

65
J. Gem



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LA AUDITORIA INTERNA DE AGENTES DE
SEGUROS EN COMPAÑIAS ASEGURADORAS.

SEMINARIO DE INVESTIGACION

C O N T A B L E

QUE EN OPCION AL GRADO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A

JORGE RAMON TORRES RAMIREZ

C.P. SILVANO GARCIA ASPE



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MEXICO, D. F.,

1994



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

AGRADECIMIENTO:

A mis padres que me han llevado de la mano, por el difícil caminar de la vida y que me han enseñado a valorar lo que verdaderamente vale de ella.

A mis hermanos con los que he convivido todos los ratos buenos y malos que nos han ido ocurriendo y que seguirán pasando.

A la señora Aida López Cano que a contribuido de alguna manera al desarrollo de este trabajo.

Al C.P. Silvano García Aspe, por haber supervisado el desarrollo y elaboración de éste trabajo.

INTRODUCCION

En las compañías de seguros, se realizan auditorías a los estados financieros, en los estados financieros aparece la cuenta de agentes, punto donde se desarrolla la auditoría de agentes de seguros, que es conveniente la realice un contador público titulado, ya que está capacitado para determinar como afectan las posibles desviaciones y disposiciones de dinero, que en ocasiones pueden ser realizados por los agentes, lo cual puede afectar a los asegurados, tanto contablemente como fiscalmente, algunos puntos de su revisión son; como llevar a cabo la conservación de su cartera, sus comisiones, normas de cancelación de recibos y contabilización de sus operaciones.

LA AUDITORIA INTERNA DE AGENTES DE SEGUROS EN COMPAÑIAS ASEGURADORAS.

INTRODUCCION

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1	Concepto de Auditoría	4
1.2	Tipos de Auditoría	4
1.2.1	Auditoría Interna	4
1.2.2	Auditoría Externa	5
1.3	Normas de Auditoría	5
1.3.1	Concepto	5
1.3.2	Clasificación	5
1.4	Procedimientos de Auditoría	12
1.4.1	Concepto	12
1.4.2	Clasificación	13

CAPITULO II

LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS

2.1	Introducción	14
2.2	Antecedentes Históricos del Seguro	14
2.2.1	Su Análisis e Interpretación	17
2.3	Desarrollo del Seguro en México	19
2.3.1	Funciones de las Aseguradoras	22
2.3.2	Conceptos Fundamentales del Seguro	23
2.3.3	Objetivos	26

CAPITULO III

EL AGENTE DE SEGUROS

3.1	Concepto de Agentes de Seguros	28
3.2	Funciones	28
3.3	Reglamento de Agentes de Seguros	29
3.4	Requisitos y Formas de Tramitación para obtener la Cédula de Agentes de Seguros	34
3.5	Normas de Conservación de la Cartera de Agentes	35
3.6	Comisiones a los Agentes	36

CAPITULO IV

REVISION Y ARQUEO ELABORADO POR EL AUDITOR

4.1	Planes y Programas	38
4.2	Políticas y Procedimientos de la Revisión	39
4.3	Normas de cancelación de Recibos en Poder de Agentes	40
4.4	Disposiciones de Efectivo	43
4.5	Contabilización de Operaciones de Agentes	45
4.6	Contenido del Informe	46

CONCLUSIONES	47
--------------	----

BIBLIOGRAFIA	50
--------------	----

CAPITULO 1

1.1 CONCEPTO DE AUDITORIA:

La auditoría de estados financieros, es la investigación efectuada por un contador Público Independiente en los libros, registros, bienes y transacciones de una entidad económica, realizada conforme a técnicas y procedimientos aplicables en dicha entidad con objeto de fundamentar su opinión, respecto a la razonabilidad de la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera de acuerdo con principios de contabilidad.

1.2 TIPOS DE AUDITORIA:

1.2.1 Auditoría interna:

Es aquella, que es llevada a cabo por los empleados de una entidad dependiendo de la administración de dicha empresa.

El auditor interno tiene como función, evaluar los procedimientos de control interno, el resultado de las operaciones, mediante la revisión de los registros contables, con objeto de evaluar el sistema de control interno existente, hacer recomendaciones y seguimientos de las mismas para mejorar dichos procedimientos e informar a la Dirección.

1.2.2 Auditoría externa:

Una auditoría externa, es efectuada por un contador independiente, con el objeto de dar una opinión del registro oportuno y razonable de las operaciones efectuadas durante un período determinado en la empresa, mediante las técnicas y procedimientos de auditoría, aplicados con base en el criterio del mismo contador independiente y en el momento que el considere adecuado, para que él se forme el juicio y convicción suficientes para emitir esa opinión profesional.

El auditor externo evalúa los procedimientos financieros y contables de las operaciones que revisa, con el objeto de determinar el grado de confiabilidad en los controles internos existentes en la compañía, asimismo dar el alcance a las pruebas sustantivas o de saldo y en la etapa preliminar efectuar recomendaciones para la etapa final de la auditoría.

1.3 NORMAS DE AUDITORIA.

Concepto:

Son los requisitos mínimos de calidad con los que debe contar el Contador Público, en cuanto a su personalidad, al trabajo que desempeña y a la información que rinde; se clasifican en:

- A) Normas personales.
- B) Normas de ejecución del trabajo.
- C) Normas de información.

A) NORMAS PERSONALES:

Se refieren a los requisitos mínimos con los que el auditor debe contar para poder asumir su trabajo, de acuerdo con las exigencias profesionales requeridas por la auditoría.

El auditor al efectuar su trabajo, debe tener determinadas características preadquiridas y otras que debe mantener siempre durante el desarrollo de su actividad profesional.

a) Entrenamiento técnico y capacidad profesional.

El auditor tiene como función rendir una opinión profesional independiente, la cual solo puede ser emitida por personas con título profesional legalmente expedido y reconocido, pero la práctica se obtiene a través del ejercicio profesional, desarrollado en diferentes entornos y condiciones que dan la capacidad profesional.

b) Cuidado y diligencia profesional.

El auditor debe de tener cuidado y diligencia razonables en la realización de su trabajo.

c) Independencia.

Es mantener una actitud de independencia mental en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional, actuando discretamente y sin dejarse influir en su decisión por comentarios externos.

