoría	Realizar Auditoría Interna	II y III	Del 01 al 05 de Diciembre
14	Informe Final Auditoría Interna	Presentar a la alta dirección y a la dirección general los resultados de la auditoría, incluyendo su opinión respecto a si la organización está preparada para solicitar la auditoría externa del ente certificador.	Elaborar, discutir y presentar informe final de Auditoría Interna	I	Del 06 al 15 de Diciembre

5.8 Memorando de instrucciones para los integrantes del equipo de auditoría interna.

La auditoría es un elemento básico del sistema de gestión de la calidad, ya que permite revisar su implantación y examinar su efectividad. Durante su desarrollo se analiza si todo lo expuesto en el manual de calidad y en los procedimientos se está llevando a cabo. La auditoría no es un juicio a los colaboradores.

Las auditorías internas de la calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida al examen, se llevan a cabo por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se está auditando.

Se debe comunicar al equipo auditor sobre la gestión de auditorías internas (planificar, hacer, verificar y actuar):

- Establecimiento del programa de auditoría: objetivos, alcance, responsabilidades, recursos, procedimientos.
- Implantación del programa de auditoría: elaboración del programa, evaluación de los auditores, conducción de las actividades de la auditoría, conservación de los registros.
- Seguimiento y revisión del programa de auditoría: seguimiento y revisión, identificación de las necesidades de acciones correctivas y preventivas, identificación de oportunidades de mejora.

5.9 Capacitación para el auditor interno certificado ISO

Es indispensable contar con un equipo auditor que posea las competencias, conocimientos y habilidades específicos de calidad para llevar a cabo satisfactoriamente sus actividades; por ello debe recibir la formación y desarrollar la competencia necesaria para obtener la certificación de auditor interno ISO.

Se debe llevar registro de los auditores internos relacionado con:

- Formación académica
- Experiencia
- Evaluación continúa
- Desarrollo profesional continuado sobre la gestión de calidad.

5.10 Cuestionario para levantamiento de información para la política y objetivos de calidad

Una empresa en principio, es creada con determinados objetivos, si no se definen es no tener dirección y no saber que se espera de los colaboradores. El objetivo debe ser redactado en forma de conducta, para poder ser observables, cuantificables y evaluables. La condición básica que debe cumplir un objetivo de conducta es la de describir una actividad medible.

El objetivo debe precisar: Quién, qué, cómo, cuánto y cuándo.

La política es el arte o manera de lograr los objetivos. Es el modo de conducir o manejar los bienes materiales, los recursos económicos y al equipo humano para alcanzar determinadas metas.

La política tiene relación con los objetivos, define la forma de alcanzarlos, los plazos medios a utilizar tanto técnicos, económicos como humanos, así como la finalidad de fijar determinado objetivo (por qué). Implica también la creatividad, la novedad, el riesgo.

A continuación el esquema de la guía y/o cuestionario, y, la evidencia de información recopilada.



Cuestionario-Guía para levantar políticas y objetivos

Con el apoyo de los jefes de área, director de calidad y la supervisión y aprobación de la dirección, determinar:

Objetivos:

- ¿Cómo desarrollar objetivos técnicos?: desarrollo de la empresa, lograr rentabilidad, crecimiento y estabilidad.
- ¿Cómo desarrollar objetivos humanos?: desarrollo de la persona, logro de bienestar en el trabajo.
- ¿Cómo determinar las relaciones entre mandos y colaboradores?
- ¿Cómo establecer responsabilidades? El objetivo debe precisar Quién-Qué, cómo (con qué medio o recurso), cuánto (nivel mínimo / máximo) y cuándo (establecer tiempo).
- ¿Qué se espera de los integrantes de la organización?

Política:

- ¿Cómo desarrollar política de personal? Estimular creatividad, valorar comportamiento y rendimiento, bienestar, competencia del conocimiento y reconocimiento.
- ¿Cómo desarrollar política económica? Planificación, rentabilidad, inversión, finanzas, manejo de recursos, pago de sueldos.
- ¿Cómo determinar política de gestión? Cómo hacer las actividades inherentes al negocio.
- ¿Cómo determinar la política de calidad? Cómo gestionar la calidad en la organización, mejora continua, excelencia empresarial, satisfacción del cliente.

Elaborado por:

S.M. /Depto. Auditoría

Revisado por:

P.M./ Depto Auditoría

PREGUNTA	RESPUESTA /Líder del Proceso / Director Calidad	OBSERVACIONES
Objetivos:		
¿Cómo desarrollar objetivos técnicos?: desarrollo de la empresa, lograr rentabilidad, crecimiento y estabilidad.	La empresa está enfocada en obtener rentabilidad, según programa anual. Al lograr este objetivo, está en la búsqueda de crecer y posicionarse como el corredor número uno en Guatemala	Necesita fidelizar a los clientes, con un equipo de trabajo altamente eficaz, comprometido y que todos estén en sintonía en el cumplimiento de los objetivos, es indispensable entender las necesidades de los clientes, de la empresa, así como las necesidades del talento humano
¿Cómo desarrollar objetivos humanos?: desarrollo de la persona, logro de bienestar en el trabajo.	Para lograr productividad en la empresa se requiere de personas comprometidas y calificadas.	Definir responsabilidades para que no exista dualidad de instrucciones de trabajo, evaluar al personal para reforzar las capacitaciones, hacerlos partícipes de la implementación del sistema de gestión de calidad, siendo ellos los principales ejecutores de las actividades, escuchar y analizar sus propuestas, revisión de sus condiciones laborales que cumpla la satisfacción de sus necesidades, otorgamiento de las herramientas y ambiente de trabajo óptimo para el desenvolvimiento de sus actividades laborales.
¿Cómo determinar las relaciones entre mandos y colaboradores?	Siempre en la misma línea de lograr productividad, es indispensable definir claramente las responsabilidades, derechos y atribuciones de cada puesto de trabajo, para la consecución de fines comunes no individuales.	Se requiere que la alta dirección, en base a su compromiso de respaldo al cambio, suministre las herramientas necesarias para evaluar y potenciar las aptitudes y capacidades de sus líderes, para que éstos a su vez, sean verdaderos impulsores de la implementación de la calidad en la empresa, con el apoyo de su equipo de trabajo, conformado por los colaboradores o asociados.
¿Cómo establecer responsabilidades? El objetivo debe precisar Quién-Qué, cómo (con qué medio o recurso), cuánto (nivel mínimo / máximo) y cuándo (establecer tiempo).	Para evaluar este tema, el punto de partida es involucrar a todo el equipo de trabajo, a través de recopilación de información sobre si existen procedimientos, políticas, cómo se realizan las actividades diarias y quién es responsable, y, si poseen las herramientas necesarias para ejecutar las tareas.	Para lograr la satisfacción del cliente, es primordial analizar esta información en base a las necesidades de ellos, combinado posteriormente con las necesidades de la empresa, no debe perderse de vista la importancia del cliente en este proceso de cambio, sin descuidar que la búsqueda es la de proporcionar excelencia en los servicios que se prestan.
Políticas:		
¿Cómo desarrollar política de personal? Estimular creatividad, valorar comportamiento y rendimiento, bienestar, competencia del conocimiento y reconocimiento.	Si se desea obtener éxito en la implementación del cambio, es fundamental involucrar en todo momento a todo el equipo de trabajo, aprovechando el potencial de sus propuestas, aptitudes, habilidades, lluvia de ideas, reconocer su labor y rendimiento.	Todos los colaboradores deben participar, el cambio no debe ser confidencial en ningún momento, el líder que tiene a su cargo la implementación del sistema de la calidad, promoverá la comunicación efectiva, la participación, las capacitaciones y la evaluación objetiva de rendimiento.
¿Cómo desarrollar política económica? Planificación, rentabilidad, inversión, finanzas, manejo de recursos, pago de sueldos.	La planificación, previo a ejecutar el trabajo es fundamental, si se quiere cumplir con brindar un excelente servicio hacia los clientes, sin descuidar los costos de la empresa, y el cumplimiento de las necesidades de los asociados.	Se hace inevitable insistir en que el personal verdaderamente comprometido con la empresa, apoyará el buen manejo de los recursos, consecución de objetivos comunes y así lograr la rentabilidad. La planificación del trabajo se plasmará en el manual de calidad, el cual contendrá las políticas de calidad, objetivos y procedimientos.
¿Cómo determinar política de gestión? Cómo hacer las actividades inherentes al negocio.	El involucramiento de todos los colaboradores, permitirá conocer las actividades actuales desarrolladas para la atención de los clientes, ese es el punto de partida para hacer los ajustes necesarios y adaptar los nuevos cambios.	Siendo un corredor de seguros supervisado por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, no se debe descuidar la contemplación del cumplimiento de los requisitos establecidos por esta entidad, su ley y sus reglamentos, principalmente sobre la asesoría en el tema de contratación de seguros.
¿Cómo determinar la política de calidad? Cómo gestionar la calidad en la organización, mejora continua, excelencia empresarial, satisfacción del cliente.	Escuchar al cliente interno y externo es fundamental.	La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, contemplado en el manual de calidad y sus procedimientos, es el inicio del cambio, sin embargo, es susceptible de ajustes o modificaciones, según lo requieran las nuevas regulaciones, ó, las necesidades de los clientes y el crecimiento de la empresa, lo que será una constante es estar actualizado y atender los requerimientos de los clientes.

5.11 Cuestionario para levantamiento de información para la elaboración del manual de calidad:

El manual de calidad es el documento que define las estrategias y la filosofía de la empresa. Es un documento que se distribuye al personal de la misma y, si es necesario, a clientes y a empresas certificadoras. Por lo tanto, la imagen que perciben las personas del manual de calidad forma parte de la imagen que se percibe de la empresa. Debe tener un formato establecido la información se debe estructurar en forma ordenada.

Para facilitar su comprensión generalmente se divide en los capítulos con la misma estructura que los capítulos de la norma ISO 9001/2008, que contienen los requisitos de un sistema de calidad.

- Introducción
- Sistema de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Realización del servicio
- Medición, análisis y mejora.

A continuación el esquema de la guía y/o cuestionario, y, la evidencia de información recopilada.



Cuestionario para levantamiento de información para la elaboración del manual de calidad

- ¿Se definió el compromiso de la dirección?
- ¿Se han cumplido con los requisitos de documentación y control que establece la norma ISO?
- ¿Se han definido los objetivos y la política de calidad?
- ¿Cómo difundir su contenido y acceso a la consulta del mismo?
- ¿Se han definido los procedimientos generales y específicos?
- ¿Se ha definido el alcance del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización?
- ¿Hay cumplimiento en proveer de recursos para la realización del servicio de la empresa?
- ¿Se han establecido los procedimientos de medición, análisis, mejora continua y auditoría?



Sistema de Gestión de la Calidad
Anexo Guía / Cuestionarios
Para levantamiento de
información

Código: Sin código

Versión: 01

Emisión: 25-04-2011

Página: 1 de 1

Elaborado por:

S.M. /Depto. Auditoría

Revisado por:

P.M./ Depto Auditoría

Cuestionario para levantamiento de información para la elaboración del manual de calidad

PREGUNTA	RESPUESTA /Líder del Proceso / Director Calidad	OBSERVACIONES
¿Se definió el compromiso de la dirección?	Si, la alta dirección notificó por escrito su compromiso y se elaboró la designación formal del Auditor Interno como líder y promotor del diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad.	La alta dirección dio a conocer a todo el personal de la empresa, la decisión del cambio, su compromiso para respaldarlo, la designación del Auditor Interno como líder del proyecto, y la solicitud de involucramiento de todo el equipo.
¿Se han cumplido con los requisitos de documentación y control que establece la norma ISO?	Si, contenidos en el manual de calidad y sus procedimientos.	
¿Se han definido los objetivos y la política de calidad?	Si, contenidos en el manual de calidad aprobado	
¿Cómo difundir su contenido y acceso a la consulta del mismo?	El manual se encuentra a disposición de las áreas involucradas en el proceso, de la alta dirección y del departamento de Auditoría Interna, el encargado de velar por su resguardo, es el Director de Calidad.	De acuerdo a planificación del departamento de Auditoría Interna, se llevan a cabo las capacitaciones para la inducción al sistema de gestión de la calidad, el manual y procedimientos, mediciones, objetivos y política de calidad. El líder de proceso, director de calidad y el departamento de Auditoría Interna mantendrán abierta la comunicación interna, para resolución de problemas y atención de consultas.
¿Se han definido los procedimientos generales y específicos?	Si, contenidos en el manual de calidad aprobado	
¿Se ha definido el alcance del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización?	Si, contenido en el manual de calidad aprobado	
¿Hay cumplimiento en proveer de recursos para la realización del servicio de la empresa?	Si, la alta dirección otorga los recursos necesarios a sus colaboradores ó asociados para el desenvolvimiento de sus actividades.	
¿Se han establecido los procedimientos de medición, análisis, mejora continua y auditoría?	Si, contenidos en el manual de calidad aprobado	

Preparado por: S.M.

