

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA ELABORACIÓN  
DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA  
DE COBROS DE UNA ASEGURADORA GUATEMALTECA QUE OPERA  
EL SEGURO DE CAUCIÓN**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
POR**

**JOSEPH MIGUEL STEFANO MAGAÑA**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO**

**GUATEMALA, ABRIL DE 2019**

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	Msc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**EXONERADO DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 4.4 del punto CUARTO, del Acta 14-2016 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 11 de agosto de 2016.

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Othir Misael Cardona Sales

Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
Colegiado No. 4042  
MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Guatemala,  
16 de agosto de 2018

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 028-2017 de fecha nueve de febrero de dos mil diecisiete, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a JOSEPH MIGUEL STEFANO MAGAÑA, carné No. 201111044-1 en su trabajo de tesis denominado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBROS DE UNA ASEGURADORA GUATEMALTECA QUE OPERA EL SEGURO DE CAUCIÓN", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En ese sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante Magaña, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0181-2019  
Guatemala, 22 de Febrero de 2019

Estudiante  
JOSEPH MIGUEL STEFANO MAGAÑA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 02-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 18 de febrero de 2019, que en su parte conducente dice:

**“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Direcciones de Escuela de Contaduría Pública y Auditoría y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

...

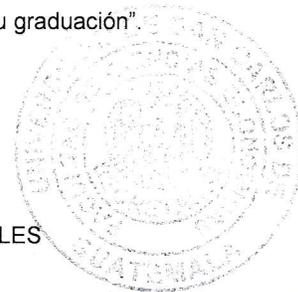
JOSEPH MIGUEL STEFANO MAGAÑA	201111044	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBROS DE UNA ASEGURADORA GUATEMALTECA QUE OPERA EL SEGURO DE CAUCIÓN
---------------------------------	-----------	--

...

3o. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación”.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



m.ch

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Porque de tal manera me amó que ha dado a su hijo unigénito Jesucristo para que yo sea salvo. Todo lo debo a Él.

### **A mis padres**

En especial a mi madre Gladys Magaña. Gracias por esas noches de desvelo a mi lado, por ti soy lo que soy.

### **A mi esposa**

Sheila Santay, siempre has estado a mi lado, gracias por ser mi compañera hasta el final.

### **A mi hermana**

Jaquelinne Magaña, por todos esos años de apoyo incondicional.

### **A mi asesor**

Lic. M.A. Erick Hernández Ruiz, por su apoyo en la presente tesis.

### **A la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala**

Por la preparación académica que me brindó.

## ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i

### CAPÍTULO I

#### ASEGURADORA GUATEMALTECA DEL RAMO DE CAUCIÓN

1.1	El seguro de caución	1
1.1.1	Reseña histórica	1
1.1.2	Consideraciones generales	3
1.2	Aseguradora que opera el ramo de caución	5
1.2.1	Reseña histórica en Guatemala	5
1.2.2	Organización	7
1.2.3	Principales actividades	9
1.3	Aspectos legales	11
1.3.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	12
1.3.2	Código Civil, Decreto Ley Número 106 y sus reformas	12
1.3.3	Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus reformas	12
1.3.4	Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas	12
1.3.5	Código de Trabajo, Decreto Número 1441 y sus reformas	13
1.3.6	Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010	13
1.3.7	Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y sus reformas	13
1.3.8	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005	14
1.3.9	Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002	14

	Página	
1.3.10	Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 y sus reformas	14
1.3.11	Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas	15
1.3.12	Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas	15
1.3.13	Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 37-2008 y sus reformas	15
1.4	Resoluciones de la Junta Monetaria y Disposiciones del Superintendente de Bancos	16
1.4.1	Resoluciones de Junta Monetaria	16
1.4.2	Disposiciones del Superintendente de Bancos	16

## **CAPÍTULO II**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO Y EL ÁREA DE COBROS**

2.1	El Contador Público y Auditor Externo	20
2.2	Ética del Contador Público y Auditor Externo	20
2.2.1	Principios fundamentales de ética profesional	21
2.3	Campo de aplicación de la profesión del Contador Público y Auditor Externo	23
2.3.1	Servicios de encargos de auditoría, revisión, aseguramiento y servicios relacionados	23
2.3.2	Servicios de contabilidad, finanzas y administración	25
2.3.3	Servicios de consultoría y asesoría	26

	Página	
2.4	Perfil del Contador Público y Auditor Externo para realizar un trabajo en una aseguradora del ramo de caución	27
2.4.1	Habilidades intelectuales	28
2.4.2	Habilidades técnicas y funcionales	28
2.4.3	Habilidades personales	29
2.4.4	Habilidades interpersonales y de comunicación	29
2.4.5	Habilidades organizacionales	30
2.5	Definición de cuentas por cobrar	31
2.6	Clasificación de las primas por cobrar en una aseguradora del ramo de caución	31
2.6.1	Primas por cobrar	32
2.6.2	Primas cobradas por cuenta de la aseguradora	38
2.6.3	Otras primas por cobrar	39
2.7	Definición de área de cobros	39
2.8	Funciones del área de cobros de una aseguradora del ramo de caución	40
2.8.1	Cobranza	40
2.8.2	Otorgamiento de créditos	45
2.8.3	Gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación	52

### **CAPÍTULO III**

#### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

3.1	Política	57
3.1.1	Características de una política	57
3.1.2	Excepciones a la política	58
3.2	Procedimiento	58
3.2.1	Formulación de procedimientos	59

	Página	
3.2.2	Diagrama de flujo	59
3.3	Cumplimiento y monitoreo de políticas y procedimientos	62
3.4	Manual	62
3.4.1	Objetivos de los manuales	63
3.4.2	Ventajas de los manuales	64
3.4.3	Clasificación de los manuales	64
3.5	Estructura de un manual	69
3.5.1	Portada	69
3.5.2	Índice	69
3.5.3	Introducción	69
3.5.4	Objetivos	70
3.5.5	Campo de aplicación	70
3.5.6	Simbología	70
3.5.7	Políticas	70
3.5.8	Procedimientos	71
3.5.9	Diagramas de flujo	71
3.5.10	Formatos	71
3.6	Metodología para la elaboración de manuales de políticas y procedimientos	72
3.6.1	Etapa de planificación	72
3.6.2	Etapa de elaboración	74
3.6.3	Etapa de revisión y aprobación	79

**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA ELABORACIÓN**  
**DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA**  
**DE COBROS DE UNA ASEGURADORA GUATEMALTECA QUE OPERA**  
**EL SEGURO DE CAUCIÓN (CASO PRÁCTICO)**

	Página
4.1 Antecedentes	81
4.2 Solicitud de servicios profesionales	83
4.3 Propuesta de servicios profesionales	84
4.4 Aceptación de propuesta de servicios profesionales	87
4.5 Programa de trabajo	88
4.6 Comprensión de la entidad	92
4.7 Ejecución del trabajo	97
4.8 Manual de políticas para el área de cobros	109
4.9 Manual de procedimientos para el área de cobros	133
CONCLUSIONES	167
RECOMENDACIONES	169
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	170

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Resumen de normativa en seguros de la Superintendencia de Bancos de Guatemala	17
2	Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa)	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>No.</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Organigrama organizacional de Seguros Protección, S.A.	93

## INTRODUCCIÓN

La dinámica comercial y la libre competencia han obligado a las empresas aseguradoras que operan el ramo de caución a ajustarse a la demanda del mercado y a vender los seguros al crédito, una práctica que no era común para ese tipo de seguro debido a su naturaleza que lo diferencia de otros seguros. Esto ha obligado a las aseguradoras a encontrar un equilibrio entre sus ventas y su respectivo cobro a través de la creación de áreas o departamentos de cobros.

Para que las áreas o departamentos de cobros de las aseguradoras logren su objetivo con eficiencia y eficacia, como toda unidad administrativa, requieren de una serie de políticas y procedimientos que regulen sus actividades y proporcionen orden y control. Algunas aseguradoras optan por diseñar oportunamente sus manuales de políticas y procedimientos; sin embargo, otras aseguradoras prefieren la vieja usanza de dirigir sus actividades sobre la marcha. Ello le abre una oportunidad al profesional de la Contaduría Pública y Auditoría para ofrecer sus servicios profesionales de elaboración de manuales de políticas y procedimientos al aplicar sus habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación profesional.

No obstante, a pesar de que la oportunidad existe para el citado profesional es necesario que conozca cómo aplicar la teoría ya establecida para la elaboración de políticas y procedimientos, y su representación gráfica a la actividad aseguradora, debido a que por su naturaleza técnica posee peculiaridades que la diferencian de las actividades mercantiles comunes. Por ello se identificó la necesidad de desarrollar la presente investigación titulada “El Contador Público y Auditor Externo en la elaboración de un

manual de políticas y procedimientos para el área de cobros de una aseguradora guatemalteca que opera el seguro de caución”.

En ese sentido, este documento se estructura de la manera siguiente:

El capítulo I aborda una breve reseña histórica de los orígenes del seguro de caución, consideraciones generales de las peculiaridades de este tipo de seguro y aspectos legales de aplicación obligatoria en el país.

El capítulo II describe el perfil que el profesional de la Contaduría Pública y Auditoría requiere para desarrollar trabajos solicitados por aseguradoras tales como los principios fundamentales de ética profesional, los campos de aplicación de su profesión, sus habilidades técnicas, personales, interpersonales y organizacionales. En segunda instancia, este capítulo desarrolla lo relacionado a los cobros de una aseguradora que opera el ramo de caución y las funciones de cobranza, crédito y gestión de cuentas de dudosa recuperación que un área de cobros puede desempeñar y tener a su cargo.

El capítulo III presenta teoría básica para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos, acoplándolo a las peculiaridades de una aseguradora. Desarrolla definiciones básicas así como la estructura básica con la que debe contar un manual y el procedimiento para su elaboración, abordando desde la etapa de planificación hasta la revisión y aprobación del mismo.

El capítulo IV presenta un caso práctico en el que una aseguradora de caución contrata los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor Externo para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para

el área de cobros, sugiriendo un procedimiento para desempeñar un encargo de dicha naturaleza partiendo desde la solicitud de servicios profesionales, desarrollando una planificación y ejecución del trabajo, hasta presentar un manual que incluye políticas, procedimientos y diagramas de flujo de las actividades principales del área de cobros como lo son: la cobranza, el otorgamiento de crédito y la gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación.

Como instancia final se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo de investigación, así como las referencias bibliográficas consultadas.

## **CAPÍTULO I**

### **ASEGURADORA GUATEMALTECA DEL RAMO DE CAUCIÓN**

#### **1.1 El seguro de caución**

Para una adecuada comprensión del seguro de caución se presenta una breve reseña histórica así como algunas consideraciones generales.

##### **1.1.1 Reseña histórica**

Para el estudio del origen del seguro de caución se debe abordar el origen de la fianza y del seguro de crédito dado que el seguro de caución funciona como una garantía de resarcimiento o cumplimiento de obligaciones contractuales, característica fundamental de la fianza (por ello al seguro de caución se le llamaba fianza), y porque el seguro de caución nació en el seno de las compañías de seguros de crédito hasta que se convirtió en una figura autónoma.

La necesidad de garantizar el pago de lo comprado o de devolver un bien prestado a través de la entrega de prendas posiblemente nace a partir de la actividad económica del hombre. En ocasiones, la prenda o garantía que se entregaba era difícil de transportar por lo que surgieron alternativas tales como la entrega de un rehén o esclavo. Tiempo después surgió la posibilidad de que el compromiso de garantizar el pago viniera de parte de un tercero digno de fe, naciendo así la fianza en un sentido estricto.

Posiblemente de la misma manera en que nació la fianza surgió la primera forma estricta del seguro de crédito debido a que el comerciante/vendedor

corría el riesgo de impago por parte de sus clientes y dicho riesgo dio lugar a la idea de asegurar o garantizar el pago del crédito otorgado.

La primera forma jurídica que tiene una verdadera conexión con el seguro de crédito, y por ende con el seguro de caución, puede hallarse en el Derecho Romano. En el ámbito de las garantías, la fideiussio indemnitis (garantía de pérdida) se considera como antecedente de los seguros de crédito, al responder el fiador de la insolvencia del deudor principal, y en algunos tipos de receptum argentarium (dinero recibido), figura de Derecho Bancario Romano que consistente en la promesa formal de un banquero de pagar una deuda ajena de manera personal e independientemente de la obligación garantizada, se halla una forma jurídica más próxima al seguro de caución.

Entre los antecedentes modernos del seguro de crédito, se encuentra el seguro subsidiario que se originó en los siglos XVII y XVIII “por causa de la aparente inseguridad en los aseguradores, inseguridad que llevaba a los asegurados a contratar otro seguro en virtud del cual se protegían de la posible insolvencia o incumplimiento de aquellos.” (22:20) Posteriormente, con la fundación de las primeras compañías aseguradoras, este seguro no desapareció sino que fue explotado y surgieron variantes como el seguro-aval, seguro de fianza, seguro-caución, seguro protesto, seguro de afianzamiento, seguro de infidelidad y seguro de incumplimiento, entre otros, que fueron incluidos dentro de la tipología del seguro de crédito.

En lo que a teoría aseguradora se refiere, fue el profesor austríaco Von Liebig quien instituyó las bases teóricas del seguro de caución. Si se analiza el mecanismo de la garantía propuesto por él, en que “el asegurador expide al deudor un título de garantía, que es entregado por éste al acreedor asegurado, en garantía del cumplimiento de la obligación” (22:21) es fácil

concluir que el esquema propuesto no difiere de la práctica a la fecha del seguro de caución e, incluso, el documento por él descrito puede considerarse como el precedente de las fianzas o seguros de caución de hoy en día. Posteriormente, algunos teóricos comenzaron a distinguir el seguro de crédito del seguro de caución con base al contratante y el beneficiario. Si el que contrataba el seguro era el deudor en beneficio del acreedor se trataba de un seguro de caución y si el contratante era el propio acreedor el seguro se consideraba como de crédito en sentido estricto.

En el caso de la emisión de seguros de crédito con características de lo que sería el seguro de caución, “con independencia de la cobertura de los riesgos de crédito que, de forma esporádica, realizaron algunas compañías en el siglo XVIII, y la de los riesgos de infidelidad que surgieron en Inglaterra alrededor de 1720, la primera póliza fue realizada en 1831 por el Banco Adriático di Assicurazione en Trieste, práctica que fue seguida por Assurances Generales de Trieste en 1837, año en el que ésta acepta el extender su cobertura a los riesgos inherentes al crédito.” (22:21)

### **1.1.2 Consideraciones generales**

Algunas consideraciones generales del seguro de caución son las siguientes:

- **Definición**

En un sentido amplio se llama caución a cualquier garantía, otorgada por una tercera persona distinta del acreedor y del deudor, prestada para el cumplimiento de una obligación si el deudor principal no la cumple. La función caucional es tomar el lugar del depósito exigido al deudor, en dinero o títulos, y convertirse en la garantía del cumplimiento de sus obligaciones

que, al ser líquido, le permite al acreedor autosatisfacerse si el deudor no cumple.

Se define al seguro de caución como “el seguro que garantiza al acreedor de una obligación el resarcimiento de los daños que puede provocar su incumplimiento.” (22:36)

- **El riesgo en el seguro de caución**

En la teoría aseguradora se define riesgo en dos acepciones: “riesgo como objeto asegurado y riesgo como posible ocurrencia por azar de un acontecimiento que produce una necesidad económica y cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en la póliza y obliga al asegurador a efectuar la prestación, normalmente indemnización, que le corresponde.” (22:25) En el caso del seguro de caución, el riesgo asegurable es el incumplimiento de parte del deudor de sus obligaciones legales o contractuales y que se deriva en un daño patrimonial para el acreedor.

- **Las partes que intervienen en el seguro de caución y su relación entre ellas**

En el seguro de caución intervienen tres partes que son: el asegurador, el tomador o contratante del seguro y el asegurado o beneficiario. Las relaciones de las partes son las siguientes:

- Entre el tomador del seguro y el asegurado, existe un contrato donde básicamente el deudor (tomador del seguro) se compromete con el acreedor (asegurado) a cumplir una obligación o un deber. En dicho

contrato el acreedor le exige al deudor una garantía (caución) emitida por un tercero que responda del cumplimiento de sus obligaciones en el contrato. En ocasiones el vínculo entre asegurado y tomador no es un contrato sino una disposición legal.

- Entre el asegurado y el asegurador, el vínculo lo establece la póliza de seguro emitida para garantizar al asegurado que el tomador del seguro va a cumplir sus obligaciones contractuales y, en caso contrario, el asegurador se compromete a pagar como indemnización el importe pactado.
- Entre el asegurador y el tomador del seguro, el vínculo lo establece la póliza de seguro de caución. En caso de que el asegurador tuviese que indemnizar al asegurado, el asegurador tendrá el derecho de repetición o subrogación, que consiste en ser reembolsado por parte del tomador del seguro.

## **1.2 Aseguradora que opera el ramo de caución**

Algunos detalles de la reseña histórica nacional del seguro de caución así como ciertas consideraciones generales y aspectos legales son las siguientes:

### **1.2.1 Reseña histórica en Guatemala**

“El sistema de afianzamiento en Guatemala surgió por la necesidad de garantizar el cumplimiento de obligaciones relacionadas principalmente con el manejo de dinero, precisándose de instrumentos de garantía para el

Estado, los cuales son de carácter obligatorio, y para el sector privado, sin estar sujeta su contratación a la obligatoriedad.” (24:12)

En Guatemala se sabe que por medio de diferentes disposiciones legales, a partir del año 1928 surgió el uso de la fianza para trabajadores que manejaban fondos públicos. Este documento era emitido únicamente por representantes en el país de aseguradoras extranjeras hasta que el 29 de septiembre de 1934, por medio del Decreto Gubernativo Número 1585, se le autorizó a El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala constituir bajo su dependencia un departamento de fianzas y se estableció la obligación para todos los empleados, que manejaran fondos y valores públicos, de contar con una fianza. Posteriormente, el 25 de junio de 1937 por medio del Decreto Gubernativo 1986 fue emitida la Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el cual derogó el Decreto Gubernativo Número 1585 y subsanó varios vacíos de ley que la práctica ya había puesto en evidencia para ese entonces.

Durante el periodo comprendido entre los años 1937 a 1955 las fianzas eran emitidas por cuatro entidades: el Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, aseguradoras nacionales, aseguradoras extranjeras y afianzadoras. Afianzadora Guatemalteca, S.A. fue la primera en operar exclusivamente el seguro de caución de acuerdo con la facultad concedida por el gobierno de la República de Guatemala, por Acuerdo Gubernativo de fecha 23 de noviembre de 1945. Posteriormente el 23 de marzo de 1948 inició operaciones Afianzadora G&T, S. A.

En el año 1955 por medio del Decreto Gubernativo Número 470, el cual tenía como finalidad que las compañías afianzadoras constituyeran reservas técnicas de fianzas en vigor de forma similar a las compañías de seguros, se

emitió la primera legislación específica en materia de fianzas. El mismo decreto también le trasladó a la Sección de Seguros de la Superintendencia de Bancos el control de las afianzadoras.

Por medio del Decreto Gubernativo Número 473 de fecha 4 de mayo de 1966 se emitió la primera ley de seguros, en la cual se fijó un plazo de dos años para que las empresas privadas que en ese entonces operaban seguros y fianzas se organizaran solamente como empresas de seguros, como empresas de fianzas o constituyeran dos empresas separadas. También se prohibió las operaciones de aseguradoras de capital extranjero en el país.

Durante el periodo comprendido entre los años 1968 a 2010, las actividades de las empresas afianzadoras estaban reguladas por las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía y la Superintendencia de Bancos hasta que el 11 de agosto de 2010 se publicó la Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010 la cual estableció que por ministerio de ley las empresas que estaban autorizadas por el Ministerio de Economía para operar como afianzadoras adquirieran la calidad de aseguradoras para operar el seguro de caución, nombre con el que se sustituyó al término de fianza. Así mismo, se levantó la restricción para que aseguradoras de capital extranjero operaran en el país.

### **1.2.2 Organización**

Según la Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010 para la constitución de una aseguradora en el país se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Constituirse como sociedad anónima por tiempo indefinido según lo establecido en la legislación general.
- Tener por objeto exclusivo el funcionamiento como aseguradora así como que su denominación social y comercial lo exprese.
- Que su domicilio este constituido en la República de Guatemala, donde debe celebrar sus asambleas generales de accionistas.
- Contar con el monto mínimo de capital pagado inicial necesario para operar exclusivamente un ramo de seguros, operar todos los ramos u operar exclusivamente en reaseguro. En el caso de las aseguradoras que deseen operar exclusivamente el seguro de caución el capital mínimo pagado es de tres millones de quetzales (Q 3,000,000.00).

La Junta Monetaria es el órgano encargado de otorgar o denegar la autorización de constitución de aseguradoras, previo dictamen favorable de la Superintendencia de Bancos.

Las aseguradoras de caución deben contar con un Consejo de administración, formado por personas solventes, honorables y con conocimiento y experiencia en materia de seguro, para que sea responsable de la dirección general de los negocios. Es responsabilidad del Consejo de administración aprobar la estructura organizacional de la aseguradora, estableciendo las funciones y atribuciones correspondientes.

### **1.2.3 Principales actividades**

Entre las principales actividades que una aseguradora que opera el ramo de caución realiza se encuentran las siguientes:

- **Comercialización**

El seguro de caución no es sujeto de comercialización como tal, ya que deriva de una obligación principal sin la cual el cliente no tiene la necesidad de adquirirlo. Sin embargo, el seguro de caución puede comercializarse bajo el enfoque de riesgo amparado debido a que el riesgo asegurable es el incumplimiento de obligaciones y otros tipos de seguros no pueden ofrecer esa cobertura porque su naturaleza o finalidad no es esa.

Otro enfoque para la comercialización es por cliente usuario debido a que la comercialización puede enfocarse hacia clientes, que por su actividad comercial o laboral, contraen constantemente obligaciones con entes de gobierno o particulares.

- **Suscripción**

“Se considera la conclusión de los juicios de estudio de los contratos principales y de los análisis financiero, técnico y moral del solicitante de la fianza lo que llega a la conclusión de la necesidad de contragarantías y la emisión de la fianza en sí.” (24:139)

La suscripción requiere de políticas para la emisión del seguro, análisis y clasificación del cliente y del tipo de riesgo de incumplimiento que se

pretende asegurar, y la autorización propiamente dicha para la emisión de la póliza de seguro.

- **Reaseguro**

“El reaseguro es el seguro del riesgo asumido por el asegurador” (23:1) Por medio del reaseguro una aseguradora cede parte de sus riesgos asumidos a otra aseguradora, llamada reasegurador, a cambio del pago de un parte de la prima que la aseguradora le cobra a su cliente.

El reaseguro permite transferir los riesgos asumidos por la aseguradora y evitar una desviación en los resultados esperados por causa de siniestros que la aseguradora tendría que asumir por su cuenta de no contar con reaseguro.

- **Contabilización**

La contabilización proporciona información de la empresa a través de un proceso que básicamente consiste en registrar los hechos económicos, susceptibles de ser expresados en unidades monetarias, para después sintetizarlos y expresarlos en una forma comprensible y resumida.

La contabilización de las aseguradoras de caución se encuentra regida por el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros, Resolución JM-141-2010 y por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y el Superintendente de Bancos, esto con la finalidad de estandarizar los registros y criterios contables además de permitir la supervisión y el control del sistema asegurador nacional.

- **Siniestros y su gestión**

“Se entiende por siniestro el incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales y/o contractuales, cuyas consecuencias dolosas para el asegurado sean objeto de cobertura por la Póliza.” (22:264) El siniestro se considera producido cuando el asegurado le requiere al asegurador el pago de la totalidad o parte del capital asegurado a causa del incumplimiento del tomador del seguro.

Así mismo, se considera como fecha de ocurrencia del siniestro el momento de notificación al asegurador por parte del asegurado.

La gestión del siniestro inicia con la recepción del reclamo por parte del asegurado, continua con la integración de la documentación que demuestre el incumplimiento o no por parte del tomador del seguro, sigue con el ajuste y pago del reclamo en caso de que proceda y finaliza con el derecho de subrogación de parte del asegurador en contra del tomador del seguro, las garantías que este haya dado al asegurador y contra los fiadores del tomador del seguro, en caso de existir.

### **1.3 Aspectos legales**

Entre la legislación aplicable a las aseguradoras que operan el ramo de caución se detalla lo siguiente:

### **1.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas**

Define a la Superintendencia de Bancos como el órgano de vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades de seguros, entre otras, para velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.