B) NORMAS DE EJECUCION DEL TRABAJO:

El auditor debe documentar aquellos aspectos importantes de la auditoría que proporcionan evidencia de que su trabajo se lleve a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

Documentación: se refiere a los papeles de trabajo preparados por el auditor y de los que le serán suministrados por el cliente, el cual se conserva como parte del trabajo realizado. Los papeles de trabajo representan una ayuda en la planeación, ejecución, supervisión, revisión del trabajo y proporcionan evidencias necesarias que respaldan la opinión del auditor.

a) PLANEACION Y SUPERVISION

El trabajo de auditoría debe ser planeado por una persona con experiencia y en caso de tener ayudantes, éstos deben ser supervisados en el trabajo que realicen.

La planeación y supervisión, deben ser efectuadas en todas las etapas de la auditoría.

b) ESTUDIO Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

El auditor debe realizar el estudio y evaluación del control interno existente, el cual sirve de base para determinar el grado de confianza que se puede depositar para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría.

c) CONTROL INTERNO.

1.3.1 Concepto:

El control interno comprende el plan de organización y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración, constituido por métodos y procedimientos que se implantan en una entidad, para obtener información correcta, veraz y oportuna.

Objetivos Básicos del control Interno:

1) Es de gran importancia para la función de una entidad el tener información veraz, oportuna y correcta, ya que se podrán tomar decisiones a corto, mediano o largo plazo.

2) Implantar medidas preventivas y detectivas de seguridad y protección de activos de una entidad, es función del control interno.

Estos dos primeros objetivos se basan sobre controles internos contables, los cuales únicamente reflejan como están registrados todos los activos y como se registró la información para que al momento de consultarlas se pueda confiar en ellas.

3) Promoción de eficiencia en las operaciones del negocio.

4) Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Estos dos últimos objetivos, están basados en los controles internos administrativos, con el fin de obtener información.

Elementos del control Interno.

- A) Organización
- B) Procedimientos
- C) Personal
- D) Supervisión

A) Organización. Esta integrada por una dirección, que es la responsable de que se cumplan las políticas generales de la empresa para la toma de decisiones durante el desarrollo de la misma.

Tener coordinación que controle los problemas de duplicar funciones, para no contradecir una asignación de políticas emitidas por la dirección, distorcionando la información recibida.

La división de labores, definirá por separado las funciones de operación, custodia y registro en los departamentos, también indica que ninguna persona ajena al departamento tiene acceso a los registros contables que se controlan en cada área de operaciones. La contabilidad debe concretarse en el registro correcto de datos, verificando las autorizaciones y evidencias de controles aplicables, para presentar informes precisos requeridos por la dirección, para tener conocimiento de la situación de las operaciones en la empresa.

La asignación de responsabilidades, es donde se va a delegar puestos y jerarquías con funciones asignadas. Esta actividad consiste en que ninguna persona podrá realizar alguna transacción sin la autorización del funcionario indicado.

B) Procedimientos. Son aquellos que garantizan la solidez de la organización como: Planeación y sistematización, basados en manuales de políticas y procedimientos de cada departamento de acuerdo con normas dictadas por la dirección, con el objeto de

que el personal efectue las funciones y actividades de acuerdo con objetivos establecidos por la compañía .

Registros y formas: Estos deben de estar elaborados de acuerdo con las necesidades de la compañía y en especial del área considerando las políticas y procedimientos de la dirección.

Informes. Comprender lo relacionado a la preparación de reportes mensuales, hojas de deudores de clientes, estados de cuenta, informes periódicos, analíticos y comparativos para ser estudiados por ejecutivos de la compañía, con el fin de analizar la información para tomar decisiones adecuadas.

C) Personal. No se puede llegar al objetivo de la empresa, si las actividades diarias no recaen en el personal idóneo, por lo cual existen cuatro elementos, los cuales son:

Entrenamiento. Un adecuado programa de entrenamiento en vigor, mejora y beneficia a cada empleado.

Eficiencia. Dependerá del desempeño y juicio que adopte el personal durante el desarrollo de actividad y funciones.

Moralidad. Se basa en dar la confianza necesaria al personal mediante rotación de puestos o vacaciones, evitando vicios y malos manejos.

Retribución. Es conveniente llevar a cabo mediante incentivos, permisos, pensiones de vejez. Retribuir adecuadamente

al personal fomentará que se trabaje con entusiasmo y fomenta el no cometer desfalcos, errores o fraudes a la empresa.

D) Supervisión. Es llevada a cabo en diferentes niveles, los cuales aumentan con la experiencia para verificar el trabajo efectuado por terceros, por funcionarios y empleados en forma directa o indirecta. En empresas grandes ésta función es llevada a cabo por el departamento de auditoría interna, que actuará como vigilante del cumplimiento de las políticas implantadas por la administración.

C) NORMAS DE INFORMACION:

- a) El resultado final del trabajo del auditor es su informe.
- b) El informe del auditor es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros, para dar confianza a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de la empresa.
- c) A través del informe, el público y el cliente se dan cuenta del trabajo del auditor. Es necesario que también se establezcan normas que regulen la calidad y requisitos mínimos del informe.

1.4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.

1.4.1 Es el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a

los estados financieros, sujetos a exámen mediante los cuales el contador público obtiene la evidencia para dar una opinión en su informe.

1.4.2 Clasificaciones. Los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general los detalles de operación de los negocios, hacen inadecuado establecer sistemas rígidos de pruebas para el exámen de los estados financieros. Por ésta razón se deberá aplicar un criterio profesional, decidir que procedimiento de auditoría será aplicable en cada caso, para obtener la evidencia suficiente y competente que brinde certeza moral que fundamente una opinión objetiva y profesional.

Por el hecho de que muchas de las operaciones de las empresas son de características repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, no es aconsejable realizar un examen detallado de todas las partidas individuales que forman una partida global. Lo más práctico y aconsejable es recurrir al procedimiento de examinar una muestra representativa del total de las partidas con el fin de formarnos una opinión razonable de la muestra auditada.

CAPITULO 2

LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DEL SEGURO.

