



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**AUDITORIA INTERNA EN LAS OFICINAS
DE SERVICIOS DE UNA COMPAÑIA DE
SEGUROS**

SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE

Que para obtener el título de
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A N
OSCAR TULIO CARAM GARCIA
BEATRIZ EUGENIA ROMO HERNANDEZ

Asesor: Lic. Raúl David Maqueo

1982



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

I N D I C E

PAGINA

INTRODUCCION

<u>CAPITULO I:</u> GENERALIDADES DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS	1
1. Concepto del Seguro.	1
2. Antecedentes Históricos.	1
3. Desarrollo del Seguro en México.	3
4. Diversos Ramos del Seguro en México.	5
<u>CAPITULO II:</u> LAS OFICINAS DE SERVICIO EN LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS	9
1. Importancia de crear oficinas de servicio en las Compañías de Seguros.	9
2. Objetivos de las Oficinas de Servicio en una Compañía de Seguros.	9
3. Estructura Organizacional Básica.	10
4. Funciones y Procedimientos de Control Interno.	12
a) Fondo de Operación.	12
b) Administración de Primas.	23
c) Area Técnica.	28
<u>CAPITULO III:</u> EL AREA DE AUDITORIA INTERNA EN LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS	31
1. Definición de Auditoría Interna.	31
2. Estructura Orgánica.	32
3. Funciones y Objetivos de la Auditoría Interna.	33

	PAGINA
<u>CAPITULO IV: EL INFORME DE AUDITORIA</u>	38
1. Importancia y Objetivos.	38
2. Responsabilidad del Auditor Interno.	39
3. Contenido, presentación y a quién debe dirigirse.	42
4. Tipos de Informes.	44
<u>CAPITULO V: CASO PRACTICO</u>	46
Introducción.	46
1. Programa de Trabajo.	46
2. Estudio y Evaluación del Control Interno.	60
3. Papeles de Trabajo.	86
4. Informe.	105
<u>CONCLUSIONES</u>	114
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	115

I N T R O D U C C I O N

El objetivo principal de esta Tesis es mostrar la importancia de la Auditoría Interna como herramienta de control de las operaciones, funciones y actividades que se realizan en las oficinas de servicio de una compañía de seguros.

Hemos desarrollado este trabajo en base a aspectos generales sobre el origen y evolución del seguro, así como aspectos básicos de auditoría interna, con el objeto de que las personas interesadas en este tema, adquieran las nociones necesarias que faciliten su comprensión.

A lo largo de esta Tesis ejemplificamos mediante un caso práctico, la revisión efectuada a una oficina de servicio de una compañía de seguros, con el fin de dar una idea al lector de los objetivos, procedimientos y papeles de trabajo que se utilizan, esperando sea de su interés.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS

1. CONCEPTO DEL SEGURO

Seguro es el producto que ofrecen las instituciones aseguradoras a través de un contrato bilateral entre asegurado y asegurador (póliza de seguro), por medio del cual queda establecido que no se suprimen los riesgos pero sí se reparan sus consecuencias económicas procurando la seguridad de los Patrimonios mediante una indemnización.

2. ANTECEDENTES HISTORICOS

El seguro nace de la necesidad del hombre de prever económicamente los riesgos y contingencias a los que están expuestos, tanto su vida como su patrimonio.

Desde épocas remotas encontramos como ejemplos de esta preocupación lo siguiente :

En el código de Hamurabi existían una serie de costumbres, las cuales eran sancionadas por el poder público, -- una de ellas consistía en que las pérdidas sufridas por cualquiera de los componentes de una caravana debían ser pagadas proporcionalmente por todos los integrantes del grupo. Poda-

mos notar que aún y cuando este tipo de acciones eran de carácter obligatorio ya existía la preocupación de la protección.

La Ley Rodia o de la Echazón consistía en que las pérdidas sufridas por cualquiera de los dueños de las mercancías embarcadas por causas de pirataje u otros riesgos de navegación, debían ser pagados proporcionalmente por todos los fleteros. Aquí también se puede observar la misma preocupación por lo anterior.

Préstamo a la Gruesa, o riesgo marítimo. Consistía en un anticipo para financiar la expedición y en caso de perderse el navío, el préstamo no sería reintegrado, los dueños de la expedición hacían pesar la pérdida en su caso, sobre el que financiaba la expedición.

Lloyd investigó las probabilidades de pérdida en los riesgos de navegación, elaborando una estadística sobre un conjunto de embarcaciones que se iban a hacer a la mar, previniendo en forma de dato lo que podría ocurrir, logrando así una organización de seguros que fundamentalmente es igual a la que se conoce hoy basada en los mismos principios.

La verdadera historia del seguro se divide en 3 períodos que va desde mediados del siglo XIV, hasta fines del Si

glo XVII; período en el que se crea la póliza del seguro; --- otro que abarca del siglo XVIII, a la primera mitad del XIX - en el que se fundan las compañías aseguradoras, y el tercero, que es el período en que vivimos y que podemos llamar la época de la explotación y en gran escala del Seguro.

3. DESARROLLO DEL SEGURO EN MEXICO

En México, durante los tres siglos de dominio Español todos los seguros eran contratados por españoles, que operaban de acuerdo con las leyes españolas, siendo las más famosas, las "Ordenanzas para la Casa de Contratación de Sevilla" dictadas por el Rey Felipe II. A partir de la guerra de Independencia, los escasos seguros siguieron contratándose con empresas extranjeras y no fue sino hasta la época del Gobierno del General Porfirio Díaz, en que se legisló por primera vez en materia de seguros, es así como aparecen una serie de disposiciones a través del Código de Comercio de 1884 y posteriormente en el año de 1893, surge el primer intento significativo por normalizar las operaciones de seguros. Por esos tiempos operaban en México, además de las compañías extranjeras, dos empresas mexicanas, "La Mexicana" y "La Fraternal", - mismas que desaparecieron algunos años después. En el año de 1897 se fundó la "Compañía General Anglo Mexicana de Seguros" en 1901 se fundó "La Nacional, Compañía de Seguros sobre la -

vida", en 1906 la "Latino Americana, Compañía de Seguros de Vida" y en 1908 la "Compañía de Seguros La Veracruzana". El 25 de mayo de 1910 se expidió la "Ley Relativa a la Organización de las Compañías de Seguros sobre la Vida", que rectificaba a la ley de 1892 y perseguía la idea de que el Estado tuviera una mayor intervención en materia de Seguros, posteriormente, el día 25 de mayo se dicta una nueva Ley denominada -- "Ley General de Sociedades de Seguros", la que tenía por objeto fundamentalmente que el Estado ejerciera una mayor vigilancia y control de las instituciones de seguros, sin embargo, -- la mayor parte de las operaciones de Seguros en México eran -- practicadas por agencias extranjeras, con lo cual las primas -- generadas eran enviadas al extranjero y las inversiones de Reserva a pesar de las disposiciones legales, se hacía casi en su totalidad en los países relativos a dichas empresas, en beneficio de economías ajenas y en detrimento de los intereses -- de las mexicanas.

Debido a las situaciones anteriores, las autoridades mexicanas se vieron en la necesidad de nacionalizar el seguro, promulgado el día 26 de agosto de 1935 dos nuevas leyes, las que se encuentran actualmente en vigor, "La Ley General de Instituciones de Seguros" y la "Ley sobre el contrato de seguros".

En estas leyes quedaron asentadas las bases de mexi-
canización del seguro, su correcto funcionamiento y normas pa-
ra la interpretación y adecuada aplicación del control de se-
guros.

Por último, debido a necesidades de seguridad so---
cial, se crearon otras leyes de orden público:

Ley del Seguro Social, del 31 de Diciembre de 1942,

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales
de los Trabajadores del Estado del 28 de Diciembre-
de 1958 y,

Ley de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas --
del 28 de diciembre de 1961.

Hacia el año de 1974, existían ya, en todo el país -
58 empresas aseguradoras (incluyendo dos reaseguradoras).

4. DIVERSOS RAMOS DEL SEGURO EN MEXICO.

Para operar en materia de seguros, la Ley ha otorgado
autorizaciones en los siguientes ramos :

- a) Vida
- b) Accidentes y enfermedades.
- c) Daños.

Para practicar operaciones de daños, se otorgan autorizaciones para los siguientes ramos: Responsabilidad y --- riesgos profesionales, Marítimo y Transportes, incendio, agrícola, Automóviles, Crédito y Diversos.

Las operaciones de seguros que quedan comprendidas dentro de la enumeración anterior, de acuerdo con el Art. 34, de la Ley General de Instituciones de Seguros son los siguientes :

A) Ramo de Vida.

Las que tengan como base del contrato los riesgos - que puedan afectar la persona del asegurado en su existencia. Se consideran comprendidos dentro de este ramo, los benefi---cios adicionales que, basados en la salud o en accidentes personales, se incluyen en pólizas regulares de seguros sobre vida.

b) Ramo de Accidentes y Enfermedades.

Las que tengan como base la lesión o incapacidad de afectar a la integridad personal, salud o vigor vital del asegurado, ocasionada por un accidente o enfermedad de cualquier género.

c) Ramo de Responsabilidad Civil y Riesgos Profesionales.

El pago de la indemnización que el asegurado deba a un tercero a consecuencia de un hecho que cause un daño previsto en el contrato de Seguros.

d) Ramo Marítimo y Transportes.

El pago de la indemnización por los daños y perjuicios que sufran los muebles y semovientes objeto del traslado, puede igualmente asegurarse los casos de las embarcaciones y los aeroplanos, para obtener el pago de la indemnización que resulte por los daños o perjuicios causados a la propiedad -- ajena o a terceras personas con motivo de su funcionamiento. -- En esos casos se podrá incluir en las pólizas regulares que se expidan, el beneficio adicional de responsabilidad civil.

e) Ramo de Incendio.

Las que tengan por base la indemnización de todos los daños y pérdidas causadas por incendio, explosión, fulminación o accidentes de naturaleza semejante.

f) Ramo Agrícola.

El pago de la indemnización por los daños ocurridos a sus animales, por la muerte de los mismos, o el pago de indemnización por pérdida parcial o total de los provechos esperados de la tierra antes de la cosecha.

g) Ramo de Automóviles.

El pago de la indemnización por los daños o pérdi--

das del automóvil y a los daños o perjuicios causados a la -- propiedad ajena o a terceras personas con motivo del uso del -- automóvil. Las instituciones que se dediquen a este ramo, po -- drán en consecuencia, incluir en las pólizas regulares que ex -- pidan, beneficio adicional de responsabilidad civil.

h) Ramo de Seguros de Crédito.

El pago de la indemnización de una parte de la in-- solvencia total o parcial de sus clientes deudores por crédi-- tos comerciales.

I) Ramo de Diversos.

El pago de la indemnización debida por daños y per-- juicios ocasionados a personas o a cosas por cualquier even-- tualidad.

CAPITULO II

LAS OFICINAS DE SERVICIO EN LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS.

1.- Importancia de crear oficinas de servicio en -- las compañías de seguros. Una oficina de servicio es un organismo auxiliar de las labores administrativas de venta y cobranza, de una compañía aseguradora por lo que su creación -- permite que ésta logre una mayor captación de recursos en el mercado nacional de seguros, ya que con los servicios que se proporcionan tanto a sus clientes como a la fuerza productora (Agentes de Ventas), se permite la expansión de sus productos facilitando así las labores antes mencionadas en el interior de la República.

