

2 ej.
65



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

**“LA AUDITORIA INTERNA APLICADA A LAS
FUNCIONES DE LOS AGENTES DE VENTAS
EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS”**

Seminario de Investigación Contable
Que para obtener el Título de
LICENCIADO EN CONTADURIA

presentan:

**JESUS MORELOS MARTINEZ
MARIO MARTINEZ LUGO**

Asesor: C. P. German Fonseca López



Universidad Nacional
Autónoma de México

UNAM



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 está 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.

I N D I C E

	<u>PAGINA</u>
INTRODUCCION	1
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL AGENTE DE SEGUROS	
1.1. HISTORIA DEL SEGURO	2
1.2. PERSONAS FISICAS Y MORALES EN LA VENTA - DEL SEGURO	7
1.3. CAPTACION DE RECURSOS HUMANOS PARA LA - VENTA	11
CAPITULO II. ASPECTOS BASICOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES DE LOS AGENTES DE VENTAS EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS	
2.1. IMPORTANCIA DE CONTAR CON AGENTES DE - VENTAS EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS	15
2.2. OBJETIVOS DEL AGENTE DE VENTAS DE SEGUROS	15
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE PERSONAS - MORALES DE UNA GERENCIA DE ZONA (AGENTES)	17
2.4. FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL - INTERNO DE AGENTES	17
2.5. FORMA DE PAGO HACIA LOS AGENTES	22
2.6. IMPUESTO SOBRE LA RENTA	25
2.7. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	26
CAPITULO III. LA AUDITORIA INTERNA ENFOCADA A LOS AGENTES	
3.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS	28
3.2. TIPOS DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS	34

3.3.	AUDITORIA INTERNA ESPECIAL (APLICADA A LOS AGENTES)	37
3.4.	PLANEACION DE AUDITORIA A AGENTES	39
3.5.	TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU REVISION	40
3.6.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	44
CAPITULO IV. CASO PRACTICO		
4.1.	INTRODUCCION	51
4.2.	PROGRAMAS DE TRABAJO	52
4.3.	ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO	62
4.4.	PAPELES DE TRABAJO	63
4.5.	INFORME	106
CONCLUSIONES		115
BIBLIOGRAFIA		117

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

La presente investigación responde a la inquietud ante la compleja forma de operar de las actuales aseguradoras y la necesidad de información confiable y oportuna, base para la toma de decisiones, provocando que cada día sea más necesario contar dentro de su estructura organizacional, con elementos que le aseguren que el funcionamiento se apegue a las políticas y procedimientos establecidos por la Empresa para que se cumplan los objetivos fijados.

Para lograr el camino hacia la corrección de las desviaciones dentro de la operación empresarial, es importante que cuenten con una área de Auditoría Interna, encargada de vigilar el cumplimiento de las políticas establecidas, proponiendo sugerencias y soluciones adecuadas en la información de la entidad, tomando en cuenta su complejidad y crecimiento, lo que hace necesario enfocarse a una especialización que tienda a optimizar sistemas, reducir gastos y evitar operaciones innecesarias, promoviendo la eficiencia y auxiliando en la obtención positiva de los resultados.

Dentro de una Empresa de Seguros y dada la naturaleza de sus actividades, la Auditoría toma primordial importancia a la Fuerza Productora (AGENTES), al considerar que fundamentalmente se dedican a la venta de servicios, motivo por lo cual requiere de sumo cuidado la adhesión de las normas y políticas establecidas, aplicándose eficientemente a cada ramo para que sean encaminadas a crear y mantener la confianza de los Asegurados.

Por lo tanto, este trabajo pretende enfatizar sobre aspectos generales del origen y evolución del Seguro en México, analizando el desarrollo de la Auditoría Especial Interna a la Fuerza Productora, en busca de brindar un mejor servicio a las Empresas mediante la unificación de criterios y aprovechamiento de experiencia hacia el manejo de Agentes, ya que es de suma importancia dar confianza a los Asegurados, optimizando las funciones de toda Compañía de Seguros.

C A P I T U L O I

1. GENERALIDADES DEL AGENTE DE SEGUROS.
 - 1.1. HISTORIA DEL SEGURO.
 - 1.2. PERSONAS FISICAS Y MORALES EN LA VENTA DEL - SEGURO.
 - 1.3. CAPTACION DE RECURSOS HUMANOS PARA LA VENTA.

1.1. HISTORIA DEL SEGURO

El seguro constituye precisamente una forma eficaz de hacer frente a los riesgos y de preveer las pérdidas o daños que - su realización significa. En virtud del seguro, los riesgos a que están expuestos el patrimonio o la persona del asegurado, son asumidas por el asegurador.

Existen varias versiones acerca de la historia del seguro, - algunos autores señalan que el seguro principia con la aventura del hombre en el mar, otros establecen que el seguro es todavía más antiguo. En México, adoptamos el criterio de que el seguro propiamente dicho, empieza en la era moderna con - la aparición de la primera póliza de seguro.

Para tener un mejor panorama de cómo se fue desarrollando el seguro, citaremos los más importantes de cada etapa.

Antecedentes Históricos
del Seguro:

} Edad Antigua
} Edad Media
} Edad Moderna

a) Edad Antigua:

El seguro, no como lo conocemos hoy en día, pero sí como una solución al reporte de los riesgos. En esta etapa de la humanidad, existen algunos aspectos que se pueden considerar como antecedentes del seguro:

- Babilonia:

2000 años a.c., los miembros de una caravana decidieron asumir conjuntamente las pérdidas que pudieran resultar durante el viaje.

- Antiguo Egipto:

En la Biblia se relata que un faraón decidió almacenar víveres porque un adivino interpretó un sueño que había tenido, en el que siete vacas gordas se comían a siete vacas flacas; esto significaba que después de siete años de abundancia vendrían siete años de penurias.

- La India:

En la antigua India, cuando una persona endeudada decidía hacer un viaje largo por países desérticos, le incrementaban el interés de un préstamo de 5% normal a un 10%, y si el viaje lo hacía por mar el incremento se elevaba hasta el 20%.

- Roma:

Los romanos manejaban ya el concepto de averfa gruesa, así los propietarios del buque y de la carga tenían que soportar conjuntamente los gastos y daños, debido a peligros comunes para el barco y la carga.

Otras formas de seguro conocidas en la antigua Roma, son las "Collegia Tenviorum", mismas que funcionaban como comunidades de agentes pobres, en las que se pasaba una determinada

cantidad a los familiares de una persona que moría.

b) Edad Media:

Al cambiar las bases económicas de la sociedad, cambiaron las formas de agrupación, y también las soluciones a los problemas de riesgos.

- Los Gremios:

Los artesanos de determinadas profesiones se agrupaban para ayudarse mutuamente, en el caso de que algún miembro del Gremio sufriera pérdidas o daños en sus propiedades por causa de incendio, robo, inundación, etc.

Estos Gremios con el tiempo aceptaron a otras personas, que no siendo parte de los mismos aportaban una suma para ayuda mutua.

- Los Préstamos a Gruesa de Aventura o Riesgo Marítimo:

Cuando un propietario de mercancías tenía que transportarlas por mar, se le concedía un préstamo, mismo que tenía que reembolsar junto con un fuerte interés si el buque y la mercancía llegaban intactas, de lo contrario no se le regresaban ni préstamo ni intereses.

c) Edad Moderna:

Lo que se puede considerar como las bases del seguro institucional como lo conocemos actualmente, empieza en el

Siglo XIV, con la aparición de la primera póliza.

- Siglo XIV a XVI.

La primera póliza que apareció fue en 1347, en Génova y amparaba un seguro marítimo, con este hecho se puede decir que comienza la historia del seguro moderno, ya que nunca antes se había suscrito un documento para formalizar una operación de seguros.

También dentro de este periodo se promulgaron algunas - reglamentaciones para la operación del seguro, la más - antigua es la Ordenanza de Barcelona del año 1435, la - Ordenanza Francesa aparece en 1681 y en 1731 se promulgó la Ley sobre Seguros de Hamburgo.

- Siglos XVII a XIX.

Este periodo se caracteriza porque aparecen las primeras compañías de seguros al reunirse un determinado número de capitalistas para formar una compañía de seguros, en 1681 se fundó en Londres la primera compañía de seguros contra incendio.

En 1765 aparecen las primeras compañías de seguros en el continente Europeo-Hamburgo y Berlín, entre 1826 y - 1872 se formaron cinco compañías en Suiza.

Para establecer una fecha y colocar a Lloyd's de Londres en el sitio que corresponde dentro de la historia del seguro se conoce la existencia de una póliza fechada en 1613.

- Siglo XX.

El Siglo XX es la época de gran desarrollo para el seguro, ya que se fundan toda clase de compañías, se internacionaliza y se amplía la actividad aseguradora al desarrollar no solamente un ramo, si no muchos de ellos.

Mientras que a principios del Siglo XIV sólo había unas 30 compañías de seguros, en 1850 ya eran 300 en 14 países, en 1900 había aproximadamente 1300 en 26 países y ya en 1969 fueron una 10,000 en 71 países occidentales.

- El Seguro en América Latina.

El seguro en América Latina tiene, lógicamente una gran influencia del seguro europeo, sobre todo de Inglaterra, España y Francia.

En 1543 llegan por primera vez a Perú, mercancías aseguradas en España, en 1748 se estableció en Argentina una agencia de una compañía de seguros terrestres y marítimos de Madrid.

En esa época surgen también las primeras compañías nacionales, en 1789 en México, 1795 en Cuba, 1796 en Argentina, 1808 en Brasil, 1854 en Uruguay, 1866 en Venezuela, 1874 en Colombia, 1886 en Ecuador, 1895 en Perú.

Entre las más antiguas que todavía funcionan están una compañía chilena autorizada en 1853, una brasileña de 1858 y una argentina de 1865.

d) Historia del Seguro en México.

En México desde 1789 ya existían representantes de compañías de seguros, entre las que encontramos la casa de - William B. Woodrow Co., fundada en el año de 1844, fue el propio Woodrow, presidente de la casa quien fundó - - La Nacional Compañía de Seguros sobre la Vida, S.A., que dando ésta legalmente constituida el 21 de noviembre de - 1901.

En 1935, Don Arthur B. Woodrow, al frente de la casa - - Woodrow, inicia gestiones para el establecimiento de una compañía de seguros para el área de daños; el día 20 de - marzo de 1936, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público otorgó permiso a La Provincial para iniciar sus operaciones en los ramos de incendio, transportes y diversos.

1.2. PERSONAS FÍSICAS Y MORALES EN LA VENTA DEL SEGURO.

a) De las Personas Físicas (Art. 22 al 24 del Código Civil)

- La capacidad jurídica de las personas físicas se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte, pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la Ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados en el presente Código.
- Las personas físicas, para poder ostentar capacidad deben reunir los requisitos de edad, salud y los demás que marcan las leyes respectivas o en su defecto, ejercen sus derechos y contraen obligaciones por medio de sus representantes.

b) De las Personas Morales. (Art. 25 al 28 del Código Civil).

Persona Moral: Es el conjunto de personas físicas, ejem.:

- La Nación, los estados y los municipios.
- Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la Ley.
- Las sociedades civiles o mercantiles.
- Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás a que se refiere la Fracc. XVI, del Art. 123 de la Constitución Federal.
- Las sociedades cooperativas y mutualistas.
- Las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquier otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la Ley.
- Las personas morales pueden ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objeto de su institución.
- Las personas morales obran y se obligan por medio de los órganos que la representan, sea por disposición de la Ley o conforme a las disposiciones relativas de sus escrituras constitutivas y de sus estatutos.

Una vez mencionados los puntos que la Ley del Código Civil establece para ser persona física o moral, podemos concluir que los agentes de seguros caen dentro de estas dos clasificaciones de personas y que de acuerdo al reglamento elaborado por la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, en el que cita lo siguiente:

Para el ejercicio de la actividad de agente de seguros, se requerirá autorización de la C.N.B.S., quien le otorgará o negará discrecionalmente y que podrá revocar previa audien--

cia de la parte interesada en los términos del reglamento - respectivo, las autorizaciones serán para una o varias operaciones o ramos, tendrán el carácter de intransferibles y podrán otorgarse a las siguientes personas cuando cumplan con los requisitos que se establece en el reglamento.

- Personas físicas vinculadas a las instituciones de seguros por una relación de trabajo para desarrollar esta activi--dad.
- Personas físicas que se dediquen a esta actividad con base en contratos mercantiles.
- Personas morales que se constituyen para operar en esta actividad (Art. 23 de la Ley General de Instituciones de Se-guros).

c) Definición de Agentes de Seguros (Art. 6 y 12 del Regla-mento de Agentes de Seguros).

Los agentes de seguros son personas físicas o morales que obtienen la autorización para ejercer la actividad con base en contratos mercantiles que celebran con las institu-ciones de seguros, deberán presentar dichos contratos a - la C.N.B.S., en un plazo no mayor de 30 días contando a - partir del inicio de vigencia de la autorización.

d) Definición de Corredores de Seguros.

Como hemos mencionado, un agente de seguros es una perso-na, firma o corporación, en el caso de las últimas se les denomina "Corredores de Seguros".

La función principal de los corredores de seguro es "Ser-vicio", algunos de los "servicios" que proporcionan son -

los siguientes:

1) Asesoría al Cliente:

Después de estudiar las necesidades de cada prospecto, - recomiendan que tipo de coberturas es más conveniente para cubrir dichas necesidades, la ventaja en este aspecto es que trabajan con varias compañías aseguradoras.

2) Trámite de Reclamaciones:

Actúan como intermediarios entre los asegurados y la aseguradora, siempre tratan de que las reclamaciones tengan un trámite rápido, al mismo tiempo que asesoran al cliente en la forma que debe presentar dicha reclamación.

3) Revisión de los Programas de Seguros:

Revisar y analizar periódicamente los programas de seguros de cada cliente, con el objeto de actualizar si es necesario las coberturas, de acuerdo a sus necesidades actuales.

4) Información:

Informan a sus clientes sobre los estados de sus pólizas, vencimiento de pago de primas, renovaciones, etc., así como de las nuevas coberturas o cláusulas adicionales que - salen al mercado.

5) Cobranza:

Los corredores cuentan con un servicio de cobranza, con -

lo cual evitan al cliente el problema de ir a pagar a un lugar determinado.

Una de las diferencias que existen entre un agente como persona física y un corredor de seguros como persona moral es que este último recibe comisiones de agentes y de supervisores, compensaciones por cobranza y ayuda de gastos para Oficina.

1.3. CAPTACION DE RECURSOS HUMANOS PARA LA VENTA.

a) Medios de Captación o Candidatos.

Para la búsqueda de candidatos para agentes podría definirse como el acto de ponerse en contacto con una persona, que podríamos considerar en un principio como un posible agente de una organización.

La actividad encaminada a la búsqueda de candidatos debe comenzar con un estudio de las diferentes clases de grupos de individuos o de situaciones de los cuales podemos razonablemente esperar, obteniendo los hombres que deseamos.

Lo más importante en el reclutamiento es descubrir fuentes de personas que puedan trabajar su mercado y que reúnan los requisitos mínimos que se han establecido y que se encuentran predispuestos a cambiar de ocupación, por lo que se deben emplear técnicas de selección apropiadas una vez que se tienen los nombres de esas personas.

De acuerdo a los análisis que se han llevado a cabo y con

las personas que pueden interesar en la venta de seguros se encuentran generalmente en:

- Personas que son Profesionales.

En esta categoría se pueden incluir a los Contadores Públicos, Lic. en Administración de Empresas, Lic. en Derecho, Actuarios, etc., que por sus conocimientos en seguros se dedican a este ramo y son éstos lo que forman sus grupos y dirigen a los demás.

- Personas que eran Empleados de las Aseguradoras.

Por sus conocimientos técnicos y administrativos adquiridos dentro de las aseguradoras, se independizan para mejorar en todos los aspectos como personas físicas.

- Personas sin Profesión.

En estos casos, corresponden a personas que están especialmente interesados en tener un trabajo que a través del tiempo se conviertan en profesionales en seguros.

b) Capacitación de los Agentes y Sistemas de Incentivos o Promociones.

- Capacitación es un elemento muy importante para todo agente de seguros, ya que éste es el medio que se dispone para incrementar la eficiencia y la efectividad en el trabajo.

Para lograr esto se debe empezar con un programa de instrucción básica para los agentes de nuevo ingreso, que

consiste en dar la base de la actividad aseguradora de los aspectos legales hasta los fundamentos de los productos de Daños y Vida, pasando por la práctica tan necesaria en la venta y asesoría de los seguros, lo que permite al agente novel iniciar sus actividades en las ventas.

Una vez que el agente empieza a ganar experiencia y a vender, va adquiriendo una siguiente preparación por etapas, hasta llegar a obtener un título máximo de capacitación, según los grados o niveles que otorga cada empresa.

El objetivo de esta capacitación es de involucrarlos en todas las etapas que debe pasar un agente de seguros para adquirir una verdadera ética profesional.

Lo importante de la ética profesional en un agente de seguros es ofrecer el producto que mejor se adapte a las necesidades del cliente, no el producto que mejores comisiones deje, además se trata de que los agentes conozcan bien los aspectos legales, administrativos y operacionales en las ventas de seguros.

- Sistemas de Incentivos o Promociones.

Las empresas aseguradoras para lograr sus objetivos de ventas elaboran una serie de planes de incentivos para los agentes de ventas, como son: Congresos al interior de la República, como de premios en efectivo y de premios en objetos.

Las promociones en las compañías de seguros se van dando de acuerdo al volumen de ventas y a la capacitación

que los agentes de seguros van logrando año con año, y que van de Gerentes de Zona a Jefaturas de Grupo hasta llegar a ser Corredores, según las características que tenga cada empresa aseguradora.

c) Estructura para el Control de los Agentes.

La estructura de los agentes en muchas empresas de seguros adquieren diferentes nombres, pero las más comunes son las Gerencias de Zona o Jefatura de Grupo, oficinas que por lo general son creadas por la Dirección de Ventas y a las cuales se nombra a una persona para que administre y reporte a su respectivo Director de Ventas.

El Gerente de Zona o Jefe de Grupo, aparte de administrar el negocio, tiene las funciones de dar servicio a sus agentes, reclutarlos y capacitarlos, así como también de supervisarlos en su trabajo.

d) A la Fuerza Productora se le otorga la concesión de Agentes.