El seguro tiene su origen en las culturas antiguas, básicamente surge cuando el hombre se enfrenta a los peligros que implican los sucesos de la vida diaria.

Algunos historiadores hablan acerca de la forma en como los hombres de aquellas civilizaciones aseguraban y salvaguardaban su bienestar personal y su patrimonio de los años 4,000 a 3,000 antes de cristo, ya se encuentran indicios del seguro; se practicaban contratos como medio de compartir con otros el riesgo de pérdida o de daño en lo relativo al comercio marítimo; como fundamento a esto se encuentra la "La ley Marítimo de Rodas", en la que se establecía; que si un barco era atrapado en una tormenta y se veía obligado a arrojar al mar su cargamento o parte de él siempre y cuando se rompiera su palo mayor, su mástil, su caña de timón y su ancla y timón, los propietarios de la mercancía transportada contribuirían en la reparación del barco y en el valor de la mercancía que se perdiera en el mar a causa de la tormenta, de igual manera se procedía por causas de pirataje.

En la cultura hebrea, según el Talmud, se practicaba el seguro en forma rudimentaria, el cual consistía en brindarle protección a los viajeros y a sus caravanas de animales. Cuando sin haber falta o negligencia por parte de algún viajero, éste perdía un animal, se le reparaba el daño sufrido, entregándosele otro animal de las personas que integraban la comunidad.

De igual manera comenzaron a surgir los seguros en Egipto, en Grecia, en Roma y posteriormente en otros países.

En la cultura romana comienza a darse la práctica del seguro en varias formas, entre éstas podemos citar la de los colegios romanos: Cuando una persona, generalmente de clase humilde, ingresaba a éstos colegios, se le obligaba a pagar una cantidad de dinero y a efectuar una donación en especie que, por lo general era vino. El objeto de éstos colegios era formar un fondo para dárselo al donante cuando este abandonaba el colegio, o para entregárselo a sus familiares en caso de muerte, como ayuda para los gastos funerarios.

Derivadas de los mencionados colegios, aparecieron las llamadas "Hermandades", las cuales estaban formadas por agrupaciones voluntarias con el propósito de ayudar mutuamente entre sus propios integrantes.

En la edad media, las hermandades cobraron gran importancia, y posteriormente, durante los siglos XV y XVI, los portugueses y españoles tuvieron asociaciones similares para proteger sus navíos de los piratas. Sin embargo el 2 de Octubre de 1666, el gran incendio de Londres, dio pauta inicial para el desarrollo formal del seguro. Este acontecimiento impuso considerablemente a Inglaterra en lo relativo a la práctica del seguro contra incendio, por lo tanto, éste país es el pionero del seguro moderno al surgir el primer centro oficialmente reconocido sobre negocios de seguros, conocido con el nombre de "LLOY'S", en Lombard Street, Londres, en el año de 1781.

Por otra parte, en los Estados Unidos en Norteamérica, se dieron indicios sobre seguros desde 1682. Sin embargo, no es sino hasta 1794, la primera aseguradora americana oficialmente reconocida: "La Compañía Aseguradora de Norte América" (Insurance Company of North América)

Con el surgimiento de la revolución industrial el seguro se extendió por el todo mundo, ya que ésta trajo nuevos riesgos. Surge la Ley de accidentes de trabajo en 1910, nace el Instituto Nacional de Previsión en España, mismo que da origen a la previsión social que regula a nuestra Sociedad hoy en día.

En la actualidad, podemos decir que el seguro tiene un gran auge a nivel mundial, a causa de los riesgos o peligros que día con día afronta el ser humano y su patrimonio.

2.2 SU ANALISIS E INTERPRETACION

CODIGO DE HAMURABI:

Es el conjunto de costumbres más o menos sancionados por el poder público que gobernó en la época de ese monarca. Una de esas costumbres consistía en que las pérdidas sufridas por cualquiera de los componentes de una caravana, debían ser pagadas proporcionalmente por todos los que componían el grupo; en ésta costumbre encontramos ya el concepto de mutualidad.

LEY RODIA O DE LA ECHAZON.

Entre el conjunto de costumbres de los Rodios, que eran grandes navegantes, encontramos una que consistía en que las pérdidas sufridas por cualquiera de los dueños de mercancías embarcadas, a causa de la necesidad de hecharlas al mar para salvar el navío de ataque de piratas u otros riesgos de la navegación, debían ser pagadas proporcionalmente por todos los fleteros. Existe aquí también la mutualidad impuesta por la ley.

PRESTAMO A LA GRUESA DE AVENTURA O RIESGO MARITIMO.

Consistía en un anticipo para financiar la expedición en la inteligencia de que si el navío se perdía, el préstamo no sería

reintegrado. El desplazamiento del riesgo en éste método se realizaba plenamente, ya que los dueños de la expedición hacían pesar la pérdida, en su caso, sobre el que financiaba la expedición; pero como al interés normal del préstamo había que agregar la compensación por el desplazamiento del riesgo a causa de la pérdida de la nave, lo que había que pagar al prestamista bajo la denominación de intereses, constituía un interés usuario.

EL PAPA GREGORIO IX:

Este papa prohibió el interés usuario; válida la prohibición como Ley a causa de la influencia y poder de los papas, el préstamo a la gruesa resultó imposible. Como la dificultad consistía en los intereses, se substituyó con la combinación siguiente:

EL PACTO DE RETROVENTA:

Consistía en vender al prestamista la nave y su cargamento, con la condición de que debería venderlo de nuevo a sus anteriores dueños en cuanto la nave llegara a puerto. Se lograba el desplazamiento del riesgo puesto que la nave y su cargamento viajaban a riesgo de su propietario temporal, y sólo cuando había pasado el riesgo volvía a ser propiedad de sus anteriores dueños, quienes al pagar el precio de la compra, no hacían en realidad sino devolver lo que habían recibido por la venta.

Como garantía de la operación, los dueños de la expedición debían entregar las arras al prestamista, que equivalían al antiguo interés usuario del prestamista a la gruesa. Al término del viaje el interesado en la retroventa era naturalmente el mercader y así el prestamista encontraba el modo de quedarse con las arras.