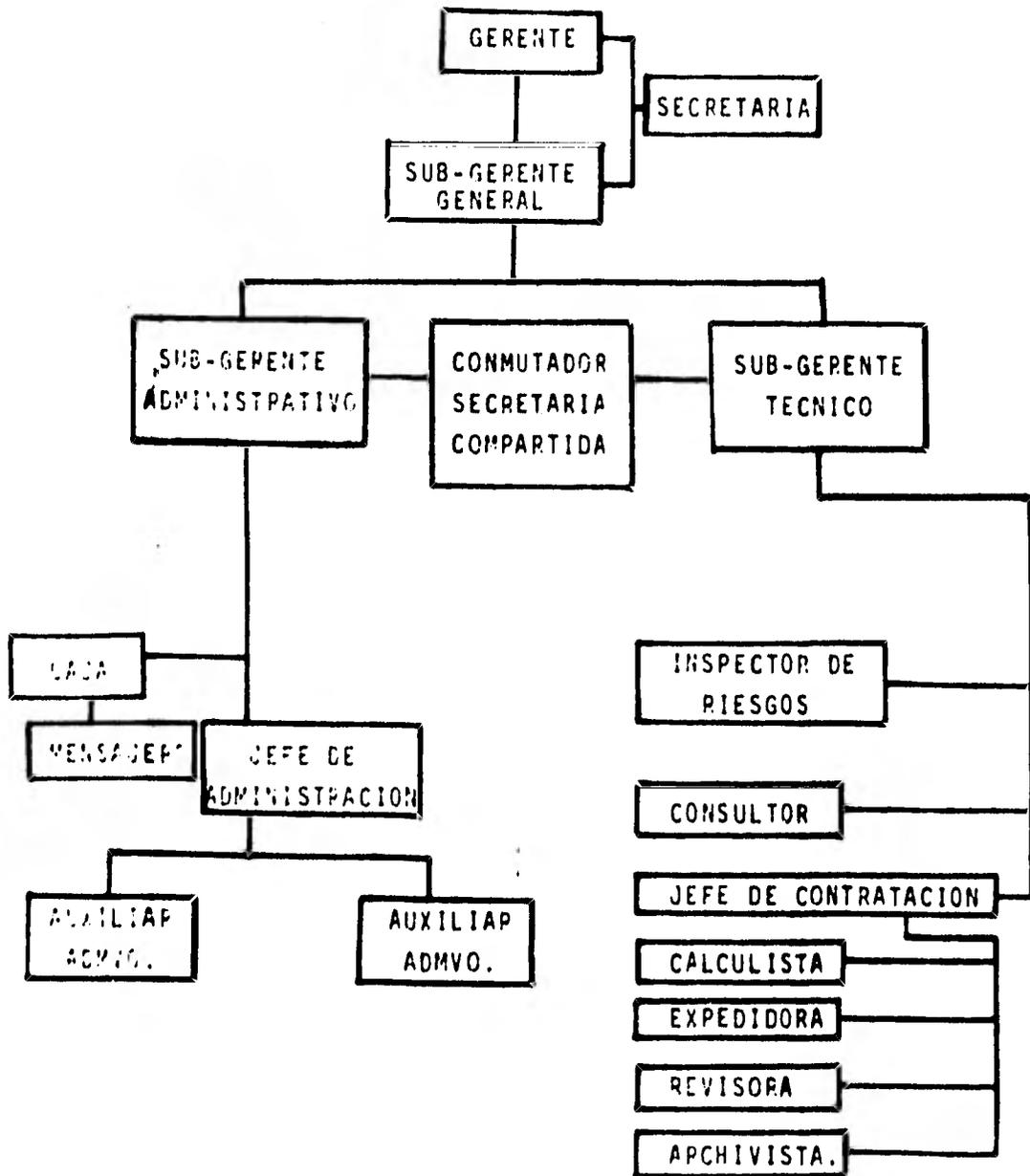
2.- Objetivos.

- Otorgar con las mejores condiciones de calidad y tiempo asesoría y servicio a la fuerza productora y a los asegurados de la zona geográfica asignada.
- Expedir con los mayores índices de oportunidad y calidad los documentos que amparan el contrato establecido entre los asegurados y la compañía.
- Lograr una mayor efectividad en la cobranza a fin de proveer a la empresa de los recursos financie-

ros necesarios para su operación.

- Cumplir justa y oportunamente con las obligaciones contraídas por la empresa en el pago de reclamaciones presentadas por los asegurados, cuidando los intereses de la compañía sin deteriorar la imagen de servicio y solvencia.

3.- Estructura Organizacional Básica.- A continuación se presenta el organigrama de una oficina de servicio, el cual muestra la estructura idónea que a nuestro juicio debe de tener para poder llevar a cabo, de un modo óptimo, sus funciones y objetivos.



4.- Funciones y Procedimientos de Control Interno.-

Para el logro de sus objetivos, las oficinas de servicio tienen que cumplir eficientemente con las funciones de control interno que le han sido asignadas. Por lo que la auditoría llevada a cabo en estas oficinas deberá tener un método de programación basado en manuales de organización, sistemas, procedimientos y políticas establecidas, que se integran en tres áreas básicas, las cuales se mencionan a continuación:

a) FONDO DE OPERACION :

Al inicio de sus operaciones se le asigna a la oficina un importe determinado como fondo fijo cuyo objetivo -- principal es el de contar con un importe disponible para gastos y pagos urgentes y otorgar anticipos por diversos conceptos tales como: gastos de viaje, anticipos de sueldos a personal de nuevo ingreso no incluido en nómina, reparaciones, etc. los cuales son considerados como partidas por comprobar.

El fondo fijo de operación se crea de la siguiente manera ;

- La oficina de servicio tramita la apertura de -- una cuenta de cheques en una institución bancaria, registrándose las firmas autorizadas para girar cheques.

- . Se efectúa un depósito por el total del fondo -- asignado por oficina matriz quien expide el cheque correspondiente a cambio del recibo firmado - por el gerente de la oficina.
- . Se designa un fondo para caja chica cuyo importe es el primer cheque girado por la oficina de servicio, el cual se expide a favor de la persona - que se hará cargo del manejo de este fondo.
- Se designa un fondo para cambios en la cobranza - cuyo procedimiento y control es el mismo al del - punto anterior.

La integración del fondo de operación es la siguien
te :

- 1) Fondo de caja chica.
- 2) Fondo para cambios en la cobranza
- 3) "Partidas por comprobar"
- 4) Saldo en bancos.

1).- Fondo de caja chica.

El importe de este fondo es utilizado únicamente pa
ra gastos menores, los cuales deberán ser reembolsados con la
frecuencia que sea necesaria de la siguiente manera :

- Se suman los comprobantes pagados.

- Se expide cheque por el total de éstos a nombre de la persona responsable del manejo del fondo.
- Se cobra el importe del cheque cuyo efectivo repone los gastos erogados.

2) Fondo para cambios en la cobranza.

El importe de este fondo siempre será fijo y no se reembolsará, ya que únicamente se utiliza para auxiliar las labores de cobranza otorgando cambios en los casos que sea necesario.

3) Partidas por comprobar.

Se consideran partidas por comprobar todos aquellos anticipos otorgados para gastos de viaje, a cuenta de sueldos, etc., que no es posible reembolsar de inmediato.

Es importante que el total de los anticipos no rebasen en ningún momento el total del fondo de operación asignado a la oficina, ya que esto originaría un sobregiro, por lo que cuando existe la necesidad de otorgar anticipos por otros conceptos tales como: seminarios, gastos de instalación, fabricación de muebles, etc., éstos deben manejarse en base a un presupuesto usando fondos de situación especial de oficina matriz que son objeto a su término de un reembolso, en donde-

se comprueba el total de la situación de fondos solicitados.

Todo comprobante de anticipo (cheque póliza), deberá conservarse debidamente archivado por orden cronológico en un recopilador hasta el momento de su comprobación, y cuando esto ocurra los documentos que lo amparan serán retirados de este recopilador haciendo entrega al interesado de recibos -- firmados y anotando claramente en el cheque póliza la forma -- en que fue comprobado, fecha y número de reembolso en que se reportaron los gastos correspondientes a oficina matriz.

PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACION DE ANTICIPOS

Anticipos para Gastos de Viaje.

- Deberán comprobarse a más tardar 5 días después -- del término del mismo.
- En los casos de que los gastos comprobados sean -- menores que los anticipos, la persona que realizó el viaje entregará junto con la liquidación co--- rrespondiente y comprobante, el importe faltante.
- El total del comprobante se incluirá en el siguiente reembolso y el importe devuelto se depositará -- en la cuenta bancaria del fondo de operación.

- No deberá otorgarse anticipo para viaje a personas que tengan pendiente de comprobar algún otro por el mismo concepto.
- Los comprobantes que se adjunten a una liquidación de gastos de viaje estarán debidamente requisitados.

Anticipos de Sueldo.

- Se otorgarán anticipos a cuenta de sueldo a personal de nuevo ingreso hasta por una quincena, tiempo en el cual la oficina deberá tramitar el 100% de los requisitos para su inclusión en nómina enviando la documentación correspondiente a oficina matriz.
- No se otorgarán anticipos a empleados de la oficina que no sean pagados totalmente en la quincena más próxima.

Reportes a Oficina Matriz.

Periódicamente se elaborará y enviará a oficina matriz una relación de anticipos o partidas por comprobar que se encuentren pendientes cuyo total deberá ser igual al reportado en el reembolso de esa fecha.

Cualquier diferencia en el total de partidas por --
comprobar que se detecte, deberá aclararse de inmediato.

4) Saldo en Bancos.

CUENTA DE OPERACION :

Es la cuenta bancaria donde la oficina de servicio--
inicia sus operaciones depositando el fondo fijo asignado por
oficina matriz.

Las cuentas de operación se manejan en institucio--
nes con las cuales existe el convenio de aceptar en depósito--
para abono las letras de reembolso automático que se presen--
tan, con cargo a las cuentas de oficina matriz. Dicho conve--
nio estipula hasta por qué importe como límite máximo se pue--
den presentar diariamente letras en depósito contra las cuen--
tas centrales de oficina matriz.

Conciliación de la cuenta de operación.

OBJETIVOS :

- Verificar el correcto y total registro de ingre--
sos y egresos.
- Conocer la situación de cheques expedidos para --
efectos de revocación.
- Localizar partidas no controladas o no registra--
das y proceder a su aclaración.

La elaboración de las conciliaciones bancarias deberá hacerse oportunamente, y las partidas que resulten pendientes que no sean cheques en tránsito deberán aclararse en forma inmediata solicitando de preferencia en forma personal los comprobantes necesarios al banco para conocer su origen y llevar a cabo su depuración, evitando así que estas partidas, -- continúen como pendientes en la siguiente conciliación.

Reporte a Matriz.

El original de la conciliación deberá ser enviado -- oportunamente a oficina matriz incluyendo todos sus anexos.

Revocación de cheques.

La oficina de servicio deberá solicitar al Banco la revocación (suspensión de pago) de todos aquellos cheques que después de haber transcurrido más de seis meses de su expedición no hayan sido presentados al cobro, con la finalidad de mantener depurado el anexo de cheques en tránsito de la conciliación bancaria y poder disponer de estos fondos.

Cheques cancelados.

En algunas ocasiones es necesario la cancelación de cheques expedidos debido a errores en su elaboración, pagos - improcedentes, substituciones o reposiciones, etc. El procedi

miento a seguir en estos casos será que el importe de cada -- cheque cancelado sea descontado del saldo en chequera regis-- trando el movimiento en el libro de bancos, adheriendo al número impreso del cheque inutilizado.

Cheque Póliza :

OBJETIVOS:

- Hacer las veces de comprobante de egresos en las oficinas de servicio.
- Auxiliar para elaboración de reembolso de gastos.
- Comprobación para control de partidas por comprobar.
- Comprobante de entrega del cheque expedido.

Por cada cheque que se expida con base en una orden de pago se elaborará el cheque póliza correspondiente, en el cual se asentarán los datos completos necesarios que justifiquen el propio egreso y aclaren su aplicación en el reembolso.

Libro de Bancos.

OBJETIVOS:

- Controlar saldos y evitar sobregiros.
- Control de reembolsos de gastos.

- Auxiliar para conciliar saldos.
- Registro de egresos.

Todos los cheques que se expidan así como los diversos depósitos deberán ser registrados inmediatamente en el libro de bancos anotando los datos necesarios para su identificación y control.

Depósito a la cuenta de operación.

Dentro de las operaciones de las oficinas de servicio los depósitos más comunes son :

- Letras para reembolso automático de gastos comprobados:

Por el total de cheques expedidos en el día cuyos - importes ya han sido comprobados se elaborará una letra, la - cual se presentará al Banco quien a su vez, elaborará una fi- cha de abono a la cuenta de operación de la oficina de servi- cio con cargo a la cuenta de oficina matriz.

- Situaciones de fondos para pago de nómina.

Estos fondos son situados directamente por oficina- matriz y componen el total de los recibos de sueldos que se - envían a la oficina de servicio quincenalmente. La oficina - de servicio solicita al banco el comprobante de abono de es- - tas situaciones para el registro y control.

- Situaciones de fondos especiales.

Como se habfa mencionado con anterioridad, las oficinas de servicio cuentan con un importe máximo autorizado para la presentación de letras al dfa existiendo ocasiones que por la naturaleza del gasto es necesario solicitar a oficina matriz una situación de fondos para poder cubrir oportunamente estos gastos que podrfan ser: pago de comisiones a agentes, pago de siniestros, etc.

El registro en el libro de bancos se hará de la misma forma que el punto anterior.

Todos los comprobantes de abono a la cuenta de operación deberán archivarse en orden cronológico para posibles aclaraciones y como auxiliar en la elaboración de la conciliación bancaria.

Reembolso de Gastos.

OBJETIVOS:

- Conocer oportunamente los importes girados contra las cuentas bancarias de oficina matriz.
- Que en oficina matriz se registren y contabilicen oportunamente los gastos y otros egresos erogados por las oficinas de servicio.
- Controlar desviaciones en el fondo de operación.

- Controlar volumen de partidas por cobrar.

Integración.

Carátula del Reembolso

Gastos de Adquisición, de Administración y de Ajuste.

ENVIO DE REEMBOLSOS A OFICINA MATRIZ Y CONTROL EN OFICINA DE SERVICIO.

Los comprobantes de gastos correspondientes se ordenan y agrupan según su concepto y se anexan a la carátula siguiendo el orden de las cuentas afectadas.