Persona Física

Persona Moral

Pero son totalmente independientes a la compañías de seguros, aunque tienen un contrato de carácter mercantil y son controlados también por la C.N.B.S., éstos perciben sus ingresos por comisiones según la venta de seguros que hagan, además se les otorgan premios y bonos por su producción.

C A P I T U L O I I

2. ASPECTOS BASICOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES DE LOS AGENTES DE VENTAS EN UNA COMPANIA DE SEGUROS
- 2.1. IMPORTANCIA DE CONTAR CON AGENTES DE VENTAS EN UNA COMPANIA DE SEGUROS
- 2.2. OBJETIVOS DEL AGENTE DE VENTAS DE SEGUROS
- 2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE PERSONAS MORALES (AGENTES)
- 2.4. FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
- 2.5. FORMA DE PAGO HACIA LOS AGENTES
- 2.6. IMPUESTO SOBRE LA RENTA
- 2.7. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

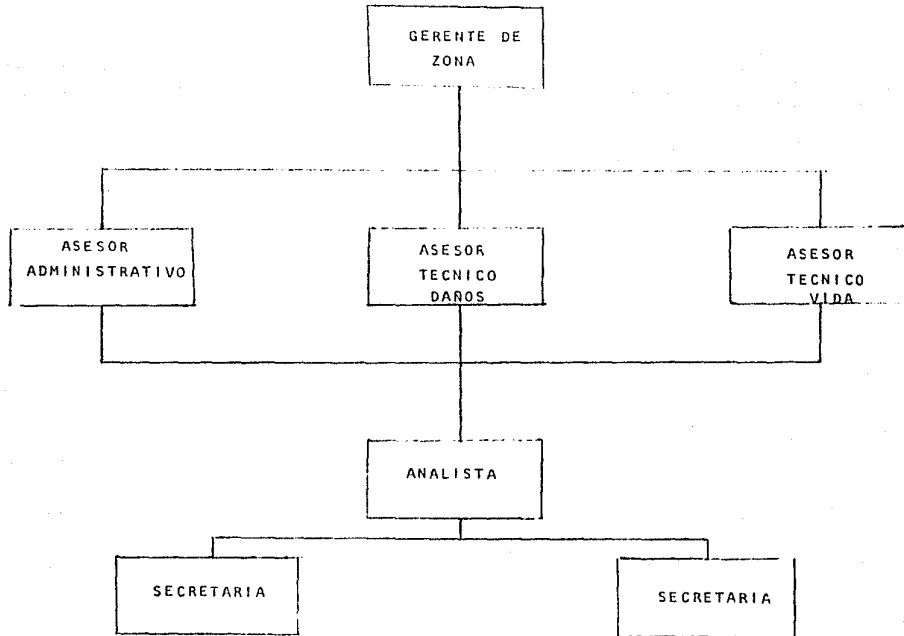
2.1. IMPORTANCIA DE CONTAR CON AGENTES DE VENTAS EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS.

Un agente de seguros es la persona que realiza las ventas y la cobranza de una compañía aseguradora, por lo que su función permite que ésta logre sus metas fijadas y además, a - que se reditúe la utilidad esperada.

2.2. OBJETIVOS DEL AGENTE DE VENTAS DE SEGUROS.

- Lograr una mayor efectividad en la cobranza con el fin de proveer a la empresa de los recursos financieros.
- Dar un servicio y asesoría profesional a los asegurados - con respecto a los diferentes tipos de seguros que mejor les convengan a éstos.
- Obtener la aprobación ante la C.N.B.S., para realizar la profesión de agentes de seguros.
- Cumplir con las disposiciones que marca la Ley de Instituciones de Seguros y la C.N.B.S.
- Dar servicio eficiente en cualquier lugar de la República Mexicana.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA GERENCIA DE ZONA (AGENTES)



2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE PERSONAS MORALES (AGENTES)

En el cuadro anterior se mostró el Organigrama de la Fuerza Productora (Agentes), 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.

2.4. FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Para el logro de sus objetivos, el agente deberá de cumplir con las disposiciones que marca la C.N.B.S. y además, apegar se al reglamento interno de agentes de seguros, por lo que la auditoría llevada a cabo a estos agentes deberá de verificarse que se cumpla con los procedimientos y políticas establecidas, que se integran en cinco operaciones básicas, las cuales se mencionan a continuación:

1. Contratos de Agentes.

Para poder iniciar sus actividades como agentes de seguros es importante que éste sea autorizado por la C.N.B.S., para que este organismo pueda iniciar sus actividades como agente de seguros. Es necesario que éste presente un examen ante la C.N.B.S., y este organismo le autorice las funciones en los ramos de Daños, Vida o alguna de éstas, proporcionándole una credencial por cada ramo como identificación, con la cual la empresa aseguradora le asignará una clave -

para cada ramo.

II. Prospectos para la Venta de Seguros.

Para que el agente pueda llevar a cabo una venta de seguros de cualquier ramo, debe efectuar los siguientes procesos:

- Elección de prospectos para la contratación del seguro.

Objetivo:

- Dar a conocer por parte del agente los productos que la aseguradora ofrece y que estén de acuerdo a las necesidades del asegurado.

Funciones:

- Conocer las necesidades y posibilidades del asegurado.
- Presentar el producto adecuado al cliente.
- Asesoramiento de sus beneficios y obligaciones.
- Cálculo y cotización de los negocios aceptados.
- Forma de pago e intereses que causa por periodos fraccionados.
- La solicitud debe reunir los requisitos mínimos de calidad que marca la aseguradora.

III. Expedición de la Póliza.

Ya que la solicitud haya reunido todos los trámites de selección de riesgos, se da el visto bueno para la expedición de la póliza.

Objetivo:

- Verificar que los datos asentados en la póliza sean los correctos.
- Calcular y cotizar de acuerdo a lo establecido por la compañía, las primas a pagar de acuerdo al bien asegurable.

Funciones:

- Revisar que las pólizas entregadas a los asegurados contengan los datos necesarios de acuerdo al interesado y que cumplan con las normas y políticas de la compañía.
- La entrega del documento y el cobro del importe de la prima de la misma al asegurado.

IV. Administración de Cartera de los Agentes.

Es importante para los agentes que se lleve esta administración, ya que con esto conocerá por detalle la situación de la cobranza, así como la expedición de las pólizas para dar un mejor servicio a los asegurados.

Objetivos:

- Ser más eficiente en la cobranza y servicio al asegurado.
- Obtener el importe exacto y oportuno de lo estipulado en el contrato.
- Facilitar el proceso del pago de primas al asegurado.
- Conocer las fechas de vencimiento con oportunidad.
- Proteger la responsabilidad de la compañía, cancelando con oportunidad las pólizas que al término del período de gracia no hayan sido cubiertas.
- Rehabilitar las pólizas pendientes de pago y que fueron cubiertas con posterioridad al período de gracia.

Funciones:

- Recibir original y copia de la póliza.
- Entregar original de la póliza al asegurado y su recibo de pago.
- Ingresar a la compañía el importe total de la prima.
- Archivar copia de la póliza y ficha de ingreso.
- Recibir su estado de cuenta acumulado del mes, de sus percepciones.
- Recibir listados de su producción del mes y verificar que estén completos sus negocios.
- Cobrar las comisiones que obtuvo durante el mes, de acuerdo al saldo que arrojó su estado de cuenta.
- Identificar las pólizas que después de haber trans

- currido 30 días de la iniciación de la vigencia - no han sido pagadas.
- Destruir la documentación que no tenga uso.

V. Proceso y Aplicación de los Pagos de la Póliza.

Objetivo:

Que todas las pólizas expedidas se registren en el sistema de cómputo, así como los pagos de las mismas para llevar un control de las pólizas que se paguen normalmente y aquellas extemporáneas, como también - las que se cancelan por falta de pago, esto sirve como control de la compañía para cuando se presenta reclamación por parte del asegurado la compañía sepa hasta donde está obligada con él, y llevar por separado el importe de las comisiones que le corresponde a cada agente, así como premios y bonos por conserva ción de la cartera.

Funciones:

- Ingresar la prima del pago de la póliza.
- Se captura al sistema de cómputo para su aplicación y contabilización.
- Se registra en el estado de cuenta del agente.
- Se envía estado de cuenta al agente para sus percepciones del mes.
- Se envía endoso "D" al asegurado, en caso de que - esté cancelado por falta de pago.
- El sistema de cómputo tiene contemplados 30 días -

de gracia a partir de la fecha de vigencia, para que se cancele la póliza en caso de no pagar.

2.5. FORMA DE PAGO HACIA LOS AGENTES.

La compañía les paga a los agentes a través de las oficinas de que dependan, y éstos a su vez son controlados por Oficina Matriz, ya que ésta es la encargada de controlar las ventas de cada agente, llevando un estado de cuenta donde aparecen todas sus ventas del mes. Este documento debe contener los siguientes datos:

- Nombre del Agente
- No. de su clave
- No. de su zona
- Nombre de la oficina a que corresponde.
- Todos los movimientos del mes, así como el Impuesto sobre la Renta y el Impuesto al Valor Agregado.

Es importante que las compañías de seguros integren a sus agentes en dos grupos, uno de vigentes y el otro en cancelados, para tener un mejor control de éstos, y así poder manejar la cobranza de estos últimos evitando con ello fugas de dinero o malos manejos por parte del personal administrativo interno, ya que todos cobran de acuerdo al saldo acreedor de su estado de cuenta, por lo que es necesario que antes de pagarles se investigue el origen de sus movimientos para determinar si les corresponden o no, ya que los agentes pueden ser objeto de malos manejos por parte de los empleados de la aseguradora, como podemos demostrarlo en el capítulo cuarto

del caso práctico.

Agentes Vigentes:

Son aquellos que tienen la facultad de realizar todo tipo de negocios de acuerdo a lo establecido por la C.N.B.S., que autoriza y de una manera controla al agente, así como regula todos los ramos de seguro y vigila las operaciones realizadas por las compañías y la Fuerza Productora.

Agentes Cancelados:

Este tipo de agentes fueron dados de baja por alguna irregularidad cometida a los asegurados y que repercute de alguna manera en la aseguradora. De las causas que originan la cancelación, mencionamos las más comunes:

* Disposición de Primas:

Esto sucede cuando el asegurado le paga al agente el total de la prima y éste a su vez no la ingresa a la compañía, el cliente se entera hasta que le llega el endoso - "D" de cancelación de su póliza.

* Malos Manejos de los Valores Garantizados de las Pólizas Vida Individual:

El asegurado tiene algunas opciones con los préstamos que les otorga la compañía por el tipo de póliza, esto generalmente es a partir del 3er. año, como en estos dos casos que se detallan:

Préstamos:

Esta opción se le otorga en efectivo, llenando su solicitud se le cobra el 19% de interés, que se le descuenta al momento de darle el préstamo.

Inversión:

La aseguradora tiene un convenio con algún banco, depositando directamente el préstamo del asegurado.

Estas opciones se hacen al momento de realizar la venta del seguro, donde el cliente escoge la mejor que cree conveniente, realizándose a través de su agente, quien a su vez hace cualquier trámite de estas dos opciones, en ocasiones engañando al asegurado para así poder cobrar él los importes de los préstamos.

- Baja Producción:

Cuando el agente no cumple con lo establecido por la aseguradora referente a las ventas de un período determinado.

- Por Convenir a sus Intereses:

Cuando el agente ya no quiere seguir vendiendo seguros o se cambia a otra aseguradora.

- Defunción del Agente:

Cuando el agente deja de existir.

Los dos primeros puntos suceden cuando el agente abusa de la buena fé del asegurado. Para llevar a cabo los movimientos para la corrección de estas desviaciones es necesario que el asegurado presente su recibo de pago que le entrega el agente y una carta firmada por él donde indique la forma en que hizo el pago, documentos que le entregó al agente, así como copia fotostática del estado de cuenta del banco donde aparezca el cargo del cheque y la certificación del mismo, con esto último se puede proceder a la demanda por la vía legal, además de dar aviso a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, para que lo boletine a las demás compañías de seguros.

2.6. IMPUESTO SOBRE LA RENTA

La Ley del Impuesto sobre la Renta, Capítulo II, Art. 84, segunda Fracción, nos indica que las actividades que provengan de los ingresos por honorarios y en general por la prestación de un servicio personal independiente están gravables al pago del impuesto. Toda operación proveniente de pagos por comisiones hechas por las compañías aseguradoras, de acuerdo al Art. 86, de la retención del impuesto éstas deberán retener como pago provisional el 10% sobre el monto de los mismos sin deducción alguna, esto lo harán mensualmente.

La aseguradora presentará declaración ante la S.H.C.P., de los pagos provisionales retenidos mensualmente de los Agentes, proporcionando información de los contribuyentes en el mes de febrero de cada año. El Agente presentará su declaración provisional cuatrimestralmente ante la Oficina autorizada.

2.7. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

De acuerdo a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Capítulo III, Art. 15, Fracc. IX, donde nos indica que no se pagará el impuesto por la prestación por los Seguros de Vida, ya sea que cubran el riesgo de muerte u otorguen rentas vitalicias o pensiones, así como las comisiones de Agentes y los reaseguros.

Los otros contratos de pólizas de Seguros de Daños y Accidentes y Enfermedades si pagan este impuesto del 15%.

Las compañías aseguradoras le pagan al Agente el impuesto del 15%, acreditándosele en su estado de cuenta, quien a su vez presenta su declaración mensualmente en la Oficina autorizada.

A continuación se presenta un cuadro donde se refleja la retención del ISR e IVA.

COMPARIA "Z", S.A.

ESTADO DE CUENTA DE DAÑOS

AGENTE 1705 SR. HERIBERTO LUGO SANCHEZ
 ZONA: 0120 OFICINA "A"

DICIEMBRE DE 1984

DIA	RAMO	NO. DE PÓLIZA	CONCEPTO	AFECTO A - I/R e I.V.A.	PRIMA	CARGO	CREDITO	SALDO
3			SALDO ANTERIOR NOV. 84 COBRO SALDO DE NOV. 84 BONO DE PROD. 84 POR VENTA PÓLIZA DEL MES ANTERIOR NO. 370151 EL 10%	A		180,500.	180,500.	180,500
							377,658.	377,658. CR
20			BONO RECLUTAMIENTO A AGENTES DE OCTUBRE 84	A			12,021.	389,679. CR
20			BONO RECLUTAMIENTO A AGENTES DE NOV. 84	A			52,756.	442,435. CR
20			BONO RECLUTAMIENTO A AGENTES DE DIC. 84	A			82,463.	524,898. CR
			I.V.A.				80,644.	605,542. CR
			IMPUESTO SOBRE LA RENTA			53,762.		551,780. CR
19	AUTOS	351220	EUGENIO LOPEZ	A	64,745.		12,726.	564,506. CR
T O T A L :					\$ 64,745.	234,262.	798,768.	<u>564,506. CR</u>

IMPUESTO 10%

I.V.A. 15%

TOTAL AFECTO DE \$ 537,624.

3. LA AUDITORIA INTERNA ENFOCADA A LOS AGENTES.
- 3.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS.
- 3.2. TIPOS DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPAÑIA DE - SEGUROS.
- 3.3. LA AUDITORIA INTERNA ESPECIAL (APLICADA A LOS AGENTES)
- 3.4. PLANEACION DE AUDITORIA A AGENTES.
- 3.5. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU REVISION.
- 3.6. INFORME DE AUDITORIA INTERNA.

3.1. ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACION DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPAÑIA DE SEGUROS.

La función de Auditoría Interna en la compañía, estará bajo la responsabilidad de la Dirección Ejecutiva Operacional de la Compañía "Z", y será coordinada por la Sub-Dirección de Auditoría Interna "Z".

La estructura organizacional de la Auditoría Interna en la compañía se resume como sigue:

- a) Ubicación de la Auditoría Interna dentro de la compañía.
- b) Organización de la Sub-Dirección de Auditoría Interna "Z".
- c) Relación de la Sub-Dirección de Auditoría Interna "Z", con las áreas a revisar de la compañía.
- d) Organización tipo de la Sub-Dirección de Auditoría en una compañía de seguros.

Asimismo, a continuación se indica la descripción de puestos de la Auditoría Interna a los distintos niveles, de acuerdo a la organización y organigramas respectivos.

Descripción de Puestos:

A continuación se hace la descripción de los diferentes puestos de la función de Auditoría Interna, fijándose al mismo tiempo las responsabilidades específicas de cada uno de ellos.

Los puestos que se establecen son:

- A) Subdirector Auditoría Interna "Z"
- B) Gerente Auditoría Interna.
- C) Jefes Departamentos Auditoría Interna.
- D) Auditor Senior.
- E) Auditor Junior.

Las responsabilidades asignadas a cada uno de dichos puestos son como sigue:

A) SUBDIRECTOR DE AUDITORIA INTERNA "Z"

- 1) Asesorar al Gerente de Auditoría Interna y a los Jefes de Departamento que integran su Subdirección.
- 2) Evaluar y autorizar los planes anuales de Auditoría a las áreas a revisar y asegurar su cumplimiento.
- 3) Coordinar la preparación del Plan Anual de Auditoría Interna de la compañía y someterlo a su aprobación.
- 4) Coordinar los requerimientos de información especial de Auditoría Externa.
- 5) Diseñar y emitir los criterios, normas y procedimientos de la función de Auditoría Interna.
- 6) Asegurar que el Gerente de Auditoría Interna cumpla con la política, criterios, normas y procedimientos establecidos.
- 7) Coordinar las revisiones especiales a agentes en la compañía requeridas por la Dirección.
- 8) Recomendar el mejoramiento de los sistemas de control interno que se empleen en la compañía en lo relativo al cumplimiento de políticas, criterios y procedimientos formalmente establecidos, e informar sobre las des

viaciones encontradas.

- 9) Evaluar las acciones correctivas de las deficiencias - reportadas en los informes de Auditoría Externa e Interna.
- 10) Aprobar el plan anual de desarrollo profesional del - personal de Auditoría Interna "Z".
- 11) Estudiar y aprobar los cambios en la estructura de or- ganización de Auditoría Interna en la compañía.
- 12) Seleccionar y aprobar los cambios de personas de Audi- toría Interna en la compañía.
- 13) Autorizar el presupuesto anual de la Subdirección de - Auditoría Interna "Z".