2.3 DESARROLLO DEL SEGURO EN MEXICO

En México, el seguro nace oficialmente hasta 1910. Sin embargo, el seguro ya se practicaba en nuestro país; la historia nos dice que durante el dominio español todos los seguros eran contratados por los españoles que operaban de acuerdo con las leyes españolas, entre éstos cabe mencionar "Las ordenanzas para la casa de contratación de Sevilla", dictadas por el Rey Felipe II. A partir de la independencia en 1810, los escasos seguros siguieron contratándose con empresas extranjeras en aquellos tiempos la situación que vivía el país era atroz, debido a que era un país joven, ante la situación socio-económica que prevalecía; ante estas circunstancias, las compañías de seguros extranjeras que existían en México, no estaban sujetas a ninguna ley en la materia, además de que éstas no gozaban de buen prestigio y eran raquílicas en cuanto a su estructura técnica y económica; otras tenían grandes ambiciones y muchas otras un

deliberado propósito de defraudar a sus posibles asegurados, especialmente en el ramo de vida.

Esta situación prevaleció durante muchos años. En el año de 1985, el panorama del mercado, nada fácil ni tranquilo, obligó a los aseguradores a pensar seriamente en la necesidad de agruparse, y en ese mismo año, le presentaron al gobierno lo que llamaron una "Obligación tarifaria" con el fin de tratar de unificar el servicio de seguros bajo bases claras y honestas a favor de los asegurados del país, además de otros fines. Sin duda, éstos postulados trajeron consigo la fundación en 1897, de la primera asociación de Compañías de Seguros, la cual se llamo "Asociación Mexicana de Representantes de Compañías Extranjeras de Seguros Contra Incendio", Posteriormente "Asociación Mexicana de agentes de Compañías de Seguros Contra Incendio" y por último y en definitiva: "Asociación Mexicana de Compañías de Seguros".

Durante el período de 1895 a 1910, se fundaron importantes compañías mexicanas de seguros:

La compañía general de seguros Anglo Mexicana, S. A., nace en 1897, dedicada al ramo de daños.

La Nacional, Compañía de Seguros Sobre la Vida, S. A., nace en 1901, enfocada al ramo de vida.

La Latino Americana, S. A., nace en 1906, también en el ramo de vida.

La Veracruzana, S. A., nace en 1908, dedicada a los ramos de incendio y transportes.

El 25 de mayo de 1910, es una fecha que no debe olvidar el seguro mexicano, estando en el poder el señor Presidente Porfirio Díaz, se expide la ley relativa a la organización de las compañías de seguros sobre la vida con el objeto de que el estado tuviera una mayor intervención en materia de seguros. En ese mismo año, se promulgó una ley técnica que debería encauzar a la actividad aseguradora del país por caminos técnicos, administrativos y sobre todo de amplia seguridad para el asegurado. Parte de los postulados de ésta Ley fueron tomados de la Ley francesa sobre seguros, considerada como una de las mejores en aquel tiempo, empero, la mayor parte estaba fundada en la propia experiencia mexicana de aquellos tiempos difíciles por los que había pasado el país en materia de seguros.

El 26 de agosto de 1935, se promulgaron y entraron en vigor dos leyes que han sido fundamentales para el desarrollo del seguro en nuestro país: La "Ley general de Instituciones de Seguros" y la "Ley sobre el Contrato de Seguros". Estas Leyes quedaron asentadas sobre bases mexicanas del seguro, de su correcto

funcionamiento y normas para la interpretación y adecuada aplicación del control de seguros. En la actualidad, las mencionadas leyes se han reformado con el fin de orientar la actividad que se ha desarrollado considerablemente, tanto en el número de aseguradoras que operan en el país, como en el volumen de sus operaciones; entre estas tenemos:

- GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S. A.
- SEGUROS AMERICA, S. A.
- SEGUROS DE MEXICO, S. A.
- SEGUROS MONTERREY, S. A.
- SEGUROS LA COMERCIAL, S. A.
- ETC.

Además de las aseguradoras del sector público, como son:

Aseguradora Mexicana, Aseguradora Hidalgo, y otras también de buen prestigio.

Hoy en día, las aseguradoras son de vital importancia, ya que garantizan la seguridad económica, brindando tranquilidad en aquellos que la utilizan, ya sea a nivel personal y familiar, como a nivel de organización y empresas.

2.3.1 FUNCIONES DE LAS ASEGURADORAS.

Las funciones que desempeña cualquier aseguradora, dependen necesariamente de tipo de ramo o ramos (vida y daños en

cualquiera de sus rubros) al que se dedique, del grado en que se desplace hacia otros ramos o campos (Operaciones de Reaseguro y Reafianzamiento), de los recursos financieros disponibles, de la dimensión del negocio, del tipo de organización empleado y de otros diversos factores. Estas funciones constituyen normalmente, la responsabilidad de las direcciones por área operativa y de sus respectivas divisiones de organización:

Subdirecciones, Gerencias, Departamentos, Secciones, etc., dentro de la empresa. El objetivo en general de todas éstas áreas funcionales es que a través de la conjugación de las mismas, se mantenga a la organización en buen estado, además de tratar de optimizar los aspectos relativos a lo económico, administrativo y social, respectivamente.

Aunado a lo anterior, y como base fundamental jurídicamente hablando, la ley general de Instituciones de Seguros en su capítulo II, señala lo concerniente al funcionamiento que podrán tener las Instituciones de Seguros.

2.3.2 CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL SEGURO

CONCEPTO DEL SEGURO:

Toda actividad humana puede ser considerada desde dos puntos de vista, el económico y el jurídico, por lo que se hace necesario examinar lo que es el seguro en uno y otro aspecto. Desde el

punto de vista jurídico, puede definirse éste, como un contrato principal, mediante el cual se obliga el asegurador, dentro de una organización sistemática de su actividad y a cambio de una determinada acción a efectuar ciertas prestaciones en el caso de producirse un suceso incierto, previsto en el contrato.

Desde el punto de vista económico, existen diversidad de conceptos del seguro, según los diversos elementos adoptados como básicos en las respectivas definiciones, pero en general pueden distinguirse, la teoría aleatoria, la de la previsión, la de las prestaciones recíprocas, la de la indemnización, la del riesgo y la de la necesidad.