Auditoría Interna

Revisado y aprobado por:

Jefe Auditoría Interna

5.12 Cuestionario para levantamiento de información para los procedimientos de actividades del área de negociación de pólizas de daños

Aplicar los principios de gestión por procesos a cualquier actividad en la que se realice un trabajo. Primero es necesario diseñar y desarrollar procesos que deben tener en cuenta la naturaleza de los elementos de salida deseados, los recursos y los requerimientos de las partes interesadas.

La organización debe buscar y revisar la información pertinente para asegurar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (propietarios, directivos, mandos, colaboradores, proveedores, clientes, sociedad). Los procesos para establecer dichos requisitos deben definirse e implementarse y ser seguidamente comunicados a toda la organización.

Se debe tener especial atención con todo elemento material que sea propiedad del cliente pero que momentáneamente se encuentren en custodia o bajo responsabilidad de la empresa.

A continuación el esquema de la guía y/o cuestionario, y, la evidencia de información recopilada.

Cuestionario-Guía para levantar procedimientos del área de negociación:

Es importante tanto la entrevista como el uso de la guía:

- ¿Se cuenta con el recurso humano para el desarrollo de actividades del proceso?
- ¿Se cuenta con suministro de recursos?

Recopilación de datos:

- ¿Cuáles son los requisitos actuales relacionados con el servicio?
- ¿Cómo se controlan los cambios que requieren los clientes?
- ¿Cómo es la comunicación con el cliente?
- ¿Cómo es la comunicación con los proveedores y otros?
- ¿Cómo es la comunicación con los mandos?
- ¿Se tiene planificación de cómo desarrollar el servicio?
- ¿Cuáles son los elementos de entradas y salidas del departamento?
- ¿Hay verificación de las contrataciones de seguros?
- ¿Hay políticas o directrices para la negociación de las contrataciones de los seguros?
- ¿Hay control de las operaciones actuales?
- ¿Cómo se preserva la propiedad del cliente?



**Sistema de Gestión de la Calidad
Anexo Guía / Cuestionarios
Para levantamiento de información**

Código: Sin código
Versión: 01
Emisión: 20-04-2011
Página: 1 de 1

Elaborado por:
Revisado por:

S.M. /Depto. Auditoría
P.M./ Depto Auditoría

Cuestionario-Guía para levantar procedimientos del área de negociación:

PREGUNTA	RESPUESTA /Líder del Proceso y Colaboradores Área de Negociación de Pólizas de Daños	OBSERVACIONES
¿Se cuenta con el recurso humano para el desarrollo de actividades del proceso?	Sí	
¿Se cuenta con suministro de recursos?	Sí	
Recopilación de datos:		
¿Cuáles son los requisitos actuales relacionados con el servicio?	Únicamente el de proveer propuestas de renovación o cotizaciones de los clientes, así como de resolver dudas respecto a los productos (pólizas de seguro) ofrecidos.	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Cómo se controlan los cambios que requieren los clientes?	Únicamente a través de nuevas propuestas o re-cotizaciones hacia los clientes.	No existe medición, no hay registro de operaciones, ni utilización del sistema informático.
¿Cómo es la comunicación con el cliente?	El gerente de negociación y el ejecutivo de cuenta lo contactan vía escrita, telefónica o coordinando reuniones.	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Cómo es la comunicación con los proveedores y otros?	El gerente de negociación, el ejecutivo de cuenta y el asistente contactan a las aseguradoras y otros, vía escrita, telefónica o coordinando reuniones.	No existe medición de la eficiencia del proveedor, el cual incide en el servicio que el corredor otorga a su cliente.
¿Se tiene planificación de cómo desarrollar el servicio?	No	
¿Cuáles son los elementos de entradas y salidas del departamento?	Entradas: Información de los clientes a través de pólizas, documentos, información financiera y administrativa, reporte de inspecciones, reporte de siniestros, auditorías.	Salidas: Actualmente Presentación de propuestas de seguros
¿Hay verificación de las contrataciones de seguros?	No	Riesgo de asesoría inadecuada. Incumplimiento de lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora Decreto 25-2010
¿Hay políticas o directrices para la negociación de las contrataciones de los seguros?	No	
¿Hay control de las operaciones actuales?	No	
¿Cómo se preserva la propiedad del cliente?	No se tiene contemplado en algún procedimiento.	

Revisado y aprobado por:

Preparado por: S.M.
Departamento Auditoría

Auditoría Interna

5.13 Cuestionario para levantamiento de información para el diseño de indicadores de medición.

La organización debe tener establecidos los sistemas para la mejora continua que incluirá recolección de datos, confección de estadísticas, propuestas de mejora, medición y evaluación del servicio.

Entre las mediciones se incluirán: medición y monitoreo del desempeño del sistema, medición de la satisfacción del cliente, análisis del clima, auditorías, análisis financiero/contable, auto evaluación, medición y monitoreo de procesos, servicios y partes interesadas.

Las no conformidades deben ser detectadas y corregidas, analizando las causas y tomando las medidas correctoras apropiadas.

Todo el personal y especialmente los dueños de procesos y responsables, deben tener las competencias, información, entrenamiento y formación que asegure que toda medición, análisis y mejora responde a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad.

A continuación el esquema de la guía y/o cuestionario, y, la evidencia de información recopilada.



Cuestionario-Guía para levantar indicadores:

- ¿Existe tiempo del ciclo transcurrido en el proceso de renovación?
- ¿Existen datos estadísticos sobre retrasos, tiempos de espera y respuesta?
- ¿Se miden las quejas y reclamos de los clientes?
- ¿Existen encuestas y seguimientos de atención a los clientes?
- ¿Se cumple el presupuesto asignado al área?
- ¿Se miden los porcentajes de clientes ganados / perdidos, y, sus razones?
- ¿Existe análisis y cuantificación (costo) de errores y reincidencias?
- ¿Existe medición de conductas observables? (rapidez o lentitud, cualificado o incompetente, honesto o engañoso, amable, cortesía)
- ¿Se mide la satisfacción del cliente?



**Sistema de Gestión de
la Calidad
Anexo Guía /
Cuestionarios
Para levantamiento de
información**

Código: Sin código

Versión: 01

Emisión: 20-04-2011

Página: 1 de 1

Elaborado
por:
Revisado
por:

S.M. /Depto. Auditoría

P.M./ Depto Auditoría

Cuestionario-Guía para levantar indicadores

PREGUNTA	RESPUESTA /Líder del Proceso / Director de Calidad	OBSERVACIONES
¿Existe tiempo del ciclo transcurrido en el proceso de renovación?	No	Debido a la complejidad que conlleva negociar algunos programas de seguros de algunos clientes, es vital iniciar un proceso de renovación con la anticipación necesaria para recopilar información, asesorar, planear una estrategia, y presentarle una propuesta de seguro.
¿Existen datos estadísticos sobre retrasos, tiempos de espera y respuesta?	No	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Se miden las quejas y reclamos de los clientes?	No	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Existen encuestas y seguimientos de atención a los clientes?	No	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Se cumple el presupuesto asignado al área?	Si	Planificación estratégica de la alta dirección. Establecerá el ingreso requerido para captación de nuevos negocios.
¿Se miden los porcentajes de clientes ganados / perdidos, y, sus razones?	No	No existe medición de la satisfacción del cliente.
¿Existe análisis y cuantificación (costo) de errores y reincidencias?	No	No existe medición del área de negociación daños
¿Existe medición de conductas observables? (rapidez o lentitud, cualificado o incompetente, honesto o engañoso, amable, cortesía)	No	No existe medición del área de negociación daños
¿Se mide la satisfacción del cliente?	No	

Revisado y aprobado por:

Preparado por: S.M.
Departamento Auditoría

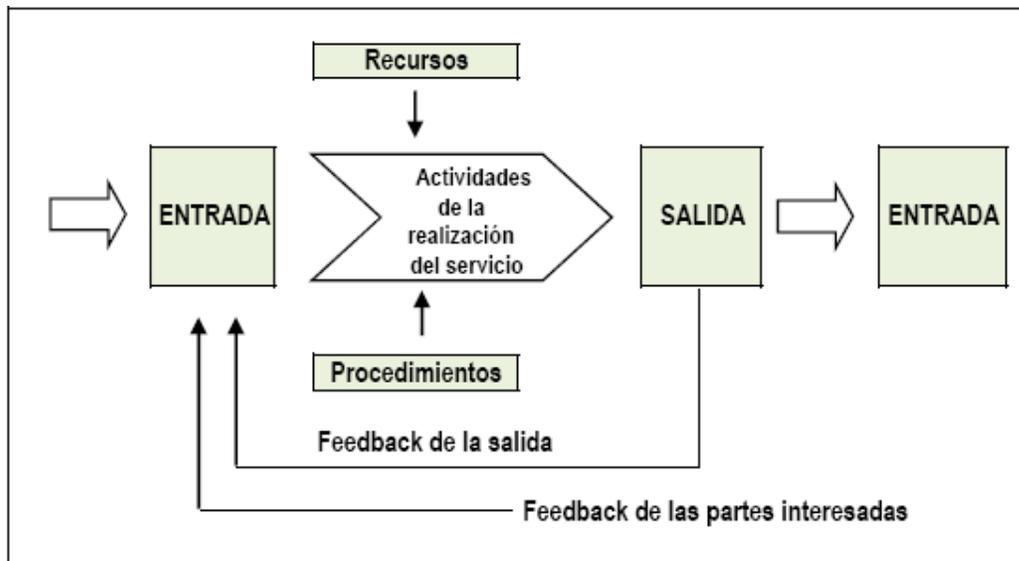
Auditoría Interna

5.14 Elaboración de flujo gramas y procedimientos

Los flujogramas y procedimientos son vitales para optimizar la capacidad de la organización, asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente del proceso relacionado con los requisitos del cliente. Se requiere que la documentación sea sencilla y gráfica, para ser comprendida con facilidad por los usuarios, al mismo tiempo se tenga acceso y pueda ser consultada en cualquier momento. El diseño debe comprender el análisis y datos referentes al ciclo de vida del servicio que se presta al cliente, por ello debe identificarse los elementos de entrada internos y externos como políticas, normas, especificaciones, relación con proveedores, necesidades de los clientes, requisitos de contratos, reglamentos, normas, leyes y documentos entre otros.

Los elementos de salida deben incluir las verificaciones necesarias para asegurarse de que se cumplen los objetivos y los requerimientos de entrada.

Es indispensable que el equipo humano se haya integrado a este proyecto y se nombren a los líderes del mismo.



Fuente Senlle Andres, ISO Liderazgo de la Nueva Calidad

5.15 Elaboración de indicadores de medición

El control es inspeccionar, fiscalizar, comprobar, evaluar que las tareas se realizan de acuerdo con lo establecido para que se alcancen los objetivos. Controlar y supervisar es una importante tarea directiva por la cual se valúan funciones y resultados de una manera dinámica.

Detectar desviaciones, analizar causas y determinar medidas correctivas son parte de esta actividad.

Al medir es necesario comparar dos informaciones, una proveniente de los objetivos en la cual se definen tiempos, límites y estándares prefijados, y otra referencia a lo que se está haciendo, cómo se está haciendo y en qué límites temporales.

Lo que no puede medirse no puede mejorarse, es por ello que para medir la satisfacción del servicio que se presta se puede partir de características e indicadores generales cuantitativos y cualitativos:

- Cuantitativos: relativos a la cantidad, número o grado.
- Cualitativos: determinados a características tales como atención, efectividad y confianza en el servicio.