Al original de la carátula del reembolso se le anexan los comprobantes, y copia de la letra presentada al Banco.

El reembolso ya elaborado e integrado se turna a la Gerencia para su revisión y firma para que pueda ser enviado a oficina matriz.

La oficina de servicio deberá conservar, para control interno de reembolso, debidamente engrapados los siguientes documentos :

- Copia de la letra del reembolso.
- Copia de la carátula y anexos

- Los cheques póliza de los gastos o erogaciones -- que fueran objeto del reembolso anexando una tabulación cuyo total será igual a los gastos reembolsados.

b) ADMINISTRACION DE PRIMAS

1. Entrega de Documentos y Control de Vencimientos.

OBJETIVOS :

Asegurar la entrega oportuna de los documentos que establecen el contrato de protección, entre compañía y asegurado. Garantizar información confiable sobre el estado de cobranza de las pólizas y endosos en relación a sus pagos y fechas de vencimiento.

FUNCIONES :

- Recibe documentos del área técnica.
- Separa talón de cobranza y comprobante de caja para archivo.
- Entrega al agente original y copia de la póliza.

2. Recepción de Pagos.

OBJETIVOS :

Garantizar que el pago de primas hecho por el agente o asegurado cubra exactamente el importe estipulado en el-

contrato y que se encuentre dentro del período establecido.

Reportar oportuna y correctamente las primas captadas durante el día a oficina matriz.

FUNCIONES :

- Recibe pagos del agente o del asegurado.
- Revisa y verifica ficha de pago.
- Compara contra importe de cheque y efectivo recibido.
- Elabora y envía a oficina matriz la liquidación por las primas cobradas en el día.

3. Movimiento y Actualización de Archivos.

OBJETIVO :

Ordenar y estructurar datos sobre los pagos recibidos de manera tal que provea información veraz y oportuna.

FUNCIONES :

Archivar los talones comprobantes de caja y fichas de pago diariamente.

4. Pago de Comisiones

OBJETIVOS :

Garantizar el pago exacto y oportuno de las comisio

nes devengadas por los agentes como producto de primas pagadas sobre su cartera.

FUNCIONES :

- Tabular y elaborar orden de pago.
- Enviar orden de pago para elaboración de cheque.
- Recibir copia de pago efectuado y archivar en el expediente de comisiones del agente.

5. Recibos Fraccionados.

OBJETIVOS:

Garantizar que el importe de los recibos fraccionados corresponda exactamente a la cantidad que debe pagar el asegurado de acuerdo a los contratos y planes pactados.

FUNCIONES :

- Recibe mensualmente de oficina matriz los recibos fraccionados.
- Elabora los recibos faltantes.
- Separa y envía a los agentes foráneos y locales.

6. Cambios de Forma de Pago.

OBJETIVOS :

Facilitar el proceso de pago de primas al asegurado

a través de la modificación en el plan de pago convenido inicialmente.

Asegurar el cálculo correcto de las nuevas parcialidades a pagar por el asegurado.

FUNCIONES :

- Recibe del asegurado solicitud con recibo original de póliza.
- Elabora hoja de trabajo con cálculos nuevos.
- Mecanografía plan de pago.
- Separa y envía a oficina matriz documentos para su contabilización.

7. Cancelación por falta de pago.

OBJETIVOS :

Proteger la responsabilidad de la compañía cancelando con toda oportunidad las pólizas que al término del periodo de gracia no han sido pagadas.

FUNCIONES :

- Identificar las pólizas que después de haber transcurrido 30 días de la iniciación de vigencia no han sido pagadas.

- Sellar talones con la leyenda de "cancelada por falta de pago".
- Elaborar avisos de cancelación y enviar a los -- asegurados y agentes.

8. Cancelación N.T.U. (no tuvo uso).

OBJETIVOS :

Cancelar las pólizas que no fueron aceptadas por el asegurado antes de que transcurrieran los 30 días del período de gracia.

FUNCIONES :

- Recibe por parte del agente las pólizas a cancelar.
- Extrae talones de cobranza y comprobante de caja
- Sella talones póliza con la leyenda N.T.U.
- Elabora reporte de cancelación y envía a oficina matriz.

9. Rehabilitaciones.

OBJETIVOS :

Poner en vigor nuevamente una póliza que ha sido -- cancelada.

FUNCIONES :

- Recibe solicitud de rehabilitación por parte del asegurado o del agente.
- Investiga si procede la rehabilitación
- Elabora solicitud y envía a oficina matriz.
- Recibe el endoso de rehabilitación por parte de oficina matriz y se envía al asegurado.

10. Cheques Devueltos.

OBJETIVOS:

Recuperar el importe de la prima de una póliza cuyo pago se desvió del procedimiento establecido para cerrar el convenio de compraventa de un seguro.

FUNCIONES :

- Recibe del Banco y registra los cheques que han sido devueltos.
- Realiza trámites de recuperación.

c) AREA TECNICA.

1. Trámite y Expedición de Documentos.

OBJETIVOS :

- Contratar negocios productivos que cumplan con -

las normas de aceptación de la compañía.

- Cotizar y calcular en los términos establecidos por la compañía las primas a pagar por el valor del bien que desea proteger el asegurado, así como establecer la responsabilidad de pago por parte de la compañía.

FUNCIONES :

- Revisar que las solicitudes entregadas por los agentes o asegurados contengan los datos necesarios para su aceptación y cumplan con las normas y políticas de la compañía.
- Sellar en reloj checador los negocios aceptados y registrarlos.
- Calcular y cotizar los negocios aceptados.
- Expedir las pólizas

2. Archivo.

OBJETIVOS :

- Controlar la fuente de datos histórica de todos los documentos que se procesan en la oficina para proporcionar información sobre pólizas y movimientos a los asegurados, agentes y personal de la oficina.

FUNCIONES :

- Abrir un expediente por cada póliza que se expida.
- Anexar a los expedientes todos los comprobantes que afecten a la póliza.
- Mantener constantemente depurado y actualizado el archivo.

za constructiva y de protección" (2).

De los conceptos anteriormente señalados se debe hacer notar que el auditor deberá tener al momento de efectuar una revisión, la misma independencia mental que tiene un contador público independientemente.

2. Estructura Orgánica.

La situación que guarda el área de auditoría interna en una compañía de seguros se observa en el organigrama -- que se muestra en el cuadro No. 2.

Se hace mención que en la práctica el nivel óptimo de dependencia de esta área, es directamente de la Dirección General, ya que la auditoría interna no es una función de línea en la organización, sino una función de asesoría (STAFF). Por consiguiente no debe ejercer autoridad directa sobre los departamentos de la empresa cuya actividad revise.

La efectividad de los servicios proporcionados por el área de auditoría interna dependen básicamente de su ubicación dentro de la estructura administrativa de la empresa y de las relaciones que mantenga con el personal.

La auditoría interna debe tener la independencia necesaria para poder apreciar y criticar constructivamente to--

=====

(2) Enunciado del Instituto de Auditores Internos (NEW YORK).

dos los aspectos relacionados con la empresa, sin tener la influencia subjetiva de otras personas. Esta independencia de que hacemos mención, reviste dos aspectos principales :

- a) Debe ser responsable ante un ejecutivo de rango suficiente en la organización, que le confiera el apoyo necesario que le asegure un amplio alcance en sus actividades y una acción efectiva respecto a sus observaciones y sugerencias.
- b) No debe intervenir ni comprometerse en las operaciones que revise y evalúe.

3. Funciones y objetivos de la Auditoría Interna.

La función básica de la auditoría interna es la de vigilar los controles establecidos en la empresa a través de la revisión de la información contable y financiera, así como de la evaluación de la organización para detectar los problemas y deficiencias de control interno y en consecuencia, establecer las medidas de protección de los intereses de la compañía, promoviendo simultáneamente la eficiencia en operación.

El Departamento de Auditoría Interna de oficinas de servicio es el encargado de revisar, evaluar y vigilar los -- controles internos de cada oficina, asegurándose del cumpli--

miento de las políticas y procedimientos establecidos por la compañía y verificando la confiabilidad de la información producida. Procediendo a dar sugerencias y hacer recomendaciones encaminadas a corregir las deficiencias detectadas e informar a la dirección de la compañía sobre los resultados obtenidos, para la toma de decisiones.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, el objetivo principal de la auditoría interna es el de proporcionar servicios a la Dirección de la empresa; servicios que pueden ser de dos clases:

A. Servicios de Protección :

Están enfocados a asegurar el funcionamiento adecuado de los controles contables y de operación establecidos en la empresa, de acuerdo con las circunstancias. El trabajo que realice la auditoría interna a este respecto, debe estar encaminado a asegurarse del grado en que se cumplen los siguientes aspectos.

- a. Corrección de la información contable y financiera.
- b. Protección de los bienes y valores, contra pérdidas de cualquier clase.

- c. Cumplimiento de las políticas administrativas, - del plan de organización y de los procedimientos establecidos.

B. Servicios de Promoción de Eficiencia.

La auditoría interna debe efectuar una evaluación - de la organización de la empresa tendiente a sugerir medidas - para el mejoramiento de :

- a. Políticas Administrativas.
- b. Plan de Organización
- c. Procedimientos y Registros
- d. Ejecución por parte del personal, de las políticas administrativas, plan de organización y procedimientos establecidos.

Debido a que la auditoría que se efectúa en las oficinas de servicio de una compañía de seguros es básicamente - operacional, a continuación mencionamos algunos aspectos importantes :

La auditoría operacional se puede conceptualizar como - una herramienta que sirve para proveer medidas y evaluaciones sobre la actuación y eficiencia de una unidad funcional. Su naturaleza está estrechamente vinculada y armonizada con los objetivos de la organización. Su filosofía se resume en los

siguientes puntos :

1. Recomendación y Sugerencia de los métodos de con trol más eficientes para asegurar el logro de los objetivos - de utilidad.

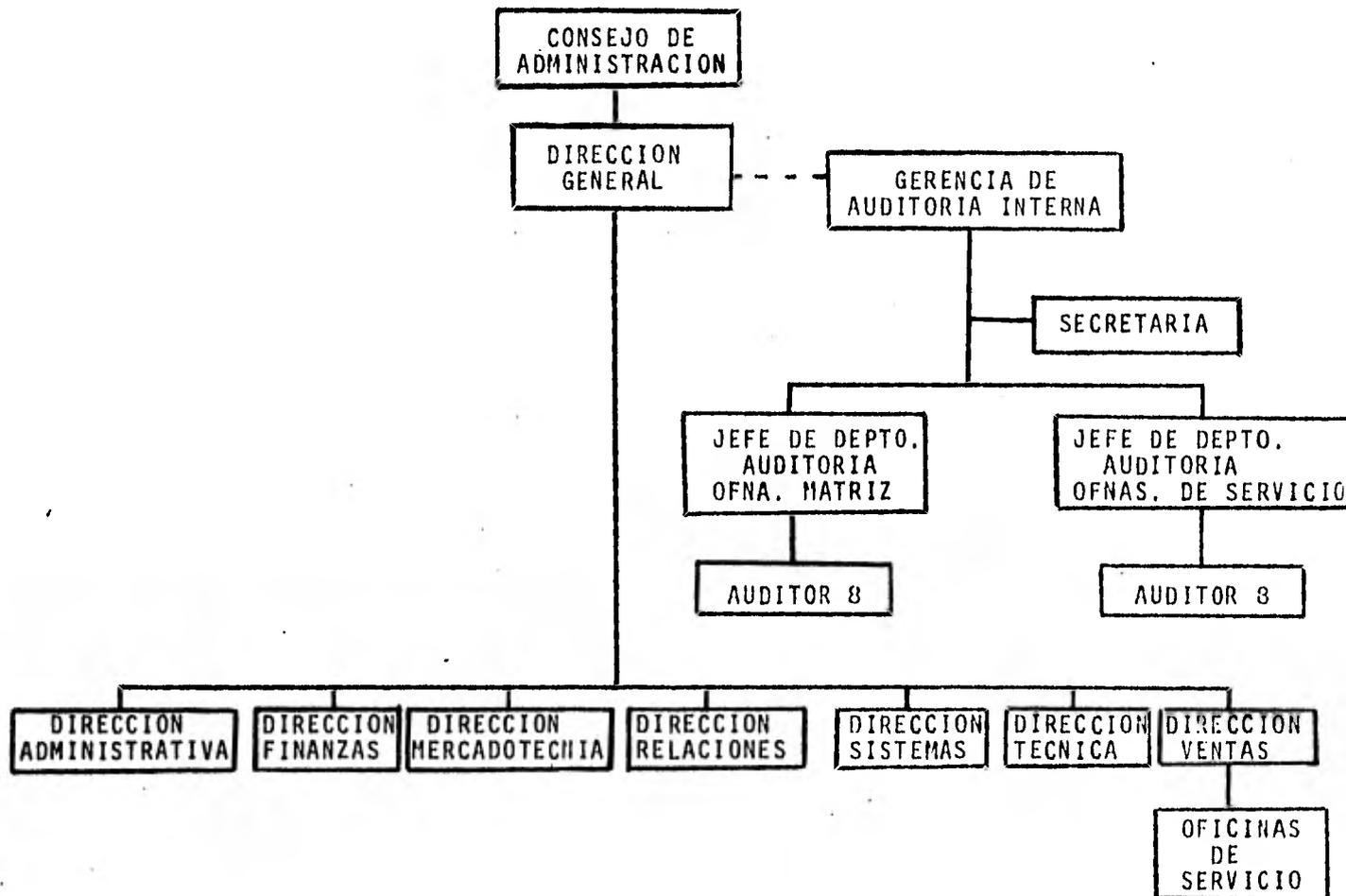
2. Conocimiento y familiarización de las operacio-- nes y problemas de tipo operativo de la organización.