B) GERENTE AUDITORIA INTERNA

- 1) Elaborar el plan anual de auditoría, coordinarlo con - Auditoría Externa y presentarlo para su aprobación a la Dirección Ejecutiva y a la Subdirección de Audito- ría Interna "Z".
- 2) Supervisar las revisiones incluidas en el plan anual - de Auditoría, de acuerdo con los criterios, normas y - procedimientos establecidos en el manual de Auditoría Interna.
- 3) Asignar y supervisar al personal en cada revisión.
- 4) Seleccionar y proponer los procedimientos de Auditoría por cada una de las revisiones.
- 5) Revisar y comentar con los interesados, los informes - sobre los trabajos realizados.
- 6) Informar a la compañía "Z" sobre el resultado de los - trabajos realizados.
- 7) Vigilar el seguimiento de las recomendaciones de los - informes de Auditoría Externa y de sus propios informes.

- 8) Administrar las actividades de la función de Auditoría, en los términos que se establecen en el manual de Auditoría Interna.
- 9) Proponer a los Departamentos de Auditoría Interna "Z", el plan de desarrollo profesional.
- 10) Proponer cambios en la estructura de su organización a la Gerencia de Auditoría Interna "Z".

C) JEFES DE DEPARTAMENTOS AUDITORIA INTERNA.

- 1) Elaborar el plan anual de Auditoría en las áreas que no se han auditado, coordinándolo con Auditoría Externa y someterlo a su aprobación.
- 2) Asesorar a su Gerente de Auditoría "Z", en la elaboración de su plan anual de Auditoría.
- 3) Supervisar las revisiones incluídas en el plan anual de Auditoría de acuerdo con los criterios, normas y procedimientos establecidos en el manual de Auditoría Interna.
- 4) Colaborar en la preparación del plan anual de Auditoría de la compañía "Z".
- 5) Asignar y supervisar al personal en cada revisión.
- 6) Seleccionar y proponer los procedimientos de Auditoría para cada una de las revisiones.
- 7) Revisar y comentar con los interesados, los informes de los trabajos realizados.
- 8) Vigilar el seguimiento de las recomendaciones de los informes de Auditoría Externa y de sus propios informes.
- 9) Administrar las actividades de la función de Auditoría en los términos del manual de Auditoría Interna.

- 10) Vigilar el cumplimiento de los planes anuales de Auditoría de las áreas que se le asignen.
- 11) Promover el desarrollo profesional del personal de Auditoría Interna de la compañía.
- 12) Sugerir modificaciones al manual de Auditoría Interna.

D) AUDITOR SENIOR.

- 1) Desarrollar los procedimientos adecuados de Auditoría para las revisiones comprendidas en el plan anual.
- 2) Efectuar investigaciones y análisis para preparar programas específicos de Auditoría.
- 3) Planear el alcance adecuado de cada revisión que se le asigne, conjuntamente con el Gerente o Jefe de Departamento de Auditoría y asegurarse que lo conozcan con detalle los Auditores Junior.
- 4) Coordinar adecuadamente a los Auditores, cuando sea responsable de varios trabajos a la vez.
- 5) Supervisar que los Auditores Junior desarrollen su trabajo de acuerdo con los criterios, normas y procedimientos establecidos en el manual de Auditoría Interna.
- 6) Dirigir, instruir y evaluar el trabajo de los Auditores Junior en cada revisión.
- 7) Revisar todos los papeles de trabajo, asegurándose que estén completos y adecuadamente preparados.
- 8) Informar al Gerente o Jefe de Departamento de cualquier problema para que intervenga en las conclusiones.
- 9) Preparar los informes con las conclusiones, comenta

rios y recomendaciones de las revisiones y participar en la discusión de los mismos con los interesados.

- 10) Efectuar los seguimientos de las recomendaciones de los informes de Auditoría Externa y de Auditoría Interna, que les sean asignados.
- 11) Vigilar el presupuesto de tiempo establecido para cada revisión.
- 12) Proponer al Gerente o Jefe de Departamento de Auditoría modificaciones al manual de Auditoría Interna.
- 13) Proponer planes de desarrollo profesional para los Auditores Junior.

E) AUDITOR JUNIOR.

- 1) Desarrollar la parte del programa de Auditoría que sea asignada.
- 2) Preparar los papeles de trabajo de acuerdo con los criterios, normas y procedimientos establecidos en el manual de Auditoría Interna.
- 3) Obtener, analizar y evaluar la información recabada y preparar un resumen de conclusiones y recomendaciones, confirmando la efectividad de los controles internos establecidos.
- 4) Discutir con el Auditor Senior el alcance de los procedimientos de Auditoría sobre las revisiones que le sean asignadas.
- 5) Ejecutar las investigaciones y análisis que le sean asignadas, en relación a la preparación de los programas específicos de Auditoría.
- 6) Ejecutar los seguimientos de las recomendaciones de los informes de Auditoría Externa e Interna, que le

sean asignados.

- 7) Proponer al Auditor Senior modificaciones al manual de Auditoría Interna.

3.2. TIPOS DE AUDITORIA INTERNA EN UNA COMPANIA DE - SEGUROS-

Se establecen cinco tipos de revisiones que realizará Auditoría Interna en la compañía, definiendo a continuación los conceptos que por cada una de ellas deben entenderse.

I. AUDITORIA FINANCIERA.

Constituye una actividad dentro de la compañía para la revisión de las operaciones que tienen repercusión en la información contable y financiera.

Representa un servicio enfocado a asegurar el funcionamiento adecuado de los controles contables y financieros establecidos en la compañía. El trabajo que se realice a este respecto está encaminado a asegurarse del grado en que se cumplen en la compañía los siguientes aspectos.

- a) Confiabilidad de la información contable y financiera.
- b) Protección de los activos contra pérdidas de cualquier naturaleza.
- c) Cumplimiento de las políticas, criterios y procedimientos de carácter contable y financiero.

II. AUDITORIA OPERACIONAL

Constituye una actividad dentro de la compañía que tiene por objeto examinar las áreas de operación y evaluar los métodos de control, medios de operar y la mejor utilización de los recursos humanos y materiales, con el propósito de desarrollar ideas constructivas tendientes a lograr disminuciones en costos e incrementos en productividad. Representa al mismo tiempo una función para promover la eficiencia de operación en la compañía y está encaminada a generar recomendaciones para el mejoramiento de políticas, criterios y procedimientos de operación.

Es indispensable la estrecha familiarización de los Auditores Internos con las actividades y áreas de operación de la compañía, únicamente comprendiéndolas con profundidad se puede evaluar la efectividad con que se realizan.

Algunos de los aspectos que pueden ser objeto de Auditoría Operacional son:

a) Eficiencia en la administración de:

- Efectivo
- Inventarios
- Cobranzas
- Facturación

b) Uso de materiales y control de desperdicios.

c) Aprovechamiento de mano de obra, etc.

III. AUDITORIA DE PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE INFORMACION

Constituye una actividad dentro de la compañía para la revisión del sistema de procesamiento electrónico de información (PEI), con el objeto de evaluar los controles de la organización y de la operación de PEI, así como - los controles de los diferentes sistemas mecanizados. La Auditoría del PEI tendrá asimismo, el objetivo de - evaluar la efectividad de los recursos del PEI en la - compañía.

El trabajo que se realice a este respecto está encaminado a asegurarse del grado en que se cumplen los siguientes aspectos:

- a) Prácticas de contratación para personal del PEI.
- b) Distribución y segregación de funciones.
- c) Administración del PEI.
- d) Protección y seguridad del equipo, del área ocupada y de los programas.
- e) Documentación de los sistemas y programas.
- f) Administración y costeabilidad de proyectos.

IV. AUDITORIA DE INMUEBLES.

Constituye una actividad dentro de la compañía, para la revisión de las operaciones financieras del inmueble que se pretenda adquirir, con los siguientes objetivos:

- a) Validar la calidad y confiabilidad de la información - proporcionada en la oferta de venta del inmueble y es-

tudiar las políticas, criterios, normas y procedimientos contables financieros.

- b) Realizar el análisis e interpretación de los estados financieros (preferentemente dictaminados por Contador Público) por los últimos ejercicios sociales que al efecto se determinen al inmueble, así como toda la documentación del mismo que se encuentre completa antes de efectuarse la auditoría de adquisición.

El trabajo se desarrollará en coordinación con las Direcciones que sean designadas en el proyecto de adquisición.

V. AUDITORIAS ESPECIALES.

Constituye una actividad dentro de la compañía, que por situaciones especiales es requerida por cualquier Director de la compañía.

3.3. AUDITORIA INTERNA ESPECIAL (APLICADA A LOS AGENTES).

El Departamento de Auditoría Interna Especial de la oficina es la encargada de revisar, evaluar y vigilar los controles internos de los agentes, asegurándose del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la compañía, verificando la confiabilidad de la información producida por ellos. Procediendo a dar sugerencias y hacer recomendaciones encaminadas a corregir las deficiencias detectadas, a 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 Especial es el de proporcionar servicios a la Dirección de la empresa, de acuerdo a lo solicitado por ellos; servicios que pueden ser de dos clases:

A) Servicios de Protección:

Está enfocado a asegurar el funcionamiento adecuado del servicio del agente con respecto a su cliente, de acuerdo con las circunstancias. El trabajo que realizará Auditoría Interna Especial a este respecto, debe estar encaminado a asegurarse del grado en que se cumplen los siguientes aspectos.

- a) Asegurarse de que el pago del Asegurado hecho al agente sea ingresado a la compañía oportunamente.
- b) La documentación del asegurado sea la correcta de acuerdo al plan que escogió y según el ramo.
- c) Cumplimiento de las políticas administrativas, del plan de organización y de los procedimientos establecidos.

B) Servicios de Promoción de Eficiencia:

La Auditoría Interna Especial debe efectuar una evaluación de la organización de la compañía, tendiente a sugerir medidas para el mejoramiento de:

- a) Políticas Administrativas.
- b) Plan de Organización.
- c) Procedimiento y Registros.
- d) Ejecución por parte del personal, de las políticas ad-

ministrativas, plan de organización y procedimientos - establecidos.

3.4. PLANEACION DE AUDITORIA A AGENTES.

Es importante efectuar la planeación de una auditoría para - decidir anticipadamente el desarrollo del trabajo anual.

El objetivo de planear el trabajo de Auditoría para este Departamento es el de dar a conocer anticipadamente cuáles son los procedimientos que se van a emplear, cuál es el alcance que va a darse a las pruebas, con qué oportunidad se van a aplicar y cuáles son los papeles de trabajo en que van a re registrarse sus resultados, igualmente forma parte de la planeación el decidir a qué tipo de personal va a asignarse el trabajo.

Para elaborar el plan anual de revisiones, esta área considera los siguientes aspectos:

- a) Objetivos, condiciones y limitaciones del trabajo que se va a realizar.
- b) Características particulares de cada uno de los Agentes, Corredores y Brockers, que van a revisarse, tales como de organización, etc.
- c) La información que se obtendrá para la planeación es la siguiente: familiarización de las operaciones, entrevistas, inspección de instalaciones y de documentos, análisis financiero, diagramas de flujo de operación, informes de Auditoría, evaluaciones de control interno, etc.
- d) Sugerencias sobre algunos agentes, en especial por parte de la Dirección de la compañía.
- e) Coordinación que se tenga con los Auditores Externos.

Los pasos que deberán seguirse para la elaboración y autorización de dicho plan, concretamente podrán describirse de la siguiente forma: el Gerente de Auditoría Interna se reunirá con el Subdirector de Auditoría Interna, para presentarle a éste el plan anual, discutirlo y obtener su autorización; posteriormente será presentado al Director Ejecutivo Operativo de la compañía "Z", con el fin de discutirlo y obtener su aprobación final, posteriormente la Gerencia de Auditoría Interna se asegurará de su cumplimiento.
(ver seguimiento en cuadro No. 1).

3.5. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU REVISION.

Técnicas de Auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba utilizada para lograr la información y comprobación deseados, durante el trabajo de Auditoría.

Las técnicas de Auditoría de aplicación constante en la función de Auditoría de los agentes, son las siguientes:

- a) Estudio General.
- b) Análisis de saldos y movimientos.
- c) Inspección.
- d) Confirmación.
- e) Investigación.
- f) Declaraciones y certificaciones.
- g) Observación.
- h) Cálculo.
- i) Evaluación de información operativa.

Es frecuente que en el trabajo de Auditoría Interna los cuestionarios y programas de Auditoría de aplicación general, no

se ajusten a una situación o revisión específica, en realidad en cada caso los procedimientos deben ser determinados - fundamentalmente por los objetivos y las circunstancias particulares de la compañía y por el criterio del Auditor.

Con el objeto de uniformar los criterios de las Gerencias de Auditoría de las compañías de seguros "Z", a continuación se explican brevemente las técnicas más importantes que deben - seguirse para preparar guías, cuestionarios y programas de - Auditoría de aplicación específica a los agentes.

I. FAMILIARIZACION.

Aún cuando el Auditor tiene ya una familiarización general - con las operaciones de la compañía, se pretende que conozca con mayor profundidad la estructura, organización, objetivos, políticas, sistemas y procedimientos del área a revisar.

II. CONOCIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE LA COMPANIA.

Esto permite observar como se efectúan las operaciones y cómo detectar pistas de posibles problemas en los controles - operacionales.

III. ENTREVISTAS.

Se realizan con los Funcionarios responsables de las áreas - de ventas, con el objeto de obtener su opinión respecto a - cualquier duda del Auditor.

IV. ANALISIS FINANCIERO

Sirve como orientador en la formulación de juicios que permitan formarse una opinión de las cifras que presentan los estados de cuenta y listados de producción, con la finalidad de obtener indicios de los Agentes en que pueden existir problemas.

Para ello se requiere de una mentalidad abierta y efectuar comparaciones y análisis tanto de carácter interno como externo para poder situar a la compañía en relación con los negocios en general y en particular con los de su ramo.

Durante el desarrollo del análisis financiero, no debe olvidarse la condición causa-efecto, pues es de suma importancia para cuantificar el panorama financiero de la compañía y coordinar el logro del objetivo de la Auditoría.

V. DIAGRAMA DE FLUJO

Los diagramas de flujo son una forma gráfica de representar las operaciones realizadas a objeto de facilitar su percepción visual y captar su movimiento.

Muestran el flujo o las corrientes que siguen los distintos documentos que figuran en un sistema, así como las operaciones que se realizan a través de cada uno de dichos documentos y la secuencia en que se ejecutan.

Esta herramienta debe ser utilizada, además para la revisión de cualquier ciclo u operación de la compañía, debiendo actualizarse el diagrama al empezar de nuevo esa revisión, de acuerdo a la rotación de énfasis.

Las principales ventajas que se logran con el uso de estos -
diagramas son las siguientes:

- a) Visualizar gráficamente la situación actual del flujo de las actividades y de la información.
- b) Permitir comprender mejor y más rápidamente el sistema.
- c) Concentrar todos los procedimientos de un sistema.
- d) Identificar más fácilmente los puntos fuertes y débiles - del Control Interno.
- e) Asegurar que la revisión cubra totalmente el sistema.
- f) Imponer una disciplina al Auditor Interno.
- g) Facilitar la supervisión de los trabajos.

VI. CUESTIONARIOS Y PROGRAMAS DE AUDITORIA DE APLICACION - GENERAL

Deben ser utilizados como una herramienta para facilitar el desarrollo de los programas y cuestionarios de aplicación es
pecífica.

Una vez que se haya terminado con la recopilación de la información, se procede a la elaboración del memorandum de pl
aneación, y posteriormente se procederá a la formulación del cuestionario o programa de Auditoría de aplicación específica, agrupando los conceptos de la revisión por grupos homogé
neos de información.

3.6. INFORME DE AUDITORIA INTERNA.

- I) El informe es una síntesis que presenta las situaciones, las circunstancias y fallas observadas durante el trabajo del Auditor y por el interés que presentan, - son comentadas; asimismo, se dan sugerencias tendientes a solucionar los problemas, instalar o modificar - sistemas, cambiar procedimientos, así como implantar - controles con la finalidad de obtener una información más veraz y confiable.

- II) Los objetivos que persigue es dar una opinión concreta a la Dirección acerca de los aspectos administrativos y financieros, basada en las investigaciones realizadas por los Auditores, de tal manera que la Dirección pueda basarse en éstos, para la toma de decisiones - oportunas y correctas que resuelvan los problemas eficazmente.

- III) La responsabilidad del Auditor Interno.
Es necesario que antes de la elaboración de un informe, el Auditor considere haber efectuado con calidad - la auditoría y se concientice del porqué se está haciendo el mismo, ya que el informe es el medio de dar a conocer los o el resultado de cómo está trabajando - una área determinada.

- IV) La misión fundamental que persigue todo Auditor al terminar su trabajo es el de proteger los intereses y salvaguardar los activos de la empresa, así como de promover la eficiencia de operación y verificar que la información financiera sea correcta y segura, para lo-

grar eficiencia en estas funciones. Es necesario que éste se apoye en las siguientes bases:

a) Respecto a la habilidad del Auditor:

- La información obtenida durante el desarrollo de su trabajo debe ser analizada e interpretada por él.
- Determinar la acción correcta que proceda en cada uno de los casos.
- Presenta la sugerencia y recomendación correspondiente en forma clara y precisa.

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

- Su análisis fue realizado con cautela, evaluando los elementos que habrán de sufrir modificaciones al implantarse sus recomendaciones.
- A considerar detalladamente las variaciones favorables en los costos que resulten de poner en práctica sus sugerencias.
- Tomar en cuenta el factor humano que se verá afectado con la implantación de sus recomendaciones.
- Ha tomado en cuenta en el análisis de la información y formulación de sus sugerencias, las reglas para evitar errores en sus conclusiones.

V) 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 esto da 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 los 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 de los antecedentes, causa del informe y planteamiento de los problemas en forma corta, así como sugerencias o recomendaciones que 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) Recomendaciones para un mayor aprovechamiento de recursos y tiempo.
- c) Situaciones en que la compañía esté expuesta a riesgos.
- d) Situaciones que afecten desfavorablemente la efi-

- ciencia operacional con sus causas y consecuencias.
- e) Hechos en que debe intervenir el Departamento Legal.
- f) Sugerencias para incrementar la eficiencia.
- g) Acuerdos tomados durante la auditoría.

Los informes se dirigen a la Dirección General de la compañía, motivo por lo que se tiene 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 reunan los siguientes requisitos: oportunidad, exactitud, utilidad, imparcialidad, veracidad y claridad.

Los datos, cifras, fechas, etc., que se mencionan en cada informe deberán estar bien soportados y comprobados mediante los papeles de trabajo necesarios para que éste sea preciso 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) Nombre de los Auditores que efectuaron el trabajo.
- e) Planteamiento, observaciones y sugerencias.
- f) Comentarios y acuerdos.
- g) Conclusiones.