### **1.3.2 Código Civil, Decreto Ley Número 106 y sus reformas**

Dado que por el contrato de seguro de caución la aseguradora se compromete a responder de manera indemnizatoria en caso del incumplimiento de obligaciones por parte de un tercero, en materia de Derecho Civil el seguro de caución tiene la naturaleza de un contrato de fianza en vista que “Por el contrato de fianza una persona se compromete a responder por las obligaciones de otra.” (3)

### **1.3.3 Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus reformas**

Regula al contrato de seguro en materia de Derecho Mercantil considerándolo como un contrato mercantil. Desarrolla los principales tipos de contratos de seguros existentes, sus diferencias, limitantes y características jurídicas en materia mercantil.

### **1.3.4 Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas**

Establece, adicionalmente a lo regulado en leyes específicas, los deberes formales y responsabilidades tributarias de las aseguradoras así como

infracciones, sanciones y procedimientos a seguir ante la Administración Tributaria en materia de Derecho Tributario.

### **1.3.5 Código de Trabajo, Decreto Número 1441 y sus reformas**

En materia de Derecho Laboral las aseguradoras ejercen el rol de patronos ya que utilizan los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo, por lo que deben observar el Código de Trabajo dado que “establece los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.” (5)

### **1.3.6 Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010**

La ley tiene por objeto “regular lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones y liquidación de las aseguradoras.” (11) y establece que toda referencia relativa al contrato de fianza, que se haga en la legislación general y en los contratos suscritos en el país, debe entenderse como seguro de caución.

### **1.3.7 Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y sus reformas**

Establece la obligación de adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de los servicios y productos en actividades de lavado de dinero, así como de comunicar a la Intendencia de Verificación Especial sobre cualquier transacción inusual o sospechosa detectada en las operaciones realizadas con los clientes.

### **1.3.8 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005**

Tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. Establece que los mismos deberes, obligaciones, políticas de conocimiento de clientes y prohibiciones de la Ley contra el lavado de dinero u otros activos, decreto número 67-2001 son aplicables en materia de prevención del financiamiento del terrorismo.

### **1.3.9 Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002**

Establece que las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos deben aportar cuotas anuales de inspección conforme lo dispuesto en sus leyes específicas. En el caso de las aseguradoras la cuota de inspección se calcula aplicando el uno por ciento (1%) sobre las primas netas percibidas durante el año calendario inmediato anterior.

### **1.3.10 Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 y sus reformas**

El Impuesto Sobre la Renta se desarrolla en el libro I de la Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012. Considera como renta gravada del impuesto a la prestación de servicios en actividades bancarias y financieras por lo que las aseguradoras deben optar por inscribirse en el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas o el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas para definir la tasa impositiva y declarar el impuesto correspondiente.

### **1.3.11 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas**

Establece como documento afecto al impuesto los comprobantes de pago emitidos por las aseguradoras por concepto de primas pagadas o pagos de seguros de caución correspondientes a pólizas de toda clase de seguro. Considera como acto y contrato exento del impuesto a los contratos y operaciones de reaseguro, así como los documentos expedidos por las aseguradoras para comprobar el recibo de la participación de los reaseguradores en las reclamaciones pagadas por la aseguradora.

### **1.3.12 Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas**

Establece como hecho generador del impuesto la prestación de servicios en el territorio nacional. Las aseguradoras deben calcular el impuesto sobre la prima neta más los recargos financieros y emitir una factura con todas las características establecidas en la ley. Posteriormente el impuesto debe pagarse dentro del mes calendario siguiente al del vencimiento de cada periodo impositivo. Se considera como servicios exentos del impuesto las operaciones de reaseguros.

### **1.3.13 Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 37-2008 y sus reformas**

Esta ley considera como hecho generador del impuesto el realizar actividades mercantiles en el territorio nacional. La base imponible se determina entre la cuarta parte del monto del activo neto o ingresos brutos, la que sea mayor, excluyendo los ingresos por resarcimiento de pérdidas

patrimoniales provenientes de contratos de seguro, reaseguro y primas cedidas en reaseguro.

#### **1.4 Resoluciones de la Junta Monetaria y Disposiciones del Superintendente de Bancos**

La Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010 establece que las aseguradoras deben regirse en primera instancia por sus leyes específicas y por las disposiciones clasificadas de la siguiente manera:

##### **1.4.1 Resoluciones de Junta Monetaria**

Son aquellas normas jurídicas que no tienen el rango de ley pero que a propuesta de la Superintendencia de Bancos y en base al artículo 115 de la Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto 25-2010 la Junta Monetaria, emite por medio de resoluciones, para la adecuada aplicación de dicha ley.

##### **1.4.2 Disposiciones del Superintendente de Bancos**

Son resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus competencias establecidas en la Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 y que no requieren que sean elevadas a conocimiento de la Junta Monetaria.

Los oficios circulares son comunicaciones oficiales enviadas por el Superintendente de Bancos, por medio de los cuales emite instrucciones sobre temas específicos como parte de las funciones de vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

**Tabla 1**  
**Resumen de normativa en seguros de la Superintendencia de Bancos**  
**de Guatemala**

<b>RESOLUCIONES DE JUNTA MONETARIA</b>		
1	Resolución JM-87-2010	Reglamento para la Constitución de Aseguradoras o de Reaseguradoras Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Aseguradoras o de Reaseguradoras Extranjeras
2	Resolución JM-88-2010	Reglamento para la Autorización de Fusión de Entidades Aseguradoras y de Reaseguradoras y la Adquisición de Acciones de una Entidad Aseguradora o de una Reaseguradora por Otra de Similar Naturaleza
3	Resolución JM-89-2010	Reglamento para la Adquisición de Acciones de Aseguradoras y de Reaseguradoras
4	Resolución JM-90-2010	Reglamento para Autorizar la Gestión para el Establecimiento de Sucursales de Aseguradoras y de Reaseguradoras Nacionales en el Extranjero
5	Resolución JM-91-2010	Reglamento para el Retiro del País de las Sucursales de Aseguradoras y de Reaseguradoras Extranjeras
6	Resolución JM-151-2010	Reglamento para la Transferencia de Cartera de Aseguradoras y de Reaseguradoras
7	Resolución JM-152-2010	Reglamento de la Junta de Exclusión de Activos y Pasivos de Aseguradoras o de Reaseguradoras
8	Resolución JM-2-2011	Reglamento para el Pago Fraccionado de las Primas de Seguros
9	Resolución JM-3-2011	Reglamento para la Constitución, Valuación e Inversión de las Reservas Técnicas de Aseguradoras y de Reaseguradoras
10	Resolución JM-4-2011	Reglamento para el Reaseguro de los Riesgos Catastróficos

**RESOLUCIONES DE JUNTA MONETARIA**

11	Resolución JM-5-2011	Reglamento para la Determinación del Margen de Solvencia y para la Inversión del Patrimonio Técnico de Aseguradoras y de Reaseguradoras
12	Resolución JM-6-2011	Reglamento para el Registro de Reaseguradoras o Aseguradoras Extranjeras, de Contratos de Reaseguro y Determinación de los Límites o Plenos de Retención
13	Resolución JM-7-2011	Creación del Consejo Técnico Asesor en materia de seguros, reaseguros y su intermediación
14	Resolución JM-13-2011	Reglamento para el Registro de Intermediarios de Seguros, de Reaseguros y de Ajustadores Independientes de Seguros
15	Resolución JM-124-2012	Reglamento para la Imposición de Sanciones a Aseguradoras, Reaseguradoras, Intermediarios de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Ajustadores Independientes de Seguros
16	Resolución JM-41-2013	Reglamento para el Registro de Empresas Calificadoras de Riesgo en la Superintendencia de Bancos
17	Resolución JM-45-2015	Reglamento para el Registro de Auditores Externos
18	Resolución JM-73-2015	Reglamento para la Comercialización Masiva de Seguros
19	Resolución JM-14-2016	Reglamento del Seguro Colectivo
20	Resolución JM-112-2016	Mecanismo para que la Superintendencia de Bancos fije el monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional
21	Resolución JM-3-2018	Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras

<b>DISPOSICIONES DEL SUPERINTENDENTE DE BANCOS</b>		
--	--	--

1	Acuerdo Número 7-2014	Instrucciones para la Divulgación de Información por parte de las Aseguradoras y Reaseguradoras
2	Acuerdo Número 36-2015	Disposiciones Generales para el Envío de Información a la Superintendencia de Bancos por parte de las Aseguradoras y las Reaseguradoras
3	Acuerdo Número 16-2016	Clasificación de las Cuentas Monetarias y No Monetarias del Catálogo de Cuentas del Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros
4	Acuerdo Número 7-2017	Procedimientos para el Registro de Planes de Seguros
5	Resolución Número 156 -2018	Revisión y fijación para el año 2018, del monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional

<b>OFICIOS CIRCULARES</b>		
---------------------------	--	--

1	Oficio Circular No. 4561-2010	Envío de Información de solicitantes de acciones por más del 5% del capital pagado de una aseguradora o reaseguradora
2	Oficio Circular No. 4563-2010	Envío de información sobre los miembros del Consejo de Administración
3	Oficio Circular No. 276-2011	Procedimiento para la determinación de la deficiencia por cambio de método de valuación
4	Oficio Circular No. 8249-2015	Procedimiento para el registro contable del Impuesto Sobre la Renta
5	Oficio Circular No. 4544-2017	Disposiciones Mínimas para la Entrega de Pólizas de Seguros a Través de Medios de Comunicación Electrónicos

Fuente: elaboración propia con base a recopilación de disposiciones y normas aplicables a aseguradoras y reaseguradoras vigentes a julio de 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO Y EL ÁREA DE COBROS**

#### **2.1 El Contador Público y Auditor Externo**

Contabilidad se define como “el sistema de información que mide las actividades de una empresa, procesa los datos hasta convertirlos en informes y comunica los resultados a quienes toman decisiones.” (21:2)

Auditoría es un término que comúnmente se refiere al acto de revisar o examinar los libros de contabilidad o cualquier otro medio en que se lleve la contabilidad, así como los documentos que sirvieron de base para tales asientos, con el fin de comprobar que expresan una imagen fiel o que han sido preparados de conformidad con alguna disposición sobre información financiera.

Contador Público y Auditor Externo es la persona que ha cumplido con un programa de formación profesional en contaduría/auditoría y ha sido evaluado como competente para ejercer la profesión por haber cumplido con todos los requisitos establecidos para obtener la categoría y reconocimiento formal.

#### **2.2 Ética del Contador Público y Auditor Externo**

El Contador Público y Auditor en el desempeño de su profesión debe practicar principios fundamentales de ética haciendo uso de su juicio profesional y aplicando un marco conceptual que le permita identificar

amenazas que puedan impedir el cumplimiento de su ética profesional, evaluar la significatividad de dichas amenazas y, cuando sea necesario, utilizar salvaguardas para eliminarlas o reducirlas a un nivel aceptable.

Una característica de la profesión contable es que asume la responsabilidad de actuar en interés público, término que se refiere a servir a la sociedad con lealtad, diligencia y con actos guiados por la moral y ética. “En consecuencia, la responsabilidad de un profesional de la contabilidad no consiste exclusivamente en satisfacer las necesidades de un determinado cliente o de la entidad para la que trabaja.” (18:9)

### **2.2.1 Principios fundamentales de ética profesional**

Son los principios básicos de ética profesional que todo Contador Público y Auditor debe cumplir en el desempeño de su profesión. El Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala el 25 de febrero de 2013 adoptó el Código de Ética de IFAC (Federación Internacional de Contadores, por sus siglas en inglés) mientras que el Colegio de Economistas, Contadores Públicos y Auditores y Administradores de Empresas el 27 de junio de 1986 emitió las Normas de Ética Profesional para los Graduados en Contaduría Pública y Auditoría. Ambos códigos tienen la finalidad de ser una guía para la integridad de la acción moral del Contador Público y Auditor en el ejercicio de su profesión.

- **Integridad**

Este principio consiste en que el Contador Público y Auditor debe ser franco y honesto en todas sus relaciones profesionales y empresariales. La integridad también implica justicia en el trato y sinceridad.

- **Objetividad**

Principio que establece que el Contador Público y Auditor no debe permitir que prejuicios, conflictos de interés o la influencia indebida de terceros prevalezcan sobre sus juicios profesionales o empresariales.

- **Competencia y diligencia profesional**

El Contador Público y Auditor debe mantener un grado de conocimiento y aptitud profesional adecuada para asegurarle a su cliente o entidad para la que trabaja que recibirá un servicio profesional competente basado en los avances más actualizados en materia de práctica contable, legislación y técnicas aplicables.

Adicional a ello, el Contador Público y Auditor debe actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.

- **Confidencialidad**

Principio que manda respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de la relación profesional o empresarial que el Contador Público y Auditor pueda tener. En consecuencia, no se debe revelar información a terceros a menos de que exista un derecho, deber legal o profesional de revelarla. Además, no se debe hacer uso de la información para beneficio personal o de terceros.

- **Comportamiento profesional**

La profesión contable demanda cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y así como evitar cualquier acto que desacredite a la profesión.

## **2.3 Campo de aplicación de la profesión del Contador Público y Auditor Externo**

A medida que las economías mundiales sufren cambios e incrementan sus transacciones, los conocimientos y habilidades técnicas propios de su profesión le permiten al Contador Público y Auditor Externo desempeñarse en tareas que van más allá de la contabilidad o auditoría. Los cambios y tendencias de las economías mundiales tienen como resultado que la sociedad le exija más a la profesión y las expectativas se mantengan en crecimiento. Es la capacidad del Contador Público y Auditor Externo de satisfacer las exigencias de la sociedad la que determina su valor para esta.

### **2.3.1 Servicios de encargos de auditoría, revisión, aseguramiento y servicios relacionados**

El Contador Público y Auditor Externo puede desempeñarse en trabajos de auditoría, revisión, aseguramiento y servicios relacionados a su profesión que varían según su enfoque o finalidad:

- Auditoría financiera
- Auditoría fiscal

- Auditoría forense
- Auditoría operacional
- Auditoría integral
- Auditoría ambiental
- Auditoría gubernamental
- Revisión de estados financieros históricos
- Revisión de información financiera intermedia
- Aseguramientos distintos de la auditoría y revisión financiera
- Examen de información financiera prospectiva
- Aseguramiento sobre controles en organizaciones de servicios
- Aseguramiento sobre declaraciones de emisión de gases de efecto invernadero
- Aseguramiento para informar sobre compilación de información financiera
- Encargos para realizar procedimientos acordados sobre información financiera

- Encargos de compilación de información financiera

### **2.3.2 Servicios de contabilidad, finanzas y administración**

El Contador Público y Auditor Externo puede desempeñarse en trabajos de contabilidad, finanzas y administración que van desde el registro de operaciones contables hasta la toma de decisiones gerenciales en materia financiera y administrativa. Algunos campos de ejercicio de la profesión en materia contable y financiera son los siguientes:

- Gerente General
- Gerente Financiero-Administrativo
- Contador General
- Analista Financiero
- Analista Contable
- Oficial de Cumplimiento
- Tesorero
- Contralor
- Supervisor Financiero
- Jefe de Créditos y Cobros

### **2.3.3 Servicios de consultoría y asesoría**

Se define consultoría como el servicio que brinda un profesional independiente a una persona o empresa para ayudarla a percibir, comprender y resolver problemas prácticos relacionados con su forma de operar y entorno.

Asesoría es la actividad que consiste en aconsejar, opinar y sugerir posibles soluciones para un determinado problema, pero es la persona o empresa contratante de los servicios a quien le corresponde la toma de decisiones y asumir la responsabilidad de las consecuencias.

Debido a que ambas actividades son semejantes entre sí, variando únicamente el alcance del trabajo a realizar, el Contador Público y Auditor externo puede ser contratado como consultor o asesor en los siguientes campos:

- Organización y sistematización contable.
- Organización y sistematización administrativa.
- Implementación de control interno.
- Reclutamiento de personal.
- Formulación o elaboración de proyectos de inversión.
- Asesoría y consultoría en materia mercantil.

- Asesoría y consultoría en materia tributaria.
- Asesoría y consultoría en material laboral.
- Diseño de políticas, procedimientos y sistemas contables y administrativos.

#### **2.4 Perfil del Contador Público y Auditor Externo para realizar un trabajo en una aseguradora del ramo de caución**

El perfil del Contador Público y Auditor Externo está conformado por sus capacidades y competencias. Se entiende por capacidades a aquellos conocimientos profesionales, habilidades profesionales y los valores, ética y actitud profesional requerida para demostrar competencia. Competencia significa poder ejecutar un trabajo cumpliendo con un determinado estándar de calidad.

La relación entre capacidad y competencia radica en que la posesión de capacidades es un indicio de que un individuo se encuentra en condiciones de realizar su trabajo y si el individuo recurre a sus capacidades para ejecutar las tareas necesarias, y ello le permite cumplir con el estándar requerido, se considera que ha actuado con competencia.

Para realizar un trabajo en una aseguradora de seguros de caución el Contador Público y Auditor debe contar con las siguientes habilidades:

### **2.4.1 Habilidades intelectuales**

Son habilidades que permiten resolver problemas, tomar decisiones y ejercitar el buen juicio en situaciones complejas propias de una aseguradora de seguros de caución. Las habilidades intelectuales incluyen las siguientes:

- Habilidad para evaluar y comprender las operaciones de seguros proporcionadas por una variedad de fuentes y perspectivas a través de la investigación, análisis e integración.
- Aplicar juicio profesional, incluyendo la identificación y evaluación de alternativas, para llegar a conclusiones bien formuladas con base en todos los factores y circunstancias relevantes.
- Habilidad para identificar y resolver problemas de operaciones de seguros de caución que puedan darse en escenarios no previstos.

### **2.4.2 Habilidades técnicas y funcionales**

Son habilidades generales o específicas con relación a asuntos contables. Estas habilidades incluyen:

- Conocimientos matemáticos y estadísticos para la comprensión de cálculos actuariales y reservas técnicas y matemáticas.
- Dominio de la informática de las operaciones de seguros de caución.
- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios aplicables a empresas de seguros.

- Dominio del marco de regulación contable para empresas de seguros.
- Conocimiento de informes propios de la profesión contable y auditoría.
- Modelos de decisión y análisis de riesgo.

### **2.4.3 Habilidades personales**

Estas habilidades están relacionadas con las actitudes y comportamiento de los Contadores Públicos y Auditores Externos, las cuales al ser desarrolladas ayudan en su proceso de aprendizaje y desarrollo personal. Estas habilidades incluyen:

- Un compromiso a largo plazo para aprender y comprender las complejas operaciones de seguros de caución.
- Aplicar el escepticismo profesional en sus trabajos.
- La consideración de los valores, ética y actitud profesional en la elaboración de su trabajo.
- La capacidad de elegir prioridades con recursos limitados y de organizar su trabajo para cumplir con plazos estrictos que establezca la aseguradora.

### **2.4.4 Habilidades interpersonales y de comunicación**

Estas habilidades permiten trabajar en sociedad con otros profesionales para

el bien común de la organización, recibir y transmitir información, formular juicios y tomar decisiones de una manera eficaz. Estas habilidades incluyen:

- Trabajar en equipo para resolver conflictos y alcanzar objetivos.
- Comunicarse clara y concisamente cuando tenga que presentar, discutir y realizar informes en situaciones formales e informales, por escrito o hablado.
- Negociar soluciones y acuerdos en situaciones profesionales.
- Aplicar una escucha eficaz y técnicas de entrevista efectivas.
- Ser capaz de interactuar con personas cultural e intelectualmente diferentes.

#### **2.4.5 Habilidades organizacionales**

Comprende la habilidad del Contador Público y Auditor Externo para entender todos los aspectos del funcionamiento de la aseguradora, lo cual ampliará su perspectiva y facilitará la toma de decisiones en temas o circunstancias relacionadas con la organización y administración. Estas habilidades incluyen:

- Revisar su propio trabajo y el de los demás para determinar que cumple con los estándares de calidad de la organización.

- Habilidades de administración de personal para motivar y desarrollar a otros.
- Habilidades de delegación para la entrega de asignaciones.
- Habilidades de liderazgo para influir en otros a favor de las metas organizacionales.
- Aplicar herramientas y tecnología apropiadas para incrementar la eficiencia y facilitar la toma de decisiones.

## **2.5 Definición de cuentas por cobrar**

“Son derechos exigibles de cobro a favor de una entidad originados por la venta de bienes y prestación de servicios que lleva a cabo la entidad como parte de sus actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos.” (2:115)

“El valor al que se reconocen, es aquel que las partes acuerda y que reflejan la sustancia comercial del intercambio.” (2:116)

## **2.6 Clasificación de las primas por cobrar en una aseguradora del ramo de caución**

Las cuentas por cobrar comerciales de una aseguradora del ramo de caución se clasifican en primas por cobrar, primas cobradas por cuenta de la aseguradora y otras cuentas por cobrar.

### **2.6.1 Primas por cobrar**

“La prima es la contraprestación económica que recibe el asegurador del tomador, que es el obligado a pagarla, por la garantía que emite a petición de éste.” (22:38)

La prima es el coste que la aseguradora cobra por garantizar el cumplimiento de una obligación contraída por el fiado. Sin embargo, el asegurador a la prima neta a cobrar, según tarifa, le añade gastos de emisión e Impuesto al Valor Agregado para obtener la prima total que debe pagar el fiado. La prima es anual de acuerdo a la tarifa establecida. Si vencida la anualidad, el fiado solicita prorrogar el plazo del seguro, se cobra prima a prorrata de acuerdo al tiempo que solicite de ampliación.

A pesar de que se puede pactar libremente con los usuarios las primas de seguro, tasas de interés, comisiones y demás recargos aplicables a las operaciones y servicios, las aseguradoras que operan el seguro de caución han convenido en continuar aplicando las tarifas autorizadas establecidas en el Acuerdo Número 228 emitido por el Superintendente de Bancos en el año de 1959, con algunas excepciones y modificaciones consensuadas entre ellos.

Según la doctrina, el campo de aplicación de los seguros de caución es amplio; sin embargo, para el caso de la República de Guatemala, la clasificación es la que se detalla a continuación:

- **Fidelidad**

Este tipo de seguro de caución “indemniza al patrono por las pérdidas de dinero, valores, mercancías u otras propiedades que pueda sufrir a causa de actos cometidos por sus empleados o con la colaboración con ellos.”  
(24:102)

Los seguros de caución de fidelidad se clasifican de la siguiente manera:

a) Individual

- Individual.

b) Cédula de grupo selecto

- Individual.
- Posición.

c) Abierta de fidelidad

- Posición.
- Comercial.

Además de la clasificación anterior, las empresas aseguradoras de caución clasifican como seguros de caución de fidelidad los siguientes seguros de caución:

- Agencia de publicidad.
- Boletaje.
- **Judiciales**

Este tipo de seguro de caución garantiza el cumplimiento de responsabilidades u obligaciones por parte del tomador del seguro como consecuencia de lo resuelto por un órgano jurisdiccional competente.

Los seguros de caución judiciales son clasificados de la siguiente manera:

- Judiciales civiles.
- Judiciales penales.
- Ante autoridades de trabajo.
- **Administrativos ante gobierno**

Este tipo de seguro de caución se otorga como garantía de obligaciones contraídas por personas individuales o jurídicas con el Estado a través de un contrato o por disposición legal aplicable.

La Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 y sus reformas regula la solicitud de seguros de caución por entidades del Estado para las fases de licitación, adjudicación, contrato y entrega o recepción de obras o servicios públicos. Con base a ello, los principales seguros de caución administrativos ante gobierno se clasifican de la siguiente manera:

- Sostenimiento de oferta.
- Cumplimiento de contrato.
- Conservación de obra o de calidad o de funcionamiento.
- Anticipo.
- Saldo deudores.

De igual manera, en diferentes leyes del marco jurídico guatemalteco se establece el requerimiento específico de caución, indicando el tipo de obligación a cumplir y a garantizar según sea el caso o situación particular. Por lo tanto, además de los seguros de caución regulados en la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 y sus reformas, existe otro tipo de seguros de caución administrativos ante gobierno clasificados de la siguiente manera:

a) Exigidos por ley

- Reclutador de trabajadores.
- Promoción comercial.
- Explotación minera.
- Evaluación de impacto ambiental.
- Reforestación.

- Representación de casas extranjeras.
- Uso de dinamita y explosivos.
- Gestor oficioso.
- Consumo de energía eléctrica.
- Pilotos.
- Venta de armas.
- Artículos estancados.
- Vigilancia particular.

b) Garantías de interés fiscal

- Maquila.
- Discrepancias.
- Almacén fiscal.
- Importación temporal.
- Agente aduanero.
- Porteador de mercaderías.
- Gestor tributario/Gestor administrativo.

- Courier.
  - De licores.
  - Aduanales o pago acumulado de impuestos.
- **Administrativos ante particulares**

Este tipo de seguro de caución garantiza el cumplimiento de obligaciones consignadas en un contrato suscrito entre particulares, ya sea personas individuales o jurídicas. Se clasifican de la siguiente manera:

- Sostenimiento de oferta.
- Cumplimiento de contrato.
- Anticipo.
- Conservación de obra.
- Saldo deudores.
- Arrendamiento.
- Mercadería en consignación.
- Operación de radiodifusoras.
- Crédito.