La Teoría Aleatoria:

La más extendida, queda sintetizada en las siguientes palabras de Herman: "El Seguro es comparable a una lotería por la inseguridad sobre el momento y la cuantía de sus eventuales beneficios".

La Teoría de la Previsión:

Esta mantenida por Hulsse, según el cual "Seguro es el sentido económico, es la Institución que evita los inconvenientes del ahorro como defensa contra un riesgo económico, distribuyendo el peso aquel sobre una multitud de riesgos económicos semejantes.

La Teoría de las Prestaciones Recíprocas:

Tampoco se halla muy generalizada, Bramer la expone como sigue:
"Seguro en sentido económico, es la aceptación por parte del asegurador, de pagar determinada cantidad, ya sea por una sola vez o bien periódicamente".

La Teoría de la Idemnización:

Esta principalmente sostenida por Adolfo Wagner, quien la expresa así "El Seguro en sentido económico, es aquella Institución Económica, que repara o por lo menos atenúa, mediante su distribución sobre una serie de cosas en las que está previsto el mismo riesgo, las consecuencias dañosas y futuras de un acontecimiento incierto para los intereses y por ello imprevisto en cuanto al momento de su realización.

Krosta es el creador de la teoría del riesgo; según el seguro es la reunión de riesgos para ser compensados mediante retribuciones, pero predomina la teoría de la necesidad humana en la que se inspira la siguiente definición de A.Manes: "Entiendese por seguro, una institución económica, por la cual a base de reciprocidad se cubren necesidades eventuales de capital susceptibles de valoración".

Riesgo: Es una eventualidad, o sea la posibilidad de sufrir pérdidas; puede convertirse o no en realidad; para que sea asegurado el daño que ocasione la conversión del riesgo en

siniestro, debe poder valuarse por su equivalente en dinero. Al usar esta palabra en el lenguaje de seguros suelen dársele dos significados distintos:

A) El peligro contra cuyos daños se otorga el contrato de seguros, por ejemplo, el riesgo de un incendio, el riesgo de explosión, etc.

B) Un determinado conjunto de bienes protegidos mediante dicho contrato.

2.3.3 OBJETIVOS.

Muy particularmente, las entidades aseguradoras buscan llegar a realizar sus objetivos, tanto a nivel organizacional interno como externo, en cuanto al servicio que ofrecen a la sociedad. Conjuntamente, sus objetivos pueden ser, entre muchos otros:

A) La constitución formal de la organización y su funcionamiento desde un punto de vista legal (L.G.I.S.).

B) Apego imparcial a las políticas, planes y manuales de trabajo y su correcta aplicación, establecidos por la propia organización.

C) Desarrollo y avance organizacional.

D) Detección y análisis de posibles riesgos.

E) Confeccionamiento y aplicación de medidas efectivas para prevenir riesgos.

- F) Dar asesoramiento efectivo y confiable en los ramos a que se dedica la organización.,
- G) Dar capacitación al personal y a la fuerza productora de ventas, sobre los ramos de seguro que brinda la empresa.
- H) Ofrecer servicios altamente profesionales a sus asegurados.
- I) Brindar innovadores planes de seguro al público en general.

CAPITULO 3 EL AGENTE DE SEGUROS

3.1 CONCEPTO.

La ley general de Instituciones de Seguros, concidera, agente de seguros a las personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes.

Descripción:

Persona dedicada fundamentalmente a la venta de seguros y a la conservación de dicha cartera entre el asegurado y la compañía.

3.2 FUNCIONES DEL AGENTE DE SEGUROS.

Realiza venta de Pólizas de Seguros; ya sean de vida, de gastos médicos mayores, automóviles, incendios, etc., el agente realiza la venta del seguro y realiza el cobro de la prima de la póliza, teniendo que ingresar dicho importe a las cajas de la compañía de seguros.

Debe refrendar su cédula de agente cada tres años, ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Debe de presentarse a sus requerimientos o revisiones de su cobranza y cartera, cada trimestre o cuando se le solicite; así como devolver todos aquellos recibos y pólizas que no llego a cobrar durante los 30 días de su vigencia, para que no se le carguen a su estado de cuenta.

Entregará el recibo óptico, que dice asegurado, con la firma del agente y sello de caja de la compañía al asegurado.

Proporcionará siempre datos verdaderos de las instituciones de seguros al asegurado.

Siempre deben de informar, a quien pretenda contratar un seguro, sobre el alcance real de su cobertura y forma de conservarla o darla por terminada; asimismo debe asesorar al asegurado cuando se presente un siniestro.

Debe de estar afianzado.

3.3. REGLAMENTO DE AGENTES DE SEGUROS.

Todas las personas dedicadas a la venta de seguros, ya sean personas físicas o morales deberán sujetarse a las normas de éste reglamento, para operar en éste campo.

Dentro de éste reglamento, interviene la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, únicamente para efectos administrativos.

Para ser agente de seguros persona física:

Deberá ser mexicano, mayor de edad y haber cursado en una escuela de formación profesional de seguros. Teniendo éstos requisitos sustentará un examen ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, para obtener su cédula de Agente de Seguros.

Para ser agente de seguros persona moral:

Deberá constituirse como Sociedad Anónima, con arreglo a la Ley General de Sociedades Mercantiles. Su denominación irá seguida de la palabra "Agente de Seguros"

Su capital lo determinará la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, que será cuando menos en un 75% por personas que sean realmente agentes de seguros. El número de sus administradores, no será menor al de tres. Aquel socio que pretenda ser agente de seguros, no podrá nunca serlo.

La Comisión Nacional Bancaria de Seguros, autorizará que se realice la remoción de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Anónima.

No otorgará permiso para ser agente de seguros la Comisión Nacional Bancaria de Seguros cuando:

Sean funcionarios o empleados del gobierno, de casas de bolsa, bancos, sociedades de inversión, consejeros o funcionarios de instituciones de seguros, ajustadores de seguros, representantes de reaseguradoras extranjeras.

La Comisión Nacional Bancaria de Seguros, señalará cuales son los requisitos a cumplir, para obtener la solicitud de autorización de ejercer como agente de seguros a apoderado de un agente de seguros Persona Moral, para intervenir en la contratación de un seguro. Deberán entregar dichos requisitos en un plazo no mayor a 30 días, contados a partir del inicio de la vigencia de la autorización.