3. Análisis, exámen crítico y evaluación de los con troles de la empresa para asegurar así una adecuación correc- ta en la estructura operacional.

Cabe mencionar que los propósitos de la auditorfa - operacional se orientan a :

- 1) Obtención de mayores utilidades.
- 2) Fortalecer el control sobre el uso de los recur- sos de la organización.
- 3) Colaboración en el logro de los demás objetivos- de la compañía.
- 4) Promover la eficiencia de operación, aspecto que en la mayoría de los casos trae como consecuen-- cia una disminución en costos.

C U A D R O No. 2



CAPITULO IV

EL INFORME DE AUDITORIA

1. Importancia y objetivos.

Las operaciones que realiza por medio de las técnicas y procedimientos el auditor interno, son muy variadas e importantes dentro de cualquier organización, pero uno de los principales objetivos es el de auxiliar en forma eficiente a todas las áreas en el desempeño de sus funciones, al proporcionarles a sus directivos responsables, análisis objetivos, comentarios y recomendaciones adecuadas y oportunas relativas a las actividades o resultados obtenidos en cada revisión.

El auditor debe tener la preparación suficiente para estar en condiciones de ofrecer estos servicios con calidad y poder emitir opiniones sobre cualquier situación que haya examinado.

Debe intervenir en toda actividad que desarrolla la empresa para emitir un juicio de actuación y tener la libertad para revisar y valorar políticas, planes, procedimientos y registros sin ejercer autoridad directa sobre las personas cuyo trabajo esté revisando. No tiene la responsabilidad de relevar a las personas de sus obligaciones, ni queda comprome

tido en ninguna actividad de la cual se espere revise y evalúe.

El informe es la culminación del trabajo del auditor interno, en el que comunica el resultado de su examen y de su gerencia para corregir las deficiencias.

La finalidad del informe es la de dar a la Dirección de la compañía un punto de vista claro, preciso y en un lenguaje accesible, de los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la oficina de servicio y con los controles internos establecidos, determinando sus consecuencias y dando sugerencias para la solución de dichos problemas mejorando sistemas y procedimientos.

El informe es de gran trascendencia, pues al dar el auditor interno un panorama de la situación de la oficina de servicio y proponer soluciones, sirve de base a la Dirección para tomar decisiones dando como resultado el logro de una mayor eficiencia.

2. Responsabilidad del Auditor Interno.

Antes de la elaboración de un informe, es necesario estar convencidos de haber efectuado con calidad la auditoría y pensar el porqué se está haciendo el mismo ya que el informe es el medio de dar a conocer el resultado que se basa en -

el conocimiento del sistema o área revisada.

La competencia básica del auditor interno es el brindar servicios de protección a los intereses de la empresa, -- promover la eficiencia de operación y verificar que la información financiera sea correcta y segura. Para lograr eficiencia en estas funciones debe participar en las siguientes actividades :

1) Revisar y valorar la estabilidad, eficiencia y correcto empleo de los controles contables, de operación y fi--nancieros.

2) Determinar el grado de observancia de las políti--cas, planes y procedimientos.

3) Verificar el valor en que los activos de la empre--sa están registrados en la contabilidad y la clase de protec--ción que exista contra cualquier tipo de riesgo.

4) Comprobar la precisión y veracidad de los regis--tros contables y de todos los demás que tenga en uso la orga--nización.

5) Evaluar la calidad de ejecución en el desempeño - de las responsabilidades asignadas.

Señalamos como puntos de responsabilidad del auditor respecto a su habilidad, los siguientes :

a) La información obtenida durante el desarrollo de su trabajo debe ser analizada, estudiada e interpretada por él.

b) Determinar la acción correcta que proceda en cada caso.

c) Presentar la sugerencia o recomendación correspondiente en forma clara, precisa y convincente.

d) Tener la seguridad, antes de presentar su informe de que :

d.1. Su análisis fué realizado con cautela evaluando los elementos que habrán de sufrir modificaciones al implementarse sus recomendaciones.

d.2. Ha considerado detalladamente las variaciones favorables en los costos que resulten de poner en práctica sus sugerencias.

d.3. Tomó en cuenta el factor humano que se verá afectado con la implantación de sus recomendaciones.

d.4. Ha tomado en cuenta en el análisis de la información y formulación de sus sugerencias, las reglas para evitar errores en sus conclusiones.

3. Contenido, presentación y a quién debe dirigirse.

El contenido del informe, deberá ser comentado, tanto entre los mismos auditores, como con los interesados a --- quienes les afecte, ya que ésto dá la oportunidad de considerar puntos de vista no observados durante la revisión.

A continuación mencionamos algunos aspectos importantes a considerar para el contenido y presentación del informe:

A) El informe debe contener exactamente los datos -- que determinen el resultado de la auditoría, absteniéndose de hacer relaciones o comentarios que no tengan su base en la -- misma.

B) Seguir una secuencia de puntos de tal forma que - se expongan lo más importantes en primer término, cuidando de omitir comparaciones ya que el auditor señala hechos no suposiciones.

C) Al redactar debe tenerse el cuidado necesario para que su comprensión sea fácil, haciendo mención breve pero clara a los antecedentes, causa del informe y planteamiento - de los problemas en forma corta, así como sugerencias o recomendaciones que se hagan.

D) Procurar usar un lenguaje sencillo y no usar palabras técnicas.

El informe deberá contemplar en su caso los siguientes puntos :

a) Recomendaciones para mejorar los sistemas de registro e información.

b) Situaciones en que la compañía esté expuesta a riesgos.

c) Recomendaciones para un mayor aprovechamiento de recursos y tiempo.

d) Hechos en que debe intervenir el Departamento Legal.

e) Situaciones que afecten desfavorablemente la eficiencia operacional, con sus causas y consecuencias.

f) Sugerencias para incrementar la eficiencia.

g) Acuerdos tomados durante la auditoría.

Los informes se dirigen a la Dirección General de la compañía y reflejan la calidad profesional del auditor, por lo que se deberá tener mucho cuidado en su elaboración, procurando que el contenido de éstos sea breve, sin omitir información, que tenga un orden lógico y buena redacción, que todo lo que se reporte esté debidamente fundamentado y respaldado con papeles de trabajo para estar en posibilidades de probar-

cualquiera de los puntos mencionados en el informe y cerciorarse de que reúnan los siguientes requisitos :

Oportunidad, Exactitud, Utilidad, Imparcialidad, Veracidad y Claridad.

Los datos, cifras, fechas, etc. que se mencionen en cada informe, deberán estar bien soportados y comprobados mediante los papeles de trabajo necesarios para que éste sea -- preciso, fiel y verídico.

El informe deberá contener además :

- a) Fecha de elaboración
- b) Período que abarcó la revisión
- c) Nombre y Puesto de la persona a quien está dirigido.
- d) Nombres de los auditores que efectuaron el trabajo
- e) Planteamiento, Observaciones y sugerencias
- f) Comentarios y Acuerdos
- g) Conclusiones.

4. Tipos de Informes.

Los informes que el Departamento de Auditoría Interna emite, los clasificamos en tres tipos :

Rutinarios:

Son aquellos que se deben rendir continuamente y que no se pueden omitir, ya que de fallar en su entrega podrían provocar un serio problema a las personas interesadas en ellos.

De Programa:

Son aquellos que se producen al ir cumpliendo las etapas del plan de trabajo del Departamento.

Especiales:

Son aquellos que están fuera de programa y que el auditor realiza cuando existe una solicitud por parte de la Dirección de la empresa, de llevar a cabo un trabajo especial.

Es necesario que el auditor no tenga ningún temor al exponer sus puntos de vista en el informe, ni preocuparse por los enfrentamientos al hacer sugerencias o recomendaciones, en base a que su trabajo ha sido realizado con capacidad y ética profesional.

CAPITULO V
CASO PRACTICO

INTRODUCCION :

El caso práctico a exponer abarcará la revisión de las funciones y operaciones básicas de las 3 áreas que integran a una oficina de servicio :

- a) Fondo de operación
- b) Administración de primas.
- c) Area técnica.

E incluirá únicamente los papeles de trabajo que permitan mostrar los principales elementos de información al alcance del auditor.

El seguimiento de esta revisión se basa en los siguientes aspectos :

- 1) Programa de Trabajo.
- 2) Estudio y Evaluación del Control Interno.
- 3) Papeles de Trabajo
- 4) Informe.

V.I. PROGRAMA DE TRABAJO.

Definición: "Conjunto de técnicas y procedimientos - que recopilados en forma lógica sirven de base para la ejecu

ción del trabajo de auditoría".

La importancia y conveniencia que reviste el formular un programa de trabajo, se traduce en la guía y camino -- que deberá seguir el auditor en el desarrollo de su revisión, en la inteligencia de que sirvan no sólo de guías y ayuda al auditor encargado y a sus ayudantes, sino también como una -- salvaguarda de que no omitirá algún detalle importante del -- trabajo.

Cabe aclarar que estos programas no pueden sustituir a la buena preparación y criterio del auditor interno, pues los procedimientos, su profundidad y alcance dependerán de -- las circunstancias y características especiales o particulares de la revisión de cada oficina de servicio.

PROGRAMA DE TRABAJO A REALIZAR EN OFICINA DE SERVICIO "X".

FONDO DE OPERACION :

- 1) Evaluar el control interno por medio de un cuestionario.
- 2) Practicar arqueo del fondo de caja chica.
- 3) Verificar que el importe de este fondo sea utilizado únicamente para gastos menores, y que éstos sean autorizados por el Gerente.

4) En el caso de que se determine un sobrante o faltante, proceder de inmediato a su aclaración.

5) Verificar que los cheques expedidos, correspondan a operaciones normales de la oficina y sean registrados en un libro de bancos por orden consecutivo, sin omisiones de ninguna especie.

6) Verificar que cada gasto (cheque expedido) esté avalado por una ficha de egreso o cheque póliza, que contenga los datos completos que lo originan.

7) Cerciorarse que todos los gastos sean autorizados por el Gerente y que los comprobantes respectivos sean los originales y reúnan los requisitos fiscales necesarios.

8) En caso de cheques cancelados, verificar que éstos hayan sido inutilizados pegando el número impreso en el renglón del libro que corresponda.

9) Verificar que los depósitos a la cuenta bancaria del fondo de operación, correspondan a operaciones normales de la oficina, y sean registrados en el libro de bancos.

10) Verificar que en el libro de bancos se lleven saldos por lo menos al término de cada reembolso y cerciorarse que éstos sean correctos.

11) Verificar control y autorización sobre anticipos

por comprobar

12) Analizar en su caso la causa por la cual se tienen anticipos pendientes de comprobar.

13) Verificar que la elaboración de la conciliación bancaria de la cuenta del fondo sea oportuna.

14) Revisar la última conciliación bancaria, cotejando contra saldo en libros y estado de cuenta del banco.

15) En caso de que se determinen diferencias, proceder a su aclaración.

16) Analizar y promover la aclaración de partidas -- pendientes.

17) Verificar que se solicite al banco la revocación de cheques en tránsito con más de seis meses de expedidos.

18) Confirmar el archivo de conciliaciones con sus -- respectivos anexos y estado de cuenta bancaria.

19) Verificar la oportunidad en elaboración y envío a matriz de los reembolsos de gastos.

20) Investigar si no existen retiros de fondos de -- más o de menos en reembolsos.

21) En caso de existir retiros de más o de menos, so licitar su inmediata aclaración.

22) Analizar comprobantes y aplicaciones contables - de reembolsos elaborados durante nuestra estancia.

23) Confirmar el archivo de reembolsos con sus respectivas fichas de egreso o cheques póliza que lo integran.

24) Verificar la integración del fondo de operación.

25) En caso de determinar diferencias, proceder a su aclaración inmediata.

26) Ampliar los procedimientos que sean necesarios - en cada caso.

ADMINISTRACION DE PRIMAS.

1) Evaluar el control interno por medio de un cuestionario.

2) Practicar arqueos del fondo para cambios en la cobranza.

3) Verificar el adecuado manejo y control de este fondo.

4) En caso de que se determine un sobrante o faltante, proceder de inmediato a su aclaración.