VI) Tipos de Informes:

Los informes que el Departamento de Auditoría Interna emite, se clasifican como sigue:

De Programa:

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

Especiales:

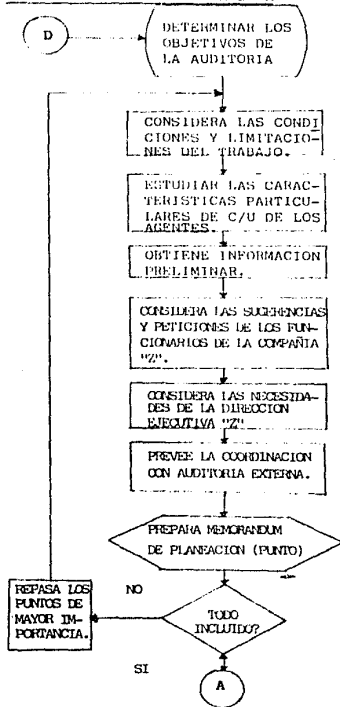
Son aquellos que están fuera de programa y que el Auditor realiza cuando existe una solicitud por parte de la Dirección de la empresa, de llevar a cabo un trabajo especial.

Rutinarios:

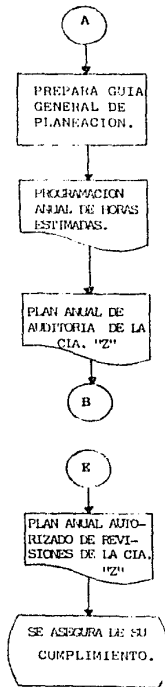
Son aquellos que se deben rendir continuamente y que no se pueden omitir, ya que de fallar en su entrega, podrían provocar un serio problema a las personas interesadas en ellos.

GRAFICA DEL PROCESO PARA LA ELABORACION DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIA

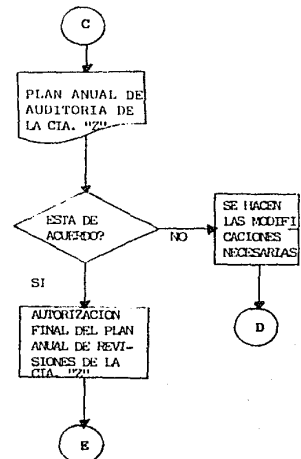
GERENCIA DE AUDITORIA INTERNA

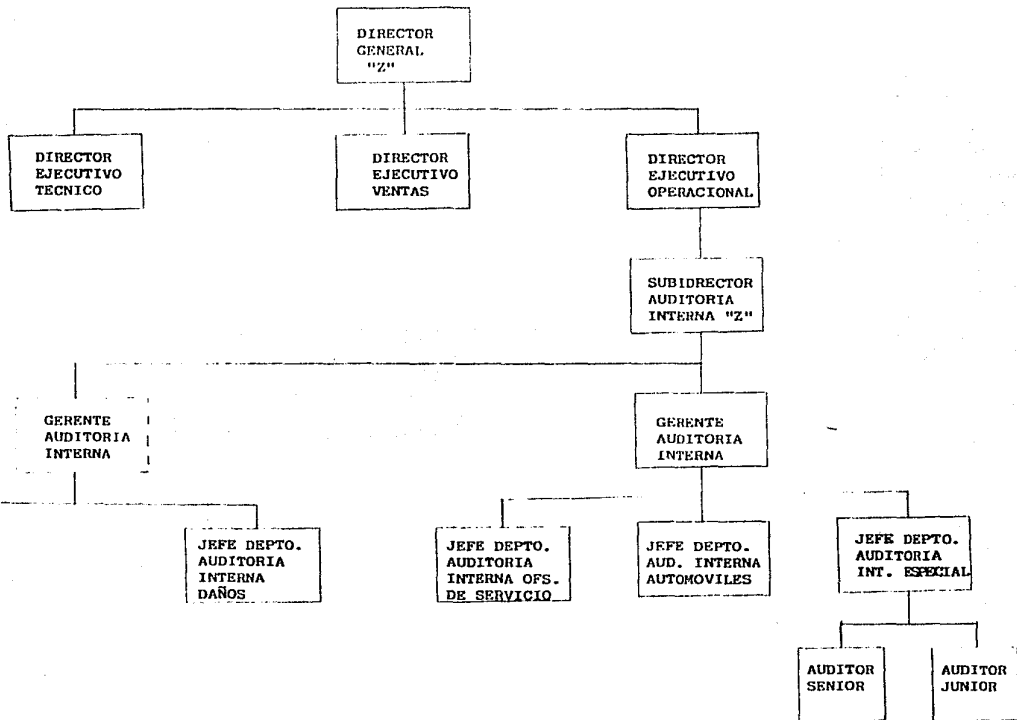


SUBDIRECCION AUD. INT.



DIRECCION EJECUTIVA





A FUTURO

4. CASO PRACTICO

4.1. INTRODUCCION

4.2. PROGRAMA DE TRABAJO

4.3. ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

4.4. PAPELES DE TRABAJO

4.5. INFORME

4.1. INTRODUCCION.

El caso práctico a exponer abarcará la revisión de las funciones, operaciones y procedimientos de Control Interno que deben tener presente los Agentes, siendo éstas las siguientes:

a) Estados de Cuenta:

- Saldos de Agentes Cancelados
- Saldos de Agentes en Vigor
- Movimientos Indebidos
- Anticipos a Cuenta de Comisiones
- Cargos y Créditos por otros conceptos

b) Bonos y Premios:

- Congresos a la Fuerza Productora

c) Administración de Cartera de los Agentes y Producción.

Se incluirán únicamente los papeles de trabajo que permitan mostrar los principales elementos de información al alcance del Auditor.

El seguimiento de esta revisión está basado en los siguientes aspectos:

- Programa de Trabajo
- Estudio y Evaluación del Control Interno
- Papeles de Trabajo
- Informe

4.2. PROGRAMA DE TRABAJO.

Definición: "Conjunto de técnicas y procedimientos que recopilados en forma lógica sirven de base para la ejecución del trabajo de Auditoría".

La importancia y conveniencia que revista en 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 Gerencia de Zona o del Area de Información de Ventas.

A) ESTADOS DE CUENTA

- 1) Evaluar el Control Interno mediante el uso de cuestionarios.
- 2) Verificación de estados de cuenta de Agentes, tanto de Vida como de Daños.
- 3) Seleccionar una muestra de estados de cuenta de Agentes en vigor y cancelados para su revisión.
- 4) Examinar saldos a la fecha de la revisión.
- 5) Verificar que los estados de cuenta reflejen el saldo correcto para su pago de comisiones.

- 6) Corroborar que los anticipos dados a los Agentes se contabilicen oportunamente.
- 7) Indagar políticas y procedimientos que se tienen para los Agentes.
- 8) Averiguar si hay personas que vigilan el cumplimiento de las políticas de los Agentes.
- 9) Verificar que los pagos hechos a los Agentes sean por saldos acreedores (a favor del Agente).
- 10) Verificar que los cheques expedidos correspondan a los estados de cuenta de los Agentes afectados.
- 11) Verificar que los movimientos por comisiones le correspondan a éste.
- 12) Verificar que los movimientos por aclaraciones a los estados de cuenta se encuentren debidamente autorizados y exista un documento o memorandum que lo soporte.
- 13) Verificar que se esté cumpliendo con el castigo de saldos y la reserva de asuntos incobrables.
- 14) Cerciorarse de que se estén aplicando las políticas para la determinación de los castigos deudores de difícil recuperación.
- 15) Verificar que controlen los saldos y fecha de cancelación de Agentes.
- 16) Verificar que se estén castigando saldos y reserva de acuerdo a lo que marca la C.N.B.S.
- 17) Cerciorarse de que la cobranza de Agentes cancelados se esté llevando a cabo como lo marca el manual de políticas de la empresa.
- 18) Cerciorarse que cuando exista un saldo deudor en el estado de cuenta de los Agentes, éstos paguen su interés correspondiente.
- 19) Verificar que todos los préstamos a los Agentes es-

tén debidamente autorizados y por escrito.

- 20) Verificar que se investigue la razón de los cargos por faltantes de primas.
- 21) Verificar que todo faltante de primas sea autorizado por un Funcionario de Ventas.
- 22) Cerciorarse de que cada Agente de Ventas de Seguros de Vida y Daños, tenga una clave tal y como lo marca la C.N.B.S.
- 23) Verificar si la compañía de seguros está dando de baja ante la C.N.B.S., todos aquellos Agentes que por alguna razón dejaron de trabajar para ésta.
- 24) De los Agentes cancelados se están garantizando los saldos deudores de sus estados de cuenta y de éstos a su vez se le esta recogiendo la papelería.
- 25) Identificar claramente los saldos deudores de mayor relevancia y antigüedad.
- 26) Vigilar que las correcciones a los estados de cuenta se hayan hecho adecuadamente y además de que éstas tengan una autorización por escrito.
- 27) Asegurarse de que todos los Agentes con saldos deudores se encuentren debidamente documentados y autorizados por la compañía para ser liquidados, es decir, verificar sus nexos entre compañía y Gerentes de Zona para recuperar al 100% su adeudo.
- 28) Verificar si se están manejando adecuadamente los saldos deudores y acreedores de los Agentes fallecidos.

B) BONOS, PREMIOS Y CONCURSOS

- 1) Evaluar el Control Interno por medio de un cuestionario.

- 2) Verificar todos los bonos y premios de las carteras de Vida y Daños.
- 3) Seleccionar una muestra de bonos, premios y congresos para su revisión.
- 4) Verificar el adecuado manejo y control de éstos.
- 5) Cerciorarse de que todos los participantes a los - congresos, sean los que debieron asistir.
- 6) Verificar que todos los premios y bonos estén avalados por movimientos contables de su producción.
- 7) Asegurarse de que todo movimiento de producción - tenga un documento fuente que lo respalde y lo haga acreedor a ganarse estos premios, bonos y congresos.
- 8) Verificar que todos los movimientos en su producción correspondan a la vigencia o tiempo fijado pa ra lograr los premios, bonos y congresos.
- 9) Cerciorarse que todos los movimientos contables de ventas se hagan dentro del tiempo fijado.
- 10) Verificar que todo movimiento que aumente la producción para el logro de algún premio, bono o congreso esté debidamente autorizado por escrito, por Director de Ventas.
- 11) Averiguar si hay personas que vigilen el cumplimiento de las bases de los premios, bonos y congresos.
- 12) Verificar que se cumplan las políticas y bases fijadas para los premios, bonos y congresos.
- 13) Verificar que todas las aclaraciones contables que efectúan los Agentes o Gerentes de Zona, para aumentar su producción para llegar a los premios, bo nos y congresos, les corresponda y además que todo esto se solicite por escrito debidamente autorizado.

C) ADMINISTRACION DE CARTERA Y PRODUCCION DE LOS AGENTES

- 1) Evaluar el Control Interno por medio de un cuestionario.
- 2) Analizar la producción y administración de algunos Agentes, visitando en casos necesarios a los Asegurados para corroborar la cancelación de su póliza.
- 3) Verificar que todos los pagos que reciban los Agentes de los Asegurados, sean ingresados con oportunidad.
- 4) Cerciorarse de que los Agentes cuenten con un control y una administración adecuada de los negocios (Asegurados).
- 5) Vigilar que todos los cheques que expiden los Asegurados para el pago de sus póliza, vengan a nombre de la compañía y nunca a nombre del Agente o Corredor.
- 6) Vigilar que todas las primas cobradas por el Agente en el día sean ingresadas a la compañía a más tardar al día siguiente de su recepción.
- 7) Verificar que únicamente ingresen a la compañía pagos que estén dentro del periodo de gracia (30 días a partir de la iniciación de la vigencia de la póliza) de acuerdo a lo que marca la Ley de Instituciones de Seguros y la C.N.B.S.
- 8) Verificar que por el total de primas cobradas cada día, se elabore la liquidación correspondiente, y que éstas sean reportadas oportunamente a la Oficina que le corresponda darles servicio.
- 9) Verificar que por cada pago de primas ingresado a la compañía esté avalado por una ficha de pago que contendrá 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.

- 10) Verificar que todas las fichas de pago que se entregan a los Agentes estén foliadas en orden consecutivo.
- 11) Verificar que únicamente se entreguen pagos como "Primas en Depósito", si éstas corresponden a pólizas con trámite de expedición.
- 12) Cerciorarse que las liquidaciones son archivadas en orden consecutivo, adjuntando copia de las fichas de pago y que éstas corresponda a cada una.
- 13) Verificar por medio de pruebas selectivas que los totales de pagos de primas reportadas a las Oficinas, sean iguales a las que tienen los Agentes.
- 14) Revisar y verificar que los archivos de control de cobranza de los Agentes, se lleve en forma adecuada y debidamente actualizados.
- 15) Verificar que se reporten oportunamente y en forma debida las órdenes de rehabilitación de pólizas a las Oficinas.
- 16) Constar que los Agentes cuenten con las fuentes de información necesaria para la aclaración y depuración de los diferentes listados que se emiten en Oficina Matriz (estados de cuenta, listados de producción de lo cancelado y en vigor, listados de saldos pendientes con más de 30 días de vencidos, listado de ramos no cancelables, etc.).

- 17) Verificar que se lleven a cabo las revisiones y - aclaraciones de los listados de registro que les - envía Oficina Matriz y que se reporten oportunamente las diferencias, errores y omisiones detectados.
- 18) Investigar que todos los cheques regresados a los Agentes de sus Asegurados y de ellos mismos, realicen una recuperación de éstos.
- 19) Hacer cédula de los cheques devueltos que se tengan pendientes de recuperación.
- 20) Verificar que a los Agentes que les sean devueltos por el Banco cheques personales, les sea cobrado - el importe de éstos más un 20% y cerciorarse de - que si la recuperación no se logra dentro del plazo establecido, estos cheques sean turnados para su cobro por la vía legal.
- 21) Verificar que no existan pólizas vigentes por cheques devueltos girados por Asegurados que no fue - posible lograr su recepción el plazo establecido por la Ley.
En caso de que existan, solicitar inmediatamente - su cancelación y la aclaración del porqué no se ha bien cancelado.
- 22) Asegurarse de que antes de cancelar una pólizas - por falta de pago de prima, el Agente haya realizado alguna labor de cobranza.
- 23) Revisar saldos pendientes que por su atraso, importe o características sea urgente aclarar con los - Agentes.
- 24) Revisar saldos pendientes de pólizas de ramos no cancelables que por su atraso, importe o características sea urgente aclarar.

- 25) 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.
- 26) Verificar que las ventas que realizan los Agentes estén dentro de lo presupuestado.
- 27) Entrevistas a algunos Asegurados, para saber su opinión sobre la atención que les dan los Agentes.
- 28) Hacer un estudio del comportamiento de la cartera de los Agentes más importantes.
- 29) En caso de que haya disminuido notoriamente la - cartera de algún Agente, tratar de averiguar y co nocer los motivos.
- 30) Verificar que en todos los pagos de primas que los Asegurados hacen a su Agente, éste les entregue un recibo de pago.
- 31) Realizar una circularización a los Asegurados de - las pólizas canceladas por falta de pago.
- 32) Realizar una circularización de saldos de los esta - dos de cuenta de Agentes.
- 33) Verificar que no se hagan negocios de Agentes can - celados con otras claves.
- 34) Investigar que todos los documentos por cobrar ven - cidos, sean agilizados para su recuperación.
- 35) Hacer una cédula de los documentos por cobrar ven - cidos (Agentes).
- 36) Verificar que los Agentes no hagan malos manejos - de los valores garantizados de las pólizas de los Asegurados (préstamos, participación de utilida - des).
- 37) Investigar si no ha existido disposición de primas o alguna otra irregularidad en la actuación de los Agentes.

En caso de existir disposición de primas, aplicar el siguiente procedimiento:

- a) Presentarse con el encargado del Depto. de Cobranzas Daños como de Vida, para conocer algunas de las disposiciones en que incurrieron algunos Agentes y allegarse de todos los elementos para la revisión, siendo éstos los siguientes:
 - Copia de todos los endosos de cancelación por falta de pago, ya liquidadas por los Asegurados.
 - Copia de la cartera de clientes pendientes de pago con más de 30 días.
 - Copia del listado de pólizas canceladas con más de 30 días.
 - Copia de los estados de cuenta de los Agentes involucrados.
- b) Realizar un análisis antes de tener contacto con el Agente de los listados mencionados en el punto (a).
- c) Ponerse en contacto con el Gerente de Zona o Jefe de Grupo, para que a través de ellos concertemos cita con los Agentes involucrados en disposición de primas.
- d) Ponerse en contacto con el Agente para hacerle un arqueo de los recibos que obran en su poder de pri-

mas pendientes de cobro tanto de Vida como Daños, - este trabajo deberá estar soportado por un listado de cartera de clientes pendientes de pago, tanto de Vida como de Daños.

El objeto del arqueo será saber la cantidad de recibos que tienen en su poder y los que no tenga, demuestre mediante fichas de pago debidamente selladas de recibido por la Oficina o Matriz, que ya es tán ingresadas las primas.

- e) Sobre aquellas primas que después del arqueo no tuvimos suficiente evidencia de la actuación del Agente, se procederá a realizar una confirmación a los Asegurados con las formas ya establecidas de preferencia en forma personal para obtener resultados rápidos.
- f) Después del análisis determinar el monto de las disposiciones con los datos necesarios como:
- No. de póliza
 - Nombre del Asegurado
 - No. de pagos
 - Importe de las primas no ingresadas
- g) Realizar un resumen de las disposiciones y obtener declaración confesional firmada por el Agente así como los documentos legales para liquidar (pagarés).
- h) En caso de que las disposiciones de primas quieran pasar por trámite legal deberá seguirse el siguiente procedimiento:

- 1) Solicitar al Asegurado carta donde especifique:
 - Fecha de pago
 - Forma de pago (efectivo o cheque)
 - No. de cheque
 - Banco e importe
 - Nombre de la persona que expidió el documento
 - Si aparece cargado en su estado de cuenta y la fecha
- 2) Copia fotostática del recibo de pago
- 3) Solicitar copia fotostática del cheque certificado al Banco.
- 4) Elaborar un informe:
 - Sin fecha
 - Firmado por una persona titulada

4.3. ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Dentro de la revisión de Agentes, en nuestro programa de trabajo, hemos señalado como primer punto, la evaluación del Control Interno por medio de un cuestionario, ya que este método permite conocer de manera fácil, rápida y concisa los aspectos básicos del Control Interno de los Agentes y Areas involucradas, proporcionándonos 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.