La autorización se hará constar mediante una cédula, que contendrá los datos del agente o del apoderado del agente, en caso de extravío o robo de la cédula, el agente o el apoderado podrán solicitar un duplicado en un plazo no mayor de 15 días; deben refrendar la cédula cada 3 años ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Los agentes de seguros personas físicas; sólo podrán prestar sus servicios a una sola institución, si ésta, práctica todas las operaciones y ramos; pero podrán laborar en dos o más compañías,

siempre que no trabajen para ellas en las mismas ramas y operaciones.

Los apoderados para intervenir en el asesoramiento y contratación de seguros, sólo podrán prestar sus servicios a un sólo agente persona moral; si dicho agente está autorizado para intervenir en todas las operaciones y ramos; pero podrán prestar sus servicios a dos o más agentes personas morales, siempre que no lo hagan en las mismas operaciones o ramos.

Los agentes de seguros no podrán intervenir en los caso de contratación de seguros, si se presentará:

Cuando el proponente del seguro se encuentre subordinado al agente en una relación de trabajo.

Los agentes de seguros, no podrán conceder descuento alguno, sobre la remuneración que les corresponda, ni cederla directamente a favor del contratante.

Los agentes Personas Físicas y Morales, con base en contratos mercantiles, sólo podrán cubrir remuneraciones a terceros, que los auxilien en sus actividades, conforme a las disposiciones que expida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, a propuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

Los agentes de seguros, estarán obligados a concentrar en sus oficinas todos los cheques y sumas en efectivo de las Instituciones de Seguros, que hubieran recibido por cuenta de éstas.

Las Instituciones de Seguros pagarán las comisiones a que tenga derecho el agente, durante el tiempo en que estén en vigor los contratos de seguros celebrados con su intervención.

La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, podrá a su juicio revocar la autorización para la actividad a un agente de seguros cuando incurra en:

Recibir cualquier cantidad de dinero, por concepto de un contrato de seguros, sin estar facultado para ello.

No entregar a la Institución de Seguros, las primas cobradas por su cuenta, cuando para ello éste facultado.

Con ánimo de lucrar, el agente proporcione datos falsos a la empresa aseguradora, sobre la persona contratante.

Cuando el agente proporcione datos falsos respecto a la Institución o Sociedad Mutualista de seguros.

Actuar como agente en operaciones o ramos para los que no esté autorizado.

Se cancelará la cédula cuando la autorización correspondiente, se extinga por motivo de renuncia y muerte.

Cuando el agente deje de laborar a una institución, estará obligado a devolverle toda la documentación que de ella tuviera; así como la cédula cuyo amparo hubiere venido operando, a fin de que la propia institución la remita a la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros.

3.4 REQUISITOS Y FORMAS DE TRAMITACION PARA OBTENER LA CEDULA DE AGENTES DE SEGUROS.

Ser mexicano por nacimiento o naturalización, o en caso de ser extranjero, contar con la documentación que acredite, que puede legalmente ejercer en el país, ésta actividad.

Ser mayor de edad, y demostrar ante la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, que se encuentra con la Capacidad Técnica necesaria para el ejercicio de la actividad. Para éste último efecto, la Comisión podrá practicar exámenes a los interesados, o bien, aceptar los certificados, que expidan los institutos o escuelas de formación profesional en seguros, cuyos planes hayan sido aprobados por el propio organismo. Una vez aprobado se le otorgará la Cédula Profesional de Agente de Seguros.

3.5 NORMAS DE CONSERVACION DE LA CARTERA DE AGENTES.

Será responsabilidad de la conservación de cartera, toda labor de recuperación de aquellas pólizas pendientes de pago o canceladas, la conservación de la cartera se realizará en tres niveles de actuación:

A) Conservación de cartera inicial en vigor.

Es cuando la póliza todavía esta en vigencia y no a sido cubierto el pago; será un recordatorio de pago.

B) Conservación de cartera inicial cancelada.

Es cuando la póliza se encuentre fuera de vigencia o cancelada; será una recuperación de pago.

C) Conservación de cartera subsecuente cancelada.

Es cuando la póliza se encuentre cancelada; será una rehabilitación de pago.

Dentro de conservación de la cartera, cabe destacar que se detecte mala atención del agente, por mal servicio, disposición de primas, por lo que será sancionado.

Conservación de cartera, tiene la labor de atender al asegurado que solicite el servicio de su agente, para continuar con su póliza, por lo que se localizará al agente para prestar el servicio.

Asimismo tiene la labor de distribuir reportes mensuales a las promotorías, sobre las cancelaciones mensuales de pólizas por caducidad o por no tomadas.

3.6. COMISIONES.

CONCEPTO.

Importe de ganancia que obtiene el agente por las ventas que haya generado.

El agente al realizar la venta de un seguro, ya sea de vida, de daños, automóviles, etc., obtendrá una comisión de un "X" porcentaje sobre el monto total de la venta del seguro, éste importe de su comisión se abonará a su estado de cuenta.

Los agentes de seguros obtienen comisiones mediante las ventas de pólizas de seguros que realicen. Si algunos agentes llegasen a rebasar una cifra establecida de ventas, en los diferentes ramos de vida, daños, automóviles, etc., se les recompensará con abonos extras trimestrales sobre sus comisiones a su estado de cuenta, además se les entregan de trofeos y reconocimientos.

Cuando un agente paga en los últimos días de vigencia de la póliza, en ocasiones no se les toman en cuenta dichas comisiones, por lo que también al aclararlas, se le abonan a su estado de cuenta.

Las comisiones son el medio de estimular a los agentes a realizar más ventas de seguros; pero cabe señalar que en la venta de seguros de vida ganan más comisiones que en las de seguros de automóviles, por lo que mientras más vendan más comisiones obtendrán.

CAPITULO 4

4.1 PLANES Y PROGRAMAS

La revisión a los agentes de seguros se realizará en base a planes y programas elaborados para controlar a todos los agentes activos de la compañía de seguros. Estan basados en las revisiones que se realizarán por períodos anuales, a distintas promotorías que se seleccionarán, y una vez seleccionadas se procederá a seleccionar a los agentes activos. El control para citarlos es mediante un memorándum, mencionando el día que se le citará y la hora, con sus respectivos requerimientos de pendientes por aclarar.