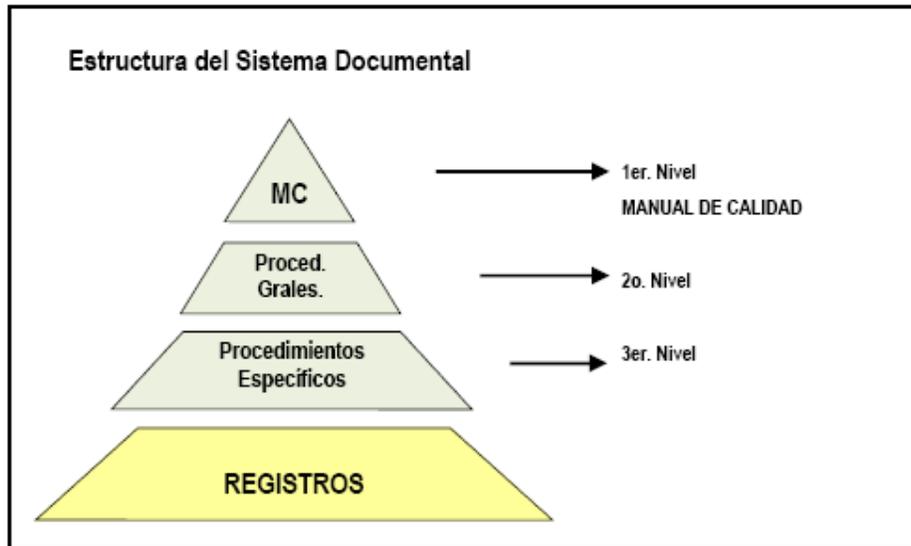
5.16 Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación del manual de calidad

La revisión es importante, en vista de que para implantar un sistema de calidad, se requiere definir los procesos de la empresa. Los procesos y actividades se reflejarán en documentos que constituirán el sistema documental. Estos documentos describirán los métodos de trabajo de la empresa.

La revisión, discusión, corrección y aprobación del manual de calidad debe incluir: Revisión y análisis para que el sistema documental se haya realizado en una estructura jerárquica de documentos, generalmente se define en 3 niveles de documentación:

- 1er. nivel manual de calidad:

Es el documento único y se utiliza como carta de presentación a las partes interesadas (clientes, proveedores, personal interno, auditores, etc.). Es un documento de carácter público y debe estar correctamente distribuido por la empresa para que todo el personal tenga acceso inmediato a él.



Fuente: Senlle Andrés, Calidad en Los Servicios

- 2º. nivel procedimientos generales:

Revisar y aprobar que estos procedimientos se refieran a describir los métodos de trabajo de la empresa, ampliando lo descrito en el manual de calidad, que incluya objetivos que se pretenden alcanzar, actividades, alcance del procedimiento, responsabilidades, definiciones, referencia documentales tales como registros y formatos a utilizar.

- 3er. nivel procedimientos específicos e instrucciones de trabajo:

Revisar y aprobar que los procedimientos sean sencillos y claros, respecto a las instrucciones de trabajo necesarias para que el proceso desarrolle su actividad de una forma controlada y en secuencia.

- Registros de calidad:

Un registro de calidad es una evidencia objetiva de que se están realizando las actividades según están definidas en la documentación del sistema, es decir que son los comprobantes que certifican que se realiza lo que se dice en el manual de calidad y los procedimientos.

5.17 Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación de los flujogramas y procedimientos

El diseño de un procedimiento se debe revisar, verificar, validar y documentar.

Los procedimientos, secuencias y servicios deben verificarse y evaluarse asiduamente para evitar fallos, también este criterio afectará a los cambios que puedan establecerse.

Es clave realizar la actividad de lanzamiento, es decir que una vez realizado el primer borrador, todo documento se somete a una fase de proyección, en la que se consulta a todo el personal afectado pudiendo éste sugerir modificaciones para mejora o aclarar el contenido inicial.

La aprobación es otra fase, antes de la distribución final del documento a todo el personal involucrado, se procede a la autorización por el responsable asignado.

5.18 Revisión preliminar, discusión, corrección y aprobación de los indicadores de medición:

Es imprescindible la participación de todas las áreas para revisar, corregir y aprobar los indicadores, para corroborar que se tomaron en cuenta los siguientes aspectos mínimos:

- Organización enfocada al cliente:
La entidad depende de sus clientes y por lo tanto debe comprender las necesidades actuales y futuras, cumplir con los requisitos de los clientes y esforzarse en sobrepasar las expectativas de los mismos.
- Participación del personal:
El personal es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas en beneficio de la organización.

- Toma de decisiones por datos:
Las decisiones eficaces se basan en análisis de los datos y la información.
- Relación beneficiosa con los proveedores:
Las relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y los proveedores intensifica la capacidad de ambas organizaciones para crear valor.
- Evaluar la forma de medir a través de indicadores:
Estas formas de medir deben llevarse a la práctica contando con la percepción del cliente.
 - a. Estadísticas: a través de porcentaje de quejas o porcentajes de clientes satisfechos.
 - b. Por efectos y actitudes: Eliminación de problemas, reclamos, satisfacción en el servicio, pérdida de clientes.
 - c. Por conductos observables: rapidez o lentitud, cualificado o incompetente, honesto o engañoso, justo o injusto.
 - d. En relación al tiempo.
 - e. Por los fallos y quejas: análisis de quejas y reclamaciones; análisis y cuantificación de errores y reincidencias.

5.19 Manual de Calidad y Procedimientos de Agencia Independiente de Seguros Totales, S.A.

Realizadas las revisiones, correcciones y aprobaciones pertinentes se emite el Manual de Calidad Final.

A continuación el Manual de Calidad y los procedimientos aprobados:



MANUAL DE CALIDAD

Agencia Independiente de Seguros Totales, S.A.

Asesor de seguros de daños

Edición No. 01

COPIA CONTROLADA

NO CONTROLADA

ISO 9001/2008

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Auditoría Interna Coordinador de calidad	 Director de Calidad	 Director General
	Fecha: 19/05/2011	Fecha: 19/05/2011



		PÁGINA
CAPÍTULO 0	INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	2
CAPÍTULO 2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4
CAPÍTULO 3	GESTIÓN DE RECURSOS	9
CAPÍTULO 4	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	10
CAPÍTULO 5	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	11
	ANEXO: PROCEDIMIENTOS	

	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 0
	INTRODUCCIÓN	Pág. 1 de 1
<p>La Junta directiva y dirección general de Agencia Independiente de Seguros Totales, S.A., dedicada principalmente a la intermediación de seguros presenta el manual de calidad, resultado de la decisión de aprobar el sistema de gestión de la calidad como medio, con el fin de desarrollar un sistema eficaz que permita el desarrollo constante de la organización, a través de actividades coordinadas, cumplimiento de objetivos, tratamiento del talento humano y satisfacción del cliente.</p> <p><u>Datos Generales:</u></p> <p>Dirección: 9a. Calle 6-50 zona 15 Vista Hermosa IV, Ciudad Guatemala Telefónos: (502) 2332-5555 Correo Electrónico: atencionalcliente@segurototal.com Página web: www.segurototal.com Credencial: 2525-2011 acreditado como corredor de seguros independiente autorizado por la Superintendencia de Bancos de Guatemala</p> <p>Seguros Totales, es una empresa que inició actividades en el año 1989, como corredor independiente de seguros, con el fin de actuar como socio de sus clientes en la adquisición y administración de sus seguros. Ha logrado consolidarse entre los primeros diez corredores de seguros de Guatemala, cuenta actualmente con 80 colaboradores, fue constituida como sociedad anónima el 15 de enero de 1989, según escritura número 101 ante el notario José Kevin Aldana Burgos, bajo la denominación o razón social de Seguros Totales, Sociedad Anónima. Está autorizada para operar en la actividad comercial de servicios dentro de la República de Guatemala, supervisada por la Superintendencia de Bancos.</p> <p>ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD</p> <p>El campo del sistema de calidad afecta al área de NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS de Seguros Totales, S.A., asesoría en la contratación y mantenimiento de los seguros de sus clientes.</p> <p>MANUAL DE CALIDAD</p> <p>Este manual fue estructurado en base a los lineamientos establecidos en la NORMA ISO 9001/2008, siendo este documento el de más alto nivel en el sistema de calidad de la organización, en cual se incluyen la política, los objetivos, y detalle del proceso de Negociación de Pólizas de Daños.</p> <p style="text-align: center;">1</p>		

REQUISITOS GENERALES

Para satisfacer la política de calidad, lograr los objetivos de calidad y asegurar que el servicio es conforme con los requisitos del cliente, SEGUROS TOTALES, S.A., ha establecido, documentando e implantando un sistema de gestión de la calidad, cuyas directrices se definen en el presente manual de calidad.

La alta dirección de SEGUROS TOTALES, S.A., se responsabiliza en mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, para ello se:

- a) Identifica el proceso de NEGOCIACIÓN DE PÓLIZAS DE DAÑOS para el sistema de calidad, y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control del proceso son eficaces.
- c) Asegura la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento del proceso.
- d) Asegura la medición y realización del proceso.
- e) Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de calidad incluye:

- a) Política y objetivos de calidad
- b) Manual de calidad
- c) Procedimiento documentado
- d) Documentos requeridos por la organización para la planificación, operación y control eficaz del proceso.
- e) Los registros de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 1
	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Pág. 2 de 2
<p>Manual de Calidad</p> <p>Seguros Totales, S.A., posee y mantiene al día este manual de calidad, que define el alcance del sistema de gestión de la calidad, la política, la organización, las funciones de la empresa y la arquitectura del sistema de calidad. Adicionalmente contiene las reglas generales para el proceso de negociación de pólizas de daños, que se describen detalladamente en los procedimientos generales, de los que el manual hace referencia, y en los procedimientos específicos e instrucciones de trabajo.</p> <p>CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <p>El sistema para controlar todos los documentos relacionados con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001/2008 son:</p> <p>Será responsabilidad del coordinador de calidad y del líder del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición y utilización * Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario así como su reaprobación. * La identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos. * Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. * Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables. * Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución. * Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos. <p>CONTROL DE LOS REGISTROS</p> <p>El sistema para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a los registros de calidad se establece en el procedimiento PG-01-01</p> <ul style="list-style-type: none"> * Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento efectivo del sistema de calidad. * Todos los registros de calidad son legibles y están guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioramiento, el daño o su pérdida. 		
3		

	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 2
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		Pág. 1 de 5
<p>Compromiso de la Dirección:</p> <p>La alta dirección será responsable de establecer y mantener los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Sensibilizar a todo el personal de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes * Establecer y aprobar la política y objetivos de calidad. * Realizar las revisiones del sistema de calidad. * Los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. <p>La alta dirección establece los procedimientos necesarios para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, son conocidas y tenidas en cuenta en el servicio que se brinda.</p> <p>POLÍTICA DE CALIDAD:</p> <p>El equipo de Seguros Totales está comprometido con brindar un excelente servicio en la contratación y administración de seguros de daños de sus clientes, a través de una asesoría competitiva que supera sus expectativas, dirigidas a buscar la calidad y mejora continua.</p>		
4		

**Declaración de la política de calidad:**

El objetivo de Seguros Totales, es lograr la satisfacción del cliente por medio de la excelencia de sus servicios.

Este objetivo se desarrolla mediante el trabajo en equipo de todos los integrantes de la empresa, buscando la motivación, la plena integración y la satisfacción del personal, con el apoyo de la formación continua.

Una de las principales metas es operar en nuevos mercados de ámbito internacional, basándose en el sistema de calidad implementado, y en el seguimiento y mejora del mismo.

Es vital para Seguros Totales, la mejora de relaciones con los clientes y proveedores, ya que el camino hacia el progreso se debe recorrer juntos; apuesta por la mejora continua, la única vía para ser competitivos y mantener la posición de liderazgo.

Estos objetivos, política y acciones, están reflejados en la manual de calidad de la compañía, en los procedimientos y en aquellos documentos necesarios para el cumplimiento de las diferentes tareas, así como en toda la documentación complementaria que forma parte del sistema de gestión de la calidad.

