

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS**

Trabajo fin de carrera titulado:

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA  
RENTABILIDAD DEL BROKER DE SEGUROS N.C. ASESORES DE  
SEGUROS, AÑO 2013”**

Realizado por:

**FRANKLIN DAVID VINUEZA PEÑALOZA**

Director del proyecto:

**MG. ALEXANDRA FERNÁNDEZ**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO COMERCIAL EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

Quito, agosto 2015



## **DECLARACION JURAMENTADA**

Yo, Franklin David Vinueza Peñaloza, con cédula de identidad # 171447060-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Franklin David Vinueza Peñaloza

CC: 171447060-4

# **DECLARATORIA**

El presente trabajo de investigación titulado:

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL BROKER DE SEGUROS N.C. ASESORES DE SEGUROS, AÑO 2013”**

Realizado por:

**FRANKLIN DAVID VINUEZA PEÑALOZA**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO COMERCIAL EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

Ha Sido dirigido por la profesora

**Mg. ALEXANDRA FERNÁNDEZ**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

**ALEXANDRA FERNÁNDEZ**

**DIRECTORA**

# **LOS PROFESORES INFORMANTES**

**Mg. ISRAEL PERALTA**

**Mg. FABIÁN TAPIA**

Después de revisar el trabajo presentado,  
Lo han calificado como apto para su defensa oral ante  
El tribunal examinador

Israel Peralta

Fabián Tapia

Quito, julio 2015

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por ser día a día mi fuerza y darme la paciencia necesaria cuando la necesité.

A mi esposa, a mi hija, a mi madre que supieron siempre apoyarme en los momentos buenos y malos.

A mi padre, que estoy seguro que desde el cielo está orgulloso de mí, porque jamás me di por vencido cuando se presentaron obstáculos en mi etapa estudiantil.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por bendecirme y cuidarme cada día, a la Virgen María por escuchar mis súplicas y poner en mi camino personas valiosas.

A mi esposa por su apoyo y fortaleza incondicional cada minuto durante la realización del presente trabajo de investigación, sin importar las circunstancias.

A mi pequeña hija, por ser mi fuente de inspiración ya que todo lo que hago es por ella para darle un futuro digo, lleno de alegrías y triunfos.

A mi madre y hermanos que pese a estar lejos, siempre me apoyaron y confiaron en mí.

A mis tíos: Moni y Hernán; a mis abuelitos: Martha y César, por estar siempre conmigo desde el día en que nací, por sus consejos y forjarme para ser quien soy. A mi familia política por adoptarme como a un miembro más de la familia y apoyarme sobre todo en los momentos difíciles.

Es importante para mí también agradecer a mis compañeros de curso, ya que con ellos compartí momentos que no olvidaré. Gracias por brindarme su linda amistad.

A mi directora de tesis: Mg. Alexandra Fernández, mis revisores: Mg. Israel Peralta y Mg. Fabián Tapia por aportar con sus conocimientos para la elaboración del presente trabajo.

## INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACION JURAMENTADA.....	iii
DECLARATORIA .....	iv
LOS PROFESORES INFORMANTES .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.1.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.1.1.1 Diagnóstico del Problema.....	2
1.1.1.2 Pronóstico .....	3
1.1.1.3 Control Pronóstico .....	4
1.1.2 Formulación del Problema .....	4
1.1.3 Sistematización del Problema .....	4
1.1.4 Objetivos Generales .....	5
1.1.5 Objetivos Específicos.....	5
1.1.6 Justificación .....	5
1.1.6.1 Justificación Teórica.....	5
1.1.6.2 Justificación Práctica .....	6
1.1.6.3 Justificación Social .....	6

1.2	Marco Teórico.....	6
1.2.1	Estado actual del conocimiento sobre el tema .....	6
1.2.2	Adopción de una perspectiva teórica .....	7
1.2.3	Marco Conceptual .....	7
1.2.3.1	Control Interno.....	7
1.2.3.2	Tipos de Control Interno.....	7
1.2.3.2.1	Control interno administrativo.....	8
1.2.3.2.2	Control interno financiero.....	8
1.2.3.3	Componentes del control interno.....	8
1.2.3.3.1	Ambiente de control.....	8
1.2.3.3.2	Proceso de evaluación del riesgo .....	9
1.2.3.3.3	El sistema de información contable .....	9
1.2.3.3.4	Actividades de control .....	9
1.2.3.3.5	Monitoreo de los controles .....	9
1.2.4	Hipótesis .....	10
1.2.5	Identificación y caracterización de variables .....	10
CAPÍTULO II.....		11
MÉTODO .....		11
2.1	Nivel de estudio .....	11
2.2	Modalidades de investigación.....	12
2.3	Método .....	13
2.4	Población y Muestra .....	13
2.5	Validez y Confiabilidad de los instrumentos .....	15
2.6	Operacionalización de variables .....	16

2.7	Procesamiento de Datos .....	18
CAPITULO III.....		19
RESULTADOS .....		19
3.1	Diagnóstico situacional .....	19
3.1.1	Análisis Externo .....	20
3.1.1.1	Clientes .....	20
3.1.1.2	Proveedores.....	21
3.1.1.3	Competencia .....	22
3.1.1.4	Análisis del Macro Entorno .....	23
FACTOR ECONÓMICO .....		23
3.1.2	Análisis Interno .....	26
3.1.3	Organigrama actual .....	26
3.2	Análisis de Factores Externos .....	31
3.3	Análisis de Factores Internos .....	33
3.4	Análisis FODA.....	34
3.5	Aplicación Práctica .....	35
3.5.1	Fichas de Observación .....	35
3.5.2	Cálculo de la muestra.....	42
3.5.3	Tabulación y Análisis de las Encuestas .....	42
3.5.4	Propuesta del diseño e implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable aplicado a la empresa NC Seguros. ....	58
3.5.4.1	Antecedentes .....	58
3.5.4.2	Misión .....	59
3.5.4.3	Visión.....	59