Estos planes y programas son con el fin de que no se preste a una mala administración por parte del agente de seguros, o que haya desviaciones al paradero de los documentos que están en poder del agente, ya que son propiedad de la compañía asegurada.

Si el agente llegase a perderlos, se procederá a que si en algún caso llegase a ocurrir un siniestro, a dicho agente se le cargará toda la responsabilidad por no haber aclarado el paradero de sus documentos.

Se obliga al agente a hacerse responsable del mal uso que se le de a los documentos, y deberá entregar carta de su asegurado estando de acuerdo de no haber tomado el seguro, y con esto lo deslinda de toda responsabilidad al agente.

4.2 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA REVISION.

Tienen por objeto mostrar los requisitos, lineamientos de acción y procedimientos relativos a las diferentes áreas, y asimismo pretende apoyarlas, para poder realizar de manera adecuada y eficiente sus operaciones.

Son creadas las políticas y procedimientos para realizar la revisión de los agentes activos seleccionados de algunas promotorías; debido a que tienen un gran número de recibos con partidas por aclarar, debe existir un mejor control sobre dichos agentes, ya que se prestaría su situación a perjudicar al asegurado.

Las políticas y procedimientos, obligan al agente a ser más responsable sobre la aclaración en tiempo oportuno ante la compañía aseguradora, ya que si se cita al agente este se someterá a aclarar el paradero de los documentos propiedad de la compañía aseguradora, dentro de éstas políticas, deberá presentarse únicamente el agente con una identificación, se le

proporcionarán sus listados de pendientes de aclarar, que comprenden todos los recibos que debieron ser cancelados después de culminar su vigencia de 30 días, que están integrados por sumas considerables de dinero, los cuales aclarará ante auditoría.

Esto obliga a que haya una mejor administración por parte del agente de seguros. También están sujetos a éstas revisiones los agentes de zonas foráneas.

Algunos de los procedimientos más importantes son: Que el agente deberá presentarse con identificación; si no presenta la identificación no se le atenderá. Se revisarán únicamente agentes activos, los que tengan un mal uso de los documentos serán turnados al departamento legal.

El agente que no se presente a aclaración, será congelado de sus labores hasta nuevo aviso de descongelación. Los agentes foráneos pueden tener permiso, únicamente con memorándum de su promotor, para ser atendido otro día fuera de la revisión normal.

4.3 NORMAS DE CANCELACION DE RECIBOS EN PODER DE AGENTES.

Se refiere a la recuperación de recibos y pólizas entregadas a los agentes para realizar el cobro correspondiente a sus clientes, esto es para tener un mejor control sobre el total de

recibos que tiene cada agente en su poder, ya que es obligación del agente regresarlos a la compañía después de vencida su vigencia de 30 días.

Existen puntos importantes que hay que tomar en cuenta para la cancelación de recibos en poder de agentes:

La cancelación de los recibos y pólizas, se hará a través de un memorándum de cancelación con sus respectivas copias, el recibo y póliza con el memorándum serán entregados en conservación de cartera, y le sellará una copia al agente para comprobar la cancelación de ambos documentos.

Las cancelaciones de recibos de varios agentes podrá realizarse también a través de su promotoría, anexando los agentes dos de sus memorándums con recibos y pólizas, sellandoles la promotoría uno de recibido, la promotoría los cancela por medio de sobres que son entregados a conservación de cartera y ésta área regresa los memorándums de cancelación de los agentes, sellados por ésta área, los cuales respaldan a los agentes de la cancelación de sus recibos.

Se creo un sistema para tener un poco más estricto el control de cancelación de recibos en poder de agentes, todo recibo que culmine su vigencia a los treinta días y no haya sido regresado por el agente o promotoría antes del plazo ya

mencionado, se les cobrará una sanción en dinero dependiendo de que tipo de seguro se trataba, si es de automóviles es mas alta la sanción, y si es de vida es más baja.

Los listados de precancelación de recibos y pólizas son entregados a las promotorías con el fin de avisar a los agentes que agilicen el cobro de las primas, o por el contrario que regresen los recibos y pólizas para ser cancelados oportunamente y no sean sancionados con multas que aplica la compañía.

Si el cliente ya no quiere el seguro, el agente debe dar aviso a su promotoría y al área de cancelaciones de recibos, para poder entregarlos junto con su memorándum. Si por el contrario el asegurado pide al agente que amplíe el seguro o aumente la suma asegurada, también tendrá que dar aviso a cancelación de recibos para cancelar el recibo y póliza para emitir uno nuevo.

Si al momento de entregar el agente, los recibos que le ésta exigiendo el departamento de cancelaciones, llegase a presentar para su cancelación algún recibo con firma y fecha del agente, éste no será recibido hasta que presente una carta del asegurado con firma y copia de identificación, mencionando que no le pago al agente el recibo; esto es como una medida para tener controlados a los agentes para que no se cometa algún abuso de disponer del dinero que les dan los asegurados, ya que una vez

que le pagan al agente, éste entrega el recibo firmado que es su comprobante ante la compañía aseguradora.

También existen recibos complementarios de las pólizas de seguros, que son los que se emiten para cubrir una póliza en que se solicita aumento en la suma asegurada; asimismo éstos recibos al llegar a su vigencia de los treinta días, sin lograr su cobro, serán regresados al departamento de cancelación de recibos para evitar se le cobre una sanción por no cancelarlos.

Estas son algunas medidas implantadas para tener un mejor control sobre las cantidades de recibos y pólizas que obran en poder de agentes, que en algunas ocasiones llegan a cancelarlos muchos meses después, dichas medidas ayudan mucho a poner solución a tantos recibos que pueden existir sin aclarar.

4.4 DISPOSICIONES DE EFECTIVO O PRIMAS.

SALDOS Y DISPOSICIONES.

El área de Disposiciones y Legal, es la encargada de atender en coordinación con el área de Atención a Asegurados, todas las reclamaciones de asegurados a los que se les aviso que no han pagado su póliza y que se va a cancelar. Dichos asegurados deberán presentar una orden de reclamación..