Firma: _____

Director General

PLANIFICACIÓN

Objetivos de Calidad

Anualmente se establecen los objetivos de calidad que deben cubrir todos los puntos de la política de calidad, el compromiso con la mejora continua y la satisfacción de los requisitos de los servicios que otorga la organización. Los objetivos de calidad se establecen después de realizar la revisión del sistema de calidad, ya que el resultado de la misma es de vital importancia para definirlos. El plan anual de objetivos contiene los objetivos de calidad y la planificación de las actividades y recursos necesarios para alcanzar los mismos. El plan anual lo aprueba la alta dirección y se realiza su seguimiento en las reuniones del comité de calidad.

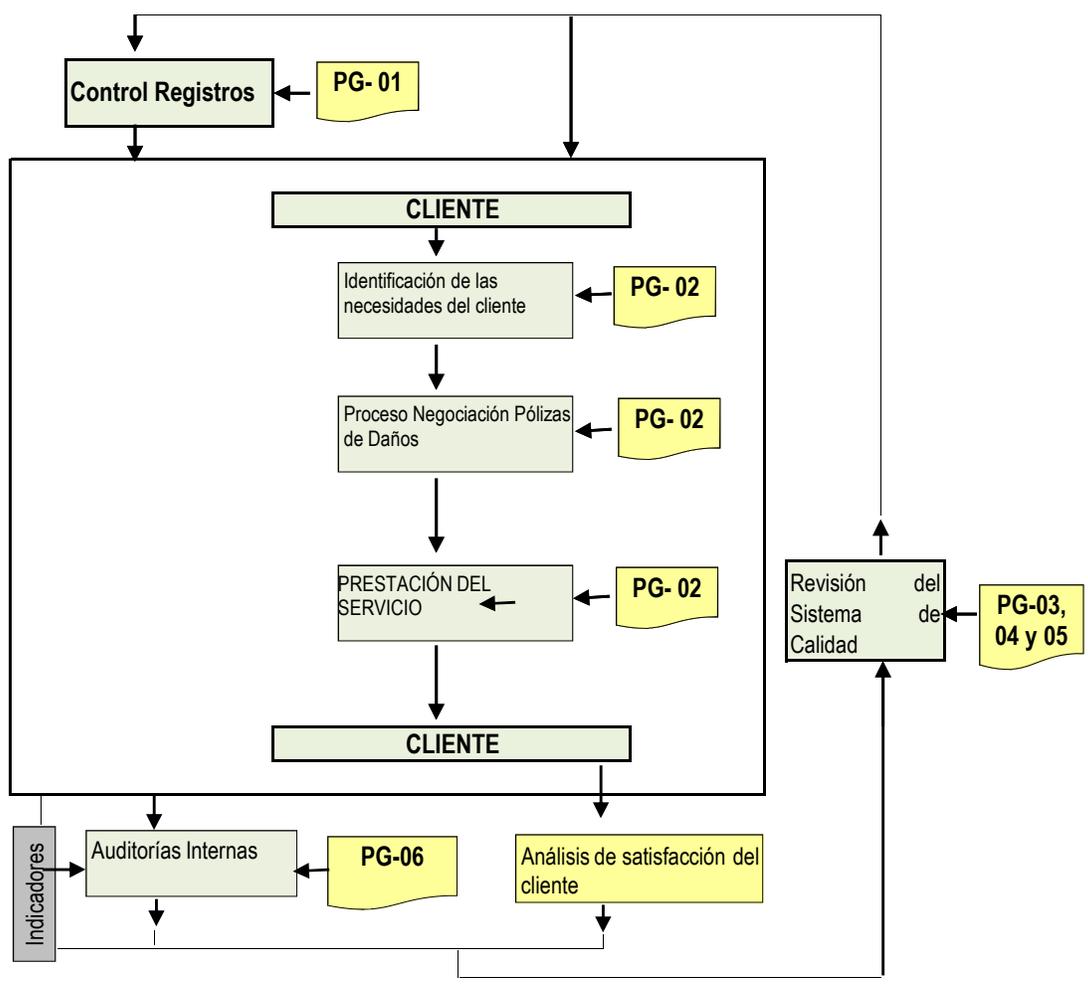
* Satisfacción del cliente

* Productividad

* Eficiencia

Planificación de la Calidad

En el diagrama siguiente se describe la planificación del sistema de calidad. En él se define el proceso que afecta el sistema de gestión de la calidad y los procedimientos asociados al mismo.



	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 2
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Pág. 5 de 5
<p>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</p> <p>Seguros Totales, S.A. establece un correcto flujo de responsabilidades y funciones para establecer un sistema de gestión de calidad eficaz, que permita fijar toda la estructura del proceso de mejora continua, definido de acuerdo al organigrama de la empresa. Las actividades internas de la compañía se encuentran descritas en el procedimiento general de actividades PG-02-01.</p> <p>La asignación de actividades del sistema de gestión de calidad, será dirigido por el director de calidad para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisar los objetivos de calidad 2) Revisión de los informes de auditorías internas, y seguimiento del plan de auditoría anual. 3) Revisión y aprobación de acciones correctivas y preventivas. 4) Informes de satisfacción de clientes (internos y externos). 5) Cualquier tema relacionado con la operativa que afecte la correcta implantación y evolución del sistema de calidad. <p>Comunicación Interna:</p> <p>Se establece en los procedimientos del sistema de calidad, los mecanismos para la correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización; incluyendo los canales de distribución de información y las autorizaciones para el acceso de la información. Dicha comunicación se efectua considerando la eficacia del sistema de la calidad.</p> <p>Revisión por la Dirección:</p> <p>El director de calidad, presentará un informe semestral a la alta dirección para realizar y analizar el sistema de calidad que debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Análisis de los informes de las auditorías internas. * Retroalimentación de los clientes. * Desempeño del proceso de Negociación Daños * Estudio de las No Conformidades detectadas * Estudio de las acciones correctivas y preventivas realizadas e implantadas. * Revisión del plan de formación. * Circunstancias cambiantes. * Recomendaciones para la mejora. * Mejora del servicio en relación a los requisitos del cliente. * Aprobación del plan anual de auditorías. <p style="text-align: center;">8</p>		

**Suministro de los recursos:**

La Dirección es responsable de identificar las necesidades de recursos y proporcionar estos recursos, para mantener y mejorar los procesos del sistema de calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

Competencia, toma de consciencia y formación:

La organización tiene la responsabilidad de determinar las necesidades de experiencia y competencia, describe cómo se proporciona la formación del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio, así como la forma de evaluar la formación proporcionada.

Infraestructura:

La organización es responsable de:

- * Identificación y mantenimiento de la infraestructura, tales como espacio de trabajo, instalaciones, equipos tecnológicos y cualquier otro servicio de apoyo necesario para el buen desempeño de las actividades diarias de los colaboradores.

Ambiente de Trabajo:

La organización es responsable de:

- * Identificar los factores humanos y físicos del entorno de trabajo.
- * Ser constante en la revisión y mejora del clima organizacional
- * Motivación y beneficios del equipo de colaboradores.



Planificación de la realización del servicio:

La organización tiene planificado el proceso para la realización de servicio de NEGOCIACIÓN-DAÑOS, en el procedimiento No. PG-02-02, se incluye la siguiente documentación:

- * Datos de entrada y salida del proceso.
- * Objetivo de calidad y requisitos del servicio.
- * Actividades de verificación y validación y/o criterios de aceptación.
- * Descripción de los registros.
- * Identificación de las necesidades del cliente.
- * Cómo se realiza la revisión de los requisitos del servicio
- * La comunicación con los clientes.
- * Los requisitos no especificados por el cliente.
- * Los requisitos legales.
- * Retroalimentación del cliente

Compras:

Seguros Totales, S.A., es una organización que asesora a sus clientes para la compra de seguros, por lo que el proceso de compra está controlado para asegurarse que los contratos de seguros adquiridos, cumplen con los requisitos del cliente. El alcance de las compras se limita a la suscripción de seguros con la aprobación del cliente.

La organización evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para proveer de servicios o productos de acuerdo a los requisitos establecidos por la empresa.

La organización define los tipos y el control que la empresa someterá a los proveedores. Este control dependerá del tipo de producto o servicio y del efecto que tenga el mismo sobre la calidad del servicio prestado.

Están establecidos y se conservan registros de la calidad de los proveedores evaluados y de sus seguimiento.

Están establecidas las actividades de verificación del producto o servicio comprado. Estas actividades se realizan antes de la prestación del servicio.

Bienes del Cliente:

Siendo el objetivo de este requisito, tratar adecuadamente los bienes del cliente, este campo de aplicación se restringe a la salvaguarda de la información confidencial de los clientes.

La salvaguarda de información es responsabilidad del líder de proceso y su equipo de trabajo (área de Negociación de Daños), y únicamente ellos tendrán acceso a la información para consulta relacionada con los programas de seguro.



La organización tiene definidas, planificadas e implantadas las actividades de medición y seguimiento necesarias, para asegurar la conformidad de sus servicios, del sistema de gestión de calidad y para lograr la mejora continua.

Medición y Seguimiento:

Se establece el procedimiento No.PG-03, el cual determina la metodología para obtener y utilizar información sobre la satisfacción de los clientes:

- * Encuesta a los clientes
- * Estudios de los resultados comerciales
- * Quejas de clientes

Los registros que prueban que se ha realizado la medición y el seguimiento al servicio, se deben conservar, estar disponibles y mostrar claridad.

Auditoría Interna:

Se establece el procedimiento No. PG-06, el cual determina la metodología para planificar y llevar a cabo auditorías internas de la calidad, para verificar si el sistema de gestión de la calidad:

- * Es conforme a los requisitos de la norma ISO 9001/2008
- * Ha sido implantando de manera efectiva y se mantiene actualizado.

Las auditorías internas de la calidad se programan en función de la importancia de la actividad sometida a auditoría, y se llevan a cabo por el Auditoría Interna, personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad que se está evaluando. El plan anual de auditoría se realiza anualmente y es aprobado por la director general.

Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en el área auditada. El personal directivo es responsable de que se realicen lo más rápido posible las acciones correctivas de las deficiencias detectadas durante la auditoría.

Las actividades de seguimiento de la auditoría verifican y registran la implantación y la eficacia de las acciones correctivas realizadas.

Los resultados de las auditorías han de formar parte de la revisión del sistema de calidad de la dirección.

	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 5
Medición, análisis y mejora		Pág. 2 de 3
<p>La organización es responsable de identificar y controlar el servicio no conforme para prevenir su propagación, utilización o entrega al cliente, no intencionada.</p> <p>CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES</p> <p>Se establece el procedimiento No. PG-04, para asegurar que cualquier servicio no conforme con los requisitos especificados no se utilice o se instale en forma no intencionada. Este control incluirá la identificación, la documentación, la evaluación (cuando sea posible), el tratamiento de las no conformidades y la notificación a las funciones a las que pueda afectar.</p> <p>En el procedimiento están definidas las responsabilidades para el examen de las no conformidades y quién tiene autoridad para decidir a su disposición.</p> <p>Los servicios reprocesados se inspeccionan nuevamente.</p> <p>Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>La organización recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y eficacia del sistema de la calidad, y para identificar dónde pueden realizarse mejoras.</p> <p>Al comienzo de cada anualidad, gerencia comunica al líder del proceso las necesidades de datos que controlar en la organización y el formato requerido, siendo el área de calidad el encargado de la realización práctica del estudio de los distintos datos y su representación gráfica.</p> <p>El director general puede, a su vez, requerir el estudio de más actividades que considere convenientes.</p> <p>Los datos relativos al control del proceso y mejora de la calidad, los evalúa el director de calidad que reporta mensualmente dicha información a gerencia.</p> <p>Los indicadores que proveerán de información necesaria son:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Encuestas de la satisfacción del cliente. * Tiempos establecidos sobre la prestación del servicio * Datos de los suministradores o proveedores. <p>Mejora continua:</p> <p>La dirección general en asociación con el director de calidad, promoverán y aprobarán los objetivos de calidad y los proyectos de mejora, a través de planificación y seguimiento de los mismos.</p>		
12		

	MANUAL DE CALIDAD	CAPÍTULO: 5
	Medición, análisis y mejora	Pág. 3 de 3
<p>Acciones Correctivas:</p> <p>Se establece el procedimiento No. PG-05, que define la metodología para la implantación de las acciones correctivas, con el objetivo de eliminar las causas de no conformidad.</p> <p>Se implanta y registra cualquier cambio que surja a consecuencia de las acciones correctivas. En el procedimiento se define:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La identificación y revisión de las no conformidades * Causas de la no conformidad. * Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a aparecer. * Determinar las acciones correctivas necesarias e implementarlas. * Registrar los resultados de las acciones adoptadas. * Revisar las acciones adoptadas. <p>Acciones Preventivas:</p> <p>Se implanta y registra cualquier cambio que surja a consecuencia de las acciones preventivas. En el procedimiento se define:</p> <ul style="list-style-type: none"> * La identificación de las no conformidades potenciales y sus causas. * Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas. * Revisar las acciones preventivas adoptadas. 		
13		



Nombre del proceso:	Negociación Daños
Objetivo del proceso:	Administrar y renovar los programas de seguros de clientes corporativos
Líder del proceso:	Gerente Negociación

ENTRADAS

Información de los clientes a través de pólizas, documentos, información financiera y administrativa, reporte de inspecciones, reporte de siniestros, auditorías.