3.5.4.4	Objetivos.....	59
3.5.4.5	Principios y Valores.....	59
3.5.4.6	Políticas.....	61
3.5.4.7	Estrategias.....	61
3.5.4.8	Organigrama estructural .....	62
3.6	Control interno administrativo.....	64
3.7	Control interno contable .....	64
3.7.1	Principales funciones, políticas y métodos de control interno.....	64
3.7.1.1	Gerente General .....	64
3.7.1.1.1	Descripción .....	65
3.7.1.1.2	Objetivo .....	65
3.7.1.1.3	Políticas de control contable.....	65
3.7.1.1.4	Responsables.....	65
3.7.1.2	Departamento de Asesoría: Área de Siniestros.....	66
3.7.1.2.1	Descripción .....	66
3.7.1.2.2	Objetivo .....	66
3.7.1.2.3	Políticas de control contable.....	66
3.7.1.2.4	Responsables.....	67
3.7.1.3	Departamento de Asesoría: Área de Contratación de Póliza.....	67
3.7.1.3.1	Descripción .....	67
3.7.1.3.2	Objetivo .....	67
3.7.1.3.3	Políticas de control contable.....	67
3.7.1.3.4	Responsables.....	68
3.7.1.4	Departamento Administrativo: Área de Recursos Humanos.....	68

3.7.1.4.1	Descripción .....	68
3.7.1.4.2	Objetivo .....	68
3.7.1.4.3	Políticas de control contable .....	68
3.7.1.4.4	Responsables.....	69
3.7.1.5	Departamento Financiero: Contabilidad.....	69
3.7.1.5.1	Descripción .....	70
3.7.1.5.2	Objetivo .....	70
3.7.1.5.3	Políticas de control contable .....	70
3.7.1.5.4	Responsables.....	71
3.7.1.6	Departamento Financiero: Tesorería .....	71
3.7.1.6.1	Descripción .....	71
3.7.1.6.2	Objetivo .....	71
3.7.1.6.3	Políticas de control contable .....	71
3.7.1.6.4	Responsables.....	72
3.7.2	Identificación de las principales cuentas contables y propuesta de modelos de cuestionarios de control interno .....	73
3.7.2.1	Efectivos y sus equivalentes .....	73
3.7.2.2	Cuentas por cobrar .....	74
3.7.2.3	Cuentas por pagar .....	74
3.7.2.4	Gastos.....	75
3.7.2.5	Ingresos.....	75
3.8	Requerimientos para la implementación.....	76
3.8.1	Humanos .....	76
3.8.2	Materiales.....	76

3.8.3	Tecnológicos .....	77
3.8.4	Financieros .....	77
3.9	Evaluación del sistema.....	80
3.9.1	Indicadores de gestión.....	81
3.10	Rentabilidad del Proyecto .....	84
3.10.1	Proyecciones de ingresos .....	84
3.10.2	Proyecciones de egresos .....	84
3.10.3	Relación Beneficio - Costo .....	88
3.10.4	Impacto de la propuesta antes y después .....	88
	Impacto Financiero .....	89
	CAPÍTULO IV .....	90
	DISCUSIÓN .....	90
4.1	Conclusiones .....	90
4.2	Recomendaciones .....	91
5	BIBLIOGRAFÍA .....	92
6	ANEXO A .....	94
7	ANEXO B.....	99
8	ANEXO C.....	106
9	ANEXO D .....	108

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE .....	16
Tabla 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE .....	17
Tabla 3 Clientes de la Empresa .....	21
Tabla 4 Proveedores de la Empresa.....	22
Tabla 5 Competencia del a Empresa .....	23
Tabla 6 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) .....	32
Tabla 7 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) .....	33
Tabla 8 Matriz FODA .....	34
Tabla 9 Ficha de Observación .....	35
Tabla 10 Ficha de Observación .....	36
Tabla 11 Ficha de Observación .....	37
Tabla 12 Ficha de Observación .....	38
Tabla 13 Ficha de Observación .....	39
Tabla 14 Ficha de Observación .....	40
Tabla 15 Ficha de Observación .....	41
Tabla 16 Presupuesto Rol de Pagos Recepcionista .....	78
Tabla 17 Presupuesto Materiales Recepcionista .....	78
Tabla 18 Presupuesto Rol de Pagos Cajero .....	79
Tabla 19 Presupuesto Materiales Cajero .....	79
Tabla 20 Presupuesto Software .....	80
Tabla 21 Presupuesto Capacitación.....	80

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural .....	27
Figura 2 Logo de la empresa NC Seguros, Asesores Productores de Seguros.....	58
Figura 3 Organigrama Estructural Propuesto .....	62

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	43
Gráfico 2 .....	44
Gráfico 3 .....	45
Gráfico 4 .....	46
Gráfico 5 .....	47
Gráfico 6 .....	48
Gráfico 7 .....	49
Gráfico 8 .....	50
Gráfico 9 .....	51
Gráfico 10 .....	52
Gráfico 11 .....	53
Gráfico 12 .....	54
Gráfico 13 .....	55
Gráfico 14 .....	56
Gráfico 15 .....	57

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A MODELO DE ENCUESTA.....	94
ANEXO B ANÁLISIS DE RIESGO CUENTAS CONTABLES .....	99
ANEXO C FINANZAS.....	106
ANEXO D Propuesta de Manual de Control Interno Administrativo -Contable.....	108