- **Crédito para la vivienda**

Son seguros de caución que garantizan el pago de los créditos hipotecarios de mediano y largo plazo destinado a la compra de vivienda a través de planes de solución habitacional para familias de menores ingresos.

### **2.6.2 Primas cobradas por cuenta de la aseguradora**

Según las cláusulas del contrato firmado entre el intermediario o comercializador de seguros y la aseguradora, el intermediario o comercializador puede cobrar primas de seguros de caución por cuenta de la aseguradora y debe remitir íntegramente, dentro del plazo pactado entre ambos, toda cantidad que reciba. Para el efecto, el cobro debe realizarse por medio del requerimiento de cobro emitido por la aseguradora.

El intermediario o comercializador no podrá retener la prima cobrada a título de compensación, realizarle algún tipo de deducción o disponer de la misma en forma alguna. La Superintendencia de Bancos considera como infracción grave “enterar a la aseguradora las primas cobradas fuera de los plazos pactados con dichas entidades” (27) lo cual puede ser sancionado con una multa de 3,001 a 10,000 unidades de multa, siendo el valor de cada unidad de multa equivalente a un Dólar de los Estados Unidos de América (USD1.00).

Para el caso de comercializadores masivos de seguros, el plazo máximo para entregar las primas cobradas a la aseguradora es de 30 días calendario posteriores a la fecha de recibidas por parte del asegurado.

### **2.6.3 Otras primas por cobrar**

Entre otras primas por cobrar de una aseguradora del ramo de caución se encuentran las siguientes:

- **Primas por cobrar de cheques rechazados**

En caso de que la prima del seguro de caución se cancele con un cheque y este fuere rechazado por el banco librado, el valor del cheque debe registrarse como una cuenta por cobrar dado que originalmente representa el pago de prima y el área de cobros debe realizar las gestiones necesarias para obtener el reembolso del valor del cheque o la autorización para realizar un nuevo depósito del cheque rechazado bajo el compromiso de tener fondos.

En lo que se refiere a la vigencia o validez de la cobertura del seguro de caución, esta se mantiene intacta debido a que desde el momento en que la aseguradora acepta la solicitud del seguro y emite la respectiva póliza, acepta ser fiador de la responsabilidad del fiado, independientemente del cobro o no de la prima.

### **2.7 Definición de área de cobros**

Es el área encargada de ejecutar las políticas y procedimientos establecidos para la efectiva percepción del pago de las cuentas por cobrar, el otorgamiento de crédito y la gestión de cuentas de dudosa recuperación.

## **2.8 Funciones del área de cobros de una aseguradora del ramo de caución**

Entre las funciones del área de cobros se enumeran las siguientes:

### **2.8.1 Cobranza**

Es la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro de ventas efectuadas al contado o al crédito y cualquier otra cuenta por cobrar que tenga su origen en la actividad lucrativa de la empresa.

Las aseguradoras deben establecer políticas que permitan supervisar las cuentas por cobrar para detectar problemas y obtener el pago de las cuentas vencidas; sin embargo, cuando por medio de la actividad de cobranza normal no es posible que los deudores cumplan con sus compromisos puede utilizarse la cobranza judicial, la cual consiste en realizar el cobro mediante juicio ejecutivo contra el deudor moroso pagando al cobrador jurídico, en muchos de los casos, un porcentaje de la cantidad que este logre recuperar de la deuda.

- **Clasificación de cartera**

La cartera de primas por cobrar puede clasificarse de la siguiente manera:

- a) Por cliente

Esta clasificación permite unificar en un único estado de cuenta todas las primas por cobrar a cargo de un mismo deudor, lo cual facilita su cobro.

Al momento de analizar un aumento del límite de crédito, es útil conocer el saldo adeudado porque es un elemento que permite determinar la capacidad y periodicidad de pago por parte del deudor.

b) Por antigüedad de saldos

Al realizar una clasificación de acuerdo a la antigüedad de los saldos se puede determinar la suma de las primas por cobrar que no han podido ser cobradas en un periodo prudencial de tiempo y que la aseguradora necesita percibir para continuar con sus operaciones sin ninguna dificultad.

La tabla de antigüedad de primas por cobrar facilita el análisis para la creación de una estimación para cuentas de dudosa recuperación y permite orientar los objetivos del área de cobros para lograr la pronta recuperación de las primas por cobrar morosas.

c) Por intermediario de seguros

Debido a que un porcentaje de los clientes contrata el seguro de caución por medio de algún intermediario de seguros la relación comercial con la aseguradora es indirecta. Por ello, realizar una clasificación de este tipo es útil para que cada intermediario conozca el saldo adeudado por sus clientes y solicite el pago, facilitando así la gestión del cobro para la aseguradora. Ello le permite al intermediario mantener una buena relación con la aseguradora y que esta acepte los riesgos que le sean propuestos para la emisión de un seguro.

Este tipo de clasificación también es útil en los casos en que el intermediario tiene a su cargo el cobro de su cartera y deba remitir la prima a la aseguradora en los plazos establecidos devengando una comisión por ello.

- **Gestión de cobro**

La gestión de cobro es la manera en la que el departamento de cobros realiza la cobranza. La gestión es necesaria cuando los deudores no realizan sus pagos a través de alguno de los medios de pago autorizados por la aseguradora.

La gestión de cobro puede realizarse de la siguiente manera:

- a) Por vía telefónica y/o visita

Este método de cobranza consiste en contactar al cliente por medio telefónico para posteriormente programar una visita del cobrador.

El registro de las llamadas realizadas debe llevarse por medio de una bitácora en la cual se consigne los datos generales del deudor, el código del ejecutivo de cobros, la última gestión de cobro realizada, la fecha y duración de la nueva llamada y cualquier tipo de observación. Como política, todas las llamadas de cobranza pueden grabarse, ya sea por cuestiones de control de calidad o para contar con medios de prueba de la gestión de cobro realizada.

Si la aseguradora ofrece ese servicio, cuando el ejecutivo obtiene una respuesta favorable para la cancelación de los adeudos puede enviar al cobrador a la dirección del deudor. Para que exista una constancia de la gestión de cobro, el cobrador debe contar con un talonario de envío,

documento en el cual se consigne los datos generales del deudor, los medios de pago recibidos y cualquier información u observación además de la fecha, hora y firma del deudor o tercero.

El inconveniente de este método es que en ocasiones el número telefónico es dado de baja por la empresa telefónica, los deudores evaden responder a las llamadas hechas por parte de los ejecutivos de cobro o la dirección consignada no es la correcta.

#### b) Por medios electrónicos

Consiste en realizar el cobro por algún medio de comunicación electrónico disponible. El medio electrónico más usual es el correo electrónico debido a que permite dejar una constancia por escrito del cobro y funciona como medio de prueba de que la gestión de cobro ha sido realizada por parte de los ejecutivos de cobro.

El inconveniente de este método es que los deudores en algunos casos ignoran los correos electrónicos, lo cual dificulta la cobranza.

#### c) Cobro al intermediario de seguros

En caso de que un cliente haya contratado el seguro de caución por medio de un intermediario de seguros los métodos de gestión de cobro enumerados con anterioridad pueden ser aplicados directamente al agente o comercializador debido a que estos deben guardar un cierto grado de responsabilidad con que los clientes paguen a la aseguradora. Así mismo, este método puede ser aplicado en los casos en que el intermediario haga el

cobro de la prima a los clientes o exista un compromiso de su parte de realizarlo.

En el caso de que algún cliente sea catalogado como mal cliente o cliente moroso por parte del área de cobros, la aseguradora puede tomar la determinación de cobrarle al intermediario o comercializador el saldo adeudado a costa de sus comisiones por venta de seguros e inclusive, tomar la decisión de suspender relaciones comerciales con el intermediario o comercializador debido a la mala calidad de los clientes que le propone a la aseguradora.

- **Medios de pago**

La aseguradora puede aceptar una variedad de medios de pago para facilitar a sus clientes el pago de sus adeudos.

La clasificación de los medios de pago es la siguiente:

- a) Efectivo y equivalentes

En este rubro se considera el pago por medio de efectivo, cheque, tarjeta de débito o crédito y cualquier otro medio de pago que sea considerado como equivalente de efectivo.

- b) Primas en depósito

Representan una cantidad en efectivo que los clientes han dejado en la aseguradora para aplicar a corto plazo o bajo la calidad de depósito, pendiente de la aceptación o rechazo de la solicitud de seguro por parte de la

aseguradora. El término depósito no debe confundirse con los depósitos que aceptan los bancos del sistema financiero nacional.

c) Notas de crédito y abono

Estos documentos se consideran como medio de pago debido a que representan una cantidad que debe ser devuelto al cliente por concepto de devolución de prima. Los clientes tienen la posibilidad de utilizar dichos documentos para pagar los saldos que le adeuden a la aseguradora, realizando así una compensación de deudas.

### **2.8.2 Otorgamiento de créditos**

Se define como crédito al derecho que tiene una empresa de recibir de otro una suma de dinero u otro bien. Desde la perspectiva contable, cuando se otorga crédito se crea una prima por cobrar.

La práctica de ofrecer créditos es una forma de estimular las ventas pero existen riesgos que se deben gestionar tales como que el cliente no pague, los costos de tener primas por cobrar, no encontrar un balance entre los beneficios de aumentar las ventas y los costos de dar crédito entre otros.

- **Periodo del crédito**

Corresponde al periodo básico durante el cual se otorga el crédito. Para operaciones de seguros de caución el periodo de crédito inicia el día siguiente a la emisión del certificado de seguro y el respectivo requerimiento de cobro. Es menester aclarar que el crédito debe aplicar únicamente a

clientes ya que el crédito no es propio de la relación comercial entre aseguradora e intermediarios de seguros.

Para establecer el periodo del crédito se debe evaluar los siguientes factores:

a) Riesgo crediticio

Se refiere a la probabilidad de incumplimiento de pago por parte del cliente por lo que en la medida que el riesgo crediticio aumente, el periodo del crédito debe acortarse.

b) Tamaño de la cuenta

Si la cuenta es pequeña el periodo de crédito puede ser menor ya que el administrar cuentas pequeñas es igual o más costoso que cuentas grandes y comúnmente los clientes son menos importantes.

c) Competencia

En caso de que el mercado sea competitivo, el ofrecer periodos de crédito más largos es una manera de atraer clientes.

d) Tipo de cliente

Los términos de crédito pueden variar de acuerdo a la clasificación que se haga de los clientes. Algunos criterios utilizados son el tamaño del cliente, su historial crediticio, si son clientes recurrentes, de acuerdo a su personalidad jurídica, entre otros.

- **Instrumentos de crédito**

El instrumento de crédito es la prueba básica de la existencia de un adeudo por parte del cliente. Los instrumentos de crédito que usualmente utiliza una aseguradora son los siguientes:

- a) **Requerimiento de pago**

Este es un documento no contable de control interno que las aseguradoras utilizan para notificar al cliente de las primas adeudadas a la aseguradora. Consigna los datos generales del cliente así como los datos generales de la póliza, fecha de vencimiento del pago y el monto a pagar.

La emisión del requerimiento de pago se encuentra ligada a la emisión del certificado de seguro, por lo que es válido afirmar que cada certificado contará con su respectivo requerimiento de pago y la validez del mismo como instrumento de crédito dependerá del registro de la prima como por cobrar en los libros contables de la aseguradora.

Al utilizar requerimientos de pago se evita la facturación de primas aun no percibidas en efectivo sorteando así los efectos fiscales que conlleva la emisión de la factura.

- b) **Facturación**

Este instrumento de crédito debe ser utilizado en casos especiales debido a los efectos fiscales que conlleva su emisión. La legislación fiscal establece que para la prestación de servicios si el contribuyente emite la factura deberá pagar el Impuesto al Valor Agregado en el mes inmediato siguiente, caso

contrario, el impuesto deberá pagarlo hasta que perciba la remuneración y emita la respectiva factura.

Es importante señalar que la emisión de la factura no elimina la calidad de la prima como cuenta por cobrar en los registros contables de la aseguradora, sino que debe considerarse como una emisión anticipada de la factura quedando pendiente el pago por parte del cliente.

Emitir la factura por anticipado y que esta adopte la función de instrumento de crédito puede darse en los casos en que el cliente requiere la factura para continuar con la gestión del pago (como es el caso de las entidades de gobierno) o por cuestiones de retención de impuestos según la legislación fiscal.

- **Efectos del crédito**

El otorgamiento del crédito debe evaluarse considerando su efecto en tres factores básicos, los cuales son:

- a) Efectos sobre los ingresos

Otorgar crédito provocará una demora en la cobranza de las primas pues algunos clientes aprovecharán el plazo y pagarán después. Por ello, el plazo del crédito es muy importante para no alargar innecesariamente esta demora.

- b) Efectos sobre los costos de operación

Al otorgar crédito se experimenta un retraso en el recibo de los ingresos; sin

embargo, existen gastos de emisión, pago a reaseguradores, pago de sueldos, entre otros, que no podrán compensarse con los ingresos respectivos y que deberán correr por cuenta de la aseguradora hasta que logre recibir el pago de parte del cliente.

c) El costo de la deuda

En la medida que las primas por cobrar de la aseguradora aumenten, así incrementarían los gastos para la administración de las mismas dado que se tendrán que pagar sueldos a cobradores, comisiones por recuperación de cartera, gastos administrativos, de papelería, entre otros. Por ello es conveniente evaluar el otorgamiento de crédito a corto plazo o por baja cuantía ya que puede no ser conveniente de acuerdo a sus circunstancias.

- **Análisis de crédito**

“El análisis de crédito se refiere al proceso de decidir si se debe otorgar crédito o no a un cliente específico. Por lo general comprende dos pasos: reunir la información pertinente y determinar la solvencia financiera.” (30:856)

a) Información crediticia

La información crediticia es empleada para evaluar la solvencia de los clientes. Entre las diversas fuentes para obtener información y realizar dicha evaluación se encuentran las siguientes:

- Estados financieros

La aseguradora puede solicitar al cliente que le presente estados financieros tales como el estado de situación financiera y el estado de resultados del periodo. Para realizar el análisis puede utilizarse normas mínimas y reglas generales basadas en cálculos de razones financieras para otorgar o negar el crédito.

- Informes sobre historial crediticio externo

El historial crediticio es un reporte escrito que contiene el registro de todos los créditos que ha solicitado una persona. La Superintendencia de Bancos de Guatemala administra el sistema de información de riesgos crediticios, un sistema que concentra la información crediticia de las personas, la cual es proporcionada por las entidades financieras, y al que pueden tener acceso las entidades de intermediación financiera tales como las aseguradoras.

Adicional al sistema de información de riesgos crediticios, existen organizaciones conocidas como burós de crédito privados que venden información sobre la solvencia e historial crediticio, proporcionando una herramienta extra para que la aseguradora pueda analizar otorgar o negar el crédito a sus clientes.

- Historial crediticio y de pago del cliente en la aseguradora

En caso de que el cliente sea recurrente se debe examinar si ha liquidado sus obligaciones pagadas, la manera en que lo ha hecho y el tiempo que le

ha llevado ya que esa es una manera de obtener una estimación del riesgo de otorgar el crédito.

b) Evaluación y calificación crediticia

Los factores básicos que deben ser evaluados en el cliente al momento del análisis de crédito son los siguientes:

- Carácter

Consiste en evaluar la estabilidad del cliente por medio de sus antecedentes de pago puntual y en su totalidad, estabilidad laboral y de residencia. Ello permite obtener un grado de confianza de que el cliente pagará.

- Capacidad

Evalúa la solvencia del cliente para cumplir sus obligaciones crediticias considerando sus otras deudas y gastos. Cuanto menor sea la relación entre los adeudos y los ingresos del cliente mayor será la confianza en la capacidad de pago del cliente.

- Capital

Permite evaluar las reservas financieras del cliente conociendo el valor de sus activos menos sus pasivos.

- Colateral

A través de la evaluación del capital se determinará si existe algún medio alternativo por el cual el cliente pueda cumplir con el pago de su deuda.

- Condiciones

Consiste en evaluar las circunstancias externas que puedan afectar la situación financiera del cliente y su capacidad de pago.

La calificación crediticia es el proceso de calcular una puntuación numérica para un cliente con base en la información recabada; el crédito se otorga o se niega de acuerdo con el resultado. Por ejemplo, la aseguradora podría calificar a un cliente sobre una escala de 1 (muy malo) a 10 (muy bueno) en cada uno de los factores básicos de evaluación usando toda la información crediticia disponible sobre el cliente para posteriormente obtener una calificación crediticia global. A partir de los resultados, puede decidirse el otorgar crédito solo a los clientes cuya calificación sea superior a 50, por ejemplo.

### **2.8.3 Gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación**

Para la gestión de las primas por cobrar de dudosa recuperación el área de cobros debe contar con políticas y procedimientos que observen los siguientes marcos regulatorios:

- En primera instancia, las regulaciones establecidas en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros -MIC- emitido por

la Junta Monetaria a través de la resolución JM-141-2010.

- En los casos no regulados específicamente por el MIC, de acuerdo a la resolución JM-9-2008 de la Junta Monetaria, las Normas Internacionales de Información Financiera -NIIF- expresión que contienen también las Normas Internacionales de Contabilidad -NIC-.
- En materia fiscal, lo aplicable del Libro I Impuesto Sobre la Renta del Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria y sus reformas emitido por el Congreso de la República, después de haber observado el MIC y NIC-NIIF.
- **Determinación de incobrabilidad por el método directo**

Este método considera las deudas como irrecuperables cuando existe alguna evidencia objetiva del deterioro de su valor, irrecuperabilidad y se haya agotado la gestión de cobranza administrativa correspondiente.

El MIC establece que al utilizar el método directo en operaciones de seguro de caución “se podrá registrar como cuentas de dudosa recuperación aquellos saldos insolutos que la aseguradora considere como incobrables” (25).

Debido a que el MIC no regula específicamente los casos en que una prima por cobrar puede considerarse como de dudosa recuperación, la NIIF 9 Instrumentos Financieros establece un modelo simplificado de deterioro de partidas relacionadas con la NIIF 15, Ingresos Provenientes de Contratos con Clientes, en otras palabras, las cuentas por cobrar, utilizando el modelo de

pérdida esperada para estimar la incobrabilidad asumiendo que en cada activo financiero existe, implícitamente, cierta probabilidad de impago desde su nacimiento.

Al haber agotado la gestión de cobro, realizado un análisis de la pérdida esperada y haber obtenido evidencia objetiva del deterioro, el área de cobros deberá declarar una cuenta como incobrable y transmitir la solicitud al departamento de contabilidad para que este proceda a realizar el registro correspondiente.

De acuerdo al artículo 916 del Código de Comercio, Decreto Número 2-70 “todas las acciones que deriven de un contrato de seguro, prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen” (4); por lo tanto las aseguradoras tienen hasta dos años para exigir el pago de las cuentas y documentos por cobrar derivados de un contrato de seguro, caso contrario deberán considerarlas como incobrables por su prescripción.

En materia fiscal la legislación guatemalteca establece que para considerar como gasto deducible del Impuesto Sobre la Renta el gasto de cuentas incobrables bajo el método directo “la calidad de cuentas incobrables, cuando corresponda, deberá demostrarse por medio de la presentación de los documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que acredite los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente” (8). En este caso no existe conflicto con el procedimiento establecido en el MIC.

- **Determinación de incobrabilidad por el método indirecto**

Este método consiste en reconocer como gasto del ejercicio una estimación de la incobrabilidad o inseguridad de la posible recuperación de las cuentas por cobrar.

El MIC regula que para utilizar el método indirecto en operaciones de seguro de caución las aseguradoras “registrarán la estimación correspondiente a primas por cobrar de los seguros de caución cuya vigencia ha finalizado y se consideren de dudosa recuperación.”(25) En este caso el MIC restringe el uso del método indirecto bajo la condición de que la vigencia de la póliza haya finalizado y únicamente deja a criterio de la aseguradora los requisitos para considerarla como de dudosa recuperación.

Por lo tanto, debido a la condición establecida en el MIC para el uso del método indirecto, las aseguradoras deben obtener evidencia objetiva para clasificar la cuenta como de dudosa recuperación.

Las aseguradoras no pueden hacer uso de la forma de cálculo para estimación de cuentas incobrables según lo establecido en el Libro I Impuesto Sobre la Renta del Decreto Número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria y sus reformas, emitido por el Congreso de la República, debido a que calcular una estimación sobre el tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar iría en contra de lo establecido en el MIC ya que en materia fiscal “las personas jurídicas cuya vigilancia e inspección estén a cargo de la Superintendencia de Bancos, deben atribuir los resultados que obtengan en cada período de liquidación; de acuerdo con las disposiciones sobre el sistema de contabilidad que hayan sido emitidos por las autoridades monetarias.” (8)

No obstante, si se opta por crear una estimación para cuentas incobrables según lo establecido en el MIC la deducción del gasto será procedente aunque se sobrepase el tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar.

## **CAPÍTULO III**

### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **3.1 Política**

Comúnmente se le llama política al “conjunto de lineamientos, directrices, reglas, costumbres y normas relacionados con un tema en particular, que han sido autorizados por el director general o la persona designada a ello para facilitar la toma de decisiones en las actividades rutinarias.” (1:279)

“Para que una política sea bien diseñada y en consecuencia aceptada, se debe involucrar activamente a la gente que conoce y trabaja con los procesos e informar y explicar los beneficios, oportuna y adecuadamente, a la gente afectada o involucrada.” (1:72)

##### **3.1.1 Características de una política**

Las características de una política son las siguientes:

- Establece lo que la Dirección quiere o prefiere que se haga en cada tema importante de la organización de manera clara, sencilla y por escrito para evitar errores y contradicciones.
- Libera a los ejecutivos de la toma de decisiones sobre asuntos rutinarios.

- Dice qué hacer y no cómo hacerlo ya que eso le corresponde al procedimiento.
- Ayuda a que las personas tomen decisiones firmes y congruentes con la Dirección.
- Tiende a darle consistencia y estandarización a las operaciones y procesos.

### **3.1.2 Excepciones a la política**

Una política debe ser firme pero flexible y aplicarse entre 90% y 95% de los casos ya que los porcentajes restantes sirven para atender solamente casos especiales, los cuales siempre se presentan en una organización.

Toda política debe contemplar quién y en qué casos puede autorizar una excepción. Quien autorice una excepción debe tener un nivel jerárquico superior al usuario de la política y, dependiendo del tipo de excepción, en algunos casos podrá ser autorizada únicamente por el gerente o director general de la organización. Cuando las excepciones se vuelven recurrentes probablemente lo más conveniente sea analizar la política y rediseñarla.

### **3.2 Procedimiento**

Procedimiento es una guía para la acción, porque detalla en forma precisa e inflexible cómo se va a desarrollar tal o cual actividad. Es una secuencia de labores debidamente ordenadas, cuyo objetivo principal es llevar a cabo una determinada labor. Los procedimientos se apoyan en los objetivos y políticas, ya que son consecuencia de los mismos.

### **3.2.1 Formulación de procedimientos**

Al formular los procedimientos de una organización se debe considerar los siguientes aspectos básicos:

- Deben fijarse por escrito y graficarse para facilitar la comprensión y análisis de parte de los usuarios.
- Deben ser revisados periódicamente para evitar que se vuelvan anticuados e ineficientes. Así mismo, la revisión permitirá identificar actividades que puedan consolidarse o la necesidad de crear nuevos procedimientos.
- Debe evitarse la duplicidad de los procedimientos, algo que ocurre con frecuencia en las organizaciones.

### **3.2.2 Diagrama de flujo**

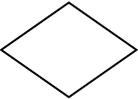
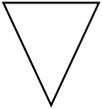
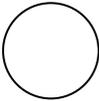
Es una representación gráfica de los procedimientos que sirve principalmente para:

- Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- Apoyar el diseño y ejecución de procedimientos.

- Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso así como identificar a los clientes y proveedores del mismo.
- Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.

Existe una variedad de símbolos de diagramación que son empleados internacionalmente; sin embargo, los más utilizados en la diagramación de manuales administrativos son los emitidos por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, por sus siglas en inglés) debido a que el alcance de sus símbolos se adapta fácilmente a las operaciones de los procedimientos administrativos. Los símbolos y su significado son los siguientes:

**Tabla 2**  
**Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo**  
**(diagramación administrativa)**

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>	<b>Aplicación</b>
	Inicio o término	Indica el principio o fin del procedimiento.
	Actividad	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica la toma de una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	Indica el almacenamiento de un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

Fuente: Instituto Nacional Estadounidense de Estándares, ANSI por sus siglas en inglés.