SALIDAS

Los resultados de: a) Análisis de necesidades de seguros de los clientes. B) Presentación de propuestas de seguros. C) Asesoría para la compra de seguros. D) Asesoría y administración del programa de seguros. E) Asesoría al cliente para minimizar o trasladar riesgos.

DOCUMENTO SOPORTE:

Procedimientos Negociación Daños
 Manual de Calidad

INDICADORES

Encuesta de servicio al cliente:
Programas de seguros renovados:
Nuevos programas de seguros:

Metas:

Resultado de la encuesta respuestas positivas mínimo 75%
Mínimo 80% de los programas renovadas de clientes corporativos
Q. 1,000,000.00 de nuevas primas netas al año.

Preparado por:

Departamento Negociación

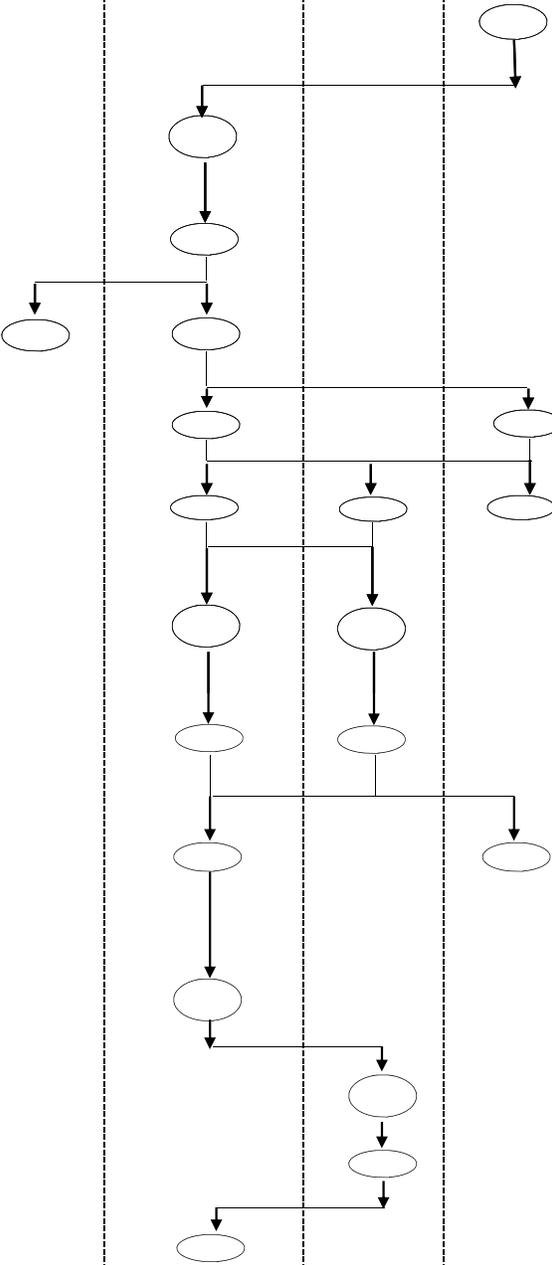
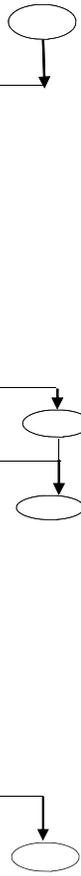
Aprobado por

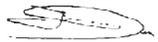
Gerente Negociación

Revisado por:

Director Calidad

Departamento Auditoría

	CLIENTE ASEGURADO	EJECUTIVO CUENTA	ASISTENTE	GERENTE NEGOCIACION	DOCUMENTO
<p>RENOVACIÓN DE PROGRAMAS DE SEGUROS VIGENTES CLIENTES CORPORATIVOS</p> <p>El líder proceso inicia la actividad con el registro del cliente en el sistema informático, para tener acceso a los avances, requerimientos del cliente, respuesta hacia los clientes y cierre de la actividad. Contactar al cliente para revisar su programa de seguros (antes del vencimiento actual, 3 meses antes)</p> <p>Solicitar información (actualización de información y valores, nuevos proyectos o giros del negocio, programar inspecciones)</p> <p>Establecer con el asegurado la fecha límite para recibir actualización de información previo a realizar estrategia de renovación.</p> <p>Recibir información y realizar estrategia de renovación, en base al riesgo del asegurado</p> <p>Preparar información y solicitar cotizaciones a las compañías de seguros, resolver dudas y exponer toda la información necesaria del riesgo.</p> <p>Obtener propuesta, revisarla y verificar que esté acorde a lo requerido, caso contrario renegociar con la compañía de seguros</p> <p>Obtener propuesta final, revisarla y preparar la presentación para el cliente.</p> <p>Presentar propuesta de renovación, discutir y aprobar con el cliente. En el análisis se debe establecer alcances y límites de las coberturas, riesgos no cubiertos, proceso para presentar reclamos y servicios de asesoría que prestará el corredor a su asegurado en caso de gestiones en la administración del seguro.</p> <p>Obtener aprobación del cliente.</p> <p>Notificar a la aseguradora de la decisión del cliente de renovar</p> <p>Recibir confirmación de la aseguradora sobre la aceptación del riesgo</p> <p>Notificar la respuesta de la aseguradora al cliente de forma escrita.</p>					

Preparado por: 
 Departamento Auditoría

Aprobado por 
 Gerente Negociación

Revisado por: 
 Director Calidad

	EQUIPO AUDITOR	JUNTA DIRECTIVA / DIRECTOR GENERAL	GERENCIA NEGOCIACIÓN	CALIDAD	DOCUMENTO
Revisión Anual de Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones: Análisis de datos: a) Gráficos estadísticos de control de procesos b) Informes de control de calidad c) Estudio de no-conformidades (datos estadísticos) d) Informes de reclamos de clientes (encuestas de satisfacción del cliente) e) Informe de objetivos de calidad (cumplimiento) f) Informe cumplimiento de metas de indicadores g) Resultados de auditorías h) Acciones correctivas-preventivas implantadas i) Planes de formación Plan anual de auditoría para próximo período para aprobación. Plan anual de actividades del proceso de calidad para el siguiente año, sujeto a aprobación del director general.					

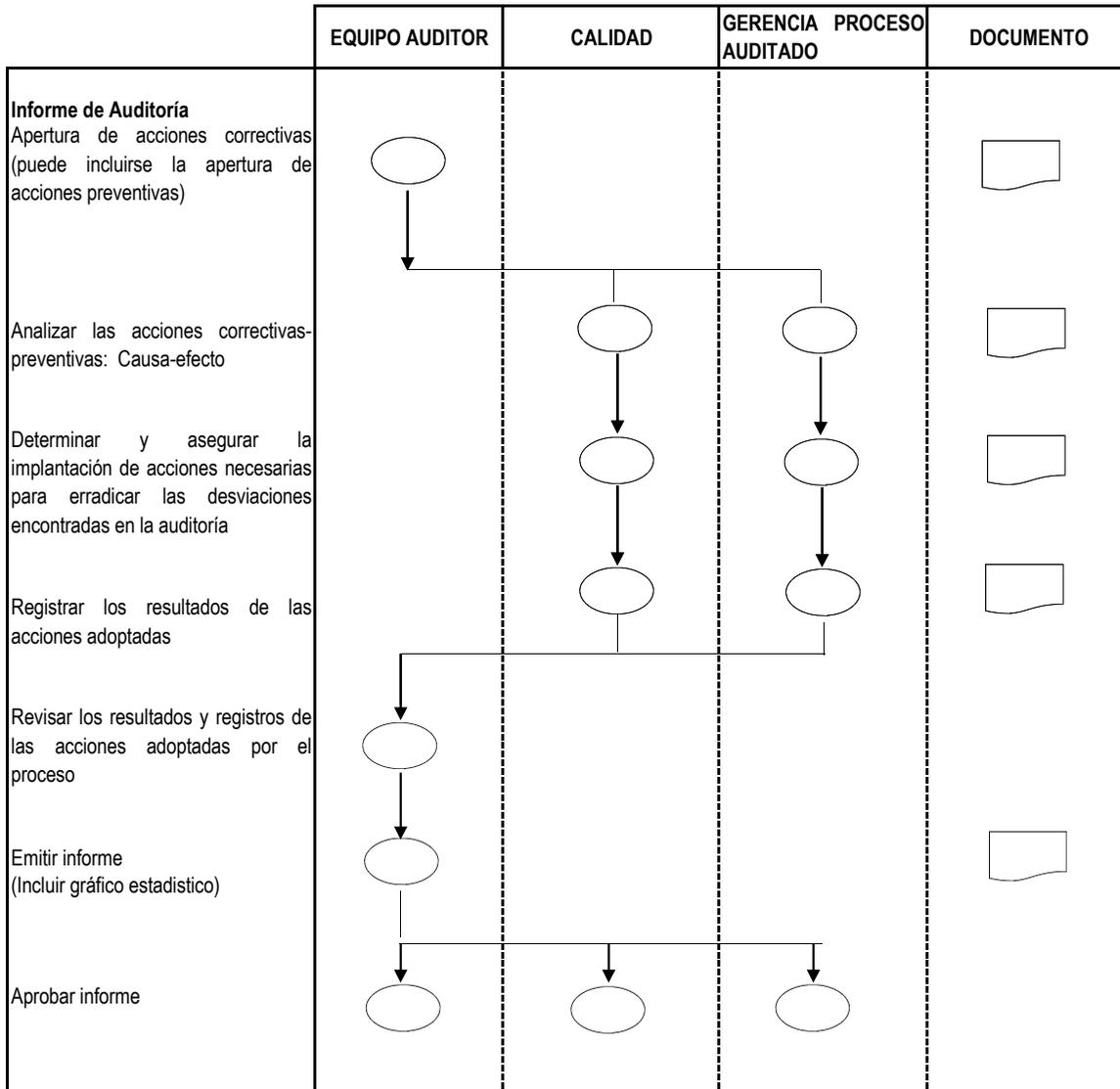
Preparado por:
 Departamento Auditoría

Aprobado por

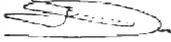
 Director General

Revisado por:

 Director Calidad

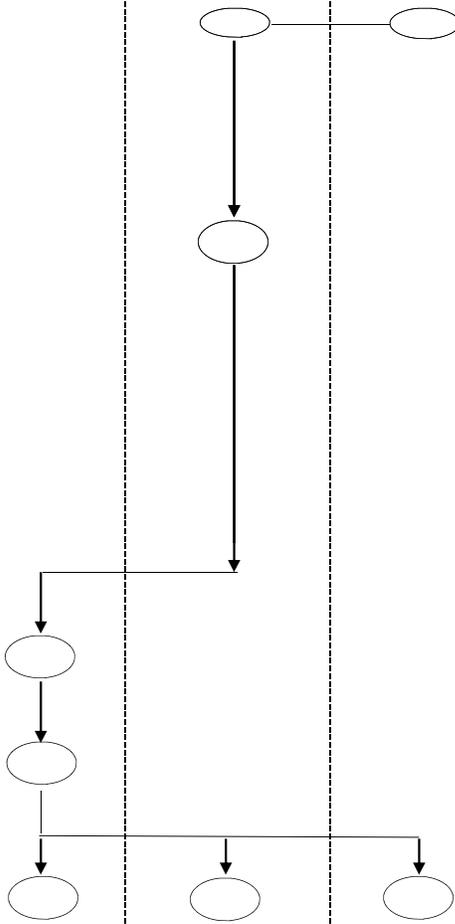


Preparado por:
 Departamento Auditoría

Aprobado por

 Jefe Auditoría

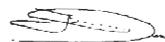
Revisado por:

 Director Calidad

	EQUIPO AUDITOR	GERENCIA AUDITADO	PROCESO	CALIDAD	DOCUMENTO
<p>Analizar acciones correctivas-preventivas</p> <p>a) Determinar causas b) Determinar acciones para asegurar su no repetición (plan de acción)</p> <p>c) Determinar si es necesario adquirir equipo, contratar asesoría y costear capacitación; en caso de ser necesario el presupuesto debe ser aprobado por la dirección de calidad</p> <p>Llevar a cabo plan de acción establecido</p> <p>a) Informar del resultado de la auditoría al personal auditado y comunicación de las desviaciones. b) Entrega del plan de acción para delegar responsabilidades y las actividades para la puesta en marcha c) Informar sobre el tiempo limite para llevar a cabo las actividades d) Informar sobre el tiempo limite para documentar los resultados de las acciones implantadas</p> <p>Revisar los resultados y registros de las acciones adoptadas por el proceso</p> <p>Emitir informe</p> <p>Aprobar informe</p>					

Preparado por:
Departamento Auditoría

Aprobado por

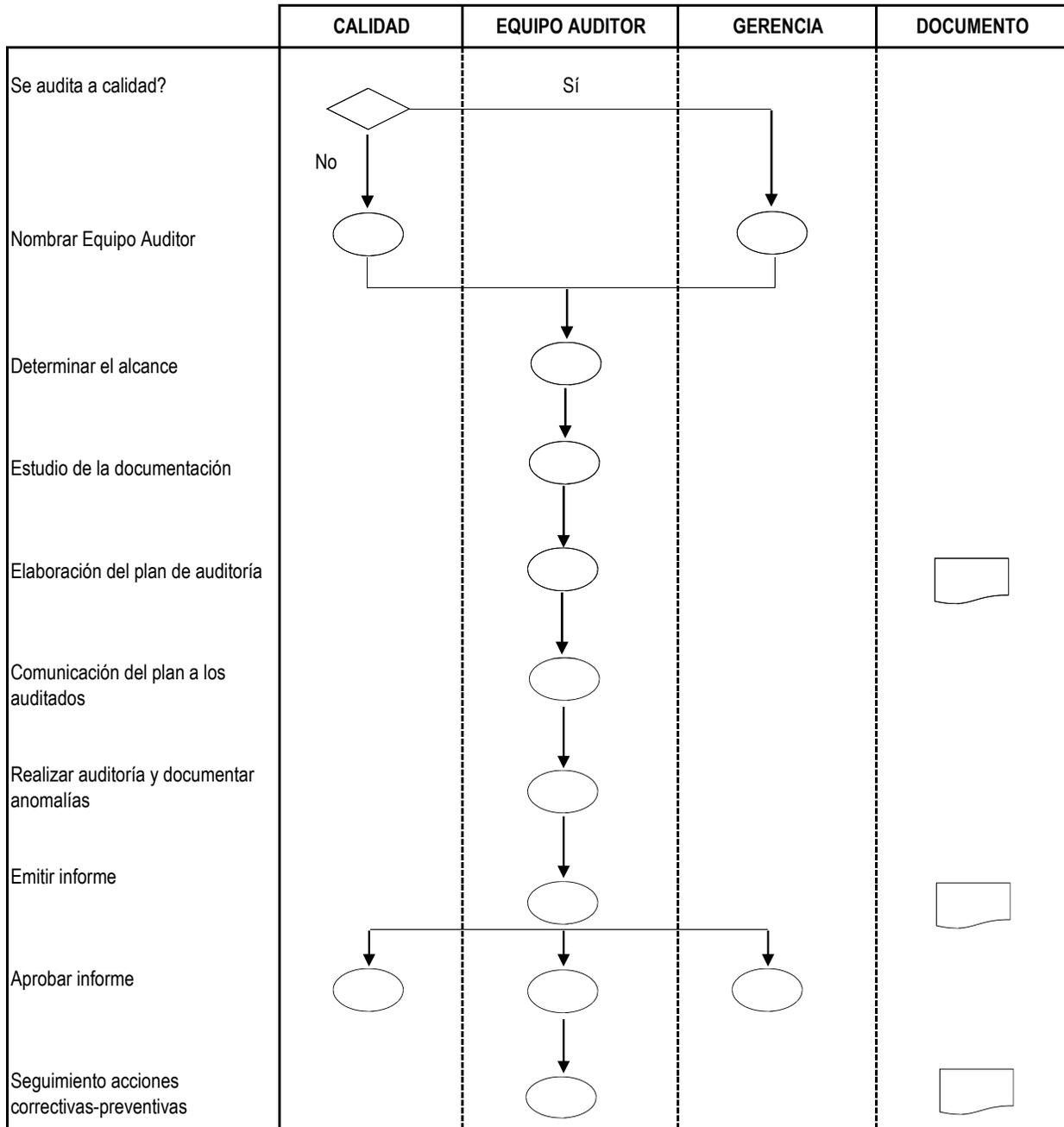


Jefe Auditoría

Revisado por:



Director Calidad



Preparado por:
Departamento Auditoría

Aprobado por

Jefe Auditoría

Revisado por:

Director Calidad



Fecha última actualización: 31/05/2011

No. Procedimiento / Formato	Descripción	Versión 01	Versión 02
Manual de Calidad	Manual de Calidad Edición No. 01	may-11	
PG-02-01	Procedimiento General de Negociación	may-11	
PG-02-02	Procedimiento Negociación Daños	may-11	
PG-03	Procedimiento Medición y Seguimiento	may-11	
PG-04	Procedimiento Control de No Conformidades	may-11	
PG-05	Procedimiento Acciones Correctivas (incluye acciones preventivas)	may-11	
PG-06	Autoría Interna	may-11	
FORMATOS			
Formato 01-01	Lista Asistencia	abr-11	
Formato 02-02	Matriz No conformidades	may-11	
Formato 03-03	Lista de Verificación (guía Auditoría Interna)	may-11	
Formato 04-04	Control de cambios	abr-11	

Preparado por:
 Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:

Director Calidad



1. AUDITORÍA INTERNA

1.1 OBJETIVO

Determinar las actividades necesarias para comprobar que las actuaciones del personal están de acuerdo a lo documentado; cumplimiento de los objetivos de la empresa y buscar la mejora continua proponiendo los cambios.

1.2 RESPONSABLE

Es responsabilidad del director de calidad verificar que se cumpla lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del auditor interno y del equipo auditor el cumplimiento de las actividades establecidas.

1.3 CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento describe las actividades que debe realizar el equipo auditor a los procesos que forman el sistema de gestión de calidad de la empresa.

1.4 ACTIVIDADES

AUDITORES:

1.4.1 En la etapa preparatoria de una auditoría interna se establece:

- a) Determinar alcance de la auditoría
- b) Estudio de la documentación
- c) Elaboración del plan de auditoría



d) Comunicación del plan a los auditados

1.4.2 Realización de la auditoría

El equipo auditor realiza el examen físico a través de los registros existentes, obtiene pruebas o constancias de los hechos cualitativos o cuantitativos, comprueba que lo que se define en los procedimientos se lleva exactamente a término, y, además si está acorde con los requisitos de la norma, aprovecha la oportunidad para recoger sugerencias de los auditados para la mejora de los procedimientos de trabajo.

Los registros de la auditoría deben comprender los siguientes documentos:

- Informe del estudio de la documentación.
- Plan auditoría
- Lista de preguntas o lista de verificación
- Informe de auditoría
- Seguimiento y cierre de las acciones correctoras.

1.4.3 Informe

Emitir el informe donde se refleje los resultados obtenidos, y en caso de existir, las desviaciones encontradas. Se deberá entregar al responsable del proceso auditado y al director de calidad.

El informe debe contener fecha y firma del auditor jefe o líder, contener en forma clara y precisa:

a) Identificación del documento

- b) Equipo auditor
- c) Proceso auditado
- d) Objetivo, alcance y grado de cumplimiento del sistema
- e) Documentación aplicable
- f) Lista de distribución del informe.

1.4.4 Seguimiento

El auditor jefe o líder realizará las acciones encaminadas a llevar hasta su culminación la auditoría, las fases de seguimiento son:

- a) Preparación del informe de acciones correctoras por el personal auditado.
- b) Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- c) Cierre de las acciones.

5.20 Memorando de inducción al personal, para el conocimiento del uso y aplicación de flujogramas, procedimientos, objetivos y medición de indicadores.

La organización debe asegurar la comunicación interna entre distintos niveles y funciones referentes al sistema de gestión de la calidad y su efectividad. Esta actividad puede realizarla a través de la capacitación programada y llevar el registro de la asistencia de todos los participantes.

Resulta evidente que la comunicación interna debe estar asegurada para que la información necesaria fluya a través de toda la empresa y por tanto el sistema funcione tal como está previsto, considerando la eficacia del mismo.

Conducir al equipo humano implica, sensibilizar, entusiasmar, motivar.

Debe estar concluido y aprobado el manual de calidad, procedimientos e instrucciones. Se necesita que el equipo esté implicado y comprometido, al cual los directivos y mandos comunican entusiasmo, motivando a todos y cada uno de los integrantes. Las personas formadas son el pilar fundamental de la organización.

A continuación: Control de registro de asistencia de personal de las áreas de auditoría interna, negociación daños, calidad y área técnica, a la capacitación de inducción a:

- a) Introducción al sistema de gestión de calidad (Norma ISO 9001/2008).
- b) Introducción del manual de calidad, procedimientos y designación de responsabilidades.

Referencia: Formato ISO código 01-01

Listado de asistencia de participantes

Fecha de convocatoria

05/04/2011

Tema desarrollado:

Introducción al sistema de gestión de calidad (Norma ISO 9001/2008)

Apellidos	Nombres	Departamento	Firma
Cervantes Dimitrakís	Alejandro	A.I.	
González Ramírez	Eduardo	A.I.	
Solares Blanco	Carlos Ernesto	A.I.	
Velásquez Urrutía	Mónica Gabriela	Negociación Daños	
Franco Martínez	Gaspar	Negociación Daños	
Castellanos Sagastume	Marcos	Negociación Daños	
Esquivel Pérez	José Ernesto	Negociación Daños	
García Marroquín	José Pablo	Negociación Daños	
Marroquín Toledo	Bryan Alejandro	Negociación Daños	
Rivera Rosales	Kevin Geovani	Negociación Daños	
Blanco Polanco	Rafael	Calidad	
Montenegro Carvallo	Melchor	Área técnica	

Preparado por:
Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:



Director Calidad

Listado de asistencia de participantes

Fecha de convocatoria

Tema desarrollado:

20/05/2011

Inducción y capacitación de: principios de la normativa ISO 9001/2008, manual de calidad, procedimientos y designación de responsabilidades

Apellidos	Nombres	Departamento	Firma
Cervantes Dímitrakís	Alejandro	A.I.	
González Ramírez	Eduardo	A.I.	
Solares Blanco	Carlos Ernesto	A.I.	
Velásquez Urrutía	Mónica Gabriela	Negociación Daños	
Franco Martínez	Gaspar	Negociación Daños	
Castellanos Sagastume	Marcos	Negociación Daños	
Esquivel Pérez	José Ernesto	Negociación Daños	
García Marroquín	José Pablo	Negociación Daños	
Marroquín Toledo	Bryan Alejandro	Negociación Daños	
Rivera Rosales	Kevin Geovani	Negociación Daños	
Blanco Polanco	Rafael	Calidad	
Montenegro Carvallo	Melchor	Área técnica	
Santos Rosales	Oscar	Gerencia Gral.	
Paíz Salles	Maggy	Jta. Directiva	
Robles Salcedo	Matty Marcela	Jta. Directiva	

Preparado por:
Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:


Director Calidad

5.21 Ejecución del sistema de gestión de calidad realizado por el área de negociación de pólizas de daños

Los colaboradores ponen en marcha el sistema de gestión de calidad definido, realizando sus actividades diarias de acuerdo a la planificación, objetivos, políticas e instrucciones de trabajo definidas en el manual de calidad y los procedimientos.