## RESUMEN

### “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL BROKER DE SEGUROS N.C. ASESORES DE SEGUROS, AÑO 2013”

El presente trabajo de investigación describe el estudio realizado sobre el análisis del sistema de control interno administrativo y contable que tiene la empresa N.C. Asesores de Seguros. Para comenzar se definió el problema de investigación y el marco teórico que sustentaría el trabajo. También se definió las metodologías para llevar a cabo una adecuada investigación. Una vez definido lo anterior, se procedió a realizar una investigación sobre la situación actual de la empresa, que comprende los factores externos y su incidencia en la empresa en los aspectos: económico, tecnológico y social; y un análisis interno que identifica los clientes, proveedores y competencia de la empresa. La identificación de estos factores, externos e internos, nos permitió conocer las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene la empresa. Como propuesta para el control interno, se realizó el organigrama estructural, el Manual de Funciones y Procedimientos, Políticas contables, cuestionarios de control interno e indicadores de gestión.

**Palabras Claves:** Administrativo, Contable, Control Interno, Procedimientos, Políticas.

## **ABSTRACT**

The investigation of the present job, describes the studies done about the analysis of the internal administrative control and accountant system, that N.C Asesores Productores de Seguros have. To start, the problem of the investigation was define and sustain the job, the methodological guides that was needed in order to have an adequate investigation, was define too. Once all was sustain, it proceed to investigate the actual situation of the business , this depends of the external factors and the incidence in the following aspects of the business : economic, technological and social, and an internal analysis that identifies, the customers, providers and competitors of the business, The identification of these factors, external and internal, allowed us to know our most valuable resources: strongholds, opportunities, weakness and hazards that all business have. A new structural organization for the internal control was proposed, also the author made the manual of functions and procedures, accountant politics, accounting surveys and management indicators.

Key words: administrative, accountable, internal control, procedures, policies

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

A lo largo de la historia, en varias organizaciones se han puesto al descubierto una serie de falencias en diversos niveles, especialmente de tipo ético y organizacional, de manera particular, la manipulación de sistemas de contabilidad y la inexistencia de un sistema de control interno para realizar actividades corruptas.

La empresa N C Seguros, Asesores Productores de Seguros, mantiene controles de manera empírica en sus operaciones lo que implica menores probabilidades de conocer la situación real de las mismas y por ende, aplicar las acciones administrativas necesarias para cubrir los riesgos derivados de ello. Ahí radica principalmente la importancia de tener adecuados controles administrativos y financieros capaces de contribuir a mejorar, verificar, controlar las actividades de la organización con la finalidad de que sea más eficiente, efectiva y productiva sobre su gestión.

Para toda organización es fundamental determinar, establecer adecuados controles que permitan a los diferentes procesos u operaciones obtener una seguridad razonable de la información, eficiencia y eficacia en los mismos, de forma tal que contribuya a los directivos o personas interesadas a la toma de decisiones acertadas.

## **1.1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1.1 Planteamiento Del Problema**

La empresa requiere delimitar claramente los procedimientos administrativos y contables para procesarlos y almacenarlos según determinadas reglas e información las cuales aportan resultados útiles y de significativa importancia para el control y agilización de los procesos que así lo requieran. La organización debe optimizar y mejorar su rendimiento para hacerse competitiva.

#### **1.1.1.1 Diagnóstico del Problema**

N C Asesores Productores De Seguros, se dedica a brindar el servicio personal y profesional a las personas naturales y jurídicas en Asesoría para la Contratación de Pólizas de Seguros, con el propósito de proteger su patrimonio.

Los Programas de Seguros, tanto corporativos como personales, en ramos generales, de vida y asistencia médica, a continuación se detallan sus servicios:

#### **SEGUROS GENERALES:**

- ✓ Incendio y/o rayo
- ✓ Robo y asalto
- ✓ Responsabilidad Civil
- ✓ Vehículos
- ✓ Lucro Cesante
- ✓ Transporte de Importaciones

#### **SEGUROS TÉCNICOS:**

- ✓ Equipo electrónico
- ✓ Rotura de Maquinaria
- ✓ Montaje de maquinaria para contratistas
- ✓ Casco Aéreo
- ✓ Casco Marítimo
- ✓ Obras Civiles

- ✓ Transporte doméstico (Interno)
- ✓ Equipo y Maquinaria.

#### **SEGUROS DE FIANZAS:**

- ✓ Garantía Aduanera
- ✓ Fidelidad para empleados
- ✓ Seriedad de Oferta
- ✓ Buen uso del Anticipo
- ✓ Cumplimiento del contrato
- ✓ Carta de Crédito
- ✓ Buen Uso de Materiales
- ✓ Seguro de Crédito a la Exportación

#### **SEGUROS DE VIDA, ACCIDENTES Y GASTOS MÉDICOS:**

- ✓ Vida individual
- ✓ Vida en grupo
- ✓ Accidentes personales
- ✓ Renta , Ahorro y Jubilación
- ✓ Asistencia Médica Corporativo

La empresa NC Asesores Productores de Seguros actualmente cuenta con un sistema de control interno administrativo y contable débil, debido a que no tienen documentados los procedimientos, no permite realizar un control efectivo de los mismos, ocasionando un limitante para que se cumpla su objetivo empresarial de crecimiento, afectando su rentabilidad, puesto que desde sus inicios hasta hoy en día la organización trabaja sin ninguna referencia de procedimientos formalizados en todos los procesos administrativos y contables, gracias a la experiencia que sus socios han adquirido en el transcurso de los años.

#### **1.1.1.2 Pronóstico**

El contar con un sistema de control interno administrativo y contable débil, ha ocasionado que la empresa presente problemas, como ineficiencias en los procesos por la falta de controles, dificultades para la obtención eficiente de información administrativa y contable, y en definitiva con la insatisfacción del cliente.