4.4. 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 las cuales se fundamenta su opinión, sirven de puente de información posterior y de prueba de realización del trabajo con calidad profesional".

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.

M. M. L.

J. M. M.

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

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

E.C.	ESTADOS DE CUENTA
E.C. - A.C.	ESTADOS DE CUENTA AGENTES CANCELADOS
E.C. - A.V.	ESTADOS DE CUENTA AGENTES EN VIGOR
E.C. - M.I.	MOVIMIENTOS INDEBIDOS
E.C. - A.C.C.	ANTICIPO A CUENTA DE COMISIONES
E.C. - M. x A.	MOVIMIENTOS POR ACLARACIONES
E.C. - C.S.D.	CASTIGO SALDOS DEUDORES
E.C. - D.A.A.F.	SALDOS DEUDORES Y ACREEDORES DE AGENTES - FALLECIDOS
B.P.	BONOS Y PREMIOS
B.P. - C.	CONGRESOS A LA FUERZA PRODUCTORA
A.C.	ADMINISTRACION CARTERA AGENTES Y PRODUCCION
A.C. - C.	COBRANZAS DE PRIMAS
A.C. - D.	DEPOSITO DE PRIMAS
A.C. - CH.	CHEQUES DEVUELTOS
A.C. - D. x C.	DOCUMENTOS POR COBRAR
A.C. - A.C.	COBRANZA DE AGENTES CANCELADOS
A.C. - P.	PRESTAMOS A AGENTES
A.C. - D.P.	DISPOSICION DE PRIMAS

CIA. DE SEGUROS "Z", S.A.

E.C.-A.C.
31-12-84

J.M.M.
H.M.L.

ANALISIS DE MOVIMIENTOS MAL APLICADOS A AGENTES CANCELADOS

FECHA	MOV.	CONCEPTO	CLAVE AGTE.	NOMBRE BENEFICIARIO	PERS. QUE COBRO	BANCO	No. CHEQUE	IMPORTE
15-07-83		COBRO DE COMISION	*4003	ELADIO LOPEZ PEREZ	DANIEL GARCIA PAZ	CREMI	99934	\$ 290,000.
10-08-83		COBRO DE COMISION	4003	ELADIO LOPEZ PEREZ	ROBERTO BUENDIA L.	CREMI	102311	28,546.
10-08-83		COBRO DE COMISION	4003	ELADIO LOPEZ PEREZ	" "	CREMI	102252	330,000.
24-08-83		COBRO DE COMISION	4003	" " "	DANIEL GARCIA PAZ	CREMI	103604	152,000.
01-09-83		COBRO DE COMISION	4003	" " "	" "	CREMI	104853	90,966.
11-10-83		COBRO DE COMISION	4003	" " "	" "	CREMI	107723	171,262.
01-10-83		" "	4003	" " "	" "	CREMI	107384	246,292.
14-10-83		" "	4003	" " "	ROBERTO BUENDIA L.	CREMI	107825	125,000.
17-02-84		" "	*5225	MANUEL SANCHEZ MARIN	" "	CREMI	083537	148,215.
01-01-83		COBRO DE COMISION	*9101	SALVADOR DIAZ HDEZ.	" "	CREMI	079669	380,000.
26-01-83		" "	9101	" " "	" "	CREMI	081123	317,512.
10-08-83		COBRO DE COMISION	*7398	JORGE HDEZ. FLORES	DANIEL GARCIA PAZ	CREMI	102309	36,199.
02-08-83		" "	7398	" " "	" "	CREMI	101560	210,000.
15-02-83		" "	*1101	LUIS CASTILLO NOVA	ROBERTO BUENDIA L.	CREMI	034442	115,000.
								<u>\$ 2'640,992.</u>

- * (4003) ELADIO LOPEZ PEREZ SE CANCELO EL 15-05-78.
- * (5225) MANUEL SANCHEZ MARIN SE CANCELO EL 03-12-79
- * (9101) SALVADOR DIAZ HERNANDEZ SE CANCELO EL 08-04-80
- * (7398) JORGE HERNANDEZ FLORES SE CANCELO EL 10-07-79
- * (1101) LUIS CASTILLO NOVA SE CANCELO EL 15-02-80.

E.C. - M. x A.

31-12-84

J.M.M.

M.M.L.

CIA. DE SEGUROS "Z", S.A.

ANALISIS DE MOVIMIENTOS POR ACLARACIONES DE AGENTES AFECTADOS

<u>FECHA MOV.</u>	<u>CONCEPTO</u>	<u>CLAVE</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>IMPORTE</u>
28-01-83	PAGO DE PRIMA POL. No. 761403	1703	FEDERICO CERVANTES DIAZ	\$ 25,000.
30-03-83	PAGO DE PRIMA POL. No. 621314	1801	JUAN ZAPATA TELLEZ	19,000.
15-05-83	CHEQUE DEV. No. 1703146	0603	JOSE ROBLES GIL	115,000.
31-05-83	FALTANTE PRIMA POL. No. 513061	8102	GALINDO LUGO RANGEL	125,000.
18-06-83	PREMIOS BONOS	1518	JUAN PEREZ CASTILLO	396,000.
15-07-83	BONO RECLUTAMIENTO	9617	ESTEBAN MAYO XOCHITL	100,000.
21-09-83	PAGO DE PRIMA POL. 761318	1800	EDITH GONZALEZ CACHO	90,000.
17-11-83	COMISION COBRADA POL. No. 563100	1777	RAFAEL ESPONDA RINCON	130,000.
				\$ <u>1,000,000.</u>

E.C. - A.C.C.

31-12-84

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

M.M.L.

ANALISIS DE ANTICIPO A CUENTA DE COMISIONES

J.M.M

FECHA	CONCEPTO	CLAVE	NOMBRE	SALDO	ANTICIPO
31-12-84	SALDO ACUMULADO	1001	JOSE RUIZ VAZQUEZ	\$ 350,000.	\$ 100,000.
31-12-84	SALDO ACUMULADO	0967	NARCISO HERNANDEZ PAZ	675,000.	150,000.
31-12-84	SALDO ACUMULADO	3501	RAFAEL CERVANTES CASTRO	1'000,000.	500,000.
31-12-84	SALDO ACUMULADO	4703	JOSE CRUZ SANDOVAL	1'550,800.	500,000.
31-12-84	SALDO ACUMULADO	1815	OSCAR BREMEN TACA	875,600.	375,000.
				\$ <u>4'451,400.</u>	\$ <u>1'625,000.</u>

E.C. - C.S.D.
31-12-84

COMPARIA DE SEGUROS "Z", S.A.

ANALISIS DE SALDOS DEUDORES CASTIGADOS

M.M.L.
J.M.M.

<u>FECHA DE CANCELACION</u>	<u>CLAVE</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>SALDO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
25-01-78	1411	JOSE ROBLES PEREZ	820,000.	
16-05-78	1317	FRANCISCO HERNANDEZ DIAZ	175,000.	
21-11-78	2114	MANUEL SOTO RODRIGUEZ	296,000.	
17-04-79	1603	EFRAIN GONZALEZ SANCHEZ	1'320,000.	
08-10-79	1410	ROBERTO PEREZ LOPEZ	620,000.	
16-07-80	1720	DAMIAN RODRIGUEZ LEON	310,000.	NO CUMPLE CON LA LEY
03-03-82	1800	DELFINA QUINTERO ARIAS	820,000.	" " "
15-02-84	1314	JUAN LUNA HERMOSILLO	110,000.	" " "
19-03-84	1605	JESUS MORENO LUNA	95,000.	" " "
20-05-84	1719	MARIO MANZO RUIZ	134,000.	" " "
19-07-84	2121	HARCISO VAZQUEZ ALVARADO	25,000.	" " "
21-08-84	0614	LUIS DELGADO CALDERON	18,000.	" " "
23-08-84	0709	GUADALUPE ALVARADO LOPEZ	530,000.	" " "
29-09-84	1009	MARIA PEREZ MORENO	47,000.	" " "
30-09-84	1313	JOSE CONCEPCION GUTIERREZ	330,000.	" " "
			\$ <u>5'650,000.</u>	

E.C. - D.A.A.F.
31-12-84

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.
ANALISIS DE SALDOS AGENTES FALLECIDOS

J.M.M.
M.M.L.

<u>FECHA DE FALLECIMIENTO</u>	<u>CLAVE</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>SALDO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
01-05-84	0103	FRANCISCO HARVAEZ LOPEZ	\$ 180,000.	CUENTA CON POLIZA No. 175, - QUE CUBRE EL SALDO.
10-07-84	0813	MARIA PEÑA RUIZ	186,000.CR	SE PAGARA A SUS FAMILIARES
29-09-84	1717	EDITH ALVARADO MEJIA	315,000.	CUENTA CON POLIZA No. 306, QUE CUBRE EL SALDO.
11-10-84	9613	MIGUEL PEREZ CORREA	185,000.	CUENTA CON POLIZA No. 116, QUE CUBRE EL SALDO.
			<u>\$ 494,000.</u>	

NOTA: A ESTOS AGENTES NO SE LES HABIA HECHA NADA POR NO CONTAR CON LA INFORMACION SUFICIENTE Y DOCUMENTOS QUE AMPARARAN LOS PAGOS, EN NUESTRA REVISION LOCALIZAMOS LAS POLIZAS DE SEGUROS Y DE INMEDIATO SE PROCEDIO A LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES.

COMPAÑIA DE SEGUROS "Z", S.A.
ANALISIS DE BONOS Y PREMIOS EN 1984

B.P.
31-12-84
M.M.L.
J.M.H.

No. ZONA	CLAVE AGENTE	NOMBRE	CONCEPTO BONO Y/O PREMIO	IMPORTE	PUNTOS A LOGRAR	PUNTOS LOGRADOS	AUTORI ZADO	
							SI	NO
415	3007	ENRIQUETA NUREZ R.	BONO CONSERV. CART.	\$200,000.	200	229	X	
722	1613	XAVIER JIMENEZ R.	BASICA VIDA IND.	129,115.	315	360	X	
722	1928	ERNESTO PEREZ SANCHEZ	PREMIO DE CONSTANC.	112,540.	268	279	X	
240	1210	VICTOR MENDEZ M.	PREMIO DE PERSEV.	250,000.	500	523	X	
003	4315	JESUS BLANCO KURT	BONO ESP. AGTES. Z.	380,000.	667	715	X	
220	0717	JOSE RAMIREZ B.	BONO DE RECLUT.	60,000.	700	724	X	
237	3815	RENE CARDONA JR.	BONO PROF. SERV.	112,000.	415	485	X	
218	4833	RAFAEL JAMES GALAN	PERMIO SUPERACION	96,510.	600	678	X	
				<u>\$ 1'340,165.</u>				

B.P. - C.
31-12-84
J.M.M.
M.H.L.

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

ANALISIS DE CONGRESOS 1984

ZONA No.	AGENTE	NOMBRE	PUNTOS FIJA DOS POR VTAS.	PUNTOS LOGRADOS	CONGRESO LOGRADO	DOCUMENTACION Y AUTORIZACION SI NO
3310	4938	RENE AYMES JR.	1,018	1,110	MERIDA	X
1215	3719	VICTOR CARDONA KURI	1,315	1,350	MIAMI	X
0115	2915	SERGIO SEPTIEN R.	850	912	MORELIA	X
0318	1815	OSCAR BREMER TACA	1,800	1,915	HAWAI	X
315	8002	GUADALUPE CALDERON G.	1,800	1,815	HAWAI	X
170	1708	FERNANDO RUIZ VAZQUEZ	1,018	1,115	MERIDA	X
418	1810	LUIS LUNA SANCHEZ	950	1,012	ACAPULCO	X
368	6603	RODOLFO FLORES MARIN	980	970	ACAPULCO	X
418	7777	MARGARITA CUETO LOPEZ	1,315	1,360	MIAMI	X
612	4003	ELADIO LOPEZ PEREZ	850	868	MORELIA	X

A. C. C.
 10-02-85
 J. M. M.
 M. M. L.

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

ARQUEO DE LIQUIDACIONES RECIBIDAS EL 10-02-85

FOLIO	OBSERVACIONES	VENCIMIENTOS		IMPORTE
		A 30 DIAS	31 Y 60 DIAS + 60 DIAS	
2710	DENTRO DE 45 DIAS		1	\$ 8,000.00
2711	DENTRO DE 45 DIAS		6	58,560.00
2712	DENTRO DE 45 DIAS		2	15,500.00
2713		3		60,390.00
2714		5		98,310.00
2715		4		69,500.00
2716	DENTRO DE 45 DIAS		5	120,500.00
2717		3		71,520.00
2718	DENTRO DE 45 DIAS		7	135,500.00
2719		4		118,235.00
2720		10		215,350.00
2721	DENTRO DE 45 DIAS		4	63,200.00
2722	DENTRO DE 45 DIAS		6	102,512.00
2723	DENTRO DE 45 DIAS		8	123,312.00
2724		4		58,000.00
2725		7		318,000.00
2726		3		75,500.00
2727	DENTRO DE 45 DIAS		3	48,000.00
2728	DENTRO DE 45 DIAS		5	69,000.00
2729	DENTRO DE 45 DIAS		10	175,200.00
2730		5		92,300.00
2731		4		68,400.00
2732		3		43,500.00
2733		6		93,515.00
2734	DENTRO DE 45 DIAS		8	175,205.00
		<u>61</u>	<u>65</u>	\$ <u>2,482,009.00</u>

A.C. - C.
31-12-85
M.M.L.
J.M.M.

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

ANALISIS DE LA COBRANZA PENDIENTE DE PAGO DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO TEPALCATES, S.A.,
QUE FUERON COBRADAS EN EL TRANSURSO DE ESTA AUDITORIA.

<u>E M P R E S A</u>	<u>VIGENCIAS NO PAGADAS POR LAS EMPRESAS</u>	<u>FECHA DE COBRO</u>	<u>No. DE CHEQUE</u>	<u>C A N T I D A D</u>
COLCHONES REY, S.A.	OCT. NOV. 81/SEPT. OCT. 82	15-07-84	6468604	\$ 113,019.00 (NOTA 1)
PETRO, S.A.	JUN./AGOS. 83	15-05-84	0001147	660,335.00 (NOTA 2)
POPOTES DE MEXICO, S.A.	MAYO/AGOS. 83	15-07-84	430204	716,631.00 (NOTA 3)
HOTELES PACIFICO, S.A.	ENE. 82/AGOS. 84	03-09-84	VARIOS	362,729.00 (NOTA 4)
AGROPAK, S.A.	SEPT. OCT. 83/SEPT. 84	15-10-84	003315	1'755,315.00 (NOTA 5)
LA MAREA, S.A.	FEB./AGOS. 84	17-09-84	101315	1'323,000.00 (NOTA 6)
CELUOSICAS TAMAYO, S.A.	JUN./AGOS. 83	15-09-84	780223	1'417,947.00 (NOTA 7)
LAS ENCIMAS, S.A.	MARZO/AGOS. 84	15-10-84	010126	1'621,000.00 (NOTA 8)
				<u>\$ 7'969,976.00</u>

A.C. - D.
10-02-85

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.
ARQUEO DE LIQUIDACIONES RECIBIDAS EL 10-02-85.

J.M.M.
M.M.L.

	<u>DENOMINACION</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>TOTAL</u>	
EFFECTIVO BILLETES	\$ 10,000.00	20	\$ 200,000.00	
	5,000.00	32	160,000.00	
	1,000.00	20	20,000.00	
	500.00	15	7,500.00	
	100.00	30	<u>3,000.00</u>	
	TOTAL EFFECTIVO:	\$	<u>390,500.00</u>	390,500.00

DOCUMENTOS

<u>No. CHEQUES</u>	<u>BANCOS</u>	<u>IMPORTE</u>	
003310	BANCOS	\$ 100,059.00	
002829	BANCO B. M.	215,400.00	
109092	BANCO B. M.	155,200.00	
41215	BANCOS DEL NORTE	450,000.00	
107015	BANCO B. M.	183,000.00	
615210	BANTECO	192,300.00	
004012	BAMPUR, S.A.	157,200.00	
004113	BAMPUR, S.A.	213,000.00	
004003	BANCOS UNIDOS DE MEXICO	75,000.00	
339212	BANTECO	35,200.00	
42319	BANCOS DEL NORTE	<u>315,150.00</u>	
	\$	2'091,509.00	2'091,509.00
	TOTAL DE VALORES RECIBIDOS:		2'482,009.00
	TOTAL FICHAS DE PAGO (ANEXO 1):	\$	<u>2'482,009.00</u>
	DIFERENCIA:		- 0 -

C.I.A. DE SEGUROS "Z"

CHEQUES DEVUELTOS PENDIENTES DE RECUPERACION

A.C.- CH.
31-12-84M.M.L.
J.M.M.