5.22 Elaboración de papeles de trabajo para ejecución de la auditoría interna

Los documentos guía a utilizar en la ejecución de la auditoría deben ser revisados y discutidos previamente por el equipo auditor.

La auditoría es una comprobación de carácter muestral, por lo tanto es posible que al efectuarla no se detecten todas las no conformidades existentes y su actividad principal consiste en la recogida de evidencias objetivas de hechos cualitativos o cuantitativos, relativos a la calidad de un servicio.

Aspectos a considerar:

- Revisar el alcance la auditoría
- Estudio de la documentación (procedimientos, objetivos, políticas, manual de calidad, indicadores, resultados de auditorías previas)
- Elaboración de papeles de trabajo para revisar las actividades de planear, hacer, verificar y actuar.

5.23 Elaboración de listas de verificación para primera auditoría del área de negociación de pólizas de daños

En base al estudio de la documentación del área a auditar se realiza la lista de verificación, la cual permite servir de guía en la auditoría, que puede incluir preguntas sobre las actividades a ser auditadas:

Planear: al líder del proceso, auditar la planificación sobre la realización del servicio que se presta.

Hacer: si las actividades desarrolladas se adaptan a lo estipulado en los procedimientos.

Verificar: la supervisión y control, cómo mide los resultados de las actividades asignadas y la satisfacción del cliente.

Actuar: ¿cuáles acciones tomó para mejorar el proceso, análisis de resultados y posibles desvíos en la satisfacción del cliente?

5.24 Memorando de comunicación de ejecución de la auditoría

Considerando que se ha comunicado el plan de auditoría a las partes interesadas (gerente o líderes de los procesos, auditores, auditados), se debe convocar a reunión para explicar los objetivos, alcance y confidencialidad de la auditoría a realizarse.

5.25 Aplicación de los procedimientos para obtener evidencia de la auditoría

Los auditores solicitarán a los auditados a través de comprobación documental la realización de sus actividades de acuerdo a procedimientos establecidos, para obtener evidencia objetiva y comprobar que lo que se definió se lleva término y conforme los requisitos de la norma:

- Informaciones
- Comprobantes
- Constataciones relativas a la calidad de un servicio
- Recogida de sugerencias de los auditados para la mejora de los procedimientos de trabajo.

A continuación lista de verificación (guía) para la realización de la primer auditoría interna, sobre la evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001/2008.

Referencia: Formato ISO código 03-03

Fecha: 01/09/2011
Proceso a ser auditado: Negociación Daños
Auditor Responsable: Jefe Auditoría / Auditoría Interna

Criterios:

1. % mínimo de personas a auditar del área: 80%
2. % mínimo de expedientes a auditar por colaborador: 25% de su asignación.
3. No conformidad, se acepta como no conformidad cuando un evento, actividad o acción es recurrente en más de dos ocasiones.

	HALLAZGO
1. Evaluar planificación	Gerencia / jefe del área Si existe
2. Evaluar la verificación que se realiza sobre las actividades planificadas	Gerencia / jefe del área/ Asistente Se encuentra incumplimiento, el área debe dejar constancia de sus actividades para evidenciar su ejecución.
3. Evaluar el actuar	Gerencia / jefe del área La Gerencia ha ejecutado lo planificado
4. Evaluar el hacer	Integrantes del proceso Los colaboradores han ejecutado las actividades programadas en el procedimiento
5. Revisar y analizar informe de auditoría preliminar	Esta es la primer auditoría, por lo que no existe informe anterior como referencia.
6. Cumplimiento en el cierre de acciones correctivas y preventivas según compromisos establecidos en la matriz de no conformidades	Esta es la primer auditoría, por lo que no existe informe anterior como referencia.

Guía General:

EVALUAR Conocimiento sobre:

a. Políticas internas, objetivos generales, específicos y de calidad	Los auditados no las han comprendido, requieren capacitación de refuerzo
b. Comprensión de las mediciones y resultados del último trimestre	Los auditados no las han comprendido, requieren capacitación de refuerzo
c. Valores y estándares de servicio de la organización	Fueron comprendidos, los auditados los conocen y saben explicar su aplicación en sus actividades diarias
d. Responsabilidades y Atribuciones	Fueron comprendidas, los auditados los conocen y saben explicar su aplicación en sus actividades diarias
e. Área a la que pertenecen, líder su proceso y la importancia del proceso dentro del sistema de toda la organización	Fueron comprendidos, los auditados los conocen y saben explicar su aplicación en sus actividades diarias

f. Evaluar la comunicación de resultados, comunicación interna e interacción del área

Se confirmó que los auditados fueron informados sobre los resultados del primer trimestre de ejecución, existe comunicación interna entre las áreas de Auditoría Interna, Negociación y la Dirección de Calidad

EVALUACIÓN DOCUMENTAL

a. Acceder y obtener evidencia de los registros que respaldan las transacciones y actividades del área o proceso a ser auditado de acuerdo a lo indicado paso a paso en los procedimientos y el manual

Acceso adecuado
 Formatos aprobados son los utilizados en la ejecución del trabajo

b. Verificar y confirmar los registros respecto a los formatos aprobados en el manual de calidad

Existe cumplimiento respecto al % de evaluación establecido como mínimo en el manual de calidad

c. Verificar y revisar los resultados de las mediciones

Esta es la primer auditoría interna, por lo que aún no existen planes de ajuste o cambio.

d. Verificar y revisar los planes de acciones de mejora del proceso.

Esta es la primer auditoría interna, por lo que aún no existen acciones sobre no conformidades

e. Verificar y revisar si las acciones tomadas respecto a las no conformidades registradas para el proceso han sido eficientes y eficaces.

Conformidad

f. Verificar que el manual de calidad se encuentra aprobado por las partes responsables

Conformidad
 Esta es la primer auditoría interna, por lo que aún no existen acciones sobre los resultados de encuesta hacia los clientes.

g. Verificar el control de los registros actualizados del manual, procedimientos y formatos

Los auditados requieren refuerzo de capacitación para comprender mediciones, qué tipo de evidencia almacenar para respaldar sus transacciones.

h. Verificar los resultados de la evaluación del cliente, y las acciones tomadas por el área para mejorar el servicio

Conformidad

i. Anotar todas las observaciones y sugerencias de los auditados.

Conformidad

j. Registro de capacitaciones, inducciones y acompañamiento a personal de nuevo ingreso.

k. Evaluación del acceso de los auditados al manual de calidad y procedimientos, para consulta y ejecución de sus actividades diarias.

Preparado por:
 Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:

 Jefe Auditoría Interna

5.26 Elaboración de Informe de auditoría

Una vez finalizada la auditoría, se emite un informe donde se reflejan los resultados obtenidos, y, en caso de existir, las desviaciones encontradas. Si es necesario se abrirán posteriormente acciones correctoras o preventivas para solucionar estas desviaciones.

El fin primordial del informe con los resultados de la auditoría, es el de aportar una información detallada de la eficacia del sistema, que debe ser entregada tanto al responsable del área auditada, al director de calidad y al director general de la empresa.

La elaboración del informe es responsabilidad del auditor líder, asistido por su equipo de auditores que participaron en la auditoría.

El informe debe incluir:

- Fecha
- Firma del jefe de Auditoría Interna
- Identificación del documento
- Área auditada
- Objetivo, alcance y grado de cumplimiento del sistema
- Registros (evidencias, documentación)

5.27 Conclusión de auditoría

La discusión del informe de auditoría que contiene los resultados de la auditoría, es necesaria para:

- Aprobar el informe
- Dar soluciones inmediatas (acciones preventivas)
- Abrir acciones correctoras
- Determinar responsable y tiempo para el seguimiento al cierre de acciones correctoras.

La única responsabilidad del auditor líder será la de realizar actividades de seguimiento al cierre de acciones correctoras.

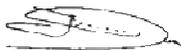
INFORME PRELIMINAR AUDITORÍA INTERNA

Señores
Junta Directiva
Seguros Totales, S.A.
Ciudad Guatemala

Hemos auditado la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad, en el proceso de Negociación de Pólizas de Daños de Seguros Totales, S.A., durante el período comprendido del 01 al 05 de septiembre 2011. El Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad de la administración. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre el mismo basada en nuestro trabajo.

Efectuamos nuestro trabajo, el cual fue debidamente planificado y realizado, para obtener certeza y evidencia suficiente y competente, evaluando la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la normativa ISO 9001/2008, que incluye el examen a los auditados sobre el conocimiento y aplicación del sistema indicado en el manual de calidad y los procedimientos respectivos.

En nuestra opinión, el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implantado y ejecutado por el área de Negociación de Pólizas de Daños, cumpliendo con los requisitos de la normativa ISO 9001/2008, salvo, que se detectaron deficiencias traducidas como producto no conforme, que constan en el documento identificado: Matriz No Conformidades, código 02-02, el cual establece el hallazgo, posible solución, responsable de implantar la acción correctiva-preventiva, y, fecha limite para finalizar la actividad, por lo que, requerimos a la alta dirección, avale que el resultado final de los ajustes y/o correcciones a las no conformidades encontradas, sea satisfactorio, previo a solicitar ante el ente certificador autorizado, la incorporación de la empresa, como miembro de las organizaciones certificadas bajo el estándar de calidad ISO.



Director Ejecutivo Auditoría Interna
Colegiado No. 25256

Guatemala, Septiembre 2011

5.28 Elaboración de matriz de no conformidades encontradas para proponer fechas y soluciones para cerrar las acciones correctivas.

El gerente o líder del proceso responsable del área auditada, deberá realizar la matriz de no conformidades encontradas e identificadas en el informe de auditoría, con el fin de analizar causas, efectos, soluciones, responsables y tiempo para cerrar acciones correctoras.

5.29 Revisión del cierre de acciones correctivas, y establecimiento de acciones preventivas

La alta dirección puede delegar en la dirección de calidad, evaluar con el apoyo del auditor líder, que el cierre de actividades correctoras se hizo en el tiempo estipulado y que son eficaces para evitar la reincidencia de fallos y quejas de los clientes.

A continuación, evidencia de los hallazgos encontrados en la auditoría preliminar (no conformidades).

Referencia:

Documento Matriz No Conformidades, código 02-02

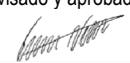
Lista asistencia a capacitación refuerzo sobre, principios de la normativa ISO 9001/2008, manual de calidad y procedimientos, código formato 01-01.

Fecha: 12/09/2011

Derivado de los resultados de la auditoría interna realizada del 01 al 05 de Septiembre 2011, al proceso de Negociación Daños. Se encontraron los siguientes hallazgos, considerados como No Conformidades, los cuales son responsabilidad del jefe de área, analizar, proponer y emprender las acciones preventivas para su corrección.

Hallazgo	Posible solución	Responsable para implantar acción correctiva / preventiva	Fecha limite para finalizar la actividad
Los auditados no ha comprendido las políticas de calidad	Capacitación y evaluación para medir resultados	Gerencia Negociación Daños	30/09/2011
Los auditados no ha comprendido los objetivos de la medición (indicadores)	Capacitación y evaluación para medir resultados	Gerencia Negociación Daños	30/09/2011
En los expedientes auditados Nos. 110, 125 y 310, no se encontró evidencia de los registros que respaldan las transacciones según lo establece el procedimiento PG-02-02	1. Capacitación y evaluación para medir resultados. 2. Revisar y completar los expedientes con la evidencia necesaria para cumplir con lo establecido en el procedimiento.	Gerencia Negociación Daños	30/09/2011

Preparado por:
Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:

Director Calidad

Listado de asistencia de participantes

Fecha de convocatoria

Tema desarrollado:

17/09/2011

Capacitación refuerzo sobre: principios de la normativa ISO 9001/2008, manual de calidad y procedimientos.