### **1.1.1.3 Control Pronóstico**

A partir de la falta de control interno, nace la necesidad de realizar un análisis con el fin de crear un sistema formal de control interno administrativo y contable de la empresa, con el objetivo de proponer mejoras en los procedimientos de control, que permita alcanzar sus objetivos empresariales.

### **1.1.2 Formulación del Problema**

La empresa requiere delimitar claramente los procedimientos administrativos y contables para procesarlos y almacenarlos según determinadas reglas e información las cuales aportan resultados útiles y de significativa importancia para el control y agilización de los procesos que así lo requieran. La organización debe optimizar y mejorar su rendimiento para hacerse competitiva.

### **1.1.3 Sistematización del Problema**

- ¿Qué beneficios proporcionará la determinación de la situación actual de NC Asesores Productores de Seguros?
- ¿Qué beneficios proporcionará la determinación del costo de un Sistema de Control Interno?
- ¿De qué forma el diagnóstico situacional de NC Asesores Productores de Seguros contribuirá al desarrollo de este tema de investigación?
- ¿De qué forma la determinación de los procesos claves de NC Asesores de Seguros contribuirá a investigación?

#### **1.1.4 Objetivos Generales**

Realizar la propuesta de creación del Sistema Formal de Control Interno en el ámbito Administrativo y Contable y su impacto en la rentabilidad del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros, Año 2013

#### **1.1.5 Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual de NC Asesores Productores de Seguros con un sistema de control.
- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la organización y llegar a tener resultados satisfactorios.
- Mejorar la estructura organizacional de NC Asesores de Seguros para un mejor desempeño laboral.
- Determinar el costo de la creación de un Sistema de Control Interno.

#### **1.1.6 Justificación**

##### **1.1.6.1 Justificación Teórica**

El desarrollo del presente trabajo servirá como sustento, para futuras investigaciones de cómo se puede aplicar la teoría del análisis del control interno administrativo contable, en temas similares sobre control interno. NC Asesores de Seguros servirá de sustento de guía de cada uno de sus procedimientos que mantiene la empresa.

### **1.1.6.2 Justificación Práctica**

Este estudio permitirá conocer al Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros, la situación real sobre el desarrollo de cada uno de los procedimientos administrativos y contables, lo que a su vez permitirá, en base a la investigación y análisis, diseñar procedimientos de control óptimos para cada una de las actividades.

El Control Interno en el área administrativa y contable es uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, en muy pocas veces es atendido, sin tener registros confiables, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea, se pretende desarrollar un mejoramiento en el sistema de control interno de la empresa para el manejo y control total del área administrativa y contable.

### **1.1.6.3 Justificación Social**

La optimización y la normalización en los procedimientos de control interno permitirán ahorrar recursos y tiempo. Dirigir los esfuerzos desde una perspectiva que permita mejorar la rentabilidad de la organización lo que contribuirá con la economía del país y estabilidad a todos quienes forman parte de la organización.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema**

Para el sustento teórico se detallarán las principales teorías recogidas de autores de control interno y procedimientos. Entre los principales autores revisados se mencionan: Mantilla, Rosemberg, Whittington, Barron, Coopers & Librand, Estupiñan, Fitz Gerald, NIC, Senlle, y Rondón.

En las fuentes consultadas, se analizaron los principales lineamientos teóricos en los siguientes aspectos:

- Control Interno
- COSO (Committee Of Sponsoring Organizations - Marco Integrado de Control Interno)
- Normas Generales Administrativas de Control Interno
- Procedimientos

### **1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica**

En base a la investigación realizada de diversos autores y teorías analizadas, se decide adoptar la estructura teórica de Mantilla Samuel, ya que la misma es la mejor se ajusta al problema planteado, sobre todo puntualiza el proceso de evaluación de control interno de una empresa.

### **1.2.3 Marco Conceptual**

#### **1.2.3.1 Control Interno**

“Es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa”. (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.2 Tipos de Control Interno**

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación: (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.2.1 Control interno administrativo**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

#### **1.2.3.2.2 Control interno financiero**

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos. (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.3 Componentes del control interno**

El control interno varía mucho entre las organizaciones, según factores como el tamaño, la naturaleza de las operaciones y los objetivos. No obstante, ciertas características son esenciales para un buen control interno en las grandes empresas.

##### **1.2.3.3.1 Ambiente de control**

La eficiencia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces si no se comunican a través de los medios apropiados: políticas oficiales, códigos de conducta. (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.3.2 Proceso de evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría, sin embargo tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos. (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.3.3 El sistema de información contable**

Se compone de los métodos y de los registros establecidos para incluir, procesar, resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, del pasivo y del patrimonio. (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.3.4 Actividades de control**

Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control, pero solo los siguientes tipos se relacionan generalmente con la auditoría de estados financieros: (MANTILLA, 2010)

#### **1.2.3.3.5 Monitoreo de los controles**

Es un proceso que consiste en evaluar la calidad con el tiempo. Requiere vigilancia para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de

los ejecutivos. Las evaluaciones individuales se efectúan en forma no sistemática; por ejemplo, mediante auditorías periódicas por parte de los auditores internos.

#### **1.2.4 Hipótesis**

¿Es factible que mediante la realización de una proyección de un sistema formal de Control Interno Administrativo Contable se solucionaran los problemas de control interno y de rentabilidad del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros?