5) Practicar arqueos de la cobranza recibida durante

nuestra estancia.

6) En caso de que se determinen diferencias entre el total de fichas de pago y valores recibidos, proceder a su -- aclaración inmediata.

7) Verificar que únicamente se reciban en pago de -- primas, cheques a favor de la compañía o efectivo.

8) Verificar que cada pago de primas recibido, esté -- avalado por una ficha de pago que contenga los siguientes datos :

- a) Fecha
- b) Concepto de pago
- c) Número de póliza y vigencia
- d) Nombre del asegurado
- e) Nombre, y clave del agente
- f) Importe de la prima.

9) Verificar que todas las fichas de pago sean foleadas en orden consecutivo.

10) Verificar que al reverso de los cheques recibidos, se anote el número de folio de la ficha de pago correspondiente.

11) Verificar que únicamente se reciban pagos que es

tén dentro del período de gracia (30 días a partir de la iniciación de vigencia de la póliza).

12) Verificar que únicamente se reciban pagos como "Primas en depósito", si éstos corresponden a pólizas con trámite de expedición.

13) Comprobar que existan controles adecuados sobre primas en depósito.

14) Verificar que el total de primas cobradas en el día sea depositado en el banco a más tardar al día siguiente de su recepción.

15) Verificar que por el total de primas cobradas cada día, se elabore la liquidación correspondiente, y que éstas sean reportadas oportunamente a oficina matriz.

16) Cerciorarse que las liquidaciones son archivadas en orden consecutivo adjuntando copia de las fichas de pago y ficha de depósito que corresponden a cada una.

17) Verificar por medio de pruebas selectivas, que los totales reportados a matriz, fichas de depósito de cada liquidación sean iguales.

18) Revisar y verificar que los archivos de control de cobranza, se lleven en forma adecuada y debidamente actualizados.

19) Revisar los saldos del listado del deudor por -- prima que por su atraso, importe o características sea urgente aclarar.

20) Constatar que se cuente con las fuentes de información necesarias para la aclaración y depuración de los saldos del deudor por prima, comprobando que se haga oportunamente.

21) Verificar que se lleven a cabo las revisiones y chequeos contra sus reportes, de los listados de registro que les envía oficina matriz, y que se reporten a ésta oportunamente las diferencias, errores y omisiones detectadas.

22) Verificar que se reporten oportunamente y en -- forma debida, las órdenes de rehabilitación de pólizas a oficina matriz.

23) Verificar que los endosos de devolución por riesgo no corrido y los cambios de forma de pago se operen conforme a los procedimientos y políticas de la compañía.

24) Comprobar que se lleve en forma correcta y al día el registro correspondiente a cheques devueltos.

25) Investigar cuál es la labor de recuperación de -- cheques devueltos.

26) Hacer cédula de los cheques devueltos que se tengan pendientes de recuperación.

27) Verificar que no existan pólizas vigentes por -- cheques devueltos girados por asegurados que no fué posible -- lograr su recuperación en el plazo establecido. En caso de -- que existan, solicitar de inmediato su cancelación y la aclara-- ción del porqué se encontraban pendientes de cancelar.

28) Verificar que a los agentes que les sean devuel-- tos por el banco cheques personales, les sea cobrado el impor-- te de éstos más un 20% y cerciorarse de que si la recupera--- ción no se logra dentro del plazo establecido, éstos cheques-- sean turnados para su cobro por la vía legal.

29) Hacer cédula de los pagarés y recibos hipoteca-- rics que se tengan pendientes de cobro.

30) De los vencidos, solicitar aclaración del porqué no han sido cobrados y los trámites que se están realizando -- para su cobro.

31) Cerciorarse de que se estén cobrando intereses -- moratorios sobre documentos por cobrar que son pagados des--- pués de la fecha de su vencimiento.

32) Verificar que existan controles adecuados sobre-- documentos por cobrar.

33) Comprobar que se respeten las políticas y se sigan los procedimientos establecidos para la cobranza de primas.

34) Asegurarse de que antes de proceder a la cancelación de pólizas por falta de pago de primas, se haya realizado alguna labor de cobranza.

35) Evidenciar que se hagan los reportes en forma correcta de las cancelaciones por N.T.U. (no tuvo uso), y que no se incluyan pólizas en las que haya transcurrido el periodo de gracia (30 días).

36) Revisar saldos pendientes de pólizas de ramos no cancelables que por su atraso, importe o características sea urgente aclarar.

37) Comparar el índice de cobranza del último mes, con los de meses anteriores, y en caso de que éste haya disminuido, investigar cuál es la causa.

38) Verificar que las ventas estén dentro de lo presupuestado.

39) Entrevistar a algunos agentes de ventas y asegurados, para saber su opinión sobre la atención que les da la oficina y qué recomendarían para mejorar sus servicios.

40) Hacer un estudio del comportamiento de la cartera de los agentes más importantes.

41) En caso de que haya disminuido notoriamente la cartera de algún agente, tratar de averiguar y conocer los motivos.

42) Investigar cada cuánto tiempo se da capacitación a la fuerza productora; qué clase de incentivos tienen y de qué modo se promueve la venta de nuevos productos.

43) En caso de ser necesario, hacer un estudio del promedio de siniestralidad de determinados agentes, comparándolo con su promedio de ventas.

44) Investigar si no ha habido disposiciones de primas o alguna otra irregularidad en la actuación de los agentes.

45) Ampliar los procedimientos que sean necesarios en cada caso.

AREA TECNICA :

1) Evaluar el control interno por medio de un cuestionario.

2) Comprobar que se lleve en forma correcta y al día

el registro de solicitudes.

3) Verificar que todas las órdenes de trabajo sean selladas con reloj checador.

4) Cerciorarse que los estándares de calidad y oportunidad sean reportados en forma correcta y oportuna a oficina matriz.

5) Verificar selectivamente que la información reportada en los estándares sea verídica y confiable.

6) Hacer verificación selectiva de cotizaciones de seguros.

7) Hacer cédula de documentos pendientes de expedición.

8) Si se tienen atrasos de importancia, analizar las causas.

9) Verificar que se controlen adecuadamente los documentos faltantes pendientes de contabilizar en oficina matriz, reportando oportunamente la información requerida.

10) Verificar la oportunidad en expedición de endosos de devolución por riesgo no corrido y endosos de cancelación por cheques devueltos, conforme a la información proporcionada.

da por el área de administración de primas.

11) Verificar que se lleven controles adecuados Y se guros sobre la papelería de pólizas como: A.V.A. (accidentes- en viajes aéreos), A.P.C.P. (accidentes personales a corto -- plazo), etc., cuyo cobro debe ser de contado.

12) Analizar el procedimiento del archivo general o- de antecedentes, verificando que sea eficiente y se encuentre debidamente actualizado.

13) Ampliar los procedimientos que sean necesarios en cada caso.

GENERALES :

1) Platicar con cada uno de los empleados para cono- cer cuáles son los problemas que tienen por deficiencias ope- racionales, obteniendo sugerencias y opiniones para solucio-- narlos.

2) Comentar estas situaciones con el Gerente y Subge- rentes de la oficina para saber qué se ha hecho al respecto.

3) Investigar si los empleados están a gusto con su- trabajo, sueldo, ambiente, etc., para saber si les falta moti- vación.

- 4) Cerciorarse de que estén supervisadas y coordinadas las actividades del personal.
- 5) Averiguar cuál es la rotación de personal, indagando en caso de ser considerable, cuál es la razón.
- 6) Verificar que se distribuyan correctamente las -- cargas de trabajo para impedir acumulaciones.
- 7) Indagar con qué frecuencia se capacita al personal, y en qué forma.
- 8) Indagar políticas y procedimientos para la contratación de personal de nuevo ingreso.
- 9) Estudiar los diagramas de las operaciones que se llevan a cabo en cada área.
- 10) Verificar que las operaciones se lleven a cabo - eficientemente.
- 11) Averiguar si hay alguien que vigile que las operaciones se realicen correctamente y que evalúe su eficiencia.
- 12) Evaluar el grado de eficiencia que dan a las operaciones, las políticas existentes.
- 13) Verificar que cada empleado desarrolle las funciones que le corresponden; que no haya duplicidad de funcio-

nes y que estén bien delegadas las líneas de autoridad y responsabilidad.

V.2. ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

Dentro de la revisión de cada área, en nuestro programa de trabajo hemos señalado como primer punto, la evaluación del control interno por medio de un cuestionario, ya que este método nos permite conocer de manera fácil, rápida y concisa los aspectos básicos del control interno de la oficina, -proviéndonos de los datos necesarios para su estudio y evaluación, lo cual permite determinar el alcance y extensión de -- las pruebas de auditoría, enfocando su estudio a la organización, procedimientos, personal y supervisión.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO.

<u>FONDO DE OPERACION</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
1. Se cuenta con un fondo fijo de operación?	X		Importa \$220,000.00
2. Se cuenta con un fondo de caja chica?	X		Importa \$1,000.00
3. Se cuenta con un fondo para cambios en la cobranza?	X		Importa \$800.00
4. Se tiene un límite diario para presentación de letras?	X		\$1'000,000.00 diarios

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
5. Es diferente persona la que maneja el fondo fijo de operación (cuenta de cheques) - de las que tienen a su cargo los otros fondos?	X		
6. Sólo se expiden cheques cuando existe una orden de pago (comprobante) debidamente autorizado por el Gerente o Subgerentes de la oficina?	X		
7. Siempre que se expide un cheque se elabora una ficha de egreso (cheque póliza)?	X		
8. A todos los cheques expedidos se les pone sello de "No negociable"?	X		
9. Todas las fichas de egreso contienen los siguientes datos: Fecha del egreso, beneficiario, No. de cheque, concepto, importe, firma de --- quien autorizó y quien reci-	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
bió, y No. de reembolso?			
10. Se anota en el talonario de la chequera al expedirse un cheque, la fecha, beneficiario e importe?	X		
11. En la cuenta de operación se evita:			
11.1 Hacer cheques al portador?		X	
11.2 Hacer cheques a nombre de otra persona que no sea el beneficiario?			
11.3 Efectuar canjes de cheques?	X		
11.4 Hacer cheques a cuenta del fondo de caja chica que no sean los del reembolso normal?	X		
11.5 Entregar cheques sin contar con fondos depositados.	X		
11.6 Efectuar traspasos de la cuenta de depósito de primas?	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
12. Todos los cheques expedidos y depósitos efectuados son registrados el mismo día en el libro de bancos?	X		
13. Al cancelar cheques por error en su elaboración se procede como sigue :			
13.1 Se adhiere al libro de bancos el número impreso del cheque inutilizado?	X		
13.2 Se reingresa su importe al libro de bancos, en la columna correspondiente a depósitos?	X		
13.3 Se anota la razón del ingreso?	X		
14. Cuando se cancelan cheques por improcedentes, cuyo importe ya fue reembolsado se procede como sigue :			
14.1 Se adhiere al libro de bancos el número impreso del cheque inutilizado?	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
14.2 Se reingresa su importe al libro de bancos en la columna correspondiente a depósitos?	X		
14.3 Se anota la razón del ingreso?	X		
14.4 Se elabora cheque a favor de la Cfa. por el mismo importe?	X		
14.5 Se envía a oficina matriz adjuntando memorándum explicativo para su aplicación contable?	X		
14.6 Si el cheque cancelado aparece en cheques en tránsito en la última conciliación bancaria, se elimina anotando la fecha de cancelación?	X		
15. Cuando se extravía un cheque se procede como sigue:			
Se solicita al banco su revocación, y si en un plazo de 30 --	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
<p>días no ha sido cobrado se ingresa su importe al libro de bancos anotando la razón, y se expide un nuevo cheque por el mismo importe a favor del mismo beneficiario?</p>			
<p>16. Todos los registros que se hacen en el libro de bancos son con base a un movimiento real amparado por un comprobante?</p>	X		
<p>17. Se efectúa corte de caja diariamente por la persona que tiene a su cargo el fondo de caja chica?</p>	X		
<p>18. El fondo de caja chica es el adecuado a las necesidades de la oficina?</p>	X		
<p>19. El importe de este fondo es utilizado únicamente para gastos menores?</p>	X		
<p>20. Se entrega dinero sin obtener a cambio comprobante o vale firmado por la persona que recibe?</p>		X	