Apellidos	Nombres	Departamento	Firma
Velásquez Urrutía	Mónica Gabriela	Negociación Daños	
Franco Martínez	Gaspar	Negociación Daños	
Castellanos Sagastume	Marcos	Negociación Daños	
Esquivel Pérez	José Ernesto	Negociación Daños	
García Marroquín	José Pablo	Negociación Daños	
Marroquín Toledo	Bryan Alejandro	Negociación Daños	
Rivera Rosales	Kevin Geovani	Negociación Daños	
Blanco Polanco	Rafael	Calidad	
Montenegro Carvallo	Melchor	Área técnica	
Santos Rosales	Oscar	Gerencia Gral.	
Paiz Salles	Maggy	Jta. Directiva	
Robles Salcedo	Matty Marcela	Jta. Directiva	

Preparado por:
Departamento Auditoría

Revisado y aprobado por:



Director Calidad

5.30 Solicitud de certificación de ISO ante el ente representante autorizado.

Una vez puesto en marcha el sistema de gestión de calidad, realizada la auditoría interna y concluido con las acciones de corrección, la alta dirección por medio de la gestión del director de calidad podrá solicitar ante un ente certificador autorizado la evaluación ó auditoría externa previo a obtener la confirmación de certificación como empresa que trabaja bajo la norma ISO 9001/2008.

A continuación el informe final de Auditoría Interna:

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

Señores

Junta Directiva

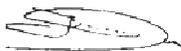
Seguros Totales, S.A.

Ciudad Guatemala

Hemos auditado la adaptación del Sistema de Gestión de Calidad, en el proceso de Negociación de Pólizas de Daños de Seguros Totales, S.A., durante el período comprendido del 01 al 15 de diciembre 2011. El Sistema de Gestión de Calidad es responsabilidad de la administración. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre el mismo basada en nuestro trabajo.

Efectuamos nuestro trabajo, el cual fue debidamente planificado y realizado, para obtener certeza y evidencia suficiente y competente, evaluando la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la normativa ISO 9001/2008, que incluye el examen a los auditados sobre el conocimiento y aplicación del sistema indicado en el manual de calidad y los procedimientos respectivos.

En nuestra opinión, el Sistema de Gestión de Calidad ha sido implantado y ejecutado satisfactoriamente, cumpliendo con los requisitos de la normativa ISO 9001/2008, por lo que, sugerimos a la alta dirección, solicite ante el ente certificador autorizado, la incorporación de la empresa en el área de Negociación de Pólizas de Daños, como miembro de las organizaciones certificadas bajo el estándar de calidad ISO.



Director Ejecutivo Auditoría Interna

Colegiado No. 25256

Guatemala, diciembre 2011

La Norma ISO 9001/2008 a través de su valiosa estructura, ha otorgado una guía para implantar y validar el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en una empresa corredora de seguros, es por ello, que una vez concluidas las actividades planificadas por el departamento de Auditoría, y basado en la presentación de un informe final de auditoría, el Auditor Interno sugiere a la Alta Dirección que solicite ante un ente certificador autorizado, la integración de la empresa como miembro de ISO.

La Norma ISO, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla; implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que la organización funcione de manera eficaz, se identifican y gestionan numerosas actividades relacionadas entre sí. La ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como su combinación e interacción. (1:9)

Para cumplir con el requerimiento de la norma internacional de calidad, al tener implantado un sistema de gestión de calidad, implica también, que se ha integrado un sistema de mejora continua. La empresa debe dedicar tiempo y esfuerzo a este tema, para optimizar los procesos, acercarse más al cliente, lograr una mejor coordinación entre áreas y principalmente demostrar mejores resultados, con el fin de otorgar garantía que se logran los propósitos que la empresa plantea en sus objetivos y políticas.

La actividad del Contador Público y Auditor como Auditor Interno, continua ininterrumpidamente, a través de la supervisión, detección de desviaciones, efectividad de las acciones correctivas, implementación de acciones preventivas, seguimiento del plan anual de auditoría, evaluación de la percepción del cliente, evaluación del mercado, así como, proporcionar información útil, veraz y oportuna a la alta dirección para la toma de decisiones en concordancia con las necesidades de la empresa.

CONCLUSIONES

1. La labor del auditor interno como asesor en la implementación de un sistema de gestión de calidad es muy importante, porque pone en práctica competencias, conocimientos y ética profesional, para garantizar a la alta dirección de una empresa, la forma de llevar a la práctica el sistema de gestión, el cual requiere búsqueda y obtención de información, análisis, formación y reflexión, dado que implica una manera de hacer las cosas, en donde la participación de todos los colaboradores de la empresa es indispensable.
2. El Contador Público y Auditor como auditor interno, al llevar a cabo los pasos necesarios para poner en marcha un nuevo sistema, determinó que implantar la calidad no es sólo preocuparse de los servicios, su complejidad va más allá; es garantizarlos diseñando un sistema de gestión adaptado a las necesidades de los clientes, y, a las necesidades de la empresa, para que sea capaz de asegurar la continuidad, la rentabilidad, y el desarrollo de las personas.
3. El Contador Público y Auditor como auditor interno, al elaborar el sistema de gestión para la empresa corredora de seguros en el área de Negociación de Pólizas de Daños, permitió comprobar que se obtienen mejores resultados cuando se prepara al personal para el cambio, se capacita en el uso de herramientas para enfrentar y resolver los problemas, tener disponibilidad de variantes y alternativas, estar entrenadas, sensibilizadas, motivadas, contar con excelente información y con líderes que los apoyen.
4. La Norma ISO 9001/2008 incorpora la Auditoría Interna como elemento de supervisión y control que proporciona información valiosa para la mejora. Este sistema permite al auditor visualizar el funcionamiento de las áreas y procesos, aplicar el examen para evaluar el contraste entre los objetivos y resultados, analizar desviaciones, fallos repetitivos o reincidencias, costes y satisfacción de los clientes, informes y datos

estadísticos, que servirán como punto de partida para fijar los objetivos en el plan estratégico de la empresa cada año.

5. Con el desarrollo de la presente tesis se confirmó la hipótesis y se alcanzaron los objetivos del plan de investigación, sustentado en que fue necesario aplicar los procedimientos de la normativa ISO 9001/2008 para alcanzar la respectiva certificación; se da a conocer la planificación necesaria para diseñar e implementar el sistema, los beneficios y ventajas de su adopción, así como el aporte de conocimiento del contador público y auditor como auditor interno, para asesorar a la alta dirección de una organización corredora y administradora de seguros de forma profesional y permanente en este tema.

RECOMENDACIONES

1. El Contador Público y Auditor como Auditor Interno, debe informarse, prepararse, capacitarse y consultar adecuadamente sobre el sistema de gestión de calidad ISO 9001/2008, para garantizar que tiene la capacidad profesional, previo a otorgar asesoría a una empresa que requiera sus servicios para la implementación del mismo, considerando que deben cumplirse requisitos específicos y representa inversión en recurso humano y financiero para la entidad.
2. La gestión del Contador Público y Auditor como Auditor Interno en el sistema de gestión de la calidad para el área de negociación de pólizas de daños de una empresa corredora y administradora de seguros, debe tener acceso autorizado por la alta administración, a la información de la entidad, con la cual puede orientar y guiar a los líderes de la organización con el fin primordial de responsabilizarlos de sus operaciones, comunicar y negociar entre áreas, mantener autocontrol de su proceso, colaborar y cooperar con el área de calidad y de auditoría interna; cuidar que los elementos de entrada y salidas de los procedimientos cumplen con los requisitos y las especificaciones, detectar posibles fallos y determinar acciones preventivas, dar seguimiento a la mejora continua y desde luego proponer cambios innovadores a su proceso que sean compatibles con los objetivos de la empresa.
3. El Contador Público y Auditor como Auditor Interno al estar involucrado en el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa corredora de seguros, debe tener conocimiento de cómo funcionan los procesos y su respectiva interacción, sus procedimientos, objetivos, metas y sus resultados, lo cual le permitirá asesorar constantemente a la junta directiva o a la alta dirección sobre temas tales como: a) el sistema está enfocado a la satisfacción del cliente, b) siempre mantener los recursos necesarios para poder ejecutar las labores, c) relación con los proveedores, d) constantemente medir los resultados y no

descuidar los objetivos, e) planificación y control del tiempo, f) establecer y comunicar funciones y normas claras, g) escuchar al cliente interno y externo, h) preocuparse de las personas y su desarrollo, i) formar y motivar al personal, j) no descuidar la mejora continua, fin primordial del sistema cuando ya ha sido implantado.

4. El Contador Público y Auditor como auditor interno, luego de realizar la planificación y ejecución de la auditoría interna, para evaluar el conocimiento y adaptación del sistema, debe emitir su informe final basado en el resultado satisfactorio de la adopción del sistema por la empresa corredora y administradora de seguros en el área de negociación de pólizas de daños, lo cual permita recomendar a la alta dirección la solicitud de la certificación ISO bajo la norma ISO 9001/2008, ante el ente certificador competente, que le rendirá los beneficios y objetivos planificados.
5. El Contador Público y Auditor como Auditor Interno, debe continuar con la revisión y supervisión constante a intervalos planificados, sobre el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad, para desarrollar e implementar oportunamente las acciones preventivas en la búsqueda de la mejora continua, así como, prepararse y actualizarse para el proceso de renovación del certificado que acredita a la empresa como entidad miembro de ISO.

BIBLIOGRAFÍA

1. Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR. Norma ISO 9001/2008. Madrid España 2008. 40 páginas.
2. Benavides Pañeda, Raymundo Javier. Administración. McGraw Hill Interamericana, México 2003. 346 páginas.
3. Congreso de la República. Código de Comercio. Decreto No. 2-70 y sus reformas. Guatemala 1970, 180 páginas.
4. Congreso de la República. Código Tributario. Decreto No. 6-91 y sus reformas. Guatemala 1991, 71 páginas.
5. Congreso de la República. Ley de la Actividad Aseguradora. Decreto 25-2010. Guatemala 2010, 39 páginas.
6. Congreso de la República. Ley de Extinción de Dominio. Decreto 55-2010. Guatemala 2010, 28 páginas.
7. Congreso de la República. Ley del Impuesto Al Valor Agregado. Decreto No. 27-92 y sus reformas. Guatemala 1992, 115 páginas.
8. Congreso de la República. Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto 73-2008. Guatemala 2008, 06 páginas.
9. Congreso de la República. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto No. 37-92 y sus reformas. Guatemala 1992, 21 páginas.
10. Congreso de la República. Ley del Impuesto Sobre la Renta. Decreto No. 26-92 y sus reformas. Guatemala 1992, 125 páginas.
11. Congreso de la República, Ley del Sistema Nacional de la Calidad. Decreto 78-2005. Guatemala 2005, 33 páginas.

12. Fonseca Borja, René. Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control. 2ª. Edición. Guatemala 2004. 593 páginas.
13. <http://www.aenorinternacional.com/ESP/quienessomos/confianza.asp>
14. <http://www.antecedentes.net/antecedentes-auditoria.html>
15. <http://www.coguanor.org/antecedentes.html>
16. <http://www.iso.org>
17. <http://www.mineco.gob.gt/DocumentosRegistreEmpresa.aspx>
18. <http://www.monografias.com//trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml>
19. <http://www.registromercantil.gob.gt/comoInscriboMiEmpresa.asp>
20. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Unidad Modular No. 06. Ramo Daños. Edición 01, 2005, 83 páginas.
21. Normas Internacionales de Formación, Manual de los Pronunciamientos de Internacionales de Formación. IFAC, Federación Internacional de Contadores, 100 páginas.
22. Santillana González, Juan Ramón. Auditoría Interna Integral, Administrativa, Operacional y Financiera. 2ª. Edición México 2002. 415 páginas.
23. Senlle Andrés, Calidad en los Servicios, Ediciones Gestión 2000, Barcelona 2001. 152 páginas.
24. Senlle Andrés, ISO Liderazgo de la Nueva Calidad, Ediciones Gestión 2000, Barcelona 2001. 152 páginas.

25. Superintendencia de Bancos. Junta Monetaria Resolución JM -13-2011 Reglamento para el registro de intermediarios de seguros, de reaseguradores y de ajustadores independientes. Guatemala 2011. 12 páginas.
26. The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Estados Unidos, 2010. 26 páginas.
27. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis. Material de apoyo para las pláticas de orientación para la elaboración de tesis. Guatemala 2002. 67 páginas.
28. www.irtra.org.gt