### **3.3 Cumplimiento y monitoreo de políticas y procedimientos**

Para el cumplimiento y monitoreo de políticas y procedimientos se debe considerar lo siguiente:

- Que exista disciplina por parte de la Dirección para respetar las políticas y procedimientos así como exigir su cumplimiento en todos los niveles jerárquicos.
- Realizar auditorías periódicamente para verificar, con base en evidencia específica, el apego a las políticas y procedimientos.
- Involucrar a los usuarios en el diseño de las políticas y procedimientos para obtener sus puntos de vista y compromisos correspondientes.
- Realizar una difusión formal y adecuada a todo el personal de la organización procurando que ellos comprendan los beneficios y el porqué de las políticas y procedimientos.
- Revisarlas y mejorarlas como mínimo una vez al año.

### **3.4 Manual**

“Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.” (20:244)

### **3.4.1 Objetivos de los manuales**

“La utilidad y el beneficios de los manuales son que toda la gente sepa hacer bien, o de forma excelente, su trabajo. El fin de una organización no es solamente tener manuales presentables, sino implantarlos y considerarlos como una herramienta administrativa con vida y que requiere ser alimentada continuamente con los nuevos y mejores conocimientos y experiencias de todos los colaboradores de la organización.” (1:97)

Algunos de los objetivos de los manuales son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización.
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, definiendo responsabilidades para evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Mostrar con claridad cuál es el grado de autoridad y responsabilidad de cada uno de los niveles jerárquicos de la organización.
- Promover la eficiencia y eficacia en la realización de funciones, uso del tiempo y aprovechamiento racional de los recursos disponibles.
- Facilitar la capacitación y desarrollo del personal.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores asignadas al personal.

### **3.4.2 Ventajas de los manuales**

Entre las ventajas de los manuales se encuentran las siguientes:

- Cada una de las actividades que deben desarrollar las unidades administrativas se encuentra en una forma descriptiva y objetiva.
- Permite definir claramente las responsabilidades de cada puesto y la relación con los restantes, así como el grado y tipo de autoridad.
- Es una fuente de información permanente sobre los procedimientos desarrollados en la administración.
- Es un instrumento para el adiestramiento de personal nuevo en la organización.
- Fortalece el cumplimiento de los objetivos, políticas, procedimientos y funciones establecidas dentro de la organización.
- Forma hábitos de actividades que de otra manera requerirían de estudio, análisis y discusión. Para las organizaciones se traduce en ahorro ya que permite que actividades más remuneradas sean ejecutadas por personal de un nivel menor en ese sentido.

### **3.4.3 Clasificación de los manuales**

Los manuales se clasifican de la siguiente manera:

- **Por su contenido**

Los manuales por su contenido se clasifican de la siguiente manera:

**a) De organización**

Son manuales que contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión, funciones organizacionales y, de manera opcional, el directorio de la organización. Cuando corresponden a un área específica también contienen la descripción de puestos.

**b) De procedimientos**

“Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.” (20:245)

Cada procedimiento debe incluir la determinación de sus tiempos de ejecución, el uso de recursos, la aplicación de métodos de trabajo y control y una descripción que permita comprender de mejor manera el desarrollo de las actividades rutinarias en toda la organización y propiciar la disminución de fallas y omisiones, además de incrementar la productividad.

**c) De gestión de la calidad**

Describen y consignan elementos tales como calidad, alcance, exclusiones, objetivos y políticas de calidad, responsabilidad y autoridad, mapas de

procesos, gestión de recursos, entre otros más, y que componen un sistema de gestión de la calidad.

#### **d) De historia de la organización**

Son documentos que contienen la historia de la organización y le proporcionan al personal una visión de la organización y su cultura, para facilitar su adaptación y ambientación laboral.

#### **e) De políticas**

“También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.” (20:246)

#### **f) De contenido múltiple**

Son documentos que concentran información de diferentes tópicos o aspectos de una organización, con la finalidad de hacer más accesible su consulta y resulte más viable económicamente.

#### **g) De puestos**

Se conoce también bajo el nombre de manual individual o instructivo de trabajo, describe las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos dentro de la organización.

## **h) De finanzas**

Es un manual que contiene información relativa al manejo y distribución de los recursos económicos de la organización, principalmente en las áreas encargadas de captación, gasto, resguardo y control.

## **i) De personal**

También llamados como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, contienen información sobre condiciones de trabajo, normas de conducta, capacitación, higiene y seguridad, entre otros.

- **Por su ámbito de aplicación**

Los manuales por su ámbito de aplicación se clasifican de la siguiente manera:

### **a) Generales**

Son manuales que contienen información general de la organización, según su naturaleza, giro de operaciones, estructura, forma y tipo de personal. No tienen como finalidad abordar unidades específicas información de interés para toda la organización.

### **b) Específicos**

Estos manuales contienen información de un área o unidad administrativa específica de la organización, incluyendo la descripción de los puestos, que

por su naturaleza, giro de operaciones, estructura, forma y tipo de personal no son de interés para todas las unidades administrativas de la organización.

- **Por su naturaleza**

Los manuales por su naturaleza se clasifican de la siguiente manera:

**a) Microadministrativos**

Son manuales elaborados y aplicables a una sola organización, refiriéndose a ella de modo general o abordando alguna de sus áreas o unidades en forma específica.

**b) Macroadministrativos**

Son documentos que contienen información de más de una organización, ya sea por conveniencia o por dirección administrativa y/o gerencial compartida.

**c) Mesoadministrativos**

Son manuales que incluyen a varias organizaciones ya sea porque son de un mismo sector de actividad o tienen alguna característica en común que permite su agrupación. Los manuales mesoadministrativos usualmente se utilizan en el sector público pero también pueden emplearse en el sector privado.

### **3.5 Estructura de un manual**

La siguiente estructura es una referencia de lo que podría incluir un manual de políticas o un manual de procedimientos:

#### **3.5.1 Portada**

Es la cubierta exterior del manual que tiene como objetivo identificar claramente el documento. Debe contener lo siguiente:

- Nombre y logotipo oficial de la organización.
- Nombre genérico del manual con base en su contenido.

#### **3.5.2 Índice**

Es la lista de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del manual, junto con el número de página en que aparecen para facilitar su acceso y ubicación en el documento.

#### **3.5.3 Introducción**

Es una exposición general sobre el manual, su estructura, propósito y aplicación.

### **3.5.4 Objetivos**

En vista de que los objetivos se constituyen por “los fines o propósitos hacia los cuales se deben dirigir los esfuerzos de un grupo humano.” (28:175); en este apartado se detalla cada uno de los propósitos que se pretende cumplir con el manual y su contenido.

### **3.5.5 Campo de aplicación**

En este apartado se establece el límite y la esfera de acción de las políticas y procedimientos desarrollados en el manual.

### **3.5.6 Simbología**

Consiste en una lista de todos aquellos símbolos de carácter técnico relacionados con el contenido del manual, así como una explicación comprensible y adecuada para el usuario o lector del manual.

### **3.5.7 Políticas**

Consiste en exponer los criterios o líneas de acción formulados para que de manera explícita sirvan de orientación y faciliten el desahogo de las operaciones que llevan a cabo las distintas áreas, unidades administrativas o puestos que participan en los procedimientos.

Las políticas son necesarias porque por medio de ellas se establece la manera como se pretende alcanzar los objetivos.

### **3.5.8 Procedimientos**

Es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en los procedimientos. Se debe anotar el número de operación, el nombre de las áreas responsables de su ejecución y una explicación de en qué consiste, cómo, dónde y con que se llevan a cabo cada una de ellas.

### **3.5.9 Diagramas de flujo**

También conocidos como flujogramas, son la representación gráfica del orden en que se realizan las operaciones de un procedimiento por parte de las áreas, unidades administrativas o puestos responsables.

“Para facilitar su comprensión, los diagramas deben presentar, en forma sencilla y accesible, una descripción clara de las operaciones. Para este efecto, es aconsejable el empleo preciso de símbolos, gráficos simplificados o ambos. Asimismo, conviene que las operaciones que se enumeraron o codificaron en la descripción escrita del procedimiento se anoten en el mismo orden en el diagrama.” (20:259)

### **3.5.10 Formatos**

Son los formularios utilizados en un procedimiento y que se colocan para que el usuario del manual se familiarice con ellos. Se aconseja que en cada espacio o apartado que deba ser llenado se incluya un número consecutivo encerrado ya sea en un círculo o entre signos de paréntesis para que sirva como número de referencia en el instructivo de llenado.

- **Instructivos de llenado de formatos**

Se incluye cuando los formularios precisan de instrucciones de llenado para evitar confusiones y errores por parte del usuario del manual. El instructivo debe incluir el número de referencia, que corresponde al número consecutivo encerrado en círculo o signos de paréntesis; el título que identifica al espacio o apartado enumerado y las instrucciones para su llenado, las cuales deben consistir en una breve descripción del texto que se anota al llenar el formulario.

### **3.6 Metodología para la elaboración de manuales de políticas y procedimientos**

“La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud y objetividad posibles para no confundir a quien los consulta. Por ello debe ponerse mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consignen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamenten la ejecución del trabajo.” (20:264)

#### **3.6.1 Etapa de planificación**

Planificar consiste en fijar un curso de acción completo con una secuencia de operaciones involucrando el tiempo y los recursos necesarios para su realización.

Entre los elementos que deben considerarse en la planificación para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos se encuentran los siguientes:

- **Compresión de la entidad**

Este análisis consiste en investigar todo lo relacionado con la entidad en lo que se refiere a su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, estatutos, disposiciones legales que la rigen, sistema contable, volumen de ventas y todo aquello que se considere pueda ser útil para comprender el funcionamiento de la entidad y el área sobre la que se realizará el trabajo.

- **Objetivos del trabajo**

Los objetivos indican el propósito del trabajo por el cual fue contratado el Contador Público y Auditor Externo, que se persigue con el trabajo, para qué y por qué.

- **Alcance**

Establece la extensión y límite del trabajo a realizar así como el periodo de tiempo histórico que se abarcará.

- **Técnicas a utilizar**

Consiste en establecer las técnicas que serán utilizadas para el desarrollo del trabajo. Entre las técnicas más utilizadas para trabajos de elaboración de manuales de políticas y procedimientos se encuentran entre otros la entrevista, el cuestionario, la observación, el análisis de políticas y procedimientos.

- **Recursos a utilizar**

Consiste en establecer la cantidad de recurso humano, físico y tecnológico que será requerido para elaborar el trabajo. Ello permite estimar costos, horas hombre de trabajo y elementos materiales y tecnológicos que necesitan de un tiempo prudencial para estar disponibles.

- **Cálculo de honorarios**

Estos se calculan con base al recurso humano y el valor que le sea asignado a las horas hombre que se estima son necesarias para el desarrollo del trabajo. Al costo total se le añade el porcentaje de ganancia que se espera o desea obtener.

### **3.6.2 Etapa de elaboración**

Cada una de las fases de la etapa de elaboración debe regirse por lo establecido en su respectivo programa, el cual consiste en la asignación de objetivos y procedimientos claramente definidos para orientar la ejecución del trabajo.

- **Recopilación de información**

La recopilación de la información debe enfocarse en el registro de todos aquellos hechos que permitan conocer y analizar datos que se consideren útiles para la elaboración del manual. Los procedimientos a aplicar son definidos de acuerdo al conocimiento y experiencia del Contador Público y Auditor Externo.

Para recabar información en forma ágil y ordenada se puede utilizar, ya sea de manera individual o combinada, las siguientes técnicas de recopilación:

a) Investigación documental

Por medio de esta técnica se seleccionan y analizan todos aquellos documentos administrativos, circulares, oficios, leyes e información teórica que contenga información relevante para el manual de políticas y procedimientos.

b) Observación

Esta técnica consiste en recabar información en el área física donde se desarrollan los procedimientos por medio de la mera observación. Otra forma de aplicar esta técnica consiste en que el jefe del área de trabajo ejecute los procedimientos al mismo tiempo que realiza comentarios que pueden ser útiles para comprender a mayor detalle el procedimiento.

c) Cuestionario

Este recurso permite obtener datos de manera homogénea ya que consiste en una serie de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por una temática específica.

Las preguntas de los cuestionarios pueden ser abiertas, las cuales le permiten al entrevistador extenderse en su respuesta, o pueden ser cerradas, las cuales limitan la respuesta a la elección de una lista predeterminada. Dependiendo del manejo del tema e interpretación por parte

de entrevistador, de una pregunta abierta se puede obtener una respuesta cerrada.

Esta es una de las técnicas que permite ahorrar recursos y tiempo; sin embargo, la calidad de los datos que se obtengan dependerá de la calidad de las preguntas. Es por ello que para obtener datos valiosos para la elaboración de manuales conviene utilizar los criterios siguientes:

- Realizar las preguntas introductorias clara y puntualmente para obtener la atención del entrevistado.
- Realizar preguntas cuyas respuestas sean concretas, evitar las respuestas vagas.
- En la medida en que se avance en el cuestionario, realizar preguntas precisas en relación con el tema central.
- Prever posibles saltos de preguntas, en función del conocimiento y manejo del tema por parte del entrevistador.

#### d) Entrevista

Esta técnica consiste en reunirse con directivos o empleados de una misma área con el fin de interrogarlos adecuadamente y obtener información que por medio de un cuestionario no es posible. Es de las técnicas más completas y utilizadas debido a que permite percibir actitudes o recibir comentarios extras que de acuerdo al alcance del Contador Público y Auditor Externo le sean de utilidad en el desarrollo de su trabajo.

Para que una entrevista sea exitosa conviene observar los siguientes aspectos:

- Preparar una guía de entrevista con los principales puntos a abordar.
- Establecer con antelación las áreas que se investigarán.
- Concertar previamente la cita para que el entrevistado pueda prepararse para proporcionar la información con el tiempo, tranquilidad y evitar interrupciones.
- Atender puntualmente a la cita previamente concertada.
- Clasificar la información que se obtenga de acuerdo al tema y diferenciarla de comentarios o sugerencias.
- Anotar las respuestas en forma breve para luego transcribirlas de manera fiel, clara y consistente.

Un enfoque eficaz para el recabar datos por medio de la entrevista y cuestionario consiste en que las preguntas vayan orientadas a obtener manera sistemática lo siguiente:

- El trabajo que se realiza, para determinar la naturaleza o tipo de labores que se realizan.
- Cómo se hace el trabajo, para determinar los métodos y técnicas que se aplican.

- Cuándo se hace el trabajo, para establecer la estacionalidad, secuencia y tiempos requeridos.
- Dónde se hace el trabajo, para establecer la ubicación.
- Quién hace el trabajo, para determinar el personal involucrado.
- Por qué se hace el procedimiento, para determinar su lógica o razón.
- Que herramientas se utilizan, para establecer los equipos e instrumentos que se utilizan.
- **Procesamiento de la información**

Después de recabar toda la información posible se debe realizar un análisis y depuración de toda la información obtenida, con el objeto de clasificarla y determinar la que será de utilidad para la elaboración del manual.

Después de estudiar y ordenar los datos se debe establecer si cumplen con criterios de validez necesarios para su procesamiento y, de no ser así, se debe volver a solicitar la información a la fuente de la cual procede. Cabe agregar que en esta etapa se pueden encontrar contradicciones para elaborar los procesos, por lo que es importante mantener una comunicación constante con los empleados o funcionarios de las áreas involucradas.

- **Redacción**

El manual debe ser redactado con un lenguaje claro, sencillo y comprensible considerando las personas a las que irá dirigido. También debe cuidarse de utilizar correctamente uso de las terminologías y conceptos propios del giro del negocio y procedimientos para evitar contradicciones y malos entendidos.

- **Formato y composición**

El manual debe prepararse en un formato que permita su reproducción y difusión así como su revisión y actualización de una manera fácil y sencilla. La distribución del texto dentro del manual, así como la redacción y ortografía son importantes porque facilitan la lectura y comprensión por parte del lector y usuario.

### **3.6.3 Etapa de revisión y aprobación**

Una vez que el manual de políticas y procedimientos es estructurado el encargado del proyecto debe someterlo a una revisión junto a su equipo de trabajo para verificar que la documentación del manual sea la correcta así como para detectar alguna falla u omisión. En esta fase, de ser necesario, se puede mantener comunicación con los empleados o funcionarios del área involucrada para corregir ideas o aclarar dudas.

El manual podrá ser presentado a los niveles directivos de la entidad únicamente cuando las fallas u omisiones sean corregidas y el encargado del proyecto se encuentre satisfecho con la documentación del manual. Es

recomendable que al momento de presentar el manual se realice una breve síntesis que proporcione generalidades del manual.

En el caso de la presentación del manual a niveles departamentales o de área puede utilizarse la misma síntesis que la utilizada para los niveles directivos pero de una manera que facilite su comprensión dado que ello puede fortalecer el compromiso de observar y cumplir el manual.

Dependiendo de la estructura organizacional o el tipo de empresa, así será el órgano superior encargado de la aprobación del manual para su implementación.

Se recomienda que en cada página del manual se consigne el registro de las personas que elaboraron, revisaron y aprobaron el manual así como versión del manual, registrando cambios o mejoras aprobadas y realizadas como mínimo anualmente.

## **CAPÍTULO IV**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBROS DE UNA ASEGURADORA GUATEMALTECA QUE OPERA EL SEGURO DE CAUCIÓN (CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 Antecedentes**

Seguros Protección, S.A. (“la aseguradora”) es una entidad constituida bajo las leyes de la República de Guatemala el 14 de agosto de 1991 para operar por plazo indefinido. Su giro de negocios consiste en realizar operaciones de seguro de caución y sus oficinas comerciales se encuentran en el 11vo. Nivel del Edificio San Carlos ubicado en la Avenida El Libertador Zona 29 de la Ciudad de Guatemala.

La aseguradora posee un capital social autorizado de ocho millones de quetzales (Q 8,000,000.00), dividido en ocho mil (8,000) acciones ordinarias nominativas con un valor nominal de mil quetzales (Q 1,000.00), de los cuales tres millones de quetzales (Q 3,000,000) se encuentran suscritos y pagados. Conforme a su escritura de constitución la aseguradora es administrada por un Consejo de Administración formado por representantes electos en Asamblea Ordinaria de Accionistas Anual.

La aseguradora posee experiencia en operar seguros de caución de fidelidad, judiciales, administrativos ante gobierno y administrativos ante particulares. Además de ello, en los últimos años ha diversificado sus operaciones

comerciales con la aceptación de reaseguro tomado a empresas aseguradoras locales.

En el año 2016 la aseguradora sufrió una reestructuración administrativa que provocó la pérdida de políticas y procedimientos así como el retiro de personal clave en puestos administrativos importantes. Desde dicha reestructuración administrativa, la aseguradora ha presentado un comportamiento errático en sus operaciones de cobro de primas de seguro así como en el otorgamiento de crédito, su recuperación y la gestión de cuentas de dudosa recuperación.

Para obtener una explicación de las razones de dicha situación el Gerente General se dirigió con el Jefe de Cobros quien le indicó que dicha área no cuenta con un manual de políticas y procedimientos que regule y oriente las principales actividades de su área.

Debido a la urgencia de solucionar el problema y mejorar el desempeño del área de cobros de la aseguradora, el Gerente General expuso el caso al Consejo de Administración, el cual autorizó la contratación de una firma de auditores externos para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el área de cobros. El Gerente General decidió solicitar cotización a varias firmas, concluyendo que la firma Monroy & Asociados, S.C. era la elegida de acuerdo a su propuesta técnica y económica.

## 4.2 Solicitud de servicios profesionales



Guatemala, 26 de junio de 2018

Lic. Juan Monroy  
Monroy & Asociados, S.C.  
Contadores Públicos y Auditores  
60a. Calle 0-10 Zona 10

Estimado Licenciado Monroy:

Por este medio solicito sus servicios para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el área de cobros.

Agradeceré que pueda enviarme su propuesta de servicios profesionales lo más pronto posible.

Atentamente,



Lancelot Mogollón  
Gerente General

### 4.3 Propuesta de servicios profesionales



Guatemala, 03 de julio de 2018

Lic. Lancelot Mogollón

Gerente General

Seguros Protección, S.A.

11vo. Nivel Edificio San Carlos Av. El Libertador Z. 29

Estimado Licenciado Mogollón:

Por este medio adjunto encontrará la propuesta de servicios profesionales atendiendo su solicitud para la elaboración del manual de políticas y procedimientos para el área de cobros de Seguros Protección, S.A.

Será necesario realizar una evaluación a la entidad que usted representa ya que servirá de insumo para la preparación del manual solicitado por lo que para cualquier consulta o ampliación de los detalles de la propuesta puede comunicarse con mi persona.

Atentamente,

Lic. Juan Monroy  
Socio Director

---

Dirección: 60a. Calle 0-10 Zona 10 / Correo: monroysc@gmail.com / Tel. 2872-1800

## **PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBROS**

### **Planificación del trabajo**

Habiendo obtenido el nombramiento para desarrollar el trabajo, se iniciará el proceso de planificación. Este comenzará con el entendimiento de las operaciones del área de cobros para identificar las necesidades de políticas y procedimientos.

Posteriormente con base en la información recabada se redactará un programa de trabajo estableciendo los objetivos, identificación de personal clave, status del área a ser examinada y el trabajo a realizar.

### **Entendimiento del trabajo**

Nuestro trabajo consistirá en la elaboración y presentación de propuesta de manual de políticas y procedimientos para el área de cobros de Seguros Protección, S.A. basado en el análisis de la información recabada en la investigación realizada.

### **Alcance del trabajo**

El trabajo comprenderá entender las políticas y procedimientos vigentes en el área de cobros para identificar las operaciones relevantes, la secuencia entre ellas y su relación con otras áreas.

---

Dirección: 4a. Calle 5-10 Zona 10 / Correo: monroysc@gmail.com / Tel. 2872-1800

## **Entregables**

Como resultado de nuestro trabajo se entregará un manual de políticas y un manual de procedimientos para el área de cobros Seguros Protección, S.A.

## **Plan de visitas**

El tiempo aproximado para desarrollar el trabajo será de 90 días contados a partir de la aceptación de la propuesta de servicios profesionales, distribuidos de la siguiente forma:

- Inicio del trabajo: 17 de julio de 2018
- Entrega de borrador de manual: 12 de septiembre de 2018
- Entrega de la versión final del manual: 13 de octubre de 2018

## **Honorarios profesionales**

Los honorarios determinados para este trabajo ascienden a dieciocho mil novecientos quetzales exactos (Q18,900.00 IVA incluido) los cuales deber ser cancelados de la siguiente manera:

- 30% al aceptar la propuesta de servicios
- 40% al entregar la versión preliminar del manual para su revisión
- 30% al entregar la versión final del manual

Agradecemos la oportunidad brindada para presentar nuestra propuesta de servicios profesionales. En caso de ser aceptada por favor sírvase notificarnos en muestra de aceptación.

#### 4.4 Aceptación de propuesta de servicios profesionales



Guatemala, 06 de julio de 2018

Lic. Juan Monroy  
Monroy & Asociados, S.C.  
Contadores Públicos y Auditores  
4a. Calle 5-10 Zona 10

Estimado Licenciado Monroy:

Sirva la presente para confirmar la aceptación de su propuesta de servicios profesionales para la elaboración de un manual de políticas y un manual procedimientos para el área de cobros de mi representada.

Quedamos a la espera del inicio de su trabajo a partir de la fecha establecida, así como a la expectativa de recibir un trabajo con calidad profesional que sea de utilidad para Seguros Protección, S.A.

Atentamente,

Lancelot Mogollón  
Gerente General

## **4.5 Programa de trabajo**

### **A. Identificación del documento**

Empresa: Seguros Protección, S.A.

Documento: Programa de trabajo

Coordinado por: Juan Monroy

Colaborador: Sheila Santay

Fecha de inicio: 17 de julio de 2018

### **B. Objetivo del trabajo**

Elaborar la propuesta de manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros de la aseguradora guatemalteca Seguros Protección, S.A.

### **C. Alcance del trabajo**

El trabajo consiste únicamente en la elaboración de un manual de políticas y un manual de procedimientos para el área de cobros de Seguros Protección, S.A.

### **D. Trabajo a realizar**

- Recopilar información sobre cómo se ejecutan los procesos del área de cobros de la aseguradora.
- Analizar cómo se ejecutan los procesos del área de cobros de la aseguradora y diseñar las políticas que sean necesarias.

- Elaborar el manual de políticas y el manual de procedimientos para el área de cobros de la aseguradora.

## **E. Técnicas a utilizar**

Las técnicas a utilizar son las siguientes:

- **Cuestionario**

Para captar información respecto a políticas y procedimientos existentes o que los empleados utilicen a su criterio personal.

- **Observación**

Se observarán todos aquellos procedimientos que realiza el personal involucrado o relacionado con el área de cobros para su mayor comprensión.

- **Análisis**

La información obtenida será analizada para diseñar políticas y procedimientos adecuados para el área de cobros. De igual manera, se analizarán otras fuentes de información tales como leyes, reglamentos, teoría y buenas prácticas relacionadas con el manejo de cuentas por cobrar en una aseguradora.