<u>No. Cheque</u>	<u>Fecha de Devolución</u>	<u>G I R A D O R</u>	<u>Importe</u>	<u>Observaciones</u>
003415	31-09-84	GARCILAZO SANCHEZ G.	\$ 55,000.	AGENTE CLAVE 0050
013122	15-09-84	MARTINEZ SANCHEZ AURELIO	112,000.	AGENTE CLAVE 0312
153251	08-10-84	PEREZ GARCIA GLORIA	73,000.	ASEGURADO POLIZA 115312
203702	15-10-84	CASTILLO LARA GERARDO	97,500.	AGENTE CLAVE 1512
634210	20-10-84	CEDILLO M. BLANCA	86,000.	AGENTE CLAVE 2013
515312	23-10-84	ROJAS MA. DEL CARMEN	35,000.	AGENTE CLAVE 1312
172315	26-10-84	RIOS T. ROGELIO	12,515.	AGENTE CLAVE 7315
018213	29-10-84	CARDONA M. RENE	24,750.	ASEGURADO POLIZA 215110
312410	30-10-84	LUGO DE S. RAQUEL	32,500.	ASEGURADO POLIZA 312120
318615	06-10-84	GOMEZ ANDA MA. DE JESUS	42,250.	ASEGURADO POLIZA 973516
462317	13-11-84	HERNANDEZ M. ROSARIO	48,300.	AGENTE CLAVE 3291
018913	15-11-84	ZUÑIGA G. RAFAEL	18,300.	AGENTE CLAVE 7899
162315	17-11-84	PUENTE J. RICARDO	25,800.	ASEGURADO POLIZA 212113
177718	19-11-84	ROMO P. GRACIELA	17,500.	AGENTE CLAVE 9215
362121	23-11-84	PEÑA A. GERARDO	62,300.	AGENTE CLAVE 1125
005419	25-11-84	ACOSTA L. JUAN	39,710.	ASEGURADO POLIZA 253172
610116	29-11-84	CASTRO R. BEATRIZ	20,705.	ASEGURADO POLIZA 212183
741518	01-12-84	ESQUIVEL C. ANTONIO	15,000.	ASEGURADO POLIZA 207114
			<u>\$ 818,130.</u>	

A. C. - A. C.
31-12-84

COMPAÑIA DE SEGUROS "Z", S.A.
COBRANZA DE AGENTES CANCELADOS

M. M. L.
J. H. M.

<u>CLAVE AGENTE</u>	<u>CANCELACION</u>	<u>No. DE POLIZA</u>	<u>FECHA VENCIMIENTO</u>	<u>I M P O R T E</u>
1935	15-06-84	213415	18-06-84	39,500.
2218	19-06-84	212117	23-06-84	73,200.
2317	27-06-84	215148	11-07-84	53,315.
9120	08-07-84	212340	13-07-84	32,160.
9120	08-07-84	218451	16-07-84	60,100.
9120	08-07-84	219335	17-08-84	38,190.
9120	08-07-84	244310	24-10-84	69,160.
6220	15-05-84	211555	15-06-84	78,348.
6220	15-05-84	216668	19-08-84	83,316.
6220	15-05-84	219360	28-10-84	103,410.
6220	15-05-84	233412	13-11-84	117,465.
6220	15-05-84	915366	15-12-84	121,310.
6220	15-05-84	917388	22-12-84	137,415.
5615	13-04-84	313210	09-05-84	163,310.
5615	13-04-84	918310	15-05-84	116,925.
5615	13-04-84	913373	23-06-84	156,389.
5615	13-04-84	312515	23-07-84	163,290.
5615	13-04-84	355219	16-08-84	119,525.
5615	13-04-84	363208	18-09-84	123,415.
5615	13-04-84	372115	23-10-84	133,217.
5615	13-04-84	392110	01-12-84	145,117.
				<u>\$ 2'128,077.</u>

A. C. - P
31-12-84

COMPANIA DE SEGUROS "Z"

ANALISIS DE PRESTAMOS A LOS AGENTES

M. M. L.
J. M. M.

<u>CLAVE AGENTE</u>	<u>N O M B R E</u>	<u>FECHA DEL PRESTAMO</u>	<u>IMPORTE</u>	<u>PERSONA QUE AUTORIZA</u>
1001	JOSE RUIZ VAZQUEZ	13-04-84	\$ 250,000.	DIRECTOR DE VENTAS
4703	JOSE CRUZ SANDOVAL	22-06-84	410,000.	DIRECTOR DE VENTAS
1810	LUIS LUNA SANCHEZ	15-06-84	165,000.	DIRECTOR DE VENTAS
6603	RODOLFO FLORES MARIN	19-07-84	210,000.	DIRECTOR DE VENTAS
8002	GUADALUPE CALDERON G.	18-08-84	312,000.	DIRECTOR DE VENTAS
1815	OSCAR BREMER TACA	06-09-84	550,550.	DIRECTOR DE VENTAS
7777	MARGARITA CUETO LOPEZ	15-10-84	190,000.	DIRECTOR DE VENTAS
			\$ <u>2'087,550.</u>	

A.C. - D.P. 1/12
31-12-84

M.M.L.
J.M.M.

COMPANIA DE SEGUROS "Z", S.A.

Análisis de pagos entregados a nuestro agente Juan Canseco y Asociados (1550)
del Grupo Tepalcates, S. A. de las pólizas de vigencias 81/82, 82/83 y 83/84.

I.-TAMY, S.A.
=====

Período 1981 a 1982

(1) No. de la póliza	(2) Mes de Seguro	(3) Importe de Prima Pagada	(4) Fecha de Pago	(5) No. de Cheque	(6) Importe Líqui- dado por Can- seco y Asoc.	(3-6) Diferencias
250337 y 38	Nov. 81	\$ 290,420.00	24-12-81	63115	- o -	\$ 290,420.00
250337 y 38	Dic. 81	206,563.00	07-01-82	21721	- o -	206,563.00
" "	Ene. 82	495,275.00	12-02-82	62782	- o -	495,275.00
" "	Feb. 82	447,055.00	05-03-82	64173	- o -	447,055.00
" "	Mar. 82	486,676.00	20-04-82	64785	486,676.00	- o -
" "	Abr. 82	446,181.00	14-05-82	65034	446,181.00	- o -
" "	May. 82	467,507.00	15-06-82	65447	467,507.00	- o -
" "	Jun. 82	475,652.00	20-07-82	55865	475,652.00	- o -
" "	Jul. 82	439,793.00	12-08-82	06203	439,793.00	- o -
" "	Ago. 82	232,365.00	18-09-82	00052	232,365.00	- o -
		\$ 3'987,487.00			\$ 2'548,174.00	\$1'439,313.00
		=====			=====	=====

Período 1982 a 1983

786167 y 168	Sep. 82	\$ 433,561.00	22-10-82	10642	\$ 433,561.00	- o -
786167 y 168	Oct. 82	355,267.00	09-11-82	00290	355,267.00	- o -
" "	Nov/Ene-83	1'975,036.00	02-03-83	11501	1'975,036.00	- o -
" "	Feb/May-83	2'501,469.00	05-07-83	12432	2'501,469.00	- o -
" "	Jun/Ago-83	1'908,557.00	06-10-83	11400	- o -	1'908,557.00
		\$ 7'173,890.00			\$ 5'265,333.00	\$1'908,557.00
		=====			=====	=====

III.- COMPANIA METAMEX DE MEXICO, S. A.

Periodo 1982 a 1983

786167-168	Nov/Ago-83	516,005.00	25-10-83	2051414	- o -	516,005.00
		\$ 516,005.00			- o -	\$ 516,005.00

Periodo 1983 a 1984

200089-090	Sep. 83	118,113.00	14-10-83	2051330	118,113.00	- o -
200089-090	Oct. 83	120,635.00	03-11-83	12060	120,635.00	- o -
" "	Nov. 83	137,515.00	06-12-83	2051524	137,515.00	- o -
" "	Dic. 83	123,969.00	01-01-84	12741	123,969.00	- o -
" "	Ene. 84	123,187.00	04-02-84	13038	123,187.00	- o -
" "	Feb/Abr-84	418,585.00	15-04-84	91834	418,585.00	- o -
" "	May/Ago-84	515,430.00	15-09-84	17305	515,430.00	- o -
		\$ 1'557,434.00			\$ 1'557,434.00	\$ - o -
						\$ 516,005.00 (3)

IV.- COLCHONES REY, S. A.

Periodo 1981 a 1982

250351-352	Oct. 81	Nota 1	- o -	- o -	- o -	- o -
250351-352	Nov. 81	Nota 1	- o -	- o -	- o -	- o -
" "	Dic. 81	21,350.00	26-01-82	000171	- o -	21,350.00
" "	Ene. 82	23,100.00	26-05-82	000193	23,100.00	- o -
" "	Feb. 82	22,750.00	26-05-82	000195	22,750.00	- o -
" "	Mar. 82	30,100.00	26-05-82	000198	30,100.00	- o -
" "	Abr. 82	34,468.00	26-05-82	000200	34,468.00	- o -
" "	May/Ago-82	140,544.00	31-08-82	001177	- o -	140,544.00
		\$ 272,312.00			\$ 110,418.00	\$ 161,894.00

<u>Periodo 1982 a 1983</u>						
786169	Sep. 82	Nota 1	- o -	- o -	- o -	- o -
786169	Oct. 82	Nota 1	- o -	- o -	- o -	- o -
786169	Nov/Abr-83	492,064.00	26-08-83	00166	492,064.00	- o -
786169	May/Ago-83	401,332.00	06-09-83	00213	401,332.00	- o -
		<u>893,396.00</u>			<u>893,396.00</u>	\$ <u>000.00</u>
		=====			=====	
<u>Periodo 1983 a 1984</u>						
200095-096	Sep. 83	140,504.00	07-10-83	002261	140,504.00	- o -
200095-096	Oct. 83	168,638.00	08-11-83	002596	168,638.00	- o -
200095-096	Nov. 83	165,512.00	13-13-83	003034	165,512.00	- o -
"	"	Dic. 83	11-01-84	003201	- o -	161,394.00
"	"	Ene/Feb-84	12-03-84	003792	361,242.00	- o -
"	"	Mar. 84	07-04-84	004133	189,478.00	- o -
"	"	Abr. 84	05-05-84	004215	182,184.00	- o -
"	"	May. 84	09-06-84	004510	194,168.00	- o -
		<u>1'563,120.00</u>			<u>1'401,726.00</u>	\$ <u>161,394.00</u>
		=====			=====	
						\$ <u>323,288.00 (4)</u>
						=====

NOTA 1 ; DENTRO DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTE DE PAGO ESTA COBRANZA, LIQUIDANDOSE ESTA CON EL CHEQUE No. 6468604 POR EL IMPORTE DE \$ 113,019.00.

V.- PETROL, S. A.
 =====

Periodo 1981 a 1982

250345-346	Sep. 81	58,734.00	15-10-81	01845	- 0 -	58,734.00
250345-346	Oct/Nov-81	163,106.00	12-12-81	03791	- 0 -	163,106.00
" "	Dic/Feb-82	250,945.00	18-03-82	30869	250,945.00	- 0 -
" "	Mar. 82	113,654.00	09-04-82	32220	113,654.00	- 0 -
" "	Abr. 82	116,486.00	05-05-82	00819	116,486.00	- 0 -
" "	May/Jun-82	341,766.00	13-07-82	00590	341,766.00	- 0 -
" "	Jul/Ago-82	237,011.00	10-09-82	19701	237,011.00	- 0 -
		<u>1'281,702.00</u>			<u>1'059,862.00</u>	<u>\$ 221,840.00</u>
		=====			=====	=====

Periodo 1982 a 1983

786170	Sep/Dic-82	11,254.00	09-01-83	1720796	11,254.00	- 0 -
786169	Sep/Dic-82	617,002.00	09-01-83	1720797	617,002.00	- 0 -
786169-170	Ene/May-83	1'118,858.00	15-06-83	2123870	1'118,858.00	- 0 -
786169-170	Jun/Ago-83	*Nota 2	- 0 -	- 0 -	- 0 -	- 0 -
		<u>1'747,114.00</u>			<u>1'747,114.00</u>	<u>\$ 00.00</u>
		=====			=====	=====

Periodo 1983 a 1984

200099	Sep/Feb-84	2'313,726.00	15-03-84	000633	2'313,726.00	- 0 -
200099	Mar/Abr-84	817,786.00	18-06-84	001148	817,786.00	- 0 -
		<u>3'131,512.00</u>			<u>3'131,512.00</u>	<u>\$ 00.00</u>
		=====			=====	=====

\$ 221,840.00 (5)
 =====

* NOTA 2; DENTRO DE LA REVISIÓN SE ENCONTRÓ PENDIENTE DE PAGO ESTE MES DE SEGURO, LIQUIDÁNDOSE ESTE CON EL CHEQUE NO. 001147 POR \$ 660,335.00.

VI.- POPOTES DE MEXICO, S. A.

=====

<u>Periodo 1981 a 1982</u>						
250343-344	Oct/Mar-82	347,554.00	09-06-82	127244	347,554.00	- o -
250343-344	May/Abr-82	113,197.00	10-08-82	1273698	113,197.00	- o -
250343-344	Abr/Ago-82	417,104.00	16-11-82	1772054	309,205.00	107,899.00
		<u>877,855.00</u>			<u>769,956.00</u>	\$ 107,899.00
		=====			=====	=====
<u>Periodo 1982 a 1983</u>						
786169-170	Sep/Ene-83	670,646.00	22-03-83	1887147	670,646.00	- o -
786169-170	Feb/Abr-83	516,642.00	14-06-83	112265	516,642.00	- o -
786169-170	May/Ago-83	* Nota 3	- o -	- o -	- o -	- o -
		<u>1'187,288.00</u>			<u>1'187,288.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	=====
<u>Periodo 1983 a 1984</u>						
200101-102	Sep/Oct-83	455,446.00	08-11-83	115360	455,446.00	- o -
200101-102	Nov/Mar-84	1'466,987.00	06-06-84	120215	1'466,987.00	- o -
200101-102	Abr/Ago-84	1'350,215.00	11-09-84	201310	1'350,215.00	- o -
		<u>3'272,648.00</u>			<u>3'272,648.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	=====
						\$ 107,899.00 (6)
						=====

* NOTA 3; DENTRO DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTE DE PAGO ESTOS MESES DE SEGUROS LIQUIDANDOSE ESTOS CON EL CHEQUE No. 430204 POR \$ 716,631.00.

VII.- HOTELES PACIFICO, S. A.

Periodo 1981 a 1982

250353	Ene/Ago-82	* Nota 4	- o -	- o -	- o -	- o -
--------	------------	----------	-------	-------	-------	-------

Periodo 1982 a 1983

786171	Sep/Ago-83	* Nota 4	- o -	- o -	- o -	- o -
--------	------------	----------	-------	-------	-------	-------

Periodo 1983 a 1984

200117	Sep/Ago-84	* Nota 4	- o -	- o -	- o -	- o -
--------	------------	----------	-------	-------	-------	-------

* Nota 4; DENTRO DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTES DE PAGO TODOS LOS PERIODOS DE SEGURO, LIQUIDANDOSE ESTOS CON LOS CHEQUE (No. 07123, 07124, 07125, 07948, 07470, 07472, 07473, 07471) POR UN IMPORTE DE \$ 362,729.00.

VIII.- AGROPAK, S. A.

Periodo 1981 a 1982

250355-356	Nov. 81	28,855.00	06-01-82	777182	521.00	28,334.00
250355-356	Dic/Jun-82	397,611.00	07-07-82	0002105	397,611.00	- o -
250355-356	Sep/Oct-81	113,523.00	03-03-82	0001508	- o -	113,523.00
" "	Jul. 82	71,376.00	07-09-81	00731	71,376.00	- o -
" "	Ago. 82	73,476.00	15-09-81	0002138	73,476.00	- o -
" "	Sep. 82	77,326.00	08-10-81	00848	77,326.00	- o -
		<u>762,167.00</u>			<u>620,310.00</u>	<u>\$ 141,857.00</u>
		=====			=====	

<u>Período 1982 a 1983</u>						
786167-168	Oct. 82	80,462.00	30-10-82	001146	80,462.00	- o -
786167-168	Nov. 82	120,562.00	04-12-82	778465	120,562.00	- o -
" "	Dic. 82	133,916.00	05-01-83	001485	133,916.00	- o -
" "	Ene. 83	138,826.00	02-02-83	001695	138,826.00	- o -
" "	Feb. 83	139,112.00	05-03-83	001922	139,112.00	- o -
" "	Mar/Abr-83	287,792.00	07-05-82	779083	287,792.00	- o -
" "	May. 83	154,154.00	16-06-82	779432	154,154.00	- o -
" "	Jun/Ago-83	543,789.00	23-12-82	002904	543,789.00	- o -
		<u>1'598,613.00</u>			<u>1'598,613.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	

<u>Período 1983 a 1984</u>						
200079-080	Sep. 83	127,110.00	20-10-83	02086	127,110.00	- o -
200079-080	Sep/Oct-83	* Nota 5	- o -	- o -	- o -	- o -
200079-080	Nov/Dic-83	* Nota 5	- o -	- o -	- o -	- o -
200079-080	Ene/Mar-84	* Nota 5	- o -	- o -	- o -	- o -
200079-080	Abr/Jul-84	* Nota 5	- o -	- o -	- o -	- o -
200079-080	Ago/Sep-84	* Nota 5	- o -	- o -	- o -	- o -
		<u>127,110.00</u>			<u>127,110.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	

\$ 141,857.00 (7)
=====

* Nota 5; DENTRO DE LA REVISIÓN SE ENCONTRÓ PENDIENTE DE PAGO ESTOS MESES DE SEGURO, LOS CUALES FUERON LIQUIDADOS DURANTE NUESTRA REVISIÓN CON EL CHEQUE No. 003315 POR UN IMPORTE \$1'755,315.00.

IX.- LA MARFA, S. A.

Periodo 1981 a 1982

NO HUBO EXPEDICION DE POLIZAS

Periodo 1982 a 1983

786171	Ago/sep-82	48,113.00	12-10-82	052937	48,113.00	- o -
786171	Oct/Nov-82	90,114.00	02-12-82	966723	- o -	90,114.00
"	Dic/Ene-83	98,904.00	27-01-83	967037	98,904.00	- o -
"	Feb. 83	19,620.00	15-03-83	967133	- o -	19,620.00
"	Mar/Jun-83	269,178.00	16-07-83	488825	269,178.00	- o -
"	Jul/Ago-83	228,089.00	06-12-83	472065	228,089.00	- o -
"	Sep. 83	46,750.00	20-01-84	027577	46,750.00	- o -
		<u>800,768.00</u>			<u>691,034.00</u>	<u>\$ 109,734.00</u>
		=====			=====	

Periodo 1983 a 1984

200113-114	Oct/Dic-83	553,073.00	20-01-84	914645	553,073.00	- o -
200113-114	Ene. 84	213,613.00	17-02-84	914055	194,558.00	19,055.00
200113-114	Feb/Ago-84	* Nota 6	- o -	- o -	- o -	- o -
		<u>766,686.00</u>			<u>747,631.00</u>	<u>\$ 19,055.00</u>
		=====			=====	

\$ 128,789.00 (8)
=====

Nota 6; DENUNDA DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTE DE PAGO ESTOS MESES DE SEGURO, LOS CUALES SE LIQUIDARON DURANTE NUESTRA AUDITORIA CON EL CHEQUE No. 101315 POR UN IMPORTE DE \$1'323,000.00.