#### **1.2.5 Identificación y caracterización de variables**

- Variable análisis de control Interno Administrativo Contable: consiste en evaluar el control interno administrativo contable del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros con la finalidad establecer si el control es óptimo para cada una de las actividades que se desempeña.
- Variable rentabilidad consiste en conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión con la finalidad de establecer si para obtener la rentabilidad se cumplió con los procedimientos administrativos contables.
- Variable dependiente: rentabilidad
- Variable Independiente: control interno

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1 Nivel de estudio**

##### **Estudios Exploratorios.**

Tiene como finalidad posibilitar la investigación se estructura en base a revisiones bibliográficas, opiniones de expertos en el tema o en investigaciones de campo. (GARCÉS, 2000)

Esta investigación Exploratoria se busca esclarecer el problema entre formulación del análisis del control interno administrativo contable por medio del sustento teórico lo que va a permitir al Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros descubrir e identificar nuevas ideas, conocimientos preliminares y clasificar los problemas u oportunidades que se presentan para el análisis del control interno.

## **Estudios Descriptivos.**

Describe en detalle una situación o proceso, limitándose a señalar exclusivamente algunas características del grupo de elementos estudiados; sin realizar comparaciones con otros grupos estudiados, pudiendo incluso sentar las bases para la formulación de hipótesis. (GARCÉS, 2000)

Esta investigación Descriptiva se busca describir el análisis de control interno administrativo contable del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros, sin realizar comparaciones.

## **2.2 Modalidades de investigación**

### **De campo.**

“Los datos son recogidos directamente del sitio donde se encuentra el objeto de estudio, por eso también se las conoce como investigación in situ.” (ANDINO, 2012, pág. 29). Se recogerá los datos directamente del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.

### **Documental**

“Amplia y profundiza el conocimiento, con apoyo predominante de registros impresos, audiovisuales y electrónicos” (ANDINO, 2012, pág. 29)

Se fortalecerá el conocimiento del problema estudiado, con el sustento de medios impresos, electrónicos que contribuirán con la investigación

### **Proyecto de Desarrollo**

“Se encarga de la investigación de temáticas basadas en necesidades particulares de organizaciones o grupos sociales. Su resultado es una propuesta práctica de aplicación específica, con viabilidad de ser ejecutado.” (ANDINO, 2012, pág. 29)

La investigación elaborara una propuesta viable para solucionar los problemas de control interno administrativo contable del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.

## **2.3 Método**

### **Método Inductivo-Deductivo.**

- La inducción es un procedimiento por medio del cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, siendo esto clave para la formulación de hipótesis.
- La deducción es un procedimiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel.
- La inducción y la deducción están estrechamente relacionadas, su mutua complementación proporciona un conocimiento verdadero sobre la realidad.  
(ANDINO, 2012, pág. 29)

Se utilizará este método para explicar el análisis del control interno administrativo contable, donde presentaremos conceptos, normas, definiciones, leyes, generales para llegar a lo particular que es precisamente el procedimiento administrativo contable del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.

## **2.4 Población y Muestra**

“La población es un conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se

llevará a cabo la investigación”. (PINEDA, Beatriz; DE ALVARADO, Eva Luz; DE CANALES, Francisca 1994 Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington)

- **Población:** 11 personas que se encuentran laborando en el Bróker de Seguros N.C. distribuidos en las diferentes áreas administrativas de la organización
- **Muestra:** En la ciudad de Quito actualmente existen 270 agencias asesoras productoras de seguros las mismas que se las puede encontrar en el Portal de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

El detalle de los instrumentos de investigación es:

### **Observación**

“Proporciona hechos mediante el examen sensorial del objeto estudiado. Deben ser realizadas sin la influencia de conceptos pre concebido, opiniones o emociones del investigador” (ANDINO, 2012, pág. 30)

Se realizará observaciones en diferentes áreas de trabajo para conocer la forma de ejecución de los procedimientos de cada una de las actividades del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.

### **Encuesta**

“Es un conjunto de preguntas previamente validadas que se aplican a una muestra representativa del grupo de estudio, con la finalidad de extraer información relevante sobre opiniones o hechos específicos de estudio.” (ANDINO, 2012, pág. 30)

## **Cuestionarios de Control Interno**

Se propondrá modelos cuestionarios de control interno para la evaluación de las principales cuentas contables.

### **2.5 Validez y Confiabilidad de los instrumentos**

La validez y la confiabilidad de los instrumentos a utilizarse mediante el cruce de información entre lo observado, las encuestas y los cuestionarios con la finalidad de determinar que la información proporcionada por la misma sea confiable y válida.

La validación significa que el investigador puede contar con la certeza que el instrumento seleccionado será capaz de responder a las interrogantes que se formulan en la investigación y determina la exactitud con que pueden hacerse mediciones significativas con el instrumento de investigación seleccionado, para que de manera efectiva pueda medir la característica o rasgo a valorar. Para ello es necesario considerar que se realizara una investigación de campo preliminar para cumplir con el propósito de cada uno de los instrumentos.

## 2.6 Operacionalización de variables

Tabla 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE:		CONTROL INTERNO	
CONCEPTUALIZACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	NIVEL DE MEDICIÓN	INDICADORES
<p>El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable.</p> <p><b>Bacallao Horta, M.:</b> <i>"Génesis del Control Interno"</i> en Contribuciones a la Economía, mayo 2009 en <a href="http://www.eumed.net/ce/2009a/">http://www.eumed.net/ce/2009a/</a></p>	<p>Parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos para eliminar o minimizar los riesgos en los procesos administrativos contables del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.</p>	<p>Disminuir los riesgos detectados en los procesos de control interno administrativos contables disminuyendo así el riesgo de posibles pérdidas del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Evaluación del riesgo</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>

Tabla 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>			
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>		<i>RENTABILIDAD</i>	
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>
Rentabilidad es la obtención de beneficios o ganancias provenientes de una inversión o actividad económica	Parte un adecuado control interno administrativo contable involucra la adecuada toma de decisiones que involucren en aumento o minimización de la misma debido a la gestión y control de cada una de las actividades de los procesos administrativos contables del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.	Establecer la rentabilidad es necesario medir el nivel ganancia, estabilidad económica y posicionamiento en el mercado del Bróker de Seguros N.C. Asesores de Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing y Ventas</li> <li>• Libros Contables</li> <li>• Documentos Fuente</li> </ul>
Acosta Altamirano Jaime A., “Análisis e Interpretación de la Información Financiera I” , E.S.C.A.			