## **F. Fechas importantes**

- Inicio del trabajo: 17 de julio de 2018
- Entrega de borrador de los manuales: 12 de septiembre de 2018
- Entrega de la versión final de los manuales: 13 de octubre de 2018

### G. Cálculo de honorarios

Horas mensuales:	200
Sueldo Socio:	Q. 25,000.00
Sueldo Supervisor:	Q. 10,000.00
Sueldo Asistente:	Q. 5,000.00

### Cálculo de tarifa

Cargo	Sueldo	Horas	Costo HH	Costo Admón.	Utilidad	Tarifa
Socio	Q25,000.00	200	Q125.00	Q125.00	Q125.00	Q375.00
Supervisor	Q10,000.00	200	Q50.00	Q50.00	Q50.00	Q.150.00
Asistente	Q5,000.00	200	Q25.00	Q25.00	Q25.00	Q.75.00

### Cálculo de honorarios

Cargo	Planeación	Ejecución	Informe (Manual)	Total horas	Tarifas	Honorarios
Socio	2	5	4	11	Q375.00	Q4,125.00
Supervisor	10	30	10	50	Q150.00	Q7,500.00
Asistente	5	40	25	70	Q75.00	Q5,250.00
<b>Total honorarios sin Impuesto al Valor Agregado</b>						<b>Q16,875.00</b>
<b>(+) Impuesto al Valor Agregado</b>						<b>Q2,025.00</b>
<b>Total de honorarios a cobrar</b>						<b>Q18,900.00</b>

#### 4.6 Comprensión de la entidad



**Seguros Protección, S.A.**

		E-1 1/4	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	17/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	19/07/2018

#### **Entrevista inicial para comprensión de la entidad**

**Persona entrevistada: Lancelot Mogollón - Gerente General**

##### **1. ¿Cuáles son los antecedentes legales de la entidad?**

La entidad fue constituida el 14 de agosto de 1991 para un plazo indefinido con el objeto de realizar operaciones de seguro de caución conforme lo establecido en el Código de Comercio y sus reformas, Decreto 2-70 y conforme lo establecido en la Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010.

Según la escritura de constitución de la entidad, el máximo ente de autoridad es el Consejo de Administración quien delega en el Gerente General la administración y toma de decisiones.

En materia de impuestos la entidad se encuentra inscrita en el régimen general del IVA y en el régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas del Impuesto Sobre la Renta. El número de identificación tributaria - NIT- es 7106113-5. En materia contable, la entidad realiza sus registros en base a lo establecido en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Junta Monetaria.



Seguros Protección, S.A.

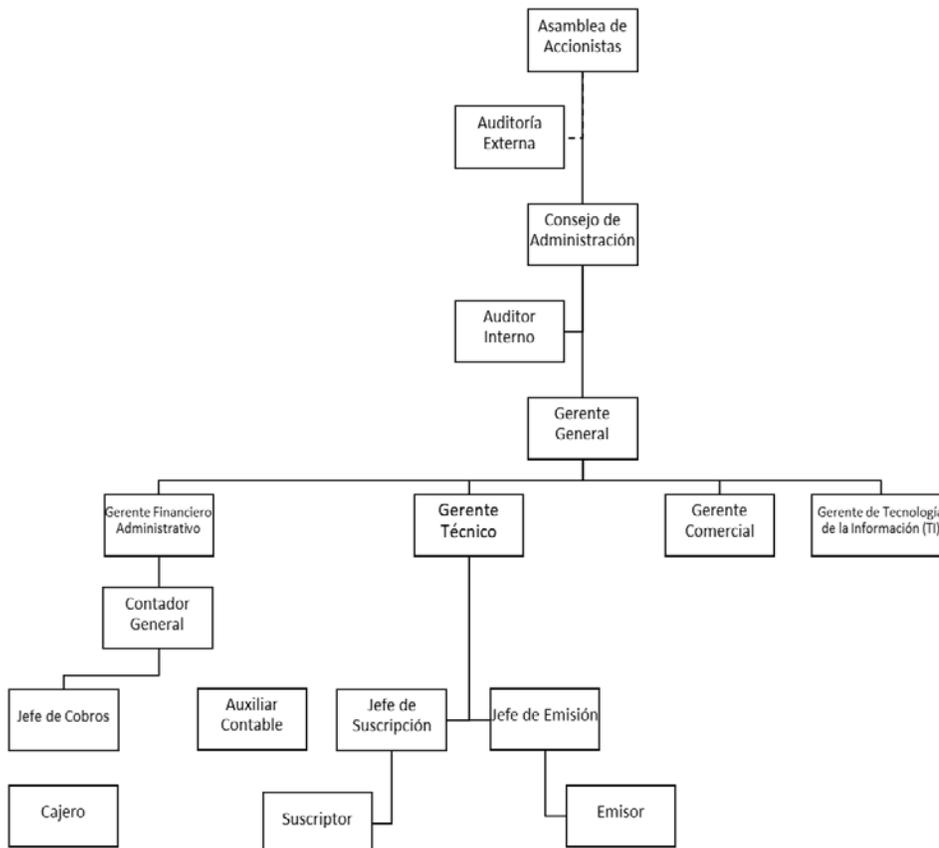
E-1 2/4			
Elaboró	SS	Fecha	17/07/2018
Revisó	JM	Fecha	19/07/2018

**Entrevista inicial para comprensión de la entidad**  
**Persona entrevistada: Lancelot Mogollón - Gerente General**

**2. ¿Cuál es la estructura organizacional de la entidad?**

**Figura 1**

**Organigrama organizacional de Seguros Protección, S.A.**



Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por la empresa.



**Seguros Protección, S.A.**

		E-1 3/4	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	17/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	19/07/2018

### **Entrevista inicial para comprensión de la entidad**

**Persona entrevistada: Lancelot Mogollón - Gerente General**

#### **3. ¿Qué clases de seguros de caución se comercializan?**

De fidelidad, judiciales, administrativos ante gobierno y administrativos ante particulares. También en los últimos años se han realizado operaciones de reaseguro tomado local.

#### **4. ¿Cómo se clasifica la cartera de primas por cobrar en la entidad?**

La aseguradora clasifica su cartera de primas por cobrar de la siguiente manera:

- Cartera de clientes directos: son aquellos clientes que ingresan a la aseguradora sin la necesidad de un intermediario de seguros.
- Cartera de intermediarios: son aquellos clientes que ingresan a la aseguradora por medio de un intermediario de seguros y cuya gestión de cobro se realiza a través de ellos.



**Seguros Protección, S.A.**

		E-1 4/4	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	17/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	19/07/2018

### **Entrevista inicial para comprensión de la entidad**

**Persona entrevistada: Lancelot Mogollón - Gerente General**

**5. ¿Qué otras áreas de la entidad tienen participación en los procesos de cobranza?**

La Gerencia Financiera, la Gerencia Comercial, el Departamento de Contabilidad y el Departamento de Auditoría Interna.

**6. ¿Qué cambios a sufrido la entidad en los últimos 5 años que usted considera que hayan afectado el adecuado funcionamiento del área de cobros?**

En el año 2016 la entidad atravesó por una reestructuración administrativa que incluyó el retiro de personal clave en puestos administrativos importantes y la pérdida de políticas y procedimientos ya que estos no se encontraban escritos ni habían atravesado por un proceso de publicación a las demás áreas de la entidad.

Firma: 

Nombre: Lancelot Mogollón

**Nota:** se verificaron todas las respuestas proporcionadas por el Gerente General de la aseguradora.

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

<b>Descripción</b>	<b>PT</b>	<b>Página</b>
Cuestionario al Jefe de Cobros	C-1	97
Cuestionario al Gerente Comercial	C-2	103
Cuestionario al Gerente Financiero	C-3	105
Cuestionario al Contador General	C-4	107
Manual de políticas para el área de cobros		109
Manual de procedimientos para el área de cobros		133

#### 4.7 Ejecución del trabajo



Seguros Protección, S.A.

		C-1 1/6	
Elaboró	SS	Fecha	25/07/2018
Revisó	JM	Fecha	26/07/2018

#### Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros

Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros

##### 1. ¿Cuáles son los subprocesos de la cobranza?

La clasificación de la cartera a cobrar, la gestión de cobro y manejo de medios de pago.

##### 2. ¿Cómo ejecuta la clasificación de la cartera a cobrar?

El Jefe de Cobros realiza una clasificación de la cartera por cliente y por intermediario de seguros.

Para la clasificación por cliente genera del sistema un estado de cuenta en formato PDF, que también puede descargarse en hoja electrónica de Excel, el cual consolida todas las deudas por concepto de primas y proporciona información como mora y número de póliza de seguro adeudada.

Para la clasificación por intermediario de seguro, se genera el reporte de primas por cobrar en formato de hoja electrónica Excel y posteriormente se clasifica por código de intermediario para consolidar así el saldo adeudado.



**Seguros Protección, S.A.**

		C-1 2/6	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	25/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	26/07/2018

### **Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**

**Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros**

#### **3. ¿Se realiza algún tipo de clasificación de la cartera por su morosidad para priorizar la cobranza?**

Del sistema se puede generar un reporte de relación de primas por cobrar por antigüedad de saldos pero actualmente no se utiliza para la clasificación de la cartera a cobrar.

#### **4. ¿Cómo ejecuta la gestión de cobro?**

En el caso de cobro directamente a los clientes, el Jefe de Cobros se auxilia del estado de cuenta por cliente, el cual le proporciona el número de requerimiento de pago asignado a cada una de las pólizas de seguros al momento de su emisión. Una vez determinada la cantidad adeudada se comunica por vía telefónica o correo electrónico con el cliente para realizar el cobro de lo adeudado. El cliente tiene la opción de enviar alguna constancia de medio de pago o realizar el pago en la caja de la compañía.

En el caso de cobro directamente a los intermediarios, el Jefe de Cobros se comunica por teléfono o correo electrónico para solicitar que los clientes realicen el pago de los saldos adeudados, proporcionando el número de



**Seguros Protección, S.A.**

		C-1 3/6	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	25/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	26/07/2018

## **Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**

**Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros**

póliza de seguro y número de requerimiento de cobro asignado. Posteriormente el intermediario recibe las instrucciones de parte de sus clientes sobre cómo se procederá al pago de lo adeudado y le transfiere la información al Jefe de cobros.

### **5. ¿Cómo se ejecuta la administración de los medios de pago?**

Actualmente los medios de pago aceptados son efectivo, cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, constancias de depósito bancario, transferencias electrónicas, primas en depósito, notas de crédito o abono a favor del cliente.

Por medio de correo electrónico se recibe una fotografía, boleta de depósito escaneada, número de boleta de depósito bancario o transferencia electrónica como constancia del pago recibido.

También se recibe por medio de correo electrónico instrucciones por parte del cliente para aplicar al pago de saldos adeudados aquellas primas en depósito o notas de crédito y/o abono que se encuentren a su favor. En caso de que el cliente desee compensar alguna deuda con una nota de crédito y/o



**Seguros Protección, S.A.**

		C-1 4/6	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	25/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	26/07/2018

## **Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**

**Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros**

abono el Jefe de Cobros le solicita que la envíe firmada, esto por requerimiento de la regulación fiscal del Impuesto al Valor Agregado.

En caso de que sea el intermediario quien traiga efectivo o cheques para pagar por cuenta de sus clientes, el Jefe de cobros remite al intermediario al área de caja para que realice el pago proporcionando el número de requerimiento de pago o auxiliándose de un estado de cuenta generado por cliente o por intermediario, de ser posible. En ocasiones el Jefe de Cobros recibe efectivo o cheques, los cuales entrega al área de caja para la facturación correspondiente. Una vez realizada la facturación de las primas adeudadas el Jefe de Cobros le envía las facturas electrónicas al cliente o al intermediario.

### **7. ¿Cómo se ejecuta el proceso de otorgamiento de crédito?**

De parte de la Gerencia Financiera se ha recibido la instrucción que el crédito debe otorgarse a un máximo de 30 días y en casos especiales a 45 días.



**Seguros Protección, S.A.**

		C-1 5/6	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	25/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	26/07/2018

### **Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**

**Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros**

No obstante lo anterior, el Gerente Comercial y el Gerente General tienen participación debido a que en ocasiones autorizan créditos de manera discrecional. En los casos en que el Gerente General otorga crédito y las cuentas llegan a una morosidad mayor a 90 días, el Jefe de Cobros hace la notificación respectiva pero éste le indica que no proceda a gestionar el cobro.

Cuando el Jefe de Cobros se percata de nuevas cuentas morosas por parte de clientes o cartera de intermediarios, solicita los respectivos requerimientos de pago y realiza las indagaciones necesarias para conocer quien otorgo el crédito y solicitarle apoyo para la gestión de cobranza.

Cuando el Jefe de Cobros es quien autoriza el crédito, procede a generar del sistema un historial de pagos del cliente para analizar su comportamiento de pago, los días de atraso, el monto de la prima y la periodicidad con que el cliente solicita seguros. Si observa que el cliente lleva un largo periodo de tiempo sin solicitar seguros y posteriormente pide crédito, este le es denegado.



Seguros Protección, S.A.

		C-1 6/6	
Elaboró	SS	Fecha	25/07/2018
Revisó	JM	Fecha	26/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Vilma Aldana - Jefe de Cobros**

En los casos en que el cliente ha tardado mucho tiempo en pagar sus cuentas, dependiendo del monto que este solicitando, se analiza si el crédito se le otorga o no. Para los casos en que se analiza otorgar crédito a clientes que forman parte de la cartera de algún intermediario, el jefe de cobros expresa que procede a realizar el mismo análisis anteriormente descrito.

Del análisis anteriormente descrito no queda una constancia o evidencia formal del mismo.

**8. ¿Cómo se ejecuta el proceso de la gestión de cuentas de dudosa recuperación?**

No se realiza alguna clase de gestión o toma de decisiones al respecto.

Firma: 

Nombre: Vilma Aldana

**Nota:** se verificaron todas las respuestas proporcionadas por el Jefe de Cobros de la aseguradora.



**Seguros Protección, S.A.**

		C-2 1/2	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	27/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	28/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Juan Aldana - Gerente Comercial**

**1. ¿Cómo es su participación en el proceso de cobranza de primas?**

En ocasiones el Gerente Comercial coordina el pago de las primas ya que en ocasiones negocia la emisión de la póliza contra entrega del respectivo pago.

**2. ¿Tiene alguna participación en el proceso de gestión de crédito?**

En lo que se refiere al otorgamiento en ocasiones se le realiza la consulta al Jefe de Cobros para otorgarle crédito a algún cliente u otorgar o ampliar el límite de crédito para la cartera de algún intermediario.

En ocasiones el Gerente Comercial otorga crédito de buena fe a clientes que él considera de confianza o que tiempo atrás solicitaban seguros a la compañía pero que por un tiempo dejaron de hacerlo, esto con la esperanza de que obtener más negocios y la producción de seguros aumente.

En todos los casos en que otorga crédito, el único instrumento de crédito lo constituye el requerimiento de pago o la factura emitida por anticipado.



Seguros Protección, S.A.

		C-2 2/2	
Elaboró	SS	Fecha	27/07/2018
Revisó	JM	Fecha	28/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Juan Aldana - Gerente Comercial**

**3. ¿Cuál es el rol de la Gerencia Comercial con respecto a la gestión de cuentas de dudosa recuperación?**

Con respecto a las cuentas de dudosa recuperación resultante de crédito otorgado el Gerente Comercial indicó que cuando recibe la solicitud de parte del Jefe de Cobros para gestionar la recuperación en ocasiones se comunica con el cliente o el intermediario para realizar el cobro, sin embargo, cuando esto no resulta entonces le comunica al Jefe de Cobros que realice lo que proceda.

El Gerente Comercial manifestó que tiene conocimiento que de parte de la Gerencia Financiera fue girada la instrucción de que el plazo para otorgar crédito sea de 30 a 45 días, sin embargo eso no se cumple ni tampoco conoce de sanciones administrativas por su incumplimiento.

Firma: 

Nombre: Juan Aldana

**Nota:** se verificaron todas las respuestas proporcionadas por el Gerente Comercial de la aseguradora.



**Seguros Protección, S.A.**

		C-3 1/2	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	27/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	28/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Luz Menchú - Gerente Financiera**

**1. ¿Cómo es el proceso de gestión de cuentas de dudosa recuperación?**

Con respecto a la gestión de cuentas de dudoso cobro el Gerente Financiero indicó que cada fin de año espera que el Contador General mande un correo preguntando sobre el registro de primas por cobrar que se consideren de dudosa recuperación y permite que sea el Jefe de Cobros quien decida o no declarar la incobrabilidad de las mismas. Únicamente le pide al Jefe de Cobros que cumpla con los requerimientos del Contador general para que el gasto sea deducible del Impuesto Sobre la Renta.

El Gerente Financiero indicó que antes se hacía uso del cobro por medio jurídico; sin embargo, ya no se autoriza ese gasto debido a que considera que el porcentaje de recuperación es bajo.

**2. ¿Quiénes son los cobradores autorizados por la aseguradora?**

El Jefe de Cobros y los intermediarios de seguros, cuando son los responsables del cobro de su cartera según su contrato y cuenten con la autorización de la aseguradora para percibir el pago de prima.



Seguros Protección, S.A.

		C-3 2/2	
Elaboró	SS	Fecha	27/07/2018
Revisó	JM	Fecha	28/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Luz Menchú - Gerente Financiera**

**3. ¿Cuánto tiempo debiera durar la gestión de cobranza de carteras?**

Lo prudente es que al menos dure 6 meses y finalizado ese periodo se inicie con la gestión de cuentas de dudosa recuperación.

**4. ¿Cuáles son los medios con los cuales la aseguradora cuenta para gestionar el cobro de carteras y cuentas de dudosa recuperación?**

Por vía telefónica, por visita presencial, por medios electrónicos, a través del cobro al intermediario.

Firma: 

Nombre: Luz Menchú

**Nota:** se verificaron todas las respuestas proporcionadas por el Gerente Financiero de la aseguradora.



**Seguros Protección, S.A.**

		C-4 1/2	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	29/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	30/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Brayan Castro - Contador General**

**1. ¿Cómo se ejecuta el proceso de contabilización de la cobranza?**

Todos los días se recibe del área de caja el detalle e integración de los medios de pago recibidos, detalle de todos los cobros efectuados por cualquier concepto, facturas emitidas y toda la documentación de las operaciones efectuadas.

El registro contable se efectúa de acuerdo a las instrucciones contenidas en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros -MIC-emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala. Al catálogo contable internamente se le han añadido cuentas contables auxiliares para identificar al mayor detalle posible las cuentas bancarias, cheques rechazados recobrados, ramos de seguros de caución, entre otros.

**2. ¿Cómo se ejecuta la contabilización del crédito otorgado a clientes o intermediarios?**

De acuerdo a las instrucciones contenidas en el MIC, toda prima de seguro que no es cobrada en el mismo mes de su emisión se registra



**Seguros Protección, S.A.**

		C-4 2/2	
<b>Elaboró</b>	SS	<b>Fecha</b>	29/07/2018
<b>Revisó</b>	JM	<b>Fecha</b>	30/07/2018

**Manual de políticas y manual de procedimientos para el área de cobros**  
**Persona que respondió cuestionario: Brayan Castro - Contador General**

automáticamente como una prima por cobrar y permanecerá hasta que sea cobrada o declarada como de dudosa recuperación. En el caso de crédito otorgado a un intermediario, con la constancia emitida por el Jefe de Cobros, Gerente Comercial o Gerente General, se procede a registrar una cuenta por cobrar con cargo al intermediario.

**3. ¿Cómo se ejecuta la contabilización de la gestión de cuentas de dudosa recuperación?**

El método utilizado por la aseguradora es el método indirecto, calculado de acuerdo a las instrucciones establecidas en el MIC para el caso de primas de seguros de caución. Cada fin de año, se procede a consultar al Jefe de Cobros sobre las primas o carteras a registrar como incobrables, en caso recibir alguna notificación se registra conforme lo establecido en el MIC.

Firma: 

Nombre: Brayan Castro

**Nota:** se verificaron todas las respuestas proporcionadas por el Contador General de la aseguradora.

#### **4.8 Manual de políticas para el área de cobros**



**SEGUROS PROTECCIÓN, S.A.**

**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE COBROS**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2018**

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Introducción	111
Objetivos	112
Campo de aplicación	112
Organigrama organizacional	113
Política de cobranza de primas por cobrar	114
Política de otorgamiento de crédito a cartera de intermediarios y clientes	120
Política de gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación	123
Modelo de bitácora de cobros electrónica	127
Instrucciones de llenado de bitácora de cobros electrónica	128
Modelo de talonario de envío	129
Instrucciones de llenado de talonario de envío	130
Modelo de solicitud de crédito	131
Instrucciones de llenado de solicitud de crédito	132

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual ha sido elaborado para servir de orientación y fuente de consulta para el desarrollo de las operaciones de cobranza, otorgamiento de crédito y gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación.

En primera instancia se presenta una breve descripción de los objetivos que la Administración busca cumplir a través del presente manual así como una delimitación de su alcance, la responsabilidad del personal para su cumplimiento y la estructura organizacional de la entidad.

La declaración de políticas aborda materia de cobranza de primas por cobrar así como un adecuado otorgamiento de crédito determinado de acuerdo a la naturaleza de la relación comercial y una gestión de cuentas de dudosa recuperación.

También se presentan los formularios utilizados en los procedimientos así como el instructivo de llenado para una orientación del lector y usuario.

## **OBJETIVOS**

El objetivo general del presente manual es proporcionar una serie de instrucciones y reglas que promuevan la eficiencia y eficacia de la cobranza, otorgamiento de crédito y gestión de las cuentas de dudosa recuperación.

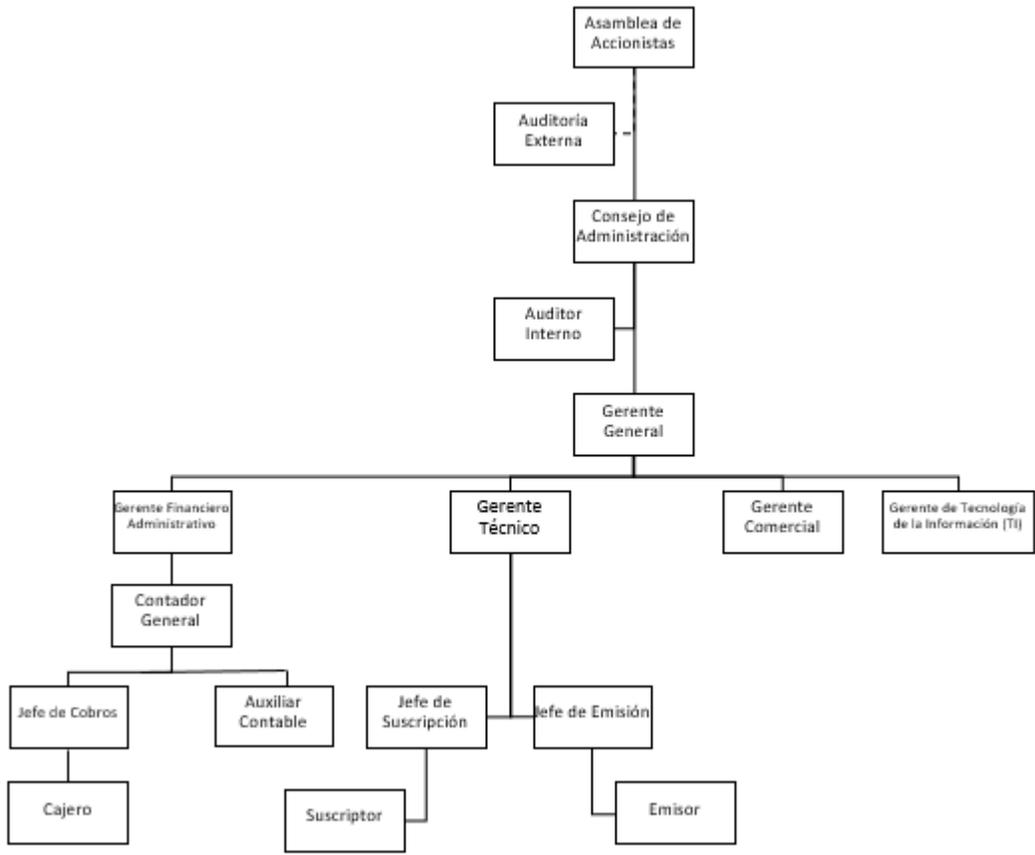
Los objetivos específicos del presente manual son los siguientes:

- a) Detallar políticas para el área de cobros.
  
- b) Delimitar las atribuciones y responsabilidades relacionadas a la cobranza, crédito y gestión de cuentas de dudosa recuperación.

## **CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente manual desarrolla únicamente las políticas requeridas para la cobranza, otorgamiento de crédito y la gestión de cuentas de dudosa recuperación.

**ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL DE SEGUROS PROTECCIÓN, S.A.**



	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 1/19</b>	

## Política de cobranza de primas por cobrar

### Clasificación de la cartera de primas por cobrar

1. La cartera de primas por cobrar se clasifica de la siguiente manera:
  - a) Por cliente, sin importar su canal de comercialización.
  - b) Por intermediario, en base al código del intermediario de seguros.
  - c) Por su antigüedad de saldos a partir de la fecha de emisión del seguro, bajo el siguiente esquema:
    - Al día: con 0 días de morosidad.
    - A 30 días: con 1 a 30 días de morosidad.
    - A 60 días: con 31 a 60 días de morosidad.
    - A 90 días: con 61 a 90 días de morosidad.
    - A más de 90 días de morosidad.
2. Los tipos de clasificación de cartera de primas por cobrar podrán combinarse entre sí para facilitar la gestión de cobro, análisis de crédito y gestión de cuentas de dudosa recuperación.

<b>Versión</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
01	Monroy & Asociados, S.C.	Jefe de Cobros	Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 2/19</b>	

### **Gestión de cobranza**

3. Los cobradores autorizados son los siguientes:
  - a) Área de cobros, representado por el Jefe de cobros.
  - b) Intermediarios, cuando sean los responsables del cobro de su cartera según su contrato. Deben contar con la autorización contractual de la aseguradora para percibir el pago de prima.
4. Se debe consignar el código del intermediario o la palabra “oficina” durante la emisión de la póliza.
5. La gestión de cobranza se debe iniciar cuando finalice el plazo de crédito otorgado según las “Políticas de otorgamiento de créditos” o en todo caso, después de haber sido emitido el seguro.
6. La gestión de cobranza debe durar seis meses. Finalizado ese periodo se debe observar las “Políticas de gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación”.
7. Los medios autorizados para la gestión de cobro son los siguientes:

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 3/19</b>	

- a) Por vía telefónica, con un registro por medio del formato de bitácora electrónica (Formato No. 1);
- b) Por visita, con un registro por medio de talonario de envío (Formato No. 2) que podrá ser firmado por un tercero que se encuentre en la dirección y que exprese conocer al deudor, y debe archivar por 4 años.
- c) Por medios electrónicos, ya sea correo electrónico u otro medio electrónico que permita su almacenamiento digital por al menos 4 años.
- d) A través del cobro al intermediario, por medio de vía telefónica y por medios electrónicos, cumpliendo con los requerimientos de cada gestión.

### **Medios de pago**

8. Los medios de pago aceptados para el cobro de la cartera de primas por cobrar son los siguientes:
  - a) Efectivo y equivalentes:
    - Efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito, constancia de depósito bancario y cualquier otro equivalente a efectivo.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 4/19</b>	

- Para pagos en moneda extranjera el Cajero debe aplicar el tipo de cambio del día establecido por el Banco de Guatemala.
  - Cheques emitidos únicamente a nombre de “Seguros Protección, S.A.”.
  - Cheques prefechados únicamente bajo la autorización por escrito del Jefe de cobros.
  - Constancia de depósito bancario en su original, duplicado o escáner, confirmada a través de la banca electrónica por el Jefe de Cobros.
- b) Primas en depósito:
- Recibos de primas en depósito vigentes en la base de datos del sistema.
  - Las primas en depósitos serán aplicadas de oficio por el Jefe de Cobros.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 5/19</b>	

c) Notas de crédito y/o abono:

- Validas únicamente si cuentan con el respectivo sello o firma de recepción del cliente o intermediario.
- Las notas de crédito y abono serán aplicadas de oficio por el Jefe de Cobros.

#### **Documentación de respaldo**

9. La siguiente documentación respalda las gestiones de cobro realizadas:

- a) Requerimientos de cobro, impresos o en formato electrónico PDF.
- b) Estados de cuenta elaborados en hoja electrónica Excel, con información obtenida del sistema.
- c) Estados de cuenta impresos generados por el sistema.
- d) Correos electrónicos, notas de envió, impresión de registros de bitácoras de llamadas.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 6/19</b>	

### **Contabilización**

10. Diariamente el Cajero deberá trasladar al Departamento de Contabilidad un resumen de las transacciones de cobro junto con la documentación de respaldo.
  
11. La contabilización de las operaciones de cobranza se realizara conforme las instrucciones establecidas en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

### **Auditoría Interna**

7. Conforme al plan de auditoría interna aprobado por el Consejo de Administración, el auditor interno realizara pruebas de auditoría a las operaciones de cobranza.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 7/19</b>	

### **Política de otorgamiento de crédito a cartera de intermediarios y clientes**

1. Los plazos y límites de crédito son los siguientes:
  - Crédito a 30 días, para primas mayores a Q 20,000.00 hasta Q 50,000.00.
  - Crédito a 60 días, para primas mayores a Q 50,000.00 hasta Q 150,000.00.
  - Crédito a 90 días, para primas mayores a Q 150,000.00 hasta Q 500,000.00.
  - Crédito a más de 90 días hasta un máximo de 120 días, para primas mayores a Q. 500,000.00.
  
2. Las primas mínimas hasta por un valor de Q 10,000.00 no aplican para solicitud de crédito.
  
3. Los clientes nuevos o no recurrentes no aplican para solicitud de crédito.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 8/19</b>	

4. La cartera de intermediarios nuevos o no recurrentes no aplican para solicitud de crédito.
5. El Gerente Comercial debe establecer y/o actualizar el límite de crédito para cada intermediario a más tardar en el mes de diciembre de cada año.
6. El límite de crédito anual para la cartera de cada intermediario ascenderá a la prima efectivamente cobrada de los seguros suscritos bajo su intervención durante el periodo de enero a noviembre de cada año.
7. El límite de crédito para cada intermediario podrá modificarse en el transcurso del año, tomando en cuenta su producción y las primas efectivamente cobradas, debiendo quedar constancias por escrito de la aprobación del Gerente Comercial.
8. Para que un cliente tenga derecho a crédito debe cumplir con los siguientes requisitos:
  - Ser un cliente recurrente.
  - Contar con un historial de pagos al día.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 9/19</b>	

9. El límite de crédito por cliente ascenderá a la prima pagada durante un semestre y estará sujeto a los plazos establecidos por monto. Autorizar un exceso del límite corresponderá únicamente a Gerencia General.
  
10. La autorización de crédito para clientes deberá ser aprobada por el Jefe de Cobros por medio del formato de solicitud de crédito (Formato No. 3).

### **Contabilización**

11. La contabilización de las operaciones de crédito de todo tipo se realizaran conforme las instrucciones establecidas en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

### **Auditoría Interna**

12. Conforme al plan de auditoría interna aprobado por el Consejo de Administración, el auditor interno realizara pruebas de auditoría a las operaciones de otorgamiento de crédito a clientes e intermediarios.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 10/19</b>	

### **Política de gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación**

1. El método adoptado para el reconocimiento de gasto por cuentas incobrables relacionado a primas por cobrar es el método directo.
2. Una prima por cobrar es de dudosa recuperación, seis meses después de haber iniciado la gestión de cobranza por parte del área de cobros sin haber obtenido algún tipo de resultado.
3. El Jefe de cobros llevara la integración de primas de dudosa recuperación y que de acuerdo a su criterio necesiten del servicio de cobranza especializada.
4. Se utilizará el servicio de cobranza especializada, un máximo de seis meses, únicamente para aquellas primas por cobrar que sean de un mismo cliente y que en conjunto superen los veinticinco mil quetzales (Q 25,000.00), solicitando un resumen o detalle de los servicios prestados durante su gestión.
5. La contratación del servicio de cobranza especializada deberá contar con la autorización de la Gerencia Financiera.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 11/19</b>	

6. Las primas por cobrar declaradas como de dudosa recuperación que no apliquen para el servicio de cobranza especializada deben continuar bajo la gestión de cobro normal, hasta el término de un año.
  
7. Una prima por cobrar es incobrable en los siguientes casos:
  - Fallecimiento comprobable del deudor.
  
  - Quiebra o alguna forma de insolvencia comprobable del deudor.
  
8. Una prima por cobrar es incobrable si seis meses después de declarada como de dudosa recuperación:
  - No se ha logrado obtener comunicación con el deudor.
  
  - No se ha logrado obtener un convenio de pago.
  
  - No se ha logrado una recuperación por medio del servicio especializado de cobranza.

<b>Versión</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
01	Monroy & Asociados, S.C.	Jefe de Cobros	Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 12/19</b>	

9. La solicitud para declarar cuentas incobrables debe contar con la siguiente documentación:
- Bitácora de llamadas.
  - Correos electrónicos.
  - Notas de envío.
  - Requerimientos de cobro.
10. La solicitud de registro de cuentas incobrables debe contar con la autorización del Gerente Financiero.
11. Se debe llevar una integración de todas aquellas primas declaradas como incobrables incluyendo el cliente y número de póliza como mínimo.
12. Al darse un crédito recuperado, se debe notificar a Gerencia Financiera y al Departamento de Contabilidad para los registros correspondientes.
13. En caso se declare como incobrable alguna prima por cobrar que forme parte de la cartera de intermediario, se penalizará al agente con una reducción del 0.25% de su porcentaje de sobrecomisión.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 13/19</b>	

### **Contabilización**

12. La contabilización de las primas por cobrar de dudosa recuperación se realizarán conforme las instrucciones establecidas en el Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

### **Auditoría Interna**

13. Conforme al plan de auditoría interna aprobado por el Consejo de Administración, el auditor interno realizará pruebas de auditoría a las operaciones de primas de dudosa recuperación.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
<b>Página: 14/19</b>	

### Formato No. 1 Bitácora de cobros electrónica

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de Cobros**



### Bitácora de cobros electrónica

<b>Datos generales</b>			
Nombre:		Código de cliente:	
No. de póliza		Prima adeudada:	
Requerimiento:		Teléfono:	
Correo electrónico:		Intermediario:	

<b>Datos de llamadas</b>			
Fecha de última llamada:		Fecha de llamada:	
Duración de la llamada:		Hora:	
Resultados:			
Observaciones:			

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
	<b>Página: 15/19</b>

### Instrucciones de llenado de bitácora de cobros electrónica

Contenido	Descripción
Nombre	Ingresar el nombre del cliente según el sistema
Código de cliente	Ingresar el código de cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Ingresar el número de póliza cobrada
Prima adeudada	Ingresar el valor de la prima
Requerimiento	Ingresar el número de requerimiento de cobro
Teléfono	Ingresar el teléfono al cual se está llamando
Correo electrónico	Ingresar el correo electrónico de contacto
Intermediario	Ingresar el código y nombre del intermediario
Fecha de última llamada	Fecha de la última gestión de cobro
Fecha de llamada	Fecha de la nueva gestión de cobro
Duración de llamada	Duración en minutos y segundos de la llamada
Hora	Hora de la llamada
Resultados	Ingresar los resultados de la gestión de cobro
Observaciones	Detallar información complementaria

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>		
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>		
	<b>Página: 16/19</b>		

### Formato No. 2 Talonario de envío

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de cobros**



#### Talonario de envío

<b>Datos generales</b>			
Nombre:		Código de cliente:	
No. de póliza		Prima adeudada:	
Requerimiento:		Teléfono:	
Correo electrónico:		Intermediario:	

<b>Datos de cobro</b>			
Fecha de visita:		Hora:	
Medio de pago recibido:			
Visitador:			
Firma del cliente/intermediario:			
Observaciones:			
No. de talonario:			

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
	<b>Página: 17/19</b>

### Instrucciones de llenado de talonario de envío

Contenido	Descripción
Nombre	Ingresar el nombre del cliente según el sistema
Código de cliente	Ingresar el código de cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Ingresar el número de póliza cobrada
Prima adeudada	Ingresar el valor de la prima
Requerimiento	Ingresar el número de requerimiento de cobro
Teléfono	Ingresar el teléfono al cual se está llamando
Correo electrónico	Ingresar el correo electrónico de contacto
Intermediario	Ingresar el código y nombre del intermediario
Fecha de visita	Fecha de la visita
Hora	Hora de la visita
Medio de pago recibido	Tipo de pago recibido y valor
Visitador	Nombre y firma de quien hizo la visita
Firma del cliente/intermediario	Firma que da fe del pago realizado.
Observaciones	Comentarios e información adicional
No. de talonario	Número correlativo de control

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
	<b>Página: 18/19</b>

### Formato No. 3 Solicitud de crédito

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de cobros**



#### Solicitud de crédito

Fecha:	
Código de cliente:	
No. de póliza:	
Plazo solicitado:	
Intermediario:	

#### Análisis de solicitud de crédito (uso exclusivo de cobros)

Criterio	Si	No	Comentarios
¿Es prima mínima hasta Q10,000.00?			
¿Es cliente nuevo?			
¿Es cliente recurrente?			
¿Tiene buen historial de pago?			

**Plazo y monto autorizado:** \_\_\_\_\_

**No califica:** \_\_\_\_\_

**Firma Vo. Bo.** \_\_\_\_\_

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de políticas para el área de cobros</b>
	<b>Página: 19/19</b>

### Instrucciones de llenado de solicitud de crédito

<b>Contenido</b>	<b>Descripción</b>
Fecha	Fecha de la solicitud
Código de cliente	Código del cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Póliza por la cual solicita crédito
Plazo solicitado	Plazo solicitado para pagar
Intermediario	Nombre y código del intermediario
Empleado que atendió al cliente	Nombre del empleado que solicita el crédito en nombre del cliente
¿Es prima mínima hasta Q10,000.00?	Prima mínima hasta Q10,000.00 no tiene derecho a crédito
¿Es cliente nuevo?	Clientes nuevos no tiene derecho a crédito
¿Es cliente recurrente?	Clientes no recurrentes no tienen derecho a crédito
¿Tiene buen historial de pago?	Si o no en base al historial de pagos reflejado en el estado de cuenta histórico del cliente
Plazo y monto autorizado	Plazo y monto autorizado según políticas vigentes, ya sea por Jefe de Cobros o Gerente General
No califica	Indicar la razón por la que no califica

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

#### **4.9 Manual de procedimientos para el área de cobros**



**SEGUROS PROTECCIÓN, S.A.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE COBROS**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2018**

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Introducción	135
Objetivos	136
Campo de aplicación	136
Simbología	137
Organigrama organizacional	138
Procedimiento para cobranza de primas por cobrar a clientes	139
Procedimiento para cobranza de cartera de primas por cobrar a través de los intermediarios	145
Modelo de bitácora de cobros electrónica	151
Instrucciones de llenado de bitácora de cobros electrónica	152
Modelo de talonario de envío	153
Instrucciones de llenado de talonario de envío	154
Procedimiento para otorgar crédito a cartera de intermediarios	155
Procedimiento para otorgar crédito a clientes	157
Modelo de formulario de solicitud de crédito	160
Instrucciones de llenado de formulario de solicitud de crédito	161
Procedimiento para la gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación	162

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual ha sido elaborado para servir de orientación y fuente de consulta para el desarrollo de las operaciones de cobranza, otorgamiento de crédito y gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación.

En primera instancia se presenta una breve descripción de los objetivos que la Administración busca cumplir a través del presente manual así como una delimitación de su alcance, la responsabilidad del personal para su cumplimiento y la estructura organizacional de la entidad.

En segunda instancia, se presenta una descripción de los principales procedimientos así como una descripción ordenada, secuencial y detallada a través de los respectivos flujogramas.

Como parte final del manual se presentan los formularios utilizados en los procedimientos así como el instructivo de llenado para la orientación del lector y usuario.

## **OBJETIVOS**

El objetivo general del presente manual es proporcionar una serie de procedimientos que promuevan la eficiencia y eficacia en la actividad de cobranza, otorgamiento de crédito y gestión de las cuentas de dudosa recuperación.

Los objetivos específicos del presente manual son los siguientes:

- c) Detallar procedimientos para cada una de las principales actividades del área de cobros.
- d) Proporcionar una representación gráfica de los procedimientos para su rápida comprensión por parte del personal involucrado.
- e) Delimitar las atribuciones y responsabilidades relacionadas a la cobranza, crédito y gestión de cuentas de dudosa recuperación.

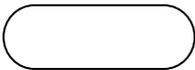
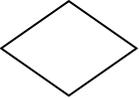
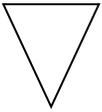
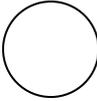
## **CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente manual desarrolla únicamente los procedimientos requeridos para la cobranza, otorgamiento de crédito y la gestión de cuentas de dudosa recuperación.

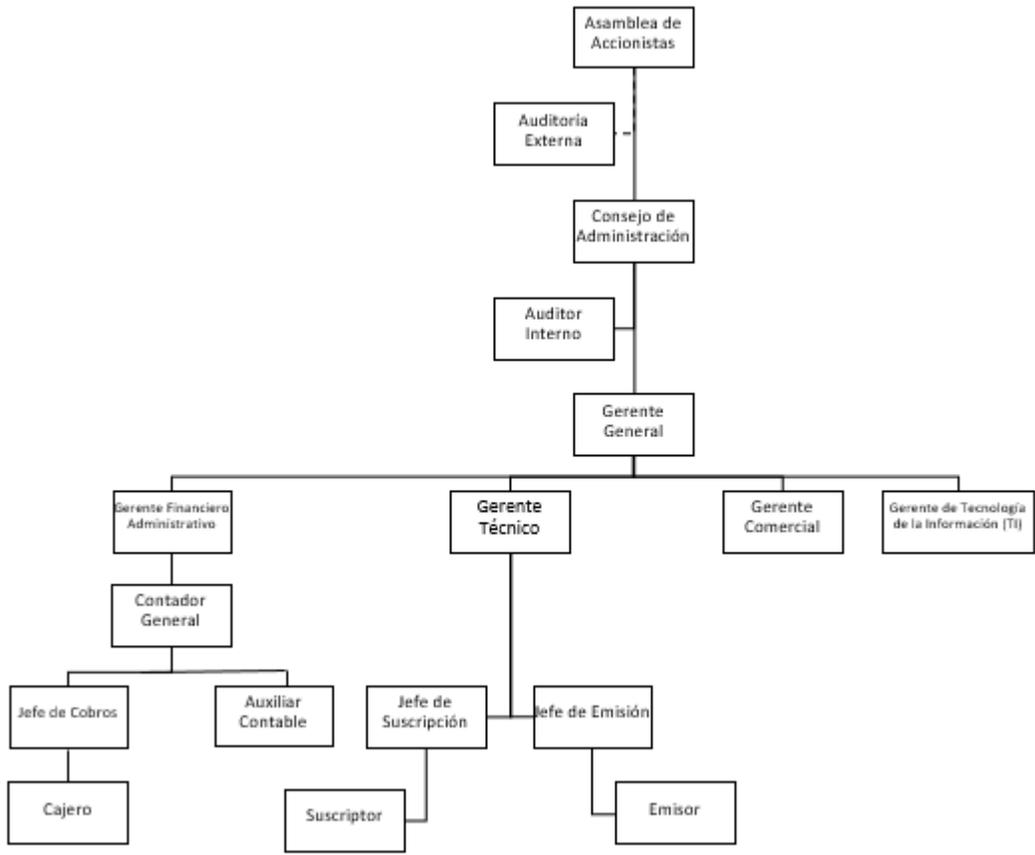
## SIMBOLOGÍA

Los símbolos utilizados para la preparación de los diagramas de flujo en el presente manual son los siguientes:

### Símbolos de la norma ANSI para elaborar diagramas de flujo (diagramación administrativa)

Símbolo	Significado	Aplicación
	Inicio o término	Indica el principio o fin del procedimiento.
	Actividad	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica la toma de una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo	Indica el almacenamiento de un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja.
	Conector	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.

**ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL DE SEGUROS PROTECCIÓN, S.A.**



	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 1/28</b>	

### Procedimiento para cobranza de primas por cobrar a clientes

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Cobros	Genera reporte de primas por cobrar	Genera el reporte electrónico llamado "Reporte de primas por cobrar por antigüedad de saldos".
2	Jefe de Cobros	Obtiene saldo adeudado por cliente	Ordena la información y la clasifica para obtener el saldo adeudado por cliente.
3	Jefe de Cobros	Determina las primas morosas a cobrar	Determina el saldo adeudado y lo clasifica de acuerdo a su morosidad para enfocarse en el cobro de la prima cuyo crédito ya venció.
4	Jefe de Cobros	Genera requerimientos de cobros de primas morosas	Identifica a los clientes a quienes se les realizará cobro, genera los requerimientos de cobro en formato PDF.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 2/28</b>	

### Procedimiento para cobranza de primas por cobrar a clientes

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
5	Jefe de Cobros	Realiza cobro a clientes	Envía un correo electrónico al cliente adjuntando los requerimientos de cobro e indicando los diversos medios de pago disponibles.
6	Jefe de Cobros	Recepción de medios de pago	Si el cliente se presenta a realizar el pago a Caja se finaliza la gestión de cobro. En caso de que el cliente envíe su comprobante de pago o gire instrucciones, se notifica al Cajero.
7	Cajero	Generación de facturas aplicando pago	Aplica el pago y genera la factura electrónica por cada prima pagada para enviarla al Jefe de cobros. Si existe algún inconveniente lo notifica al Jefe de cobros.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 3/28</b>	

### Procedimiento para cobranza de primas por cobrar a clientes

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
8	Jefe de Cobros	Notificación de inconveniente	De existir algún inconveniente se notifica al cliente para que lo solucione. Resuelto el inconveniente se continúa con el paso No 7. De no existir inconvenientes se continúa con paso No. 9.
9	Jefe de Cobros	Envío de facturas	Envía al cliente las facturas y solicita una confirmación de recibido. Finaliza la gestión de cobro.
10	Jefe de Cobros	Espera de respuesta	Pasados 5 días sin respuesta, se procura una comunicación por medio del teléfono registrado y dejando constancia en la bitácora.