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
21. Se hacen préstamos personales con este fondo?		X	
22. Los reembolsos de caja chica se efectúan y comprueban debidamente?	X		
23. Se tienen anticipos por comprobar	X		
24. Se controlan debidamente?	X		
25. Se controlan adecuadamente los saldos en el libro de bancos?	X		
26. Se cuida en forma constante la correcta integración del fondo fijo de operación?	X		
27. Se lleva a cabo un corte en el registro de bancos cada vez que se solicita un reembolso?	X		
28. Antes de solicitar el reembolso se cuadra el registro de bancos?	X		
29. Se checa que la suma de los importes de los comprobantes sea igual al reembolso solicitado?	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
30. Se elaboran correctamente los reembolsos incluyendo carátula, anexos y letra de depósito correspondiente?	X		
31. Se tiene especial cuidado de que los comprobantes de gastos entregados para su reembolso contengan los requisitos fiscales, sean originales y cumplan con las políticas establecidas por la compañía?	X		
32. Se tienen retiros de más o de menos en reembolso?		X	
33. Los reembolsos de gastos son enviados en forma diaria a oficina matriz?	X		
34. Los reembolsos de gastos son archivados debidamente?	X		
35. Los reembolsos son autorizados por el Gerente?	X		
36. Los depósitos a la cuenta bancaria del fondo, corresponden a operaciones normales de la oficina?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
37. Se elaboran las conciliaciones bancarias de la cuenta del fondo fijo de operación, mensualmente sin permitir atrasos?	X		
38. Se siguen procedimientos adecuados para la elaboración de las conciliaciones?	X		
39. La conciliación se hace por persona que no maneje o registre el efectivo ni firme cheques?	X		
40. Recibe directamente la persona encargada de hacer la conciliación el sobre cerrado con el estado de cuenta?	X		
41. La conciliación la revisa el Gerente de la Oficina?	X		
42. Se aclaran y depuran oportunamente las partidas que resultan pendientes al término de elaborar cada conciliación?		X	Existen una serie de partidas de importancia pendientes de aclaración.
43. Se solicita mensualmente al banco la revocación de los cheques en tránsito que después de haber transcurrido 6 meses o --	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
más de su expedición no hayan sido presentados al cobro?			
44. Las copias de las conciliaciones bancarias se conservan debidamente archivadas?	X		
45. Se envían los originales de las conciliaciones bancarias a oficina matriz?	X		
46. En los casos en que es necesario presentar letras de depósito por un importe mayor al del límite autorizado, éste se hace con el consentimiento y visto bueno de oficina matriz?	X		

ADMINISTRACION DE PRIMAS

- | | | | |
|---|---|--|--|
| 1. El fondo para cambios en la cobranza es adecuado para las necesidades de la oficina? | X | | |
| 2. Se efectúa corte de caja diariamente por la persona que tiene a su cargo este fondo? | X | | |
| 3. La persona que tiene a su cargo este fondo es la misma que recibe los pagos de primas? | X | | |

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
4. El importe de este fondo es utilizado únicamente para dar cambios facilitando la labor de cobranza?	X		
5. Se hacen préstamos personales con este fondo?		X	
6. El importe de este fondo se reembolsa?		X	
7. Únicamente se reciben en pago de primas cheques a favor de la compañía o efectivo?	X		
8. Sólo se reciben cheques girados por agencias o asegurados?	X		
9. Se efectúa corte de caja diariamente por la persona que tiene a su cargo la recepción de pagos de primas, comprobando que el total de fichas de pago sea igual al importe total de los valores recibidos?	X		
10. Se tiene cuidado de que todas las fichas de pago contengan los datos de identificación del mismo y que sean foleadas progresivamente sin omisiones?	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
11. Al reverso de todos los cheques recibidos se anota el número de folio correspondiente a la ficha de pago?	X		
12. Se reciben pagos que estén fuera del periodo de gracia?	X		Se reciben pagos dentro de 45 días.
13. Se reciben pagos como "primas en depósito" que no correspondan a pólizas en trámite de expedición?		X	
14. Se lleva un control adecuado sobre primas en depósito?	X		
15. El total de primas cobradas se reporta diariamente a oficina matriz?	X		
16. El total de primas cobradas en el día, incluyendo primas en depósito se deposita en el banco en la cuenta de primas, a más tardar al día siguiente de su recepción?	X		
17. Por el total de primas cobradas	X		

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
en el dfa, se elabora la liquidación correspondiente, enviando el original en forma oportuna a oficina matriz?			
18. Se lleva un archivo en orden consecutivo de todas las liquidaciones, adjuntando copias de las fichas de pago y de depósito que las integran?	X		
19. Los archivos de control de cobranza se llevan en forma adecuada y debidamente actualizados?	X		
20. Se realiza una depuración periódica de los saldos del deudor por prima?	X		
21. Existen saldos de importancia pendientes de aclaración?		X	
22. Los listados de registro que les envía oficina matriz son revisados oportunamente, reportando de la misma manera las desviaciones detectadas?	X		
23. Las órdenes de rehabilitación de	X		

	<u>Si</u>	<u>No.</u>	<u>Observaciones</u>
pólizas se reportan en forma debida y oportuna a oficina matriz			
24. Las rehabilitaciones así como los cambios de forma de pago se operan únicamente a solicitud firmada por el asegurado?	X		
25. Cuando se opera un cambio de forma de pago se exige el recibo original de primas del plan de pago anterior?		X	
26. En los casos en que se reciben pagos hasta 45 días después de la fecha de iniciación de vigencia de la póliza, se solicita al área técnica la expedición del endoso de devolución por riesgo no corrido?		X	
27. Se expide cheque a favor del asegurado por el importe del endoso y se le remite directamente a él haciendo la aclaración del tiempo en que la compañía no estuvo en riesgo?		X	

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
28. Se lleva al día y en forma correcta el registro de cheques devueltos?			
29. Se realizan trámites de recu- dentro de los plazos establecidos?		X	
30. Se tienen cheques devueltos pendientes de recuperación?	X		
31. En caso de no lograrse la recuperación de cheques devueltos - girados por asegurados, dentro del plazo establecido, se procede de inmediato a solicitar la expedición de los endosos de -- cancelación (E.D.) de pólizas - que correspondan?		X	Se tienen 2 casos de pólizas vigentes, que por este concepto ya deberían de haber sido canceladas.
32. Los endosos de cancelación se remiten directamente al asegurado, señalando claramente el por qué de ésta?		X	
33. Todos los casos de cheques devueltos girados por agentes se cobra además del importe un 20%	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
sobre el mismo?			
34. En caso de no lograrse la recuperación de cheques devueltos girados por agentes, dentro del plazo establecido se procede de inmediato a turnarlos al departamento jurídico?		X	Se tienen tres cheques que no han sido turnados.
35. Se tienen pagarés a cargo de agentes, pendientes de cobro?		X	
36. Se tienen vencidos?		X	
37. Se están realizando trámites para el cobro de los mismos?		X	
38. Sólo el Gerente expide pagarés -- con la previa autorización del comité ejecutivo?		X	
39. Los originales se conservan en la oficina en un lugar seguro y son entregados únicamente contra el pago?		X	
40. Cuando los pagarés son liquidados después de la fecha de vencimiento, sin excepción se cobrarán in-		X	

	<u>Si</u>	<u>No.</u>	<u>Observaciones</u>
tereses moratorios conforme a lo establecido?			
41. En caso de no lograr el cobro de pagarés, éstos son turnados al departamento jurídico?	X		
42. Se tienen recibos hipotecarios pendientes de cobro?	X		
43. Se tienen vencidos?	X		
44. Se están realizando trámites para el cobro de los mismos?	X		
45. Los originales se conservan en la oficina en un lugar seguro y son entregados únicamente contra el pago?	X		
46. Cuando los recibos son liquidados después de la fecha de vencimiento, sin excepción se cobran intereses moratorios conforme a lo establecido?	X		
47. En caso de no lograr su cobro, son turnados al departamento jurídico?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
48. Cuando el pago de documentos por cobrar se efectúa con cheque, se anota al reverso de éste los datos necesarios de identificación del pago?	X		
49. Los valores recibidos por pagos de documentos por cobrar son depositados a cuenta de primas y reportados con toda oportunidad a oficina matriz?	X		
50. Al concluir el período de gracia de la póliza sin haberse pagado la prima ya no se recibe el pago, y se expide un endoso de cancelación automática por falta de pago, enviando al asegurado el original con copia al agente?		X	La cancelación automática se opera en matriz a los 45 días de iniciación de vigencia de la póliza.
51. Se reciben pagos parciales fuera de lo establecido en la forma de pago sin que haya sido expedida la póliza?		X	
52. Las cancelaciones por N.T.U., (no tuvo uso) únicamente se operan a		X	

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
petición del agente o asegurado a cambio del recibo y póliza original, y si están dentro del periodo de gracia?			
53. Estas cancelaciones se reportan en forma correcta y oportuna a la oficina matriz?	X		
54. Las pólizas de ramos no cancelables se cobran siempre de contado?		X	
55. Se tienen pólizas de ramos no cancelables vencidas y pendientes de pago?		X	
56. Se están realizando trámites para el cobro de las mismas?	X		
57. La cobranza se realiza únicamente con recibos oficiales de la empresa?	X		
58. Se hacen cargos a la cuenta de comisiones de agentes, por primas pendientes de pago?		X	

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
59. Revisan que los recibos de prima fracionada que envfa matriz se hayan expedido correctamente y que no existan faltantes o sobrantes?	X		
50. En caso de faltantes se expiden en la oficina de servicio?	X		
61. Se lleva un control por agente en el cual se archiven: cartas, aviso, órdenes de pago de comisiones, copias de fichas de pago, y listado de impuesto sobre la renta?	X		
62. Se controla la elaboración de órdenes de pago de comisiones a los agentes, hasta la elaboración y entrega del cheque respectivo, verificando que efectivamente tienen derecho a estas?	X		
63. Vigilan que los índices de cobranza sean cada vez mayores, analizando las causas en caso de que esto no suceda?	X		

	SI	NO	OBSERVACIONES
64. Se da un eficiente servicio a la fuerza productora y asegurados, en atención a problemas específicos de cobranza?	X		
65. El desempeño de la fuerza productora de la oficina es analizado y evaluado periódicamente?	X		
66. Se capacita a los agentes para que mejoren sus servicios y -- cartera?	X		
67. Se fijan y supervisan metas de producción por agente?	X		
68. Existen incentivos para que los agentes incrementen el volúmen de ventas por ramos y períodos?	X		
69. Se controlan las tendencias y - desviaciones de los volúmenes - de ventas y producción por ra-- mos, con respecto al presupues- to?	X		
70. Se promueve la venta de nuevos productos?	X		

<u>AREA TECNICA</u>	<u>SI</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
1. Se lleva en forma correcta y al día el registro de solicitudes de expedición de pólizas?	X		
2. Todas las órdenes de trabajo son selladas con reloj checador al momento de su recepción?	X		
3. Antes de anotar en el registro las solicitudes se revisa a -- fondo que estén claras, contengan datos completos, y estén -- dentro de las políticas de aceptación de la compañía, devolviéndolas al agente o asegurado en caso contrario indicándoles el -- porqué?	X		
4. Se supervisa y asesora el trabajo del calculista y de la expedidora?	X		
5. Se revisa la correcta cotización cálculos realizados y expedición de cada documento?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
6. Se elaboran estándares y reportes de calidad y oportunidad?	X		
7. Se reportan oportunamente a Oficina matriz?	X		
8. Se tienen documentos pendientes de expedición cuyos atrasos son de importancia?		X	
9. Se están tomando las medidas necesarias para solucionar estos atrasos?			No existen atrasos.
10. Existen controles adecuados sobre los documentos faltantes?	X		
11. Se reporta oportunamente la información y documentación requerida por oficina matriz. para la contabilización de documentos faltantes?	X		
12. Se expiden oportunamente los endosos de cancelación y endosos de devolución por riesgo no corrido solicitados por el área de administración de primas?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
13. Se tienen controles adecuados y seguros sobre la papelería de pólizas de ramos no cancelables?		X	
14. Las pólizas de ramos no cancelables se expiden únicamente bajo la certeza de que van a ser cobradas de contado?		X	Se expiden a solicitud de la Gerencia.
15. El procedimiento del archivo de expedientes, es eficiente y se mantiene constantemente actualizado?	X		

GENERALES

1. Se motiva al personal de la oficina para que mejore los estándares de operación?	X		
2. Se diseñan y/o vigilan sistemas y procedimientos para que aumente la eficiencia de trabajo en la oficina?	X		
3. Se controlan las cargas de trabajo evitando una mala distribución?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
bución de éste?			
4. Se vigila que las políticas que norman el desarrollo de las operaciones de cada área, permitan que éstas se lleven a cabo eficientemente?	X		
5. El ambiente de trabajo es propicio para los empleados de la oficina?	X		
6. Están bien establecidos los límites de autoridad y responsabilidad de cada uno de los puestos que integran esta oficina?	X		
7. Están coordinadas y supervisadas las actividades del personal de cada área a fin de conseguir calidad y fluidez en las operaciones?	X		
8. Se adiestra y capacita al personal en todo tipo de trámites relacionados con su área?	X		

	<u>Si</u>	<u>No</u>	<u>Observaciones</u>
9. Se tiene controlada la existencia de la papelería?	X		
10. Se conserva en buen estado el mobiliario y equipo de oficina?	X		
11. Se realizan inventarios periódicos?	X		
12. Vigilan el gerente y subgerentes de la oficina, la eficiencia de operación de los sistemas establecidos?	X		

V.3 PAPELES DE TRABAJO

"Los papeles de trabajo son el conjunto de cédulas - y documentos que el contador público elabora u obtiene en el - desarrollo de las diversas fases de la auditoría, aplicando -- las técnicas y procedimientos de auditoría, y en los cuales se fundamenta su opinión, sirven de fuente de información poste-- rior y de prueba de la realización del trabajo con calidad pro-- fesional".