X.- FALA, S. A. MEXICO

=====

Periodo 1981 a 1982

250337	Ago/Sep-82	1'555,000.00	10-10-82	95734	1'555,000.00	- 0 -
		1'555,000.00			1'555,000.00	\$ 00.00
		=====			=====	

Periodo 1982 a 1983

786172	Oct/Ago-83	1'131,674.00	15-09-83	155320	1'131,674.00	- 0 -
		1'131,674.00			1'131,674.00	\$ 00.00
		=====			=====	

Periodo 1983 a 1984

200087	Sep/Ago-84	1'820,000.00	13-10-84	195520	1'598,294.00	221,706.00
		1'820,000.00			1'598,294.00	\$ 221,706.00
		=====			=====	
						\$ 221,706.00 (9)
						=====

XI.- CELULOSICAS TAMAYO, S. A.

=====

Periodo 1981 a 1982

NO HUBO EXPEDICION DE POLIZAS.

Periodo 1982 a 1983

786169	Sep/May-83	1'115,150.00	13-06-83	650523	1'115,150.00	- 0 -
786169	Jun/Ago-83	* Nota 7	- 0 -	- 0 -	- 0 -	- 0 -
		1'115,150.00			1'115,150.00	\$ 00.00
		=====			=====	

Periodo 1983 a 1984

200103-104	Sep/Ago-84	* Nota 7	- o -	- o -	- o -	- o -
------------	------------	----------	-------	-------	-------	-------

* Nota 7 ; DENTRO DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTE DE PAGO ESTOS MESES DE SEGURO, LOS CUALES SE LIQUIDARON DURANTE NUESTRA AUDITORIA CON EL CHEQUE No. 780223 POR UN IMPORTE DE \$1'417,947.00.

XII.- LAS ENCIMAS, S. A.

Periodo 1981 a 1982

NO HUBO EMISION DE POLIZAS

Periodo 1982 a 1983

786170	Sep/May-83	1'600,300.00	16-06-83	001516	1'600,300.00	- o -
786170	Jun/Ago-83	350,000.00	08-09-83	002825	350,000.00	- o -
		<u>1'950,300.00</u>			<u>1'950,300.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	

Periodo 1983 a 1984

200073-074	Sep/Feb-84	1'473,084.00	13-03-84	003950	1'473,084.00	- o -
200073-074	Mar/Ago-84	* Nota B	- o -	- o -	- o -	- o -
		<u>1'473,084.00</u>			<u>1'473,084.00</u>	\$ 00.00
		=====			=====	
						\$ 00'00
						=====

* Nota B; DENTRO DE LA REVISION SE ENCONTRO PENDIENTE DE PAGO ESTOS MESES DE SEGURO, LOS CUALES SE LIQUIDARON DURANTE NUESTRA AUDITORIA CON EL CHEQUE No. 010126 POR UN IMPORTE DE \$1'621,000.00.

COMPAÑIA DE SEGUROS "Z", S.A.

RESUMEN DE LIQUIDACIONES DE LAS EMPRESAS GRUPO TEPALCATES, S.A.,
EN RELACION CON LOS INGRESOS HECHOS POR JUANA CANSECO Y ASOCIADOS
(1550) A LA COMPAÑIA.

EMPRESA	PERIODO DE SEGURO LIQUIDADADO POR GRUPO TEPALCATES, S.A.	IMPORTE PAGADO POR GRUPO TEPALCATES, S.A.	IMPORTE INGRESADO POR CANSECO Y - ASOCIADOS (1550)	DIFERENCIA A CARGO DE CANSECO Y ASOCIADOS
TAMY, S.A.	NOV. 81/ABR. 84	19'426,822.00	10'928,134.00	8'498,688.00 (1)
INMOB. POMAR, S.A.	SEP. 82/AGOS. 84	3'479,832.00	2'406,915.00	1'022,917.00 (2)
METAMEX, S.A.	NOV. 82/AGOS. 84	2'073,439.00	1'557,434.00	516,005.00 (3)
COLCHONES REY, S.A.	OCT. 81/MAYO 84	2'728,828.00	2'405,540.00	323,288.00 (4)
PETROL, S.A.	SEPT. 81/ABR. 84	6'160,328.00	5'938,488.00	221,840.00 (5)
POPOTES DE MEX., S.A.	OCT. 81/AGOS. 84	5'337,791.00	5'229,892.00	107,899.00 (6)
AGROPACK, S.A.	NOV. 81/SEPT. 83	2'487,890.00	2'346,033.00	141,857.00 (7)
LA MAREA, S.A.	AGOS. 82/AGOS. 84	1'567,454.00	1'438,665.00	128,789.00 (8)
FALA, S.A.	AGOS. 81/SEPT. 82	4'506,674.00	4'284,968.00	221,706.00 (9)
CELULOSICAS TAMAYO, S.A.	SEPT. 82/AGOS. 83	1'555,000.00	1'555,000.00	- 0 -
LAS ENCIMAS, S.A.	SEPT. 81/FEB. 84	3'423,384.00	3'423,384.00	- 0 -
		<u>52'697,442.00</u>	<u>41'514,453.00</u>	<u>11'182,989.00</u>

C O M P A Ñ I A "Z", S. A.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ESTADOS DE CUENTA

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
1.- ¿Se manejan por separado las funciones y correcciones de los Estados de Cuenta de Vida como de Daños?	X		
2.- ¿Es confiable el saldo que Sistemas imprime de los movimientos de los Estados de Cuenta para el pago de comisiones?	X		Existen errores contables que afectan los Edos. de Cuenta.
3.- ¿Se tiene cuidado de que los anticipos dados a los Agentes se contabilicen oportunamente?	X		
4.- ¿Cuentan con políticas y procedimientos los Agentes?	X		
5.- ¿Se vigila el cumplimiento de las políticas de los Agentes?	X		
6.- ¿Todos los pagos o anticipos que se les otorga a los Agentes son por saldos a su favor?	X		Se les dan anticipos por comisiones, sin revisar el anterior, ocasionando incremento en los saldos deudores.
7.- ¿Todos los cheques expedidos por saldos de Estado de Cuenta sales a nombre de los Agentes correspondientes?	X		
8.- ¿Revisan que los movimientos por comisiones de los Estados de Cuenta correspondan a éste?	X		

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
9.- ¿Revisan que los movimientos por aclaraciones a los Estados de Cuenta estén debidamente autorizados y exista un documento por escrito?	X		
10.- ¿Se castigan los saldos y la reserva de asuntos incobrables a fin de año?	X		No como lo -- marca la Ley.
11.- ¿Se tiene un procedimiento o política para castigo de saldos de difícil recuperación?	X		Se crea una - reserva de - saldos inco- brables.
12.- ¿Se están cobrando intereses por saldos deudores en los Estados de Cuenta, de acuerdo a las políticas de la empresa?	X		
13.- ¿Siempre que la compañía absorva intereses por saldos deudores éstos deben estar por escrito?	X		Ya que los - Funcionarios de Ventas lo hacen verbal.
14.- ¿Todos los préstamos a los Agentes están autorizados por escrito y por las personas encargadas de hacerlo?	X		
15.- ¿Se hacen cargos a la cuenta de comisiones de Agentes por primas pendientes de pago o faltantes de primas?	X		Cuando son me- nores a: - - \$4,000.
16.- ¿Se está autorizando por un Funcionario de Ventas los cargos por faltantes de primas y primas pendientes de pago?	X		Ya que al - aplicarse se dan cuenta - del faltante, porque los - Agentes cobran por anticipado sus comisiones (en ocasiones).

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
17.- ¿Se analiza el porqué de los cargos a los Estados de Cuenta por concepto de primas pendientes y faltantes de primas?	X		Sólo aquellas mayores a los \$4,000.
18.- ¿Existen Agentes con más de 2 claves por ramo?	X		
19.- ¿Se están dando de baja ante la C.N.B.S., a todos aquellos Agentes que por alguna razón dejaron de trabajar para la compañía?	X		
20.- ¿Se cuenta con un reglamento de la C.N.B.S. de Agentes Cancelados?	X		
21.- ¿Existen políticas por escrito para el manejo de Agentes Cancelados?	X		
22.- ¿Se efectúa recuperación de saldos deudores de Agentes Cancelados?	X		Se hace parcialmente, va que el volumen de Agentes es demasiado, y no hay personal suficiente para el manejo.
23.- ¿Se cuenta con personal que controle a los Agentes Cancelados?	X		
24.- ¿A los Agentes que se cancelan y tienen saldos deudores se les cobra o se castiga conforme a la Ley?	X		Los Funcionarios de Vtas. solicitan el castigo de acuerdo a su criterio, en función al saldo que arroje al mes de diciembre.

P R E G U N T A S :

SI

NO

OBSERVACIONES

siendo el último castigo de \$5'650,000., de los que se observó que - en su mayoría no tenían más del año de haberse cancelado.

- | | | |
|--|---|---|
| 25.- ¿La clave del Agente cancelado aparece sin nombre y saldo en sus listados de control? | X | Por el sistema que no está contemplado, detectando varias claves manejadas por otros Agentes, beneficiando a éstos últimos. |
| 26.- ¿La clave del Agente cancelado es asignada a otro Agente en vigor? | X | |
| 27.- ¿Se rehabilitan Agentes que se hayan cancelado con anterioridad? | X | |
| 28.- ¿Se elaboran movimientos posteriores a la fecha de cancelación? | X | |
| 29.- ¿Se verifica que no haya saldo ni aparezca el nombre del Agente Cancelado en las claves que se les dan a los Agentes Noveles? | X | |
| 30.- ¿Se autorizan los traspasos de cartera? | X | Por el Gerente, Zona o al <u>al</u> <u>gún</u> <u>Funcionario</u> de Ventas. |
| 31.- ¿Los saldos en moneda extranjera de Agentes Cancelados se recuperan al tipo de cambio que se establezca a esa fecha? | X | |

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
32.- ¿Los controles de Agentes Cancelados y vigentes se encuentran actualizados?	X		Parcialmente, sobre todo los cancelados.
33.- ¿Existen controles de Agentes Cancelados para su cobro?	X		Parcialmente, de aquellos del Area Metropolitana, ya que los <u>for</u> ráneos los controlan las Oficinas, sin haber buena comunicación.
34.- ¿En esta Area existe personal que maneje la cobranza?	X		Solamente de aquella que se encuentra en el Area <u>Ju</u> rídica.
35.- ¿Existe forma de recuperar los saldos deudores?	X		
36.- ¿Dejan garantía de su adeudo por el monto total o parcial?	X		
37.- ¿Hay comunicación con los Agentes que tienen saldos deudores?	X		
38.- ¿Se están manejando adecuadamente los saldos deudores y acreedores de los Agentes fallecidos?	X		Ya que no hay una persona que maneje <u>es</u> te renglón.

BONOS, PREMIOS Y CONGRESOS

P R E G U N T A S :	S I	N O	OBSERVACIONES
1.- ¿Se fijan y supervisan metas de producción por Agente?	X		
2.- ¿Existen incentivos para que los Agentes incrementen el volumen de ventas por ramos y períodos?	X		
3.- ¿En esta área existe personal que controle y maneje los datos estadísticos de los bonos, premios y congresos?	X		
4.- ¿Se cuida en forma constante la correcta elaboración mensual de las estadísticas de los premios y congresos?	X		Sobre todo en cada Gerencia de Zona, donde corresponde el Agente.
5.- ¿Asistieron todos los Agentes que lograron las metas fijadas para los congresos?	X		
6.- ¿Los bonos y premios fueron ganados por los Agentes que llegaron a las bases fijadas?	X		Y en ocasiones cuando les falta poco para llegar a la meta les condonan dicho premio, autorizándolo un Funcionario de Ventas y comprometiéndolo al Agente a que su producción aumente al siguiente año.
7.- ¿Todos los premios y bonos que ganaron los Agentes están soportados por movimientos contables de su producción?	X		
8.- ¿Revisan que todo movimiento de producción tenga un documento fuente que lo respalde y lo haga acreedor a ganarse estos premios, bonos y congresos?	X		

P R E G U N T A S	SI	NO	OBSERVACIONES
9.- ¿Se contabilizan movimientos de producción que no correspondan a la vigencia o tiempo fijado para lograr los premios, bonos y congresos?	X		Prevía autorización de un Funcionario de Ventas.
10.- ¿Las aclaraciones contables que efectúan los Agentes o Gerentes de Zona para aumentar su producción para lograr un incentivo, se solicitan por escrito y están debidamente autorizadas?	X		
11.- ¿Todos los traspasos de cartera que hacen los Agentes en el transcurso del año se apegan a las políticas fijadas por la Empresa?		X	Observando el año pasado una desviación a dos Gerencias de Zona, con premios de \$4'000,000. que no les correspondían. Todo esto se manejó con empleados de la Compañía, que elaboraban los traspasos.

C O M P A Ñ I A "Z", S. A.

CUESTIONARIO DE CARTERA DE LOS AGENTES Y PRODUCCION.

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
1.- ¿El total de primas cobradas por los Agentes se reporta diariamente a su Oficina de Servicio o Matriz?		X	Por política, lo hacen después de 5 días hábiles y con máximo de 8.
2.- ¿Únicamente se reciben en pago de - primas, cheques a favor de la Compañía o efectivo?	X		
3.- ¿Solo se reciben cheques girados por Agentes o Asegurados?	X		
4.- ¿Los Asegurados para el pago de sus pólizas expiden los cheques a nombre de la Compañía y nunca a favor de Agentes o Corredores?	X		
5.- ¿Existen diferencias en las liquidaciones que envían los Agentes o Corredores?	X		Porque cobran sus comisiones anticipadamente y en ocasiones de más.
6.- ¿La persona que recibe los pagos de los Agentes los concilia con el total de las fichas de pago?		X	Por el volumen de pagos que hacen los Agentes y por no contar con documentos - fuente.
7.- ¿El Agente tiene cuidado de que todas las fichas de pago contengan los datos de identificación del mismo y que sean foliadas progresivamente sin omisiones?	X		
8.- ¿Se reciben pagos que estén fuera del periodo de gracia?	X		Siempre que sea autorizado por un Funcionario de Ventas.

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
9.- ¿Se entregan pagos como "Primas en Depósito" que no correspondan a pólizas en trámite de expedición?	X		
10.- ¿La Oficina y el Agente llevan un control adecuado sobre las primas en depósito?		X	
11.- ¿El total de primas cobradas en el día, incluyendo primas en depósito se entregan a la Oficina de Servicio, a más tardar al día siguiente de su recepción?		X	
12.- ¿Por el total de primas cobradas en el día, se elabora la liquidación correspondiente, enviando el original en forma oportuna a la Oficina de Servicio y/o Matriz?	X		
13.- ¿Se lleva un archivo en orden consecutivo de todas sus liquidaciones adjuntando sus copias de fichas de pago?	X		
14.- ¿Llevarn archivos de control de cobranza en forma adecuada y debidamente actualizadas?	X		
15.- ¿Los Agentes realizan una depuración periódica de los saldos pendientes de pago?		X	Existían - - \$7'969,976., de saldos pendientes de pago.
16.- ¿Existen saldos de importancia pendientes de aclaración?	X		A fin de año se investigan o hasta que el Agente lo solicita.
17.- ¿Los listrados de registro que su Oficina les atiende son revisados oportunamente, reportando de la misma manera las desviaciones y errores detectadas?	X		

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
18.- ¿Las órdenes de rehabilitación de - pólizas se reportan en forma debida y oportuna a Oficina Matriz?	X		
19.- ¿Las rehabilitaciones así como los - cambios de forma de pago se operan únicamente a solicitud y firmada - por el Asegurado?		X	Porque el - Agente tiene facultad de - hacerlo y en ocasiones en- gañando al - Asegurado.
20.- ¿Cuando el Agente solicita un cambio de forma de pago se exige el recibo original de primas de plan de pago anterior?		X	
21.- ¿Existe Agente o Corredores que ten- gan la exclusividad de la autoexpedi- ción?	X		
22.- ¿No se ha tenido ningún problema con aquellos Agentes o Corredores que - tienen la auto-expedición.	X		Existen endo- sos "D" cance- lación de pri- mas no solici- tados por los Asegurados y endosos "A" - de altas de - seguros no en- viados a Ma- triz para su contabiliza- ción.
23.- ¿Ha existido alguna diferencia entre lo que expiden a los Asegurados y - lo que se contabiliza en la Compa- ñía?		X	
24.- ¿Cuándo los Agentes pagan despues de los 45 días de iniciación de la vi- gencia de una póliza de Daños se - aplican los endosos de riesgo no co- rrido?	X		

P R E G U N T A S :	SI	NO	OBSERVACIONES
25.- ¿Se expide un cheque a favor del Asegurado por el importe del endoso y se le remite directamente a él, haciéndole la aclaración del tiempo en que la Compañía no tuvo el riesgo?	X		
26.- ¿Los Agentes realizan trámites de recuperaciones de cheques dentro de los plazos establecidos?	X		
27.- ¿Se tienen cheques devueltos pendientes de recuperar?	X		Existe un importe de \$818,130., pendientes de recuperación.
28.- ¿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 de las pólizas que corresponden?	X		
29.- ¿Los endosos de cancelación se envían directamente al Asegurado, indicando claramente el porqué de ésta?	X		
30.- ¿Todos los casos de cheques devueltos girados por Agentes se cobra además del importe un 20% sobre el mismo?	X		Cuando no se les cobra es autorizado por un Funcionario de Ventas o por un error del Banco, que devolvió dicho documento.
31.- ¿En caso de no lograr recuperar los documentos por cobrar de los Agentes, éstos son turnados al Departamento Jurídico?	X		Se negocia directamente con el Agente.