## 2.7 Procesamiento de Datos

Es mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección que la investigación alcanza entonces la necesaria correspondencia entre teoría y hechos. Es más, podríamos decir que es gracias a ellos que ambos términos efectivamente se vinculan. Si en una investigación los instrumentos son defectuosos se producirán, inevitablemente, algunas de las dificultades siguientes: o bien los datos recogidos no servirán para satisfacer los interrogantes iniciales o bien los datos que obtengamos vendrán falseados y distorsionados, porque el instrumento escogido no se adecua al tipo de hechos en estudio. En ambos casos habrá habido, seguramente, uno o varios errores en las etapas anteriores del proceso de investigación.

Para el procesamiento de datos es necesario considerar que se maneja la tabulación de las encuestas y cuestionarios mediante el paquete Microsoft Office (Word, Excel)

El proceso se emplea las computadoras, por lo que la intervención humana no es requerida en cada etapa. Una vez ingresados los datos, el computador efectúa los procesos requeridos automáticamente y emite el resultado deseado. Los procesos son realizados a velocidades altas, obteniendo información confiable.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Diagnóstico situacional**

NC Asesores Productores de Seguros, se dedica a brindar el servicio personal y profesional a las personas naturales y jurídicas con el propósito de proteger su patrimonio. Los Programas de Seguros son tanto corporativos como personales, en ramos generales, de vida y asistencia médica.

La empresa NC Asesores Productores de Seguros trabaja de manera empírica, es decir, no cuenta con procedimientos documentados tanto de las áreas administrativas como contables, lo que no solo ocasiona que el sistema de control interno sea débil y deficiente, sino el personal no conozca a ciencia cierta sus funciones, restando de esta manera eficiencia y calidad en el trabajo y afectando de manera directa a la rentabilidad de la empresa por falta de productividad.

### **3.1.1 Análisis Externo**

En el análisis externo se identificarán los factores que afectan positiva o negativamente a la organización desde el exterior.

#### **3.1.1.1 Clientes**

Para la empresa NC Seguros Productora Asesora de Seguros, su principal fuente de ingresos proviene de los clientes, por lo que éstos constituyen el factor más importante para el crecimiento de la empresa dentro del mercado. La empresa funciona como un intermediario (Bróker) entre la empresa Aseguradora y el cliente, ofreciendo servicios como: renovación o cancelación de póliza, inspección de siniestros, entre otros.

Los clientes de la empresa son personas naturales y jurídicas que buscan cuidar su patrimonio. Dentro del sector de seguros, existen algunos tipos de productos (pólizas), por lo que los clientes antes de adquirir el servicio, observarán las características que más les convenga, a demás, al existir varias empresas que prestan el servicio, el cliente tiene la posibilidad de comparar el servicio ofrecido por N.C. seguros con el servicio que presta la competencia. Hay que tomar en cuenta que existe la posibilidad de que los clientes busquen alguna característica en especial del servicio, por lo que el precio del mismo queda en segundo plano, lo que causa que el poder de los clientes disminuya frente al precio, pero sea alto frente a la búsqueda del servicio.

En el siguiente cuadro se presentan los clientes de NC Seguros, productora asesora de seguros.

**Tabla 3 Clientes de la Empresa  
NC Seguros**

<b>CLIENTES</b>
<b>CLIENTES DE NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>
Lexim Abogados Cía. Ltda.
Constructora Hernández
Transportes Quito
SEVEGA Automotriz Cía. Ltda.
Andrade & Asociados S.A.
Hiltexpoy Cía. Ltda.
Transportes Cifrased Cía. Ltda.
Baku S.A
Consultores H&M Consultores
Andino & Asociados S.A
Constructora Rosado S.A
Ecoluz S.A
Garcos S.A
Personas Naturales

**Fuente:** Información de la Empresa  
**Elaboración:** Autor

### **3.1.1.2 Proveedores**

Los proveedores de NC Seguros Productora Asesora de Seguros, proveen a la empresa de: servicios básicos, útiles de oficina, servicios complementarios como internet y principalmente clientes. Para calificar a un oferente de servicios como proveedor de la empresa se toman en cuenta aspectos como: precios accesibles, calidad en el servicio, facilidades de pago, puntualidad en la entrega del producto y buena reputación dentro del mercado (en el caso de las empresas aseguradoras).

En la siguiente tabla se muestra los principales proveedores de la empresa:

**Tabla 4 Proveedores de la Empresa  
NC Seguros**

<b>PROVEEDORES</b>	
Equaoffice	Seguros Equinoccial
A&B Copy Systems	Balboa Compañia de Seguros
QBE Seguros Colonial	Seguros Sucre
Empresa Electrica Quito	Seguros Pichincha
EPMAFS	Seguros Alianza
CNT	Coopseguros Del Ecuador S.A
NETLIFE	ROCAFUERTE SEGUROS S.A.