Como se mencionó anteriormente, los papeles de trabajo que se incluyen en este caso práctico, son únicamente los - que permiten mostrar los principales elementos de información- al alcance del auditor.

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.

BRH.

OFICINA DE SERVICIO X

OCG.

CEDULA DE INDICES DE PAPELES DE TRABAJO -
UTILIZADOS EN ESTA AUDITORIA.

F.O. FONDO DE OPERACION
F.O.-C. ARQUEO CAJA CHICA
F.O.-C.C. ARQUEO CAMBIOS EN LA COBRANZA
F.O.-L.B. VERIFICACION SALDOS EN LIBROS
F.O.-AxC ANTICIPOS POR COMPROBAR
F.O.-R. REEMBOLSO DE GASTOS
F.O.-C.B. CONCILIACIONES BANCARIAS
F.O.-C.B/1 PARTIDAS PENDIENTES EN CONCILIACION
F.O.-I. INTEGRACION DEL FONDO

A.P. ADMINISTRACION DE PRIMAS
A.P.-C. COBRANZA DE PRIMAS
A.P.-D. DEPOSITO DE PRIMAS
A.P.-CH. CHEQUES DEVUELTOS
A.P.-DxC DOCUMENTOS POR COBRAR
A.P.-DxC/H CREDITOS HIPOTECARIOS
A.P.-DxC/P PAGARES
A.P.-DxP DEUDOR POR PRIMA

A.T. AREA TECNICA
A.T.-Ex EXPEDICION DE DOCUMENTOS
A.T.-D.F. DOCUMENTOS FALTANTES.

F.O-C

03-08-82

B.R.H.

O.C.G.

CIA. DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIOS X.
 ARQUEO AL FONDO DE CAJA CHICA.

BILLETES

2	\$100.00	\$200.00	
		<u>\$200.00</u>	\$200.00

MONEDA FRACCIONARIA

\$ 50.00

TOTAL DE EFECTIVO.	\$250.00	\$250.00
--------------------	----------	----------

VALES DE CAJA.

28-07-82 Comida trabajo	\$400.00	
30-07-82 Papelería	\$200.00	
3-08-82 Paquetería	<u>\$150.00</u>	
	\$750.00	\$750.00
		<u>\$1,000.00</u>
IMPORTE DEL FONDO		\$1,000.00
DIFERENCIA:		--0--

Hago constar que el fondo arriba citado propiedad de la Cfa de Seguros, S.A., el cual importa \$1,000.00 (UN MIL PESOS), se encuentra bajo mi custodia, y fue contado en mi presencia y devuelto a mi entera satisfacción.

Rosalinda Cervantes
 ROSALINDA CERVANTES
 RESPONSABLE

Beatriz E. Romo
 BEATRIZ E. ROMO .-
 AUDITOR INTERNO.

Oscar Caram G.
 OSCAR CARAM G.
 AUDITOR INTERNO

F.O.-C.C.

03-08-82

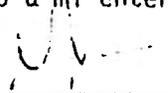
B.R.H.

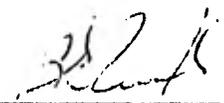
O.C.G.

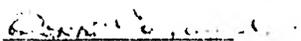
CIA. DE SEGUROS, S. A.
 OFICINA DE SEGUROS "X"
 ARQUEO DE FONDOS PARA CAMBIOS
 EN LA COBRANZA

	DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL
<u>EFFECTIVO</u>			
BILLETES	\$ 100.00	2	\$ 200.00
MONEDA FRACCIONARIA	50.00	2	100.00
	20.00	8	160.00
	10.00	20	200.00
	5.00	15	75.00
	1.00	40	40.00
	0.50	40	20.00
	0.20	25	<u>5.00</u>
	TOTAL EN CAJA		\$ 800.00
	(MENOS) IMPORTE DEL FONDO		<u>800.00</u>
	DIFERENCIA		\$ 0.00 =====

Hago constar que el fondo citado en el cual importa la cantidad de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), es propiedad de la CIA. DE SEGUROS, S.A., se encuentra bajo mi custodia y fue contado en mi presencia y devuelto a mi entera satisfacción.


 MARGARITA NAVA
 RESPONSABLE


 BEATRIZ E. ROMO
 AUDITOR INTERNO


 OSCAR CARAM G.
 AUDITOR INTERNO

F.O.-L.B.
04-08-82

COMPANIA DE SEGUROS, S.A. B.R.H.
OFICINA DE SERVICIOS X. O.C.G.
VERIFICACION DEL SALDO EN LIBROS
DEL 30-06-82 AL 30-07-82.

SALDO AL 30-06-82 \$ 81,060.00

TOTAL DE LETRAS PRESENTADAS EN
EL MES. 20'503,000.00

TOTAL DE CHEQUES EXPEDIDOS EN
EL MES. (20'503,000.00)

SALDO AL 30-07-82 HASTA EL
CHEQUE No. 4444 DE LA MISMA
FECHA. \$ 81,060.00

F.O.- AxC

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 ANTICIPOS POR COMPROBAR

04-08-82

B.R.H.

O.C.G.

FECHA	NOMBRE	IMPORTE	OBSERVACIONES
15-06-82	LUIS GONZALEZ	\$ 43,700.00	PRESTAMO PERSONAL
15-06-82	ERNESTO LUGO	31,750.00	PRESTAMO PERSONAL
22-06-82	FERNANDO FRIAS	44,486.00	PRESTAMO PERSONAL
28-06-82	MARIO GARCIA	<u>17,204.00</u>	ANTICIPO CTA/SUELDO
		\$137,140.00	

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 ANALISIS DE REEMBOLSO DE GASTOS
 DEL 23-07-82 AL 02-08-82

F.O.-R.
 05-08-82
 B.R.H.
 O.C.G.

<u>REEMBOLSO</u>	<u>FECHA DE ELABORACION Y ENVIO.</u>	<u>IMPORTE DEL REEMBOLSO</u>	<u>FECHA DE PRESENTACION DE LA LETRA</u>	<u>IMPORTE DE LA LETRA</u>	<u>OBSERVACIONES.</u>
102	23-07-82	980,000.00	23-07-82	980,000.00	
103	24-07-82	270,000.00	24-07-82	270,000.00	
104	25-07-82	220,000.00	25-07-82	220,000.00	
105	26-07-82	810,000.00	26-07-82	810,000.00	
106	27-07-82	300,000.00	27-07-82	300,000.00	
107	28-07-82	730,000.00	28-07-82	730,000.00	
108	29-07-82	790,000.00	29-07-82	790,000.00	
109	30-07-82	458,000.00	30-07-82	458,000.00	
110	01-08-82	200,000.00	01-08-82	200,000.00	
111	02-08-82	420,000.00	02-08-82	420,000.00	

F.O.-C.B.

COMPANIA DE SEGUROS, S. A.

06-08-82

OFICINA DE SERVICIO "X"

B.R.H.

CONCILIACION BANCARIA

O.C.G.

AL 30-07-82

SALDO SEGUN ESTADO DE CUENTA \$1'482,649.00
DEL BANCO AL 30-07-82

SALDO EN LIBROS \$ 81,060.00
AL 30-07-82

CARGO DE BANCO NO CORRESPON- 38,373.00
DIDO POR NOSOTROS.

CREDITOS DEL 606,082.00
BANCO NO CORRESP.
POR NOSOTROS.

CARGOS NUESTROS NO CORRESP. 1'746,120.00
POR EL BANCO.

CREDITOS NUES- 2'580,000.00
TROS NO CORRES-
PONDIDOS POR EL
BANCO (CHEQUES
EN TRANSITO)

TOTAL \$3'267,142.00
=====

\$3'267,142.00
=====

F.O.C.B/1

06-08-82

B.R.H.

O.C.G.

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 PARTIDAS PENDIENTES EN CONCILIACION
 AL 30-07-82

I. CARGOS NUESTROS NO CORRESPONDIDOS POR EL BANCO:

<u>FECHA</u>	<u>C O N C E P T O</u>	<u>IMPORTE</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
01-04-82	L-49 Pendiente de acreditar	\$ 225,705.00	Solicitar aclaración
15-05-82	L-68 Pendiente de acreditar	328,612.00	Solicitar aclaración
21-05-82	L-71 Pendiente de acreditar	355,621.00	Solicitar aclaración
03-06-82	L-80 Pendiente de acreditar	231,455.00	Solicitar aclaración
30-06-82	L-92 Pendiente de acreditar	<u>604,727.00</u>	Solicitar aclaración
		\$1'746,120.00	

II. CARGOS DEL BANCO NO CORRESPONDIDOS POR NOSOTROS:

05-04-82	Cheque revocado pagado x Bco.	\$ 2,642.00	Incluir en letra y reembolsar
05-04-82	Cheque revocado pagado x Bco.	6,405.00	Incluir en letra y reembolsar
10-05-82	Cheque revocado pagado x Bco.	3,216.00	Incluir en letra y reembolsar
15-05-82	Cheque revocado pagado x Bco.	18,667.00	Incluir en letra y reembolsar
28-05-82	Cheque revocado pagado x Bco.	<u>7,443.00</u>	Incluir en letra y reembolsar
		\$ 38,373.00	

III. CRÉDITOS DEL BANCO NO CORRESPONDIDO POR NOSOTROS

30-04-82	Crédito no correspondido	\$ 606,082.00	Solicitar aclaración
----------	--------------------------	---------------	----------------------

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 INTEGRACION DEL FONDO DE OPERACION
 AL 03-08-82

F.O.I.
 06-08-82
 B.R.H.
 O.C.G.

F.O.-AxC.	ANTICIPOS POR COMPROBAR	\$137,140.00
F.O.-C.	FONDO DE CAJA CHICA	1,000.00
F.O.-C.C.	FONDOS PARA CAMBIO EN LA COBRANZA	800.00
F.O.-L.B.	SALDO EN LIBROS	<u>81,060.00</u>
	TOTAL	\$220,000.00
	IMPORTE DEL FONDO.	<u>(220,000.00)</u>
	DIFERENCIA + ó -	\$ --0--

COMPañIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 ARQUEO DE CAJA.

A. P.-C.
 08-08-82
 S. R. H.
 O. C. G.

COBRANZA RECIBIDA EL 08-08-82

DENOMINACION	CANTIDAD	TOTAL	
EFFECTIVO			
BILLETES			
	\$ 10,000.00	4	\$40,000.00
	5,000.00	1	5,000.00
	1,000.00	8	8,000.00
	500.00	1	500.00
	100.00	11	1,100.00
			<u>1,100.00</u>
	TOTAL DE EFFECTIVO.		<u>\$54,600.00</u> \$54,600.00

DOCUMENTOS

No. Cheques	BANCOS	IMPORTE	
3290	BANAUR, S.A.	\$ 14,604.00	
1560	BANAUR, S.A.	34,019.00	
00321	BCO. DEL NORTE,	2,213.00	
10421	BCOS. UNIDOS DE MEX.	1,059.00	
12369	BCO. NORTE	738.00	
41156	BANEX, S.A.	9,673.00	
62102	BANEX, S.A.	9,113.00	
33921	BCO. NORTE, S.A.	500.00	
10992	B. M.	3,556.00	
20177	B. M.	6,865.00	
15162	B. M.	3,302.00	
		<u>\$ 85,642.00</u>	<u>\$85,642.00</u>
	TOTAL DE VALORES RECIBIDOS	\$ 140,242.00	
	TOTAL FICHAS DE PAGO (Anexo 1)	<u>140,242.00</u>	
	DIFERENCIA.	\$	--0--

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 ARQUEO DE CAJA
 COBRANZA RECIBIDA EL 08-08-82

A. P.- C.
 08-08-82
 B. R. H.
 O. C. G.

A N E X O 1

FOLIO	OBSERVACIONES	V E N C I M I E N T O S			Importe
		a 30 días	31 y 60 días	+60 días	
2710	Dentro de 45 días		1		\$ 1,871.00
2711	Dentro de 45 días		6		25,776.00
2712	Dentro de 45 días		1		22,847.00
2713		1			2,213.00
2714		5			1,797.00
2715		2	3		9,673.00
2716	Dentro de 45 días				9,113.00
2717		2			5,903.00
2718		1			3,556.00
2719	Dentro de 45 días	1	2		6,863.00
2720		6			4,481.00
2721		2			46,147.00
	TOTALES	20	13		<u>\$ 140,242.00</u>

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 VERIFICACION DEL DESPOSITO DE PRIMAS COBRADAS

A.P.-D
 09-08-82
 B.R.H.
 O.C.G.