P R E G U N T A :	SI	NO	OBSERVACIONES
32.- ¿Al término del 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		
33.- ¿Se reciben pagos parciales fuera de lo establecido en la forma de pago, sin que haya sido expedida la póliza?		X	
34.- ¿Las pólizas de Ramos No Cancelables se cobran siempre de contado?	X		
35.- ¿Se tienen pólizas de Ramos No Cancelables vencidas y pendientes de pago?		X	
36.- ¿Se están realizando trámites para el cobro de las mismas?		X	
37.- ¿La cobranza la realiza el Agente únicamente con recibos oficiales de la Empresa?	X		
38.- ¿Los Agentes revisan que los recibos de primas fraccionados que envía Matriz se hayan expedido correctamente y que no existan faltantes o sobrantes?	X		
39.- ¿En caso de faltantes se expiden en la Oficina de Servicio?	X		
40.- ¿Se controla la elaboración de órdenes de pago de comisiones a los Agentes hasta la elaboración y entrega del cheque respectivo, verificando que efectivamente tiene derecho a éstas?		X	
41.- ¿Se vigila que los índices de cobranza de los Agentes sea cada vez mayor, analizando las causas en caso de que esto no suceda?	X		

P R E G U N T A :	SI	NO	OBSERVACIONES
42.- ¿Al entrevistarse con algunos Asegurados se detectó alguna desviación por parte de los Agentes o Corredores?	X		
43.- ¿Se vigila que los índices de cancelación de los Agentes no es elevado y en caso de que esto suceda se trata de averiguar y conocer los motivos?		X	
44.- ¿Se detectó alguna anomalía en la circulación de pólizas canceladas de Asegurados?	X		Que el bien - asegurable no estaba de - acuerdo al - contrato.
45.- ¿En la confirmación de saldos de estados de cuenta de Agentes hubo una reclamación o aclaraciones de éstos?	X		
46.- ¿Se están canalizando negocios de Agentes cancelados en otras claves?	X		
47.- ¿Cuando se cancela a un Agente por alguna razón se le recoge toda la papelería de la Compañía?		X	
48.- ¿Existen documentos por cobrar con mucho tiempo de vencidos y de cuales no se ha hecho ninguna gestión de cobro?	X		
49.- ¿Los Agentes hacen malos manejos de los valores garantizados de las pólizas de los Asegurados (Préstamos y Participación de Utilidades)?	X		
50.- ¿Se detectó disposición de primas u otra irregularidad en la actuación de los Agentes?	X		Existe un fal- tante en primas por \$11'182,989., que no fue ingre- sado a la Cfa.

10 de Mayo de 1985.

A : C.P. JOEL RAMIREZ B.
DIRECTOR EJECUTIVO OPERACIONAL

DE: SR. MARIO MARTINEZ LUGO
SR. JESUS MORELOS MARTINEZ
AUDITORIAS ESPECIALES

ASUNTO: AUDITORIA A AGENTES DE VIDA, DAROS Y -
DEPARTAMENTOS QUE LES DAN SERVICIO.

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 8 de enero al 3 de mayo del presente año. A continuación le informamos lo más relevante:

PLANTEAMIENTO DE LOS HECHOS

COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES

ACUERDOS Y SOLUCIONES

I. ESTADOS DE CUENTA.

1.- De los estados de cuenta de agentes cancelados, se detectó que existen cinco claves con movimientos especulativos, ya que sus claves fueron utilizadas con partidas que no le correspondían, originando saldos acreedores (a favor) y cobradas por terceras personas por un importe de \$2'640,992. como sigue:

- Se ha hecho mal uso de las claves de agentes cancelados, - utilizándoles en beneficio propio los empleados; Sr. Daniel García Paz y Sr. Roberto Buendía L., asistentes del Area Administrativa de Ventas. Recomendamos al Lic. Jaime Rojas Prado, Subdirector del Area de Información de Ventas llevar a cabo los siguientes puntos:

- Nuestras recomendaciones fueron aceptadas por el Act.- Rodolfo Castro Bueno y el Lic. Jaime Rojas P., Director y Subdirector respectivamente del Area de Información de Ventas. Además, se están haciendo las gestiones legales para la recuperación de los \$2'640,992. de cheques cobrados por los empleados.

<u>Persona que cobró</u>	<u>Importe</u>
Daniel García Paz	1'196,719.
Roberto Buendía	1'444,273.
	<u>2'640,992.</u>

Esto fue originado por las siguientes desviaciones:

- Aplicación de pagos de pólizas que corresponden a otros agentes y los cuales fueron abonados a las claves de agentes cancelados creando así saldos.
- Traspasos de movimientos de corrección de agentes en vigor a cancelados.
- Expedición de cheques sobre claves de agentes cancelados.
- Se cancelan los agentes sin antes haberse analizado la magnitud de su adeudo o antecedentes anteriores.
- Castigo de saldos deudores de agentes cancelados (sin investigación).
- Las fichas de expedición de cheques son autorizadas sin tener referencia en el concepto.

- Antes de cancelar al agente deberán analizar su estado de cuenta procurando que los saldos que reflejen sean garantizados por medio de un documento legal (pagaré), ya con esto proceder a su cancelación y tener una vigilancia especial cuando se rehabiliten.

- No aceptar ningún movimiento a las claves de agentes cancelados, si no están debidamente respaldados y autorizados a nivel Subdirección.

- Por ningún motivo deberá expedirse cheque a agentes cancelados, si no están debidamente respaldados y autorizados a nivel Subdirección.

- Que el castigo de saldos de agentes cancelados se haga hasta haberse hecho un análisis minucioso y hubieran agotado las posibilidades (legales y administrativas) de recuperación, además deberá existir una supervisión por escrito a nivel Dirección.

- Es necesario que en lo sucesivo sean autorizadas por el Gerente o Subdirector de Información de Ventas, la ficha de ingreso y además, que tenga por escrito el concepto así como el

nombre y la firma de la persona que elaboró dicho documento.

2.- De los estados de cuenta de agentes en vigor, se detectó un total de \$504,484., por cargos por faltantes de pago de primas, los cuales rebasan los límites establecidos por la Dirección.

3.- Se detectó un total de \$1'000,000., por movimientos indebidos a algunas claves de agentes, las cuales corresponden a malas aplicaciones por parte del personal encargado de aplicar las liquidaciones en las Oficinas.

4.- Los anticipos a cuenta de comisiones, se llevan de acuerdo a lo que marcan las políticas fijadas por la Compañía.

5.- Se tiene un \$1'000,000. de movimientos por aclaraciones, los cuales fueron originados por malas aplicaciones del personal administrativo de las Oficinas.

- Esta situación se comentó con el Lic. Rojas, indicándole que en lo sucesivo se cumpla con la política de no hacer cargos a los estados de cuenta por faltante de primas mayores a \$4,000.

- Para evitar esto, se mandó una circular a todos los Gerentes de Zona y Agentes, indicándoles revisen sus estados de cuenta mes con mes para que éstos envíen sus correcciones a tiempo.

Estos movimientos indebidos se le entregaron al Sr. Francisco Roldán, responsable de hacer las correcciones a los estados de cuenta.

- Estos movimientos por aclaraciones, se le entregaron al Sr. Francisco Roldán, encargado de hacer estas aclaraciones a los estados de cuenta.

- El Lic. Rojas estuvo de acuerdo en apegarse a las políticas, fomentándolas a toda su área, a partir de esta auditoría.

- Durante nuestra revisión se hicieron los asientos contables pertinentes.

- Durante nuestra revisión se hicieron los movimientos pertinentes.

6.- Verificar los castigos por saldos deudores que ascendieron a \$5'650,000., que corresponden a 169 agentes, detectándose que a sólo 30 de ellos les correspondía dicho castigo de \$1'870,000., ya que están dentro de lo que marca la Ley, quedando el resto de Investigarse por el Area de Ventas.

7.- Observamos que 4 agentes fallecidos tienen un saldo total deudor de \$494,000., desde hace más de 3 años y que a la fecha del cierre del ejercicio se habían castigado.

II. BONOS Y PREMIOS.

1.- Encontramos dos Gerencias de Zona, la 401 y 708 que durante el ejercicio hicieron traspasos de cartera fuera de políticas, haciendo un total de \$3'250,000. y corresponden a otras zonas sin que les haya afectado en sus premios a éstos, por lo cual no hubo reclamaciones por parte de ellos.

2.- Al revisar la lista de congresos nos enteramos que

Sugerimos que en lo sucesivo se hagan los castigos conforme lo marca la Ley, sin que intervengan los Funcionarios de Ventas para la toma de decisiones al respecto, para evitar con esto malos manejos en futuros casos.

Recomendamos que ese saldo se recupere con las pólizas de esos agentes que tienen a su favor, y en lo sucesivo que haga de esta manera, ya que ellos durante su vigencia contratan una póliza para cubrir su saldo deudor al momento de fallecer.

Aconsejamos a los Funcionarios de Ventas que antes de entregar los premios por estos conceptos a los Gerentes de Zona, se haga una revisión para asegurarse de los movimientos que afectaron dicha producción y por lo consiguiente su premio.

Recomendamos al Lic. Augusto Arias que al no proceder dicho

En nuestra auditoría se hicieron las investigaciones y correcciones de los movimientos erróneos.

Nuestras recomendaciones fueron escuchadas y aceptadas por los responsables del Area.

El Lic. Augusto Arias, Funcionario de Ventas, que esto se debió a que se les entregaron los premios anticipadamente a los agentes, pero con esto volverán a entregarlo de acuerdo al criterio de la Compañía.

El Lic. Arias nos comentó que esto había sido autorizado

un agente no cumplía con lo que marca el reglamento interno, sin embargo había asistido a dicho congreso, sin existir constancia del motivo por el cual se le otorgó.

premio, al agente se le cobró el total de los gastos erogados por él.

do por el Lic. Cervantes, ex-funcionario de Ventas, ya que el Agente presentó un negocio que se le había cancelado -- erróneamente y con esto alcanzaba el premio, comprometiéndose el funcionario de Ventas a recabar por escrito dicho antecedente, enviándonos copia fotostática.

III. ADMINISTRACION DE CARTERA AGENTES Y PRODUCCION.

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.- Se observó una deficiente administración por parte de los Agentes, comprobándose que no cuentan con registros y controles adecuados para su cobranza, ya que la mayoría de ellos los llevan empíricamente.

4.- Se comprobó que la mayoría de los Agentes pagan primas con cheques personales, recibiendo dinero en efectivo o cheques personales de los Asegurados, lo cual está fuera de procedimientos y políticas de la Compañía.

- Se comentó a los Gerentes de Zona y a los Agentes, la importancia de contar con un buen sistema de cobranza, comprometiéndose éstos a mejorar la situación.

- Esto fue comentado con los Agentes, indicándoles que han hecho de esto un procedimiento de pago y no como una excepción.

- Se acordó con los Gerentes de Zona llevar a cabo nuestra recomendación.

- Se acordó el tratar de evitar esta situación.

5.- Se comprobó que la mayoría de los Agentes tienen en su poder recibos con más de 30 días de vencidos y los cuales no son devueltos a la Oficina, prestándose esto a que en un momento dado no se sepa si fueron pagadas o si se van a cancelar.

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

7.- Se tienen cheques devueltos pendientes de recuperación, por un total de \$818,130., como sigue:

<u>GIRADOS POR:</u>	<u>IMPORTE</u>
Agentes	\$ 544,415.
Asegurados	273,715.

8.- El proceso operativo de los documentos por cobrar es eficiente, ya que no se cuenta con un registro concentrado que indique la situación final de cada uno de los documentos.

9.- Se tienen pagarés vencidos a cargo de Agentes por un total de \$15'046,828., con vencimientos con más de dos años.

- Esta deficiencia fue comentada con los Gerentes de Zona y con los Agentes, quienes estuvieron de acuerdo en que los recibos que no sean cobrados en los 30 días de gracia sean regresados a su Oficina de Servicio, como también de las pólizas nuevas que por algún motivo no las quiera el Asegurado.

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

- Se procederá a la cancelación de las pólizas que corresponda.

- Sugerimos al Sr. Daniel Galvez, analice todos los casos, dándole prioridades a aquellos que estén vencidos con más de 2 años, para que los envíen al Jurídico o castigar las parti-

- Se estableció acuerdo con los Agentes de Zona, en base a nuestra sugerencia, el cual entrará en vigor a partir de esta auditoría.

- Se acordó con el Depto. de Cheques Devueltos que a más tardar el 13 de enero de 1985 se recuperarían estos Importes.

- Se acordó turnarlos al Depto. Jurídico, para tramitar su cobro por vía legal.

das que crean difícil de recuperar, solicitando la autorización del Subdirector del Área correspondiente

10.- En la cobranza de Agentes cancelados se detectó un total de \$2'128,075., de primas que no han sido cobradas.

- Sugerimos al Lic. Augusto , Funcionario de Ventas que una vez que se cancele a un Agente y para evitar malos manejos por éstos, se efectúe su traspaso de cartera a un Agente en vigor que éste elija, así como de enviar una circular o carta al Asegurado en la que indique que su Agente dejó de trabajar para la empresa, por tal motivo se le asignará uno nuevo.

- Se acordó llevar a cabo nuestra recomendación a partir de esta auditoría.

11.- Los préstamos a los Agentes operan en forma correcta y oportuna, así como estar debidamente autorizados.

12.- Por instrucciones de la Dirección, se llevó a cabo una revisión de la cartera del agente Juan Canseco y Asociados (1550), de los periodos de 1981 a 1984.

- Como se puede apreciar, el Agente dispuso de estas primas para su beneficio y en vista de que no han sido ingresadas, sugiero se proceda a calcular sus respectivos intereses por cada uno de estos cheques a partir de la fecha en que este Agente los recibió

- Se le entregó al Lic. Rafael Cedeño C., Subdirector Jurídico, copia de los cheques y una relación de dicho adeudo, para su recuperación y aclarar estas irregularidades con el Agente.

- Al presentarme a las Empresas aseguradas por nuestra Compañía y solicitarles la documentación de pagos de los periodos para conciliar los contra los que se tienen en nuestros registros de cobranza, resultó una diferencia de \$11'182,989., -

cantidad que el Agente no entregó y la cual ingresó en sus cuentas bancarias personales, de acuerdo a las confirmaciones hechas al Banco.

- Dentro de esta revisión, también se detectaron \$7'969,976., de primas pendientes, las cuales fueron pagadas.

- Esto se debió en gran parte a que el Agente descuidó mucho los negocios, ya que de haberse hecho una activación y presión de cobro, éstos no estarían pendientes de pago.

- Todos estos cheques fueron entregados al Depto. de Cobranzas, para su aplicación.

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

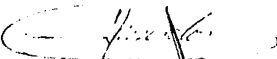
De acuerdo con los resultados obtenidos, en nuestra opinión consideramos que las funciones de los Agentes y el proceso operativo de los departamentos que los atienden tienen las siguientes deficiencias:

- a) La cobranza en manos de los Agentes no es eficiente, debido a que es un medio de autofinanciación, disponiendo de las primas, ya sea en forma temporal o en algunos casos en forma definitiva.
Para tratar de evitar este tipo de situaciones, sería recomendable disminuir el conducto cobro-Agente.
- b) Se tiene una deficiente administración y controles de archivos de cobranza por parte de los Agentes.
- c) El Depto. de Información de Ventas no tiene controles adecuados, no hay supervisión por parte de los responsables, no cuentan con políticas por escrito establecidas para Agentes cancelados, y las autorizaciones para el efectivo, se hace sin control.

El presente informe fue elaborado en base a los elementos de juicio proporcionados por los Departamentos de Cobranzas, Información de Ventas y Documentos por Cobrar, a cuyo personal 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.

ATENTAMENTE .



c. c. p. DIRECCION GENERAL
DIRECCION EJECUTIVA ADMINISTRATIVA
DIRECCION EJECUTIVA TECNICA
DIRECCION DE VENTAS
SUBDIRECCION DE INFORMACION DE VENTAS
SUBDIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS
SUBDIRECCION DE COBRANZAS

11h

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

Esta investigación está enfocada a la Fuerza Productora (Agentes) en una Compañía de Seguros, por lo que cabe mencionar que la mayoría de las aseguradoras en México no cuentan con una área específica para esta revisión. Sin embargo, creemos de suma importancia que exista un Departamento de esta naturaleza para vigilar más de cerca las operaciones efectuadas por ellos, ya que en ocasiones manejan sumas considerables de dinero.

A su vez, se pretende que la cobranza hecha por los agentes sea oportuna en su ingreso a la compañía, para evitar disposición de los pagos de primas y malos manejos en los movimientos internos elaborados por los empleados de la compañía.

Las auditorías se efectuarán a través de los controles internos con que cuenta la compañía, para evitar el supuesto rechazo por parte de la Fuerza Productora; además, se contará con las confirmaciones hechas a los asegurados y las revisiones a las operaciones realizadas por los empleados de las áreas que controlan a éstos, tanto administrativos como contables.

El Area de Auditoría Interna 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 los agentes, así como problemas y deficiencias de Control Interno, sugiriendo las medidas de protección de los intereses de la compañía y de sus asegurados y promoviendo simultáneamente la eficiencia del servicio.

Con esto, la Dirección obtendrá información oportuna y veraz para la toma de decisiones, constituyendo en sí un medio para el desarrollo personal de todos sus colaboradores e indirectamente para el bienestar de su familia.

Es por eso que este trabajo se basa en recopilar información de varias aseguradoras y agentes (personas físicas y morales), para que sea de gran utilidad a las compañías de seguros y puedan implantarlo dentro de sus áreas de Auditoría y a través del tiempo se pueda contar con manuales, cuestionarios y programas de trabajo bien establecidos, de acuerdo a las necesidades de cada una de las aseguradoras, y así poder llegar a una unificación de criterios, para su mejor manejo.

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

- 1.- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA (1979)
INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, A.C.
- 2.- TEMAS PRACTICOS DE AUDITORIA: INFORME DE SUGERENCIAS DERIVADO DEL
EXAMEN DEL CONTROL INTERNO.
MODULOS FISCALES DE AUDITORIA (MODULO 9)
REIMPRESION PRIMERA EDICION, JUNIO 1984.
- 3.- LA AUDITORIA INTERNA, SU ENFOQUE OPERACIONAL, ADMINISTRATIVO Y DE
RELACIONES HUMANAS.
C.P. JORGE LOZANO NIEVA
QUINTA REIMPRESION (1982)
- 4.- INTRODUCCION A LA AUDITORIA INTERNA
C.P. SALVADOR OBIETA Y C.P. JOSE LUIS CASTILLO
SEGUNDA EDICION (1978)
- 5.- APLICACION DE TECNICAS DE AUDITORIA
SEMINARIO DEL AMA/INTERNACIONAL
FEBRERO DE 1981
- 6.- CONTABILIDAD DE SEGUROS
C.P. ADOLFO HERMIDA ROSALES
PRIMERA EDICION (1978)
- 7.- LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA
EDITORIAL THEMIS (1985)

- 8.- COMPILACION DE LEYES SOBRE SEGUROS PRIVADOS
ASOCIACION MEXICANA DE INSTITUCIONES DE SEGUROS
REIMPRESION (1984)
- 9.- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS
EDICION PORRUA (1984)
- 10.- PRONTUARIO FISCAL (1985)
INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, A.C.
- 11.- MATERIAL DEL CURSO DE AUDITORIA OPERACIONAL
INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PUBLICOS, A.C.
- 12.- DIVERSOS MANUALES E INSTRUCTIVOS SOBRE SEGUROS
"SEGUROS LA PROVINCIAL, S.A."