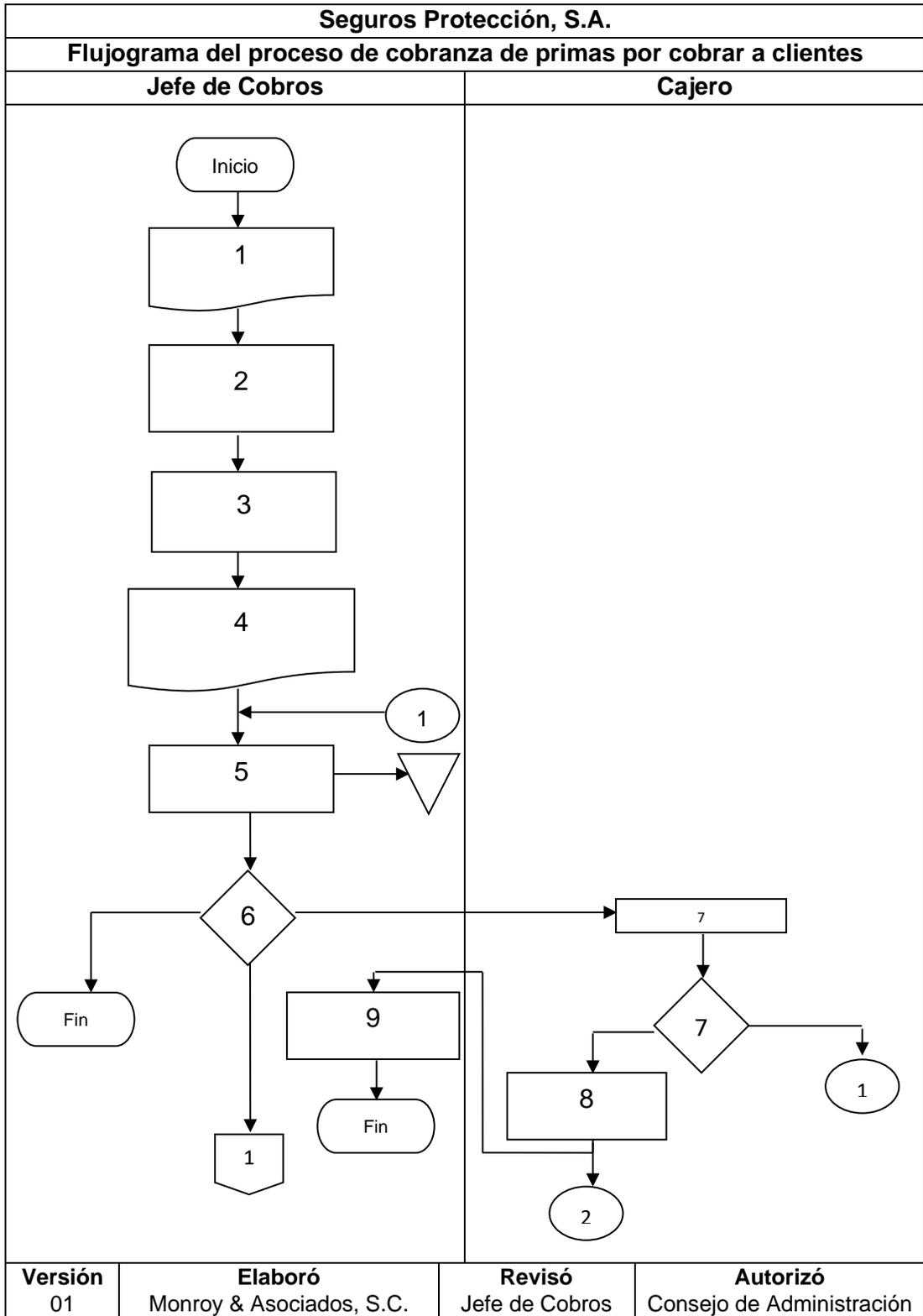
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

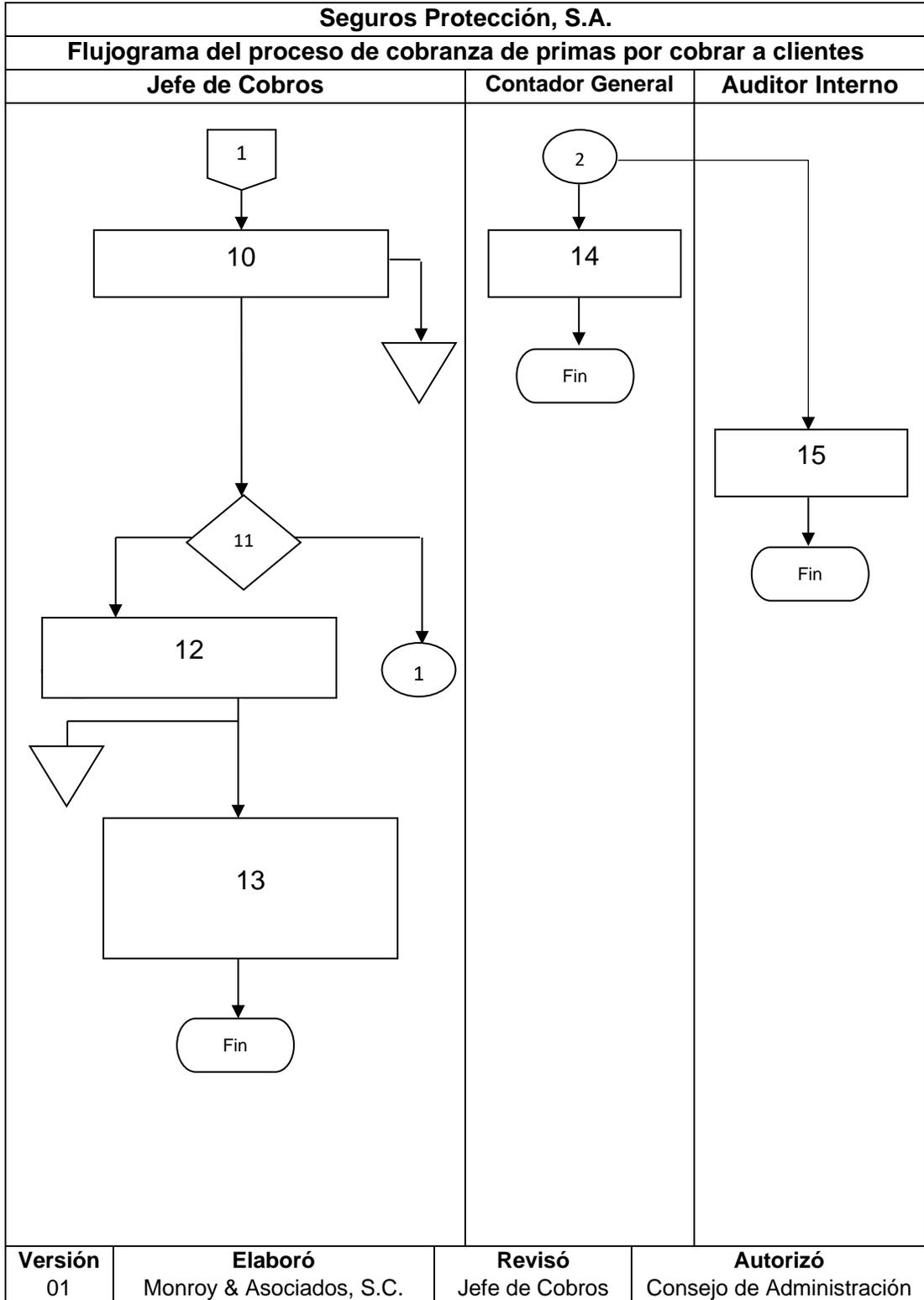
	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 4/28</b>	

### Procedimiento para cobranza de primas por cobrar a clientes

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
11	Jefe de Cobros	Comunicación	Si se logra comunicación se proporciona la información necesaria y se continúa con el procedimiento a partir del paso No. 6.
12	Jefe de Cobros	Seguimiento a cobranza	En caso no se logre una comunicación con el cliente al cabo de 5 días, se repiten los procedimientos del paso No. 5 y del paso No. 10 según corresponda.
13	Jefe de Cobros	Clasificación de prima como de dudosa recuperación	Al cabo de seis meses se inicia el procedimiento de gestión de primas de dudosa recuperación.
14	Contador General	Registro contable	Realiza registro contable de la cobranza de primas. Fin
15	Auditor Interno	Pruebas de auditoría	Realiza pruebas de auditoría a la cobranza de primas. Fin

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--





 <b>SEGUROS PROTECCIÓN</b>	<b>Seguros Protección, S.A.</b>		
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>		
	<b>Página: 7/28</b>		

### Procedimiento para cobranza a través de los intermediarios

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Cobros	Genera reporte de primas por cobrar	Genera el reporte electrónico "Reporte de primas por cobrar por antigüedad de saldos".
2	Jefe de Cobros	Obtiene saldo adeudado por cartera	Ordena la información clasificándola por código de intermediario para obtener el saldo adeudado.
3	Jefe de Cobros	Determina las primas morosas a cobrar	Clasifica el saldo adeudado de acuerdo a su morosidad para enfocarse en el cobro de las primas cuyo periodo de crédito haya vencido.
4	Jefe de Cobros	Prepara detalle de cartera de primas morosas	Prepara un archivo detallando la cartera morosa de cada intermediario.
5	Jefe de Cobros	Requiere pago de los clientes	Envía al intermediario un correo electrónico adjuntando el documento elaborado en el punto 4 y solicita el pago.
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 8/28</b>	

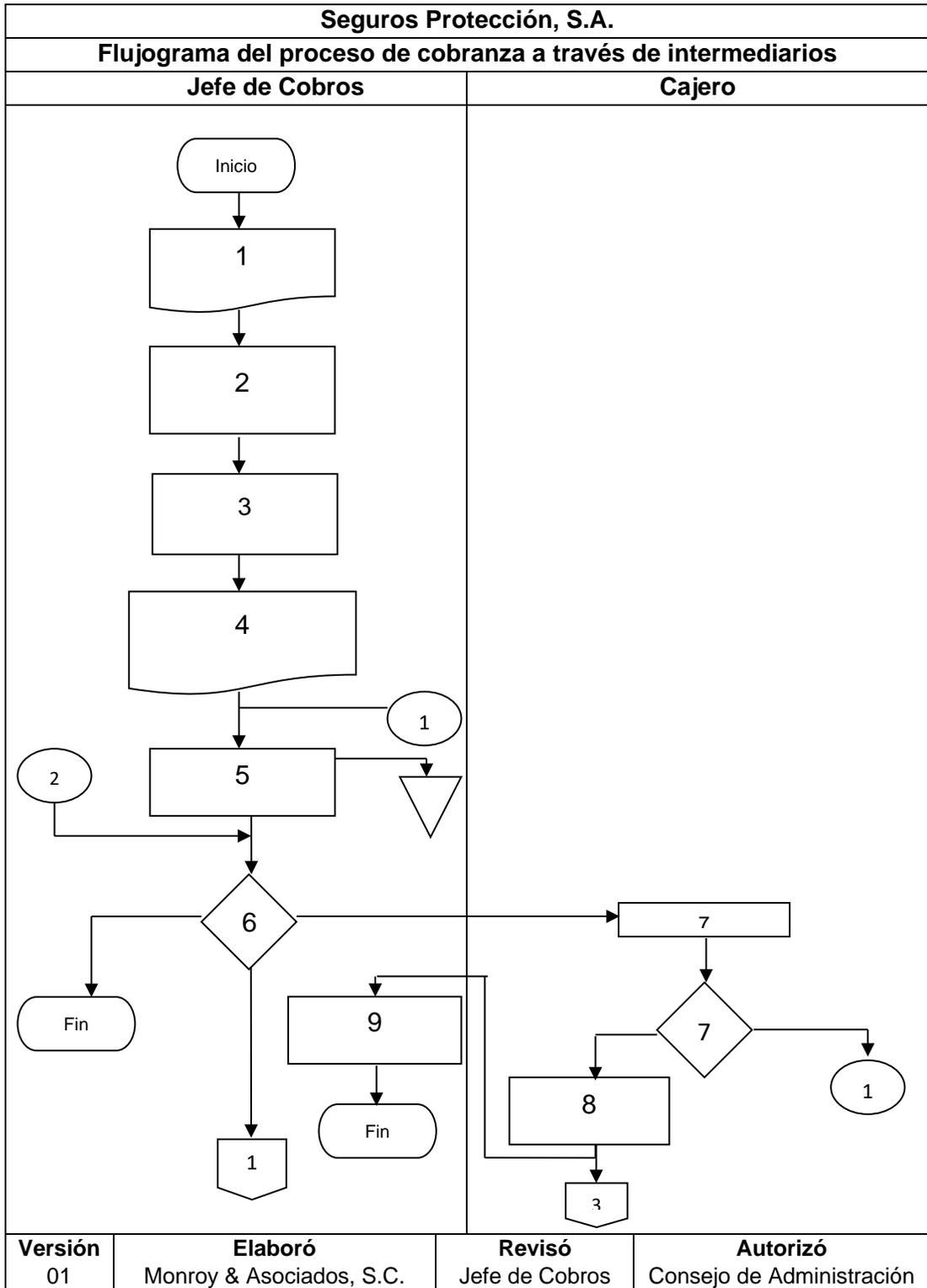
### Procedimiento para cobranza a través de los intermediarios

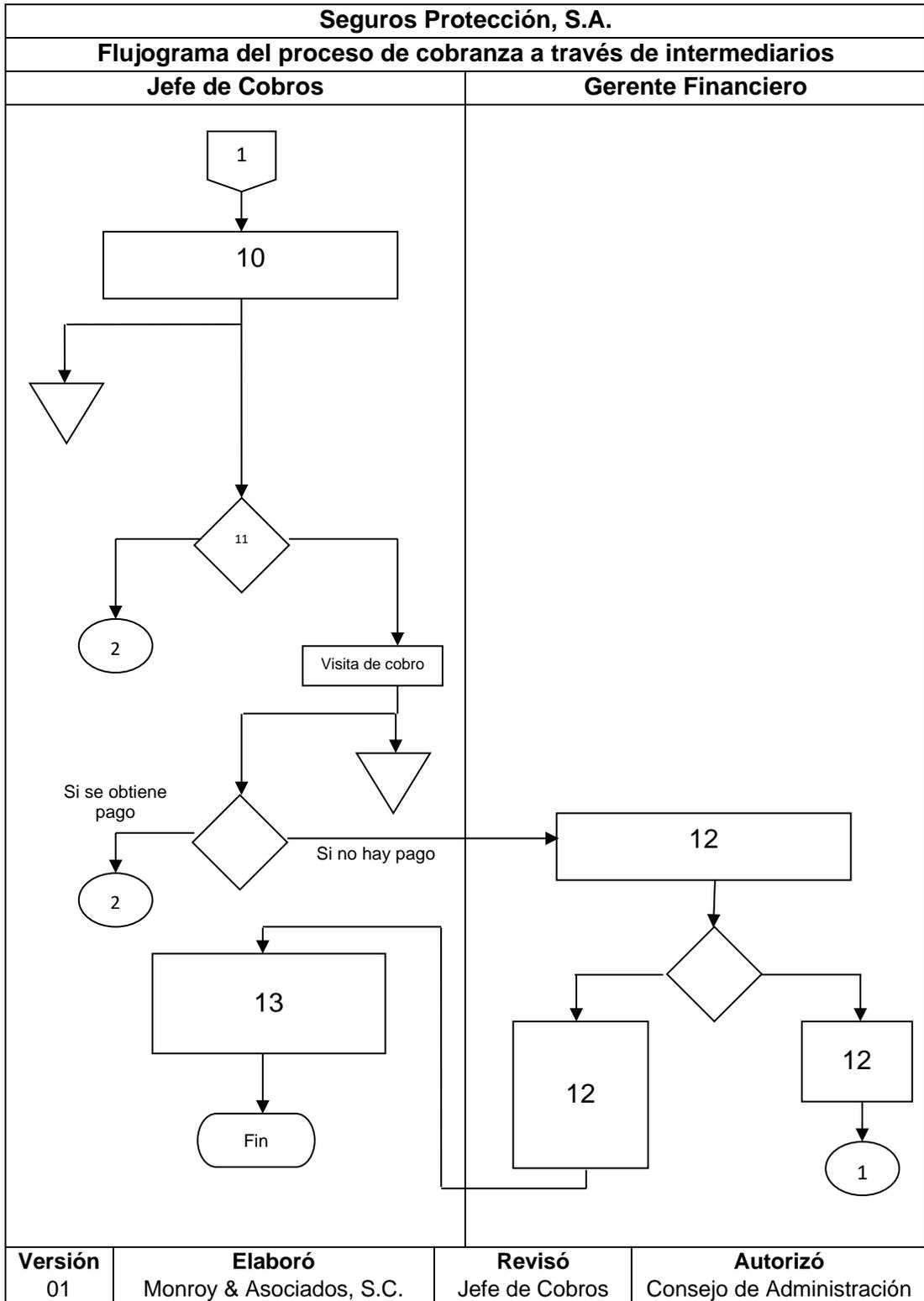
<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
6	Jefe de Cobros	Recepción de medios de pago	Pago finaliza el proceso. Si se recibe otro medio de pago, se realiza una revisión y se trasladan instrucciones al cajero. En caso no se reciba respuesta se continua con el paso No. 10.
7	Cajero	Generación de facturas	Aplica el pago y genera facturas electrónicas para enviarlas al Jefe de cobros. En caso de inconveniente lo notifica al Jefe de cobros.
8	Jefe de Cobros	Notificación de inconveniente	Se notifica inconveniente al intermediario. Solucionado, se continúa con el paso 7, caso contrario el paso 9.
9	Jefe de Cobros	Recepción de medios de pago	Se envía facturas y se solicita una confirmación de recibido, finaliza gestión de cobro.
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración

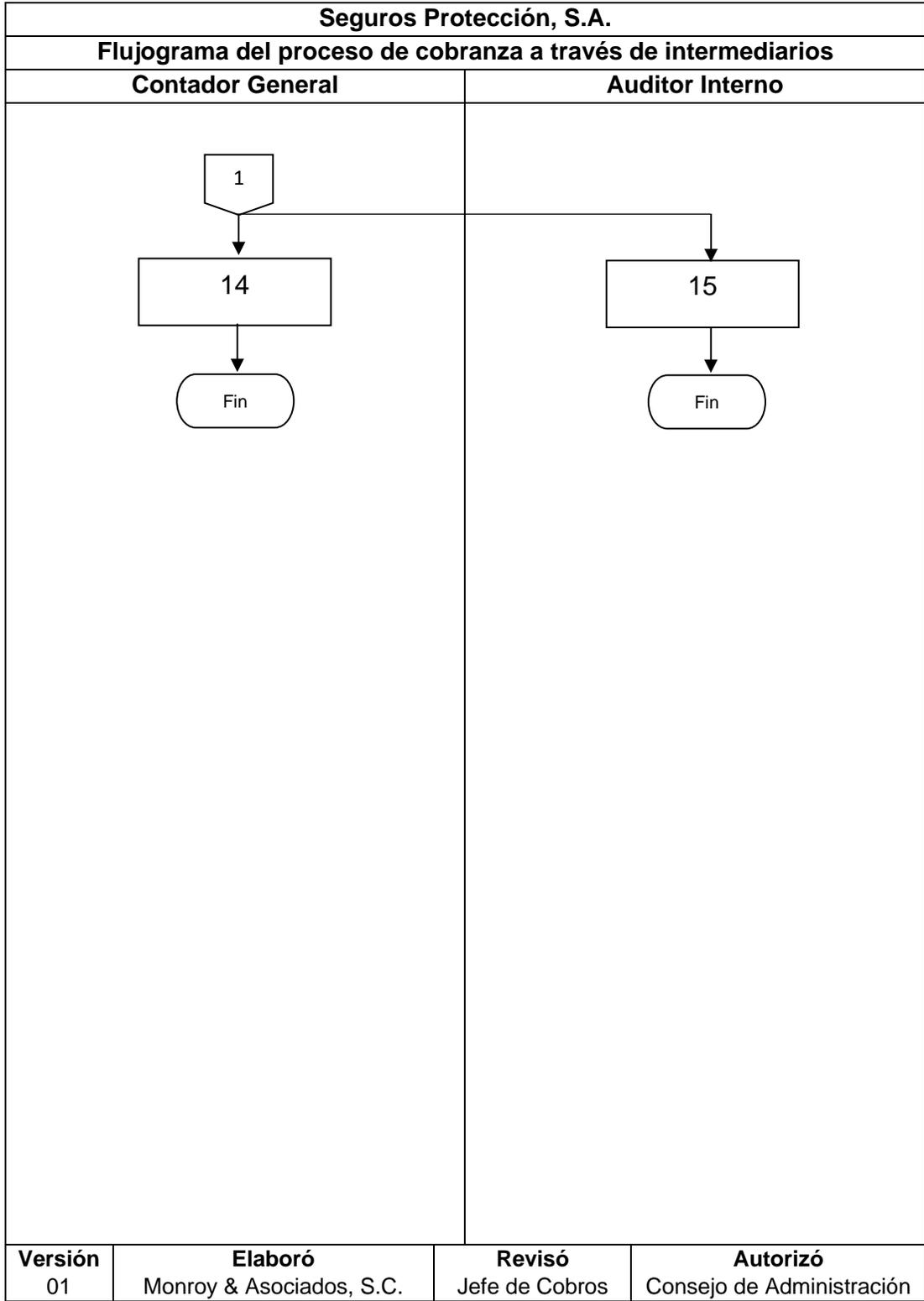
	<b>Seguros Protección, S.A.</b>		
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>		
<b>Página: 9/28</b>			

### Procedimiento para cobranza a través de los intermediarios

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
10	Jefe de Cobros	Comunicación telefónica	En caso de falta de respuesta, se procede a comunicarse vía telefónica utilizando la bitácora.
11	Jefe de Cobros	Espera de pago	Transcurridos seis meses de morosidad, se programa una visita de cobro. Pago finaliza proceso.
12	Gerencia Financiera	Toma de decisión gerencial	Evalúa los resultados obtenidos y decide dar prorroga o iniciar gestión de primas de dudoso cobro.
13	Jefe de Cobros	Notificación al intermediario	Notifica sobre la decisión y cualquier sanción emitida. Finaliza proceso.
14	Contador General	Registro contable	Realiza registro contable de la cobranza de primas. Fin
15	Auditor Interno	Pruebas de auditoría	Realiza pruebas de auditoría. Fin
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración







	<b>Seguros Protección, S.A.</b>		
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>		
	<b>Modelo de bitácora de cobros electrónica</b>		
	<b>Página: 13/28</b>		

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de Cobros**



### Bitácora de cobros electrónica

<b>Datos generales</b>			
Nombre:		Código de cliente:	
No. de póliza		Prima adeudada:	
Requerimiento:		Teléfono:	
Correo electrónico:		Intermediario:	

<b>Datos de llamadas</b>			
Fecha de última llamada:		Fecha de llamada:	
Duración de la llamada:		Hora:	
Resultados:			
Observaciones:			

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Instrucciones de llenado de bitácora de cobros electrónica</b>	
<b>Página: 14/28</b>	

### Instrucciones de llenado de bitácora de cobros

<b>Contenido</b>	<b>Descripción</b>
Nombre	Ingresar el nombre del cliente según el sistema
Código de cliente	Ingresar el código de cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Ingresar el número de póliza cobrada
Prima adeudada	Ingresar el valor de la prima
Requerimiento	Ingresar el número de requerimiento de cobro
Teléfono	Ingresar el teléfono al cual se está llamando
Correo electrónico	Ingresar el correo electrónico de contacto
Intermediario	Ingresar el código y nombre del intermediario
Fecha de última llamada	Fecha de la última gestión de cobro
Fecha de llamada	Fecha de la nueva gestión de cobro
Duración de llamada	Duración en minutos y segundos de la llamada
Hora	Hora de la llamada
Resultados	Ingresar los resultados de la gestión de cobro
Observaciones	Detallar información complementaria

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Modelo de talonario de envío</b>	
<b>Página: 15/28</b>	

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de cobros**



**Talonario de envío**

<b>Datos generales</b>			
Nombre:		Código de cliente:	
No. de póliza		Prima adeudada:	
Requerimiento:		Teléfono:	
Correo electrónico:		Intermediario:	

<b>Datos de cobro</b>			
Fecha de visita:		Hora:	
Medio de pago recibido:			
Visitador:			
Firma del cliente/intermediario:			
Observaciones:			
No. de talonario:			

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Instrucciones de llenado de talonario de envío</b>	
<b>Página: 16/28</b>	

### Instrucciones de llenado de talonario de envío

Contenido	Descripción
Nombre	Ingresar el nombre del cliente según el sistema
Código de cliente	Ingresar el código de cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Ingresar el número de póliza cobrada
Prima adeudada	Ingresar el valor de la prima
Requerimiento	Ingresar el número de requerimiento de cobro
Teléfono	Ingresar el teléfono al cual se está llamando
Correo electrónico	Ingresar el correo electrónico de contacto
Intermediario	Ingresar el código y nombre del intermediario
Fecha de visita	Fecha de la visita
Hora	Hora de la visita
Medio de pago recibido	Tipo de pago recibido y valor
Visitador	Nombre y firma de quien hizo la visita
Firma del cliente/intermediario	Firma que da fe del pago realizado.
Observaciones	Comentarios e información adicional
No. de talonario	Número correlativo de control

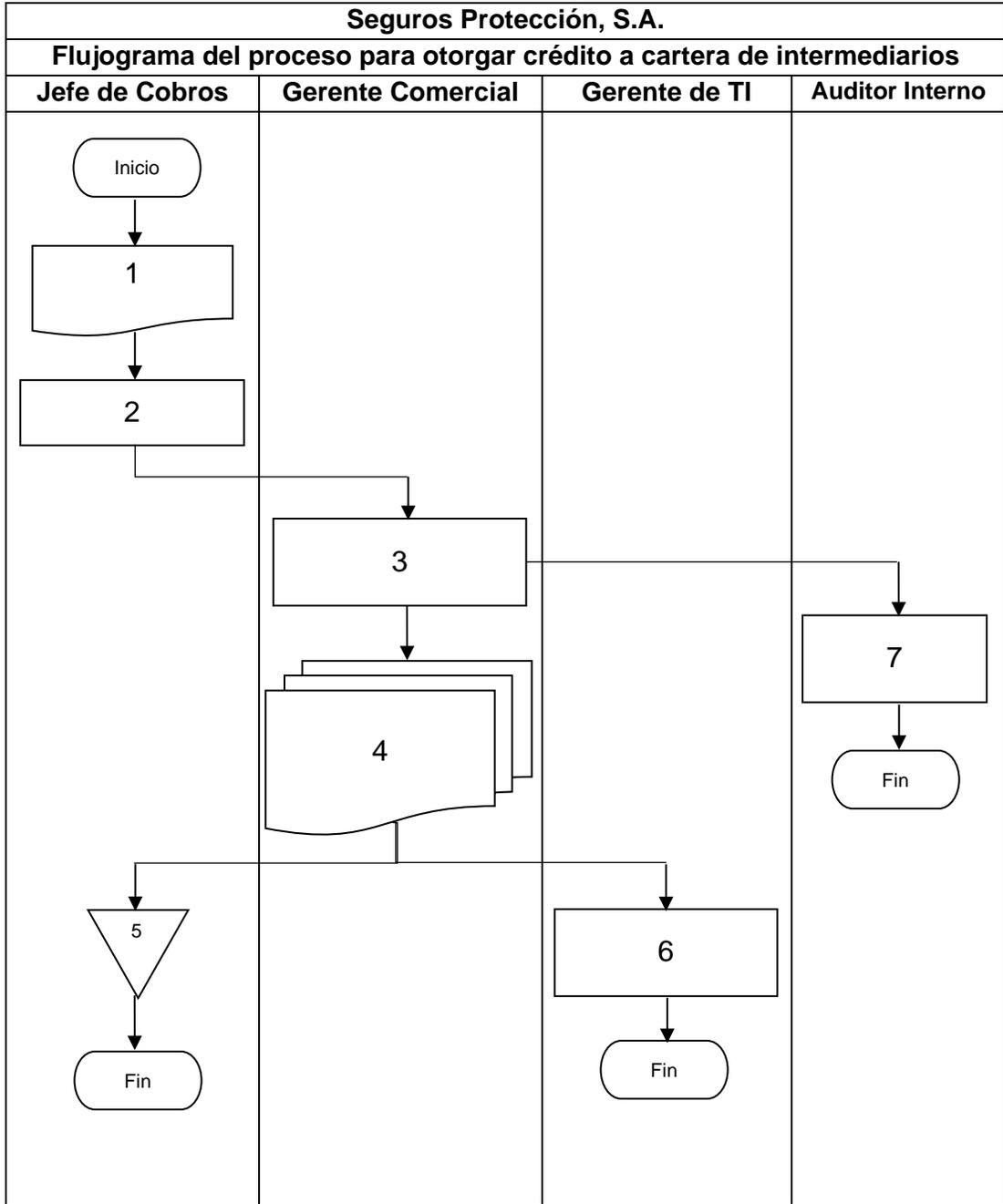
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 17/28</b>	

### Procedimiento para otorgar crédito a cartera de intermediarios

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Cobros	Genera reporte de prima cobrada	Genera el reporte electrónico de prima cobrada correspondiente a clientes de intermediarios.
2	Jefe de Cobros	Traslada reporte	Traslada el reporte al Gerente Comercial.
3	Gerente Comercial	Determinación de límite de crédito	Determina o actualiza el límite de crédito para cada intermediario según las políticas establecidas.
4	Gerente Comercial	Prepara documento de límite de crédito	Traslada al área de cobros y al Departamento de TI los nuevos límites de crédito.
5	Jefe de Cobros	Archiva límites	Recibe límites y los archiva. Fin
6	Gerente de TI	Configura límite de crédito	Configura límite de crédito en el sistema. Fin
7	Auditor Interno	Pruebas de auditoría	Realiza pruebas de auditoría Fin.