NUMERO DE LIQUIDACION	I M P O R T E LIQUIDACION	F I C H A D E DEPOSITO	F E C H A LIQUIDACION	F I C H A D E DEPOSITO	COMPROBANTE DEL SERVICIO PANAMERICANO FECHA	IMPORTE.
60	\$742,563.00	\$742,563.00	21-07-82	21-07-82	22-07-82	\$742,563.00
61	259,617.00	259,617.00	22-07-82	22-07-82	23-07-82	259,167.00
62	352,134.00	352,134.00	23-07-82	23-07-82	24-07-82	352,134.00
63	550,240.00	550,240.00	24-07-82	24-07-82	25-07-82	550,240.00
64	283,540.00	283,540.00	25-07-82	25-07-82	26-07-82	283,540.00
65	840,832.00	840,832.00	26-07-82	26-07-82	27-07-82	840,832.00
66	155,121.00	155,121.00	27-07-82	27-07-82	28-07-82	155,121.00
67	395,030.00	395,030.00	28-07-82	28-07-82	29-07-82	395,030.00
68	292,547.00	292,547.00	29-07-82	29-07-82	30-07-82	292,547.00
69	1'603,550.00	1'603,550.00	30-07-82	30-07-82	01-08-82	1'603,550.00
70	265,480.00	265,480.00	01-08-82	01-08-82	02-08-82	265,480.00

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
OFICINA DE SERVICIO "X"
ARQUEO DE DOCUMENTOS POR COBRAR

A.P.-DxC/P

11-08-82

B.R.H.

O.C.G.

PAGARES

NUMERO DE PAGARE	FECHA DE VENCIMIENTO	A CARGO DE:	IMPORTE :
01/07	30-01-82	Sergio Flores A.	\$ 101,400.00 *
02/07	28-02-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
03/07	30-03-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
04/07	30-04-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
05/07	30-05-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
06/07	30-06-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
07/07	30-07-82	Sergio Flores A.	101,400.00 *
			<hr/>
			\$ 709,800.00 *

* vencidos.

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 DEUDOR POR PRIMA

A.P. - DXP
 12-08-82
 B.R.H.
 O.C.G.

CLAVE DEL AGENTE	DOCUMENTOS CON VENCIMIENTOS POSTERIORES A:			SALDOS ROJOS	RAMOS NO CANCELABLES
	2 MESES	3 MESES	4 MESES		
0308	\$1,122.00			\$ 50.00	
0478			\$35,242.00		\$35,242.00
1502				1,250.00	
1906			1,800.00		1,000.00
2500	3,500.00				
3314		2,480.00			
4600				76.00	
5484			9,000.00		9,000.00
TOTALES	\$4,622.00	\$2,480.00	\$46,042.00	\$1,376.00	\$45,242.00

COMPANIA DE SEGUROS, S.A.
 OFICINA DE SERVICIO "X"
 ANALISIS DE EXPEDICION DE
 DOCUMENTOS

A.T.- Ex
 13-08-82
 B.R.H.
 O.C.G.

NUMERO DE DOCUMENTO	TIPO DE MOVIMIENTO	RAMO	SEGUN REGISTRO.		DOCUMENTO	
			ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
953096	Nueva	24	02-06-82	06-06-82	02-06-82	06-06-82
157959	Renovación	25	20-06-82	28-06-82	20-06-82	28-06-82
953101	Nueva	24	30-06-82	03-07-82	30-06-82	03-07-82
953106	Nueva	24	30-06-82	03-07-82	30-06-82	03-07-82
157951	Renovación	25	01-07-82	08-07-82	01-07-82	08-07-82
158115	Nueva	33	02-07-82	10-07-82	02-07-82	10-07-82
158116	Nueva	25	02-07-82	09-07-82	02-07-82	10-07-82
107635	Renovación	22	05-07-82	10-07-82	05-07-82	10-07-82
157979	Endoso B	33	08-07-82	11-07-82	08-07-82	11-07-82
953128	Nueva	24	15-07-82	17-07-82	15-07-82	17-07-82

	A.T.-D.F.
COMPANIA DE SEGUROS, S.A.	15-08-82
OFICINA DE SERVICIO "X"	B.R.H.
RELACION DE DOCUMENTOS FALTANTES	O.C.G.

ABRIL 1982	DEL 155947 AL 156000	54
MAYO 1982	DEL 156881 AL 156940	60
JUNIO 1982	DEL 157731 AL 157780	50
JUNIO 1982	DEL 157795 AL 157824	<u>30</u>
	TOTAL.	194

C A P I T U L O V

I N F O R M E

02 de Septiembre de 1982

A: C.P. SAMUEL CAMACHO P.
DIRECTOR EJECUTIVO

DE : BEATRIZ ROMO H.
OSCAR CARAM G.

AUDITORIA INTERNA-OFICINA DE SERVICIO.

ASUNTO: AUDITORIA PRACTICADA
A OFICINA "X"

Conforme a lo establecido en nuestro programa de --
trabajo y con el objeto de evaluar el control interno y la --
eficiencia en operación, llevamos a cabo esta revisión del 3-
al 15 de agosto del presente año. A continuación le informa-
mos lo más relevante.

PLANTEAMIENTO Y OBSERVACIONES
DE AUDITORIA.

COMENTARIOS Y ACUERDOS CON-
LOS RESPONSABLES.

I. Fondo de Operación.

1.- El control y manejo de los -
fondos de caja chica y cambios -
en la cobranza es correcto.

2.- Los ingresos y egresos a la
cuenta bancaria controladora del
fondo, corresponden a depósitos
y gastos propios de la operación
de la oficina, existiendo contro

les adecuados sobre los mismos.

- 3.- Se tiene un total de - - - - Se comentó esta situación
 \$137,140.00 en anticipos con el Lic. Armando Satres
 por comprobar, los cuales en Gerente de la oficina, acor
 un 75% corresponden a presta dando la pronta recupera
 mos personales a empleados de ción de estos anticipos.
 la oficina, sin la autoriza
 ción y conocimiento del depar
 tamento administrativo de per
 sonal.
- 4.- La elaboración y envío de - -
 los reembolsos de gastos se
 opera correcta y oportunamen
 te.
- 5.- La presentación de letras al
 banco se hace en forma diaria,
 correspondiendo a los gastos
 erogados en el día.
- 6.- Al 30 de julio de 1982, se Comentando esta situación -
 tienen partidas pendientes en con el Gerente de la ofici
 conciliación por un total de na, nos hizo ver que en re
 \$2'390,575.00 clasificadas co petidas ocasiones han solici
 mo sigue: citado al banco la aclara--

<u>Procedimiento a seguir</u> <u>para su depuración:</u>	<u>Importe</u>
Solicitar aclaración al banco *	\$ 2'352,202.00
Incluir en letra y reembolsar.	38,373.00

* Este total incluye \$1'746,120.00 en letras presentadas al banco de enero a junio de 1982 que no han sido acreditadas a la cuenta de esta oficina, lo que origina que se estén girando cheques sin fondos, que no son devueltos por que el importe de cheques en tránsito es mayor.

7.- La elaboración y envío de comunicaciones bancarias se efectúa de manera correcta y oportuna.

ción de estas partidas, sin obtener respuesta.

El día 28 de agosto de 1982 nos entrevistamos con el C. P. Saúl Karím subgerente de relaciones de la institución bancaria, quien se comprometió a darnos resultados en un plazo de 10 días hábiles. Las partidas que no requieren aclaración con el banco, serán depuradas de inmediato, conforme al procedimiento señalado.

8.- Existe una adecuada programación de pagos.

9.- Se verificó la correcta integración del fondo.

II. ADMINISTRACION DE PRIMAS

1.- La recepción de pagos de primas, se lleva a cabo bajo controles y procedimientos adecuados.

2.- La aplicación de pagos recibidos se opera correcta y oportunamente.

3.- Los archivos de control de cobranza, se mantienen debidamente actualizados, lo cual facilita la depuración de listados de registro y la aclaración oportuna de errores u omisiones en los estados de cuenta de los agentes.

4.- Se lleva un eficiente control de registro sobre cheques devueltos.

5.- Se tienen cheques devueltos pendientes de recuperación por un total de \$99,481.00 como sigue:

<u>Girados por:</u>	<u>Importe</u>
1.-Agentes	\$59,800.00
2.-Asegurados	39,681.00

6.- Se cuenta con controles adecuados para la custodia y cobranza de documentos por cobrar (pagarés, créditos hipotecarios, etc.)

7.- Se tienen pagarés vencidos a cargo del agente Sergio Flores A., con clave 0555, por un total de \$709,800.00, con vencimientos mensuales de enero a julio del presente año.

8.- Los listados de registro se revisan y aclaran oportunamente.

9.- No se tienen saldos de im-

1.- Se procederá a tramitar su recuperación por la vía legal.

2.- Se procederá a la cancelación de las pólizas que correspondan.

Se acordó turnarlos al departamento jurídico, para tramitar su cobro por vía legal.

portancia pendientes de aclaración o cobro, referentes al deu dor por prima y pólizas de ramos no cancelables.

10.- Las cancelaciones, rehabi-- litaciones, cambios de forma de pago y endosos de devolución - por riesgo no corrido, se tramitan y operan correctamente.

III.- AREA TECNICA.

1.- La recepción de solicitudes así como las labores de consul- toría, cotización y expedición - de documentos, se cumplen de ma- nera eficiente, bajo controles - adecuados.

2.- En general, la expedición de pólizas y endosos, se realiza -- oportunamente, bajo un estricto- control de calidad.

3.- Se tienen 194 documentos - faltantes, expedidos de abril

Se acordó el envfo inmediato de la información reque-

a junio del presente año, pendientes de contabilizar en la producción de la oficina.

rida por oficina matriz para la contabilización de estos documentos.

4.- El archivo de expedientes se conserva debidamente ordenado y actualizado.

5.- No se lleva un control seguro y confiable sobre pólizas de ramos no cancelables, que permita conocer oportunamente la situación en que se encuentran.

De común acuerdo con el Lic Pedro del Mazo, Subgerente-Técnico de la oficina, se implantó el control adecuado.

CONCLUSIONES DEL INFORME

En general las funciones de esta oficina, se llevan a cabo bajo controles seguros y confiables con un alto grado de eficiencia, salvo las desviaciones señaladas, las cuales consideramos de importancia relativa y fácil solución.

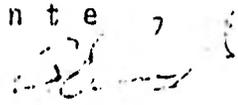
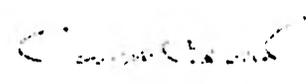
En comparación a resultados de revisiones anteriores es notorio el progreso que se ha venido desarrollando.

El presente informe fue elaborado en base a los elementos de juicio proporcionados en la oficina, a cuyo perso-

nal agradecemos la colaboración prestada durante nuestra estancia. Todos los puntos que se mencionan fueron comentados ampliamente con las personas responsables.

Quedamos a sus órdenes con los papeles de trabajo - necesarios para cualquier aclaración.

A t e n t a m e n t e

 
C.C.P. DIRECCION ADMINISTRATIVA
DIRECCION TECNICA
DIRECCION DE VENTAS
GERENCIA OFICINA "X"

C O N C L U S I O N E S

1.- Las oficinas de servicio se crearon debido a la necesidad que tuvieron las compañías aseguradoras de la expansión de ventas y cobranza, proporcionando mejores servicios a sus clientes y fuerza productora.

2.- La Auditoría Interna en una oficina de servicio es una herramienta de control necesaria para evaluar las operaciones y vigilar el cumplimiento de las funciones asignadas y políticas establecidas.

3.- El Auditor Interno por medio de su informe, comunica a la Dirección de la empresa, el nivel de eficiencia con que se llevan a cabo las funciones asignadas a la oficina de servicio, así como problemas y deficiencias de control interno, sugiriendo las medidas de protección de los intereses de la compañía, promoviendo simultáneamente la eficiencia de operación.

4.- La Auditoría Interna que se lleva a cabo en las oficinas de servicio de una compañía de seguros, se basa fundamentalmente en manuales de organización, sistemas, políticas y procedimientos establecidos por la compañía, así como en las normas, técnicas y procedimientos de auditoría.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
"Normas y Procedimientos de Auditoría" (1979)
- 2.- C.P. Israel Osorio Sánchez
"Auditoría I" (1977)
- 3.- Prof. Arthur W. Homes, C.P.A.
Segunda Edición
"Auditoría -Principios y Procedimientos-
- 4.- C.P. Adolfo Hermida Rosales
Primera Edición (1978)
"Contabilidad de Seguros"
- 5.- C.P. Salvador Obieta - C.P. José Luis Castillo.
Primera Edición (1977)
"Introducción a la Auditoría Interna"
- 6.- Tesis: "El Departamento de Auditoría Interna en
Una Compañía de Seguros
Luis Castillo Blasquez
Instituto Tecnológico Autónomo de México.- 1971
- 7.- Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
"Material del Curso de Auditoría Operacional"

B I B L I O G R A F I A

8.- Diversos Manuales e Instructivos.

"Seguros La Provincial, S.A."