Para que proceda la orden de reclamación del asegurado, éste deberá anexar los documentos o comprobantes que el agente le entregue a cambio del pago de la prima de su póliza, todos aquellos agentes que cometan disposiciones de efectivo, serán citados por el área de disposiciones y legal, para que aclare su cometido, por principio se le pondrá como agente inactivo; no podrá recibir pólizas para su cobro, ni tampoco se le pagara su sueldo o sus comisiones.

Si llega a presentarse el agente para aclarar, se llegará a un acuerdo de como saldrá la disposición del dinero, y éste acuerdo puede ser, pagar la suma dispuesta, que se le cargue a su estado de cuenta, o dar algo en garantía, sino llegase a presentar su citatorio, se procederá a localizarlo por medio de su promotoría, hasta que se presente y aclare su situación.

Este departamento o área, fué creada con el fin de tener más controlados todos aquellos casos en los que se presenten disposiciones de efectivo por parte del agente, y que ésta área junto con el área de legal pueda controlar aquellos casos de reclamaciones por parte de asegurados afectados y evitar en lo sucesivo éstos casos para poder seguir brindando un buen servicio a los asegurados.

4.5 CONTABILIZACION DE OPERACIONES DE AGENTES.

MOVIMIENTOS CONTABLES

Esta función está llevada a cabo por el área de contabilidad y se encarga de recibir, verificar, conciliar, ajustar las cuentas y controlar los movimientos que se realizan en el estado de cuenta de los agentes.

Los movimientos contables son operaciones realizadas a los estados de cuenta de los agentes, en éste se refleja la entrada de cheques y bauchers por las ventas a favor de la compañía; si llegase a rechazar un cheque o un baucher el banco por falta de solvencia, se le cargará a la cuenta de deudores diversos de la compañía con abono al estado de cuenta del agente, después en contabilidad, se encargan de dar seguimiento a éste adeudo a la compañía, cargandolo a la cuenta de documentos por cobrar y abonando a la cuenta de deudores diversos; una vez cargada a la cuenta de documentos por cobrar, se entra en convenio con el agente; si está dispuesto a cambiar los cheques o bauchers por otros o simplemente que se carguen a su estado de cuenta donde se le descontará por pagos de sus comisiones.

Es de mucha importancia el control de la contabilización de operaciones de agentes, ya que si se pierde dicho control, no se reflejaría la situación de cada agente respecto a la compañía.

4.6 CONTENIDO DEL INFORME.

Dentro del informe o dictamen del Auditor sobre la revisión de agentes, éste dará sus comentarios y puntos de vista sobre las fallas y deficiencias en las operaciones que llevan a cabo los agentes de seguros con la compañía.

El auditor dará en su informe, las deficiencias para que las áreas correspondientes realicen las correcciones. Asimismo se asentarán las desviaciones, tanto por parte de las promotorías, como de los agentes con el manejo de sus recibos, pólizas e ingresos de dinero a la compañía de seguros.

CONCLUSIONES

La auditoría, viene a cubrir a las organizaciones de necesidades de vigilancia que han surgido debido al crecimiento de sus operaciones, por ello que en la actualidad resulta ser indispensable en cualquier empresa, como organo de vigilancia de las empresas en conjunto o para hechos específicos como es el caso del adecuado control de la función de los agentes de seguros.

El seguro surge como proceso de la certidumbre de los peligros que día a día amenazan al ser humano y a su patrimonio, por lo que el seguro es la garantía que da una institución económica o social, a una persona física o moral contra alguna pérdida accidental, con el objeto de minimizar sus consecuencias, ya sea resarciendo el daño o bien, pagando una suma de dinero al verificarse el evento.

Como objeto principal de las instituciones de seguros destaca el ofrecer un servicio altamente profesional y brindar la mejor protección a su clientela, a través de innovaciones sobre planes de seguros.

- El agente de seguros surge como un intermediario para ofrecer servicios entre la compañía aseguradora y el cliente, que es el asegurado, debido al crecimiento del seguro.

- Para poder actuar como agente de seguros debe de obtener mediante diversos requisitos, una cédula que lo acredita como vendedor de seguros.

- Existe un reglamento creado para regular las funciones y obligaciones de todas las personas que fungen como agentes de seguros.

- El agente de seguros realiza la venta de los diferentes planes de seguros, para cada necesidad de las personas físicas o morales, este al realizar la venta cobra la prima de la póliza e ingresa el dinero a las cajas de la compañía, evitando que el asegurado vaya a la aseguradora a pagar.

- Una vez realizando la actividad de agente de seguros, debe de tener un nivel mínimo de conservación de cartera, ya que de lo contrario se le sancionará por bajas ventas.

- El agente obtiene sus ingresos mediante comisiones por las ventas de pólizas de seguros.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

- Con objeto de tener un buen control en las operaciones y funciones de los agentes de seguros, se les realiza o práctica revisiones periódicas, ya que al entregar al agente recibos, que son propiedad de la empresa, este debe responder por estos.

- Para llevar a cabo dichas revisiones, hay que seguir planes, programas, políticas y procedimientos de revisión.

La contabilización de las operaciones de los agentes, es llevada a cabo por el área de contabilidad. Los movimientos contables son operaciones realizadas a los estados de cuenta.

BIBLIOGRAFIA:

- AUDITORIA-INTEGRACION DE CONCEPTOS Y PROCEDIMIENTOS.
DONALD H. TAYLOR
ED. LIMUSA
MEXICO. 1987

- NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.
IMCP
MEXICO, 1992

- CONTROL INTERNO POR OBJETIVOS
IMCP
MEXICO, 1992

- ¿QUE SE SABE DE LA HISTORIA DEL SEGURO?
REVISTA MEXICANA DE SEGUROS
MEXICO, 1990

- PRINCIPIOS GENERALES DE SEGUROS
FRANCIS T. ALLEN
ED. FONDO DE CULTURA ECONOMICA
MEXICO. 1990

- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DE SEGUROS
ED. PORRUA
MEXICO. 1992

- CONTABILIDAD DE SEGUROS
HERMIDA ROSALES ADOLFO C.P.
E.S.C.A.
MEXICO, 1991