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--



<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 19/28</b>	

### Procedimiento para otorgar crédito a clientes

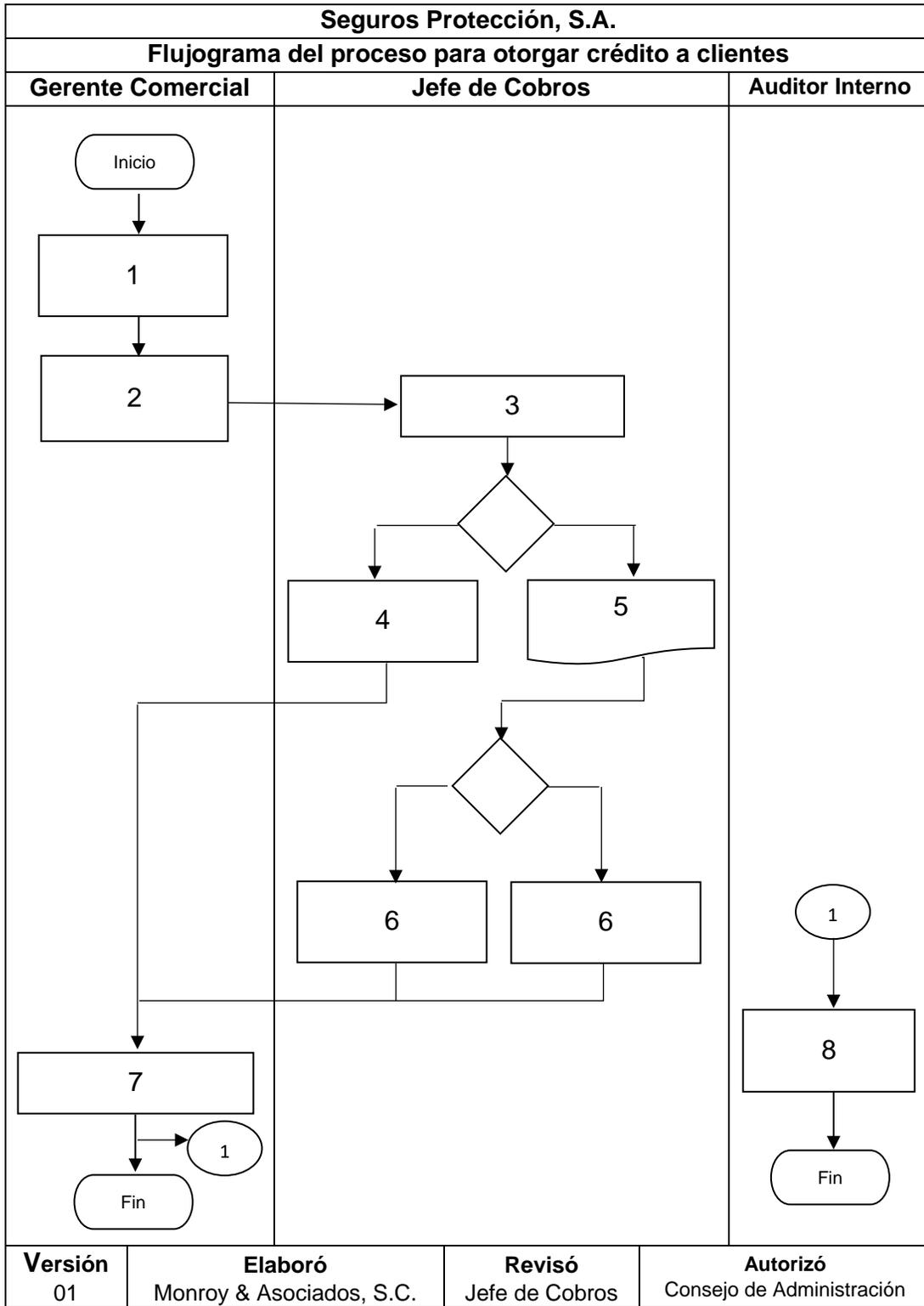
<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Gerencia Comercial	Recepción de solicitud	Recibe la solicitud (ver formato) o propone la opción de crédito al cliente.
2	Gerencia Comercial	Traslado de solicitud	Traslada la solicitud al área de cobros para su análisis.
3	Jefe de Cobros	Verificación de la solicitud	Verifica si el cliente es nuevo, no recurrente o recurrente.
4	Jefe de Cobros	Análisis de la solicitud	Si el cliente es no recurrente o nuevo deniega la solicitud.
5	Jefe de Cobros	Estudio del historial del cliente	Si es recurrente genera un historial de estado de cuenta del cliente y revisa el intervalo de tiempo transcurrido entre cada solicitud de seguro, las fechas de pago y los días de atraso. Analiza la solicitud y la deniega o autoriza en caso proceda, utilizando el área destinada para el efecto en el formato de solicitud de crédito.
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 20/28</b>	

### Procedimiento para otorgar crédito a clientes

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
6	Jefe de Cobros	Notificación de decisión	Notifica de la decisión tomada a la Gerencia Comercial.
7	Gerente Comercial	Recepción de notificación	Notifica al cliente la decisión tomada y finaliza el procedimiento.
8	Auditor Interno	Pruebas de auditoría	Realiza pruebas de auditoría al proceso de otorgar crédito a clientes. Fin

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--



	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Modelo de formulario de solicitud de crédito</b>	
<b>Página: 22/28</b>	

**Seguros Protección, S.A.**

**Área de cobros**



**Solicitud de crédito**

Fecha:	
Código de cliente:	
No. de póliza:	
Plazo solicitado:	
Intermediario:	

**Análisis de solicitud de crédito (uso exclusivo de cobros)**

Criterio	Si	No	Comentarios
¿Es prima mínima hasta Q10,000.00?			
¿Es cliente nuevo?			
¿Es cliente recurrente?			
¿Tiene buen historial de pago?			

**Plazo y monto autorizado:** \_\_\_\_\_

**No califica:** \_\_\_\_\_

**Firma Vo. Bo.** \_\_\_\_\_

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Instrucciones de llenado de formulario de solicitud de crédito</b>	
<b>Página: 23/28</b>	

### Instrucciones de llenado de solicitud de crédito

<b>Contenido</b>	<b>Descripción</b>
Fecha	Fecha de la solicitud
Código de cliente	Código del cliente asignado por el sistema
No. de póliza	Póliza por la cual solicita crédito
Plazo solicitado	Plazo solicitado para pagar
Intermediario	Nombre y código del intermediario
Empleado que atendió al cliente	Nombre del empleado que solicita el crédito en nombre del cliente
¿Es prima mínima hasta Q10,000.00?	Prima mínima hasta Q10,000.00 no tiene derecho a crédito
¿Es cliente nuevo?	Clientes nuevos no tiene derecho a crédito
¿Es cliente recurrente?	Clientes no recurrentes no tienen derecho a crédito
¿Tiene buen historial de pago?	Si o no en base al historial de pagos reflejado en el estado de cuenta histórico del cliente
Plazo y monto autorizado	Plazo y monto autorizado según políticas vigentes, ya sea por Jefe de Cobros o Gerente General
No califica	Indicar la razón por la que no califica

<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración
----------------------	--	---------------------------------	--



**Seguros Protección, S.A.**

**Manual de procedimientos para el área de cobros**

**Página: 24/28**

**Procedimiento para la gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación**

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
1	Jefe de Cobros	Preparación de información de primas de dudosa recuperación	Prepara una integración con las primas que aplican para el servicio de cobranza especializada.
2	Gerente Financiero	Análisis de casos	Analiza cada caso y autoriza su cobranza por medio especializado. Si no autoriza se continúa con el proceso de normal de cobro.
3	Jefe de Cobros	Autorización de cobranza especializada	Se comunica con el servicio de cobranza especializada y proporciona toda la información requerida.
4	Jefe de Cobros	Espera de informe y resultados de cobranza	Si el servicio de cobro logra la recuperación se solicita un informe y el traslado de los fondos para aplicarlos en la caja de la compañía. Fin
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 25/28</b>	

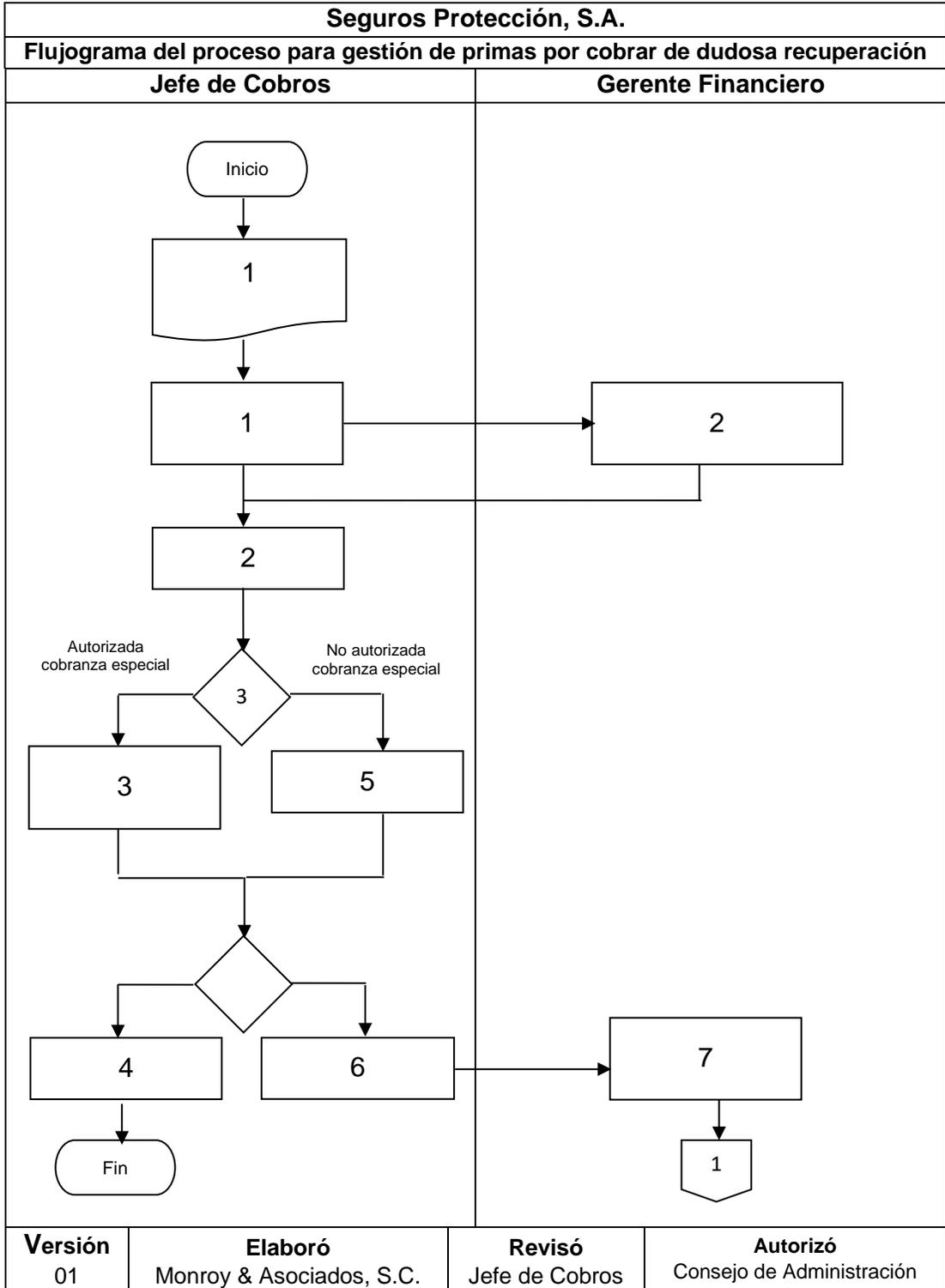
**Procedimiento para la gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación**

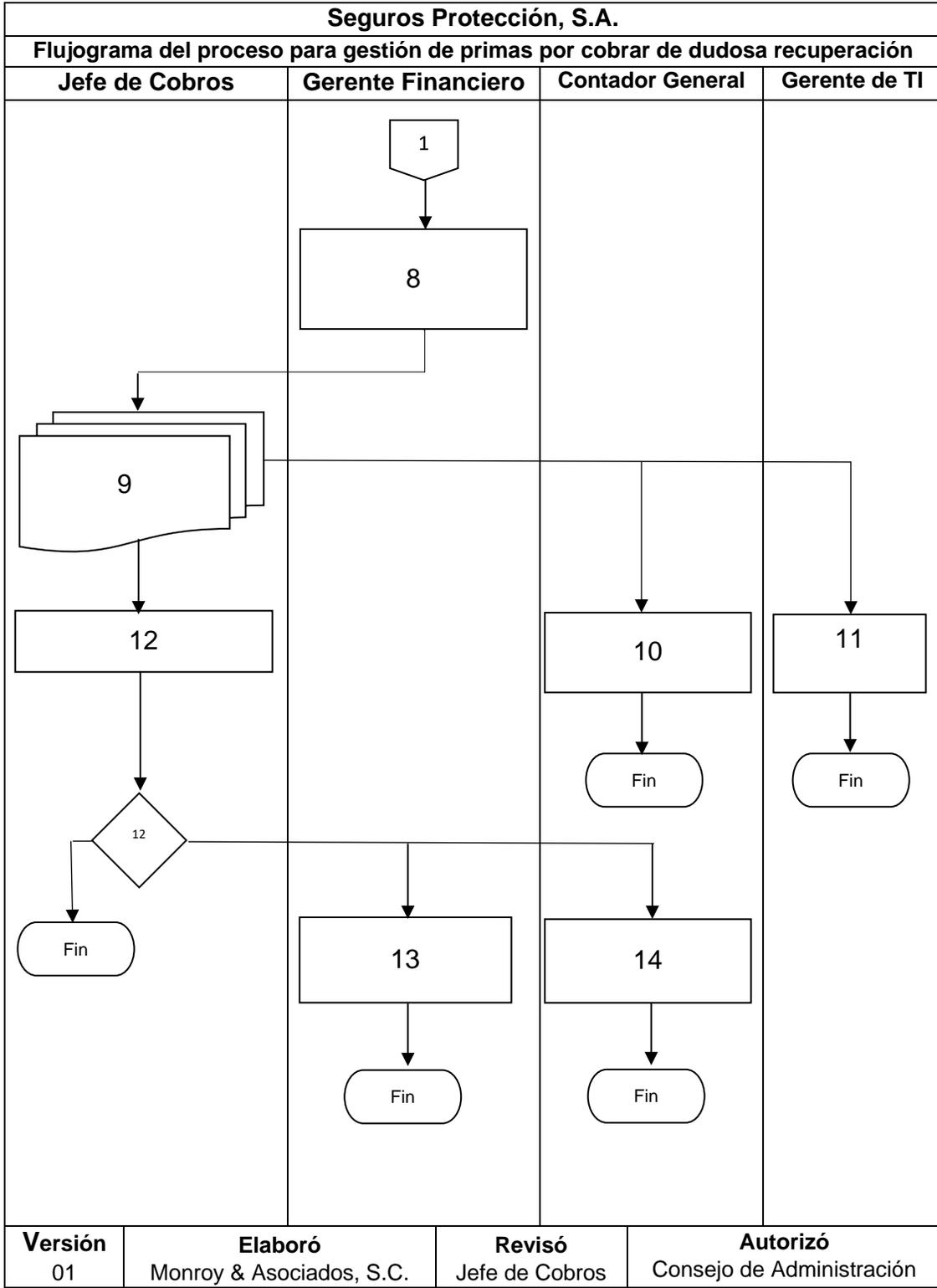
<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
5	Jefe de Cobros	Cobranza para casos no autorizados	Mientras el servicio de cobro especializado brinda sus servicios, continúa con la gestión de cobro de aquellas primas que no autorizadas para cobranza especial.
6	Jefe de Cobros	Autorización para declaración de incobrabilidad	Al cumplirse el plazo o condición para declarar como incobrable una prima, se traslada la solicitud de declaración de incobrabilidad a la Gerencia Financiera.
7	Gerente Financiero	Análisis de solicitud de incobrabilidad	Analiza la solicitud hecha por el Jefe de Cobros y la autoriza para su registro.
8	Gerente Financiero	Sanciones al intermediario	Determina las sanciones que procedan al intermediario.
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración

	<b>Seguros Protección, S.A.</b>
	<b>Manual de procedimientos para el área de cobros</b>
<b>Página: 26/28</b>	

**Procedimiento para la gestión de primas por cobrar de dudosa recuperación**

<b>Orden</b>	<b>Responsable</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
9	Jefe de Cobros	Notificación	Traslada copia de la autorización a Contabilidad y TI para su registro.
10	Contador General	Registro contable	Realiza el registro contable de primas incobrables. Fin
11	Gerente de TI	Registro en sistema	Realiza el registro en el sistema de las primas incobrables. Fin
12	Jefe de Cobros	Integración de primas incobrables	Realiza la integración de primas incobrables para fines de control interno.
13	Jefe de Cobros	Primas incobrables recuperadas	Si se obtiene algún crédito recuperado se notifica al Gerente Financiero y a Contabilidad para los registros correspondientes.
14	Contador General	Registro contable	Realiza el registro contable de créditos recuperados. Fin
<b>Versión</b> 01	<b>Elaboró</b> Monroy & Asociados, S.C.	<b>Revisó</b> Jefe de Cobros	<b>Autorizó</b> Consejo de Administración





## CONCLUSIONES

1. La hipótesis planteada fue comprobada debido a que con la elaboración del manual de políticas y del manual de procedimientos se atendieron y normaron deficiencias de la unidad de análisis tales como no realizar una depuración de primas incobrables, inadecuada segregación de funciones, inexistencia y/o desactualización de políticas y no realizar un análisis medido del crédito dado a sus clientes e intermediarios de seguros. Así mismo, el manual de políticas y el manual de procedimientos se constituye en una herramienta de capacitación para el personal de reciente ingreso y también funciona como un registro escrito y gráfico de cómo realizar las principales operaciones del área de cobros.
2. Las políticas y procedimientos de una aseguradora del ramo de caución deben mantenerse actualizados con los cambios del medio ambiente interno, los aportes de los ocupantes del puesto, la automatización de procesos e incorporación de las mejores prácticas ya que ello contribuirá a mejorar la eficiencia de la entidad.
3. Para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos se debe conocer a la entidad, su entorno, sus principales operaciones y las relaciones que tienen las funciones de cada personal de la empresa, las relaciones de autoridad y subordinación así como la segregación de funciones, supervisión y control que no deben faltar para que la propuesta de manual promueva la eficiencia y eficacia de las operaciones.

4. Definir claramente con el cliente el alcance de un trabajo de elaboración de manual de políticas y procedimientos es de gran importancia ya que evita falsas expectativas que el cliente pueda crearse así como una mala interpretación de los fines que el trabajo persigue.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al Contador Público y Auditor que promueva el uso de manuales de políticas y manuales de procedimientos como una herramienta de supervisión, control y capacitación del personal.
2. Se sugiere que como mínimo anualmente las aseguradoras del ramo de caución realicen la actualización de sus políticas y procedimientos de cobros para contemplar cambios y mejoras que permitan garantizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.
3. Una manera rápida y sencilla de esbozar un diseño de políticas y procedimientos es conociendo a través de entrevistas y cuestionarios como es que el personal desarrolla los procesos a su cargo, así como su punto de vista con respecto a políticas y procedimientos existentes. Se sugiere al Contador Público y Auditor aplicar las entrevistas y cuestionarios en sus encargos de elaboración de manuales de políticas y manuales de procedimientos.
4. Se sugiere al Contador Público y Auditor que al momento de ser contratado para prestar sus servicios de elaboración de manuales de políticas y procedimientos delimite claramente con sus clientes el alcance que su trabajo tendrá para así evitar reclamos, malos entendidos o falsas expectativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Álvarez Torres, Martín. Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos (3ª. Edición). Panorama Editorial. Ciudad de México, México. 2015. 281p.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. Guatemala, 1985.
3. Barbosa Díaz, Marco Antonio. Contabilidad Financiera a Corto Plazo. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. Ciudad de México, D.F., México. 2012. 196 p.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala, Decreto Número 2-70 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo, Decreto Número 1441 y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario, Decreto Número 6-91 y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 y sus reformas.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 y sus reformas.

11. Congreso de la República de Guatemala. Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010.
12. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002.
13. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 27-92 y sus reformas.
14. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto Número 37-2008 y sus reformas.
15. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto Número 37-92 y sus reformas.
16. Congreso de la República de Guatemala. Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005.
17. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. Normas Internacionales de Información Financiera Parte A, Edición 2017. Fundación IFRS. Londres, Reino Unido. 2016.
18. Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores. Manual del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad. Federación Internacional de Contadores. New York, New York, USA. 2016. 182p.
19. Consejo de Normas Internacionales de Formación en Contaduría. Estándares Internacionales de Educación. Federación Internacional de Contadores. New York, New York, USA. 2016.
20. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. Organización de Empresas (3ª. Edición). McGraw-Hill. México D.F., México. 2012. 591p.

21. Horngren, Charles; Harrison, Walter; Oliver, Suzanne. Contabilidad. Pearson Educación. México. 2012. 896 p.
22. Hoyos Elizalde, Carlos. El Seguro de Caución. Fundación Mapfre. Madrid, España. 2012. 323 p.
23. Instituto de Ciencias del Seguro. Introducción al Reaseguro. Fundación Mapfre. Madrid, España. 2012. 209 p.
24. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. Manual Ramo Fianzas. Guatemala. 2012. 206p.
25. Jefe de Gobierno. Código Civil, Decreto-Ley Número 106 y sus reformas.
26. Junta Monetaria. Manual de Instrucciones Contables para Empresas de Seguros. Resolución JM-141-2010. Guatemala. 2010
27. Junta Monetaria. Reglamento para la comercialización masiva de seguros. Resolución JM-73-2015. Guatemala. 2015
28. Junta Monetaria. Reglamento para la imposición de sanciones a aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios de seguros, intermediarios de reaseguros y ajustadores independientes de seguros. Resolución JM-124-2012. Guatemala. 2012.
29. Mercado Hernández, Salvador. Administración Aplicada: teoría y práctica primera parte (3ª. Edición). Editorial Limusa. México. 2012. 594p.
30. Münch Galindo, Lourdes. Fundamentos de Administración: casos y prácticas de gestión (4ª. Edición). Editorial Trillas. México. 2012. 360p.
31. Ross, Stephen; Westerfield, Randolph; Jaffe, Jeffrey. Finanzas Corporativas (9ª. Edición) McGraw-Hill. México D.F., México. 2012. 991p.