**Fuente:** Información de la empresa  
**Elaboración:** Autor

### 3.1.1.3 Competencia

La Competencia dentro del mercado de intermediarios de seguros, está básicamente dada por el precio, es decir, las empresas del sector compiten por brindar servicios de calidad a un precio accesible para el cliente. A continuación se detallan los principales competidores:

**Tabla 5 Competencia del a Empresa  
NC Seguros**

<b>COMPETENCIA</b>	
Aseterra S. A	Conesvil Cía. Ltda.
Raúl Coca Barriga	Renaseg Cía. Ltda.
Abdón Rodríguez y Asociados S.A.	Grupseg S.A.
Acodenor Cía. Ltda.	A. Martínez S.A.
Ecuaprimas Cía. Ltda.	Tecniseguros S.A.

**Fuente:** Información de la empresa

**Elaboración:** Autor

### **3.1.1.4 Análisis del Macro Entorno**

#### **FACTOR ECONÓMICO**

El factor económico de un país involucra varios factores como: la tasa de crecimiento del producto nacional bruto, la tasa de inflación, la tasa de interés, ingreso per cápita, tendencias de desempleo, devaluación de la moneda, balanza comercial, balanza de pagos, déficit fiscal, etc. (Crecenegocios.com, 2011)

#### **Inflación**

La inflación es el aumento del nivel de precios de bienes y servicios, o la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular.

La inflación anual para diciembre de 2014 fue de 3,67% y para diciembre de 2013 fue de 2,70%. La inflación anual por división de artículos para los bienes y servicios

diversos en el año 2014 fue de 0,32% y para el mes de febrero del año 2015 fue de 1,51%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014 - 2015)

El servicio de asesoría de seguros se encuentra dentro de la división “bienes y servicios”, cuya inflación muestra una variación desde diciembre del 2014 al mes de febrero del 2015. Esto implica una amenaza para la empresa NC Seguros, Asesores Productores de Seguros, ya que afecta al precio de los servicios ofrecidos porque tienden a ser más altos.

### **Producto Interno Bruto (PIB)**

El Producto Interno Bruto muestra el consumo privado, la inversión, el gasto público, la variación en existencias y las exportaciones netas. Este factor es importante ya que en cierta medida involucra a la compañía siendo parte del sistema de producción del país, por medio de este indicador económico la compañía puede proyectar decisiones a futuro ya que el PIB refleja el nivel de económico del país de manera general. (ARDILLA, Gerencia, 2010)

En el año 2014, la economía de Ecuador creció 3,4% con respecto al año 2013. Los componentes del PIB que más aportaron al crecimiento económico en los años 2014 y 2013 fueron el consumo de los hogares, la inversión y las exportaciones. El valor agregado no petrolero (como construcción, manufactura y comercio) mejoró en 4% y contribuyó con 3,39 puntos porcentuales al crecimiento total de 3,4% del PIB. (Banco Central del Ecuador, 2014)

Para la empresa el PIB constituye una oportunidad, ya que la economía del país tiende a crecer, por lo que las personas naturales y jurídicas tendrán mayor poder adquisitivo y entre sus gastos es probable que consideren la adquisición de seguros.

### **Factor Legal**

Las Leyes para el sector seguros, constituyen una oportunidad para la empresa, ya que para su funcionamiento, deben obtener una credencial y certificados de autorización, para lo cual se debe rendir una prueba de valoración de conocimientos por cada ramo, mediante un cuestionario de preguntas, de acuerdo a Resolución No. JB-2005-814; una vez realizado este procedimiento, la Superintendencia de Bancos y Seguros aprueba a la empresa para que preste sus servicios. La empresa de esta forma puede demostrar su capacidad y calidad en el asesoramiento y esto transmitirlo a sus clientes. Entre las principales leyes que regulan al sector tenemos: Constitución política, Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, Código de Trabajo y Ley de seguridad social.

### **Factor Tecnológico**

La empresa actualmente emplea el programa MN (programa software de seguros), una aplicación moderna, que constituye una solución tecnológica a las necesidades de una agencia asesora productora de seguros. Sirve para brindar el servicio de intermediación entre el cliente y las empresas de seguros. Al ser esta una herramienta actual, el factor tecnológico es una fortaleza para N.C asesores de seguros, ya que ayuda a optimizar el tiempo de los requerimientos entre el cliente y la empresa de seguros.

### **3.1.2 Análisis Interno**

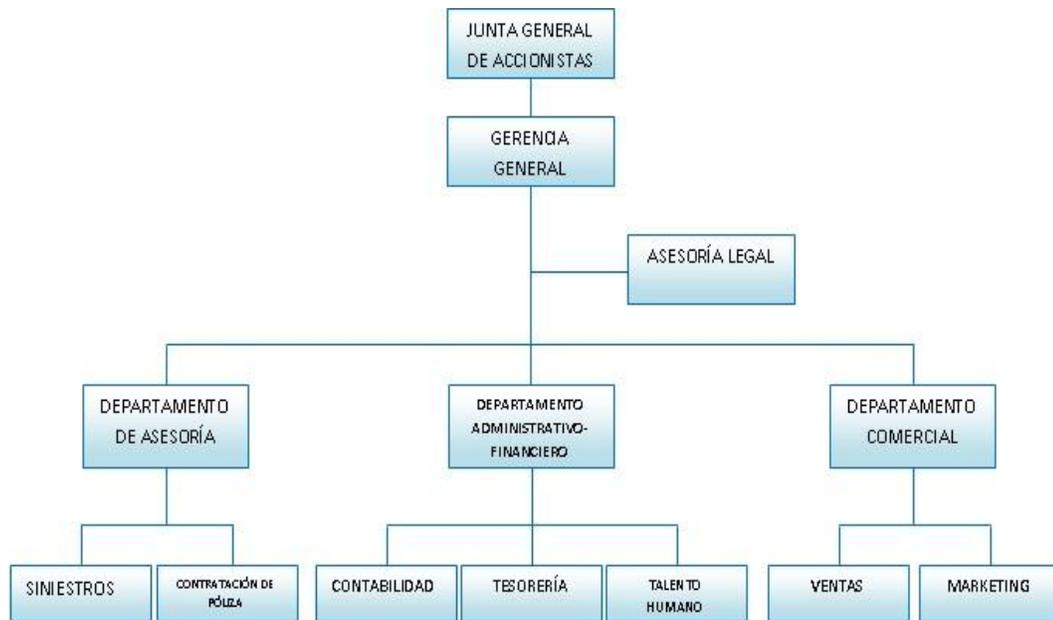
Un análisis interno consiste en el estudio o análisis de los diferentes factores o elementos que puedan existir dentro de una empresa, con el fin de:

- Evaluar los recursos con que cuenta una empresa para, de ese modo, conocer el estado o la capacidad con que cuenta.
- Detectar fortalezas y debilidades, y, de ese modo, diseñar estrategias que permitan potenciar o aprovechar las fortalezas, y estrategias que permitan neutralizar o eliminar las debilidades.

### **3.1.3 Organigrama actual**

La empresa NC Asesores Productores de Seguros actualmente cuenta con el siguiente organigrama:

**Figura 1**  
**Organigrama Estructural**  
**(Actual)**



**Fuente:** Información de la Empresa

**Elaborado por:** Autor

El organigrama estructural actualmente no se encuentra de acuerdo al giro del negocio, por lo cual no tiene una adecuada distribución de las áreas de la empresa.

## **Funciones y Responsabilidades**

### **Junta General de Accionistas**

#### **Funciones**

- Conocer y aprobar el balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

- Determinar la amortización de acciones, teniendo en cuenta las utilidades para el pago de dividendos.
- Tomar decisiones en cuanto al aumento o disminución del capital suscrito.
- Seleccionar al auditor externo para que realice el examen respectivo de las operaciones de la empresa.

### **Gerente General**

#### **Funciones**

- Dirigir a la administración conforme a las normas establecidas en el reglamento interno de la empresa.
- Verificar que los valores recaudados en el día se depositen en el banco designado por la empresa.
- Informar a la junta general de accionistas sobre la situación económica de la empresa de forma mensual o cuando se requiera.
- Realizar gestiones orientadas a la obtención de recursos financieros que servirán para alcanzar los objetivos establecidos.
- Determinar mediante indicadores si las metas se están cumpliendo con el objetivo de tomar decisiones adecuadas.
- Cuidar el uso correcto de los recursos materiales y técnicos de la empresa.

### **Departamento de Asesoría**

El departamento de Asesoría está dividido en dos áreas: Siniestros y Contratación de Póliza, cuyas funciones se describen a continuación:

**Siniestros:**

- Recibir notificación de siniestro por parte del cliente.
- Verificar estado del seguro y cobertura.
- Inspeccionar daños
- Valorar las pérdidas en caso que amerite.
- Realizar informe de siniestro.
- Proceder a la negociación de cobertura con la aseguradora.

**Contratación de Póliza**

- Recepción de solicitud de póliza por parte del cliente.
- Valoración de bienes y patrimonio a ser asegurado para fijar montos de cobertura.
- Emisión de Pólizas.
- Firma contrato de póliza si se llega a un acuerdo entre las partes.

**Departamento Administrativo/ Financiero**

El departamento de Administrativo – Financiero está dividido en tres áreas: Contabilidad, Tesorería y Talento Humano. Las funciones se describen a continuación:

**Contabilidad:**

- Registro de transacciones diarias de la empresa.
- Elaboración de declaraciones de impuestos.
- Elaboración de anexos transaccionales.
- Elaboración de roles de pago.
- Consolidación de Estados Financieros

**Tesorería:**

- Gestión de cobranzas.
- Elaboración de nómina.
- Pago a proveedores.
- Manejar libro auxiliar de operaciones, el mismo que debe ser entregado diariamente a contabilidad.

**Talento Humano:**

- Selección, contratación y control de personal.
- Inducción a personal nuevo.
- Diseño y ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- Plan de mejoramiento continuo sistema organizativo.

**Departamento Comercial**

El departamento de Comercial está dividido en dos áreas: Ventas y marketing. Las funciones se describen a continuación:

**Ventas:**

- Diseño de Plan de Ventas.
- Evaluación de reportes de ventas.
- Evaluación del mercado con respecto a la competencia.
- Elaboración del presupuesto y proyección de ventas.
- Análisis y revisión de precios de planes de seguros.

**Marketing:**

- Elaboración de estudio de mercado, acerca del producto a comercializar y del mercado meta.
- Establecer estrategias para la comercialización del servicio.
- Implementación y seguimiento de los resultados del estudio de mercado.
- Evaluación periódica de los resultados.

**3.2 Análisis de Factores Externos**

No existe ningún registro de haber realizado en años anteriores un análisis a de los diferentes factores que puedan influir en el éxito o fracaso de la empresa. Un estudio de los factores externos permitirá resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

**Tabla 6 Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)  
NC Seguros, Asesores Productores de Seguros**

	<b>FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PONDERADO</b>
	<b>OPORTUNIDADES</b>			
1	Requerimiento de nuestros servicios por parte de personas fuera del portafolio fijo registrado.	0,22	4	0,88
2	Buenas referencias de los clientes que han recibido el servicio que ofrece la empresa.	0,08	4	0,32
3	Demanda del servicio de adquisición de pólizas de seguros, apertura de mercado fuera de la provincia de PICHINCHA.	0,06	3	0,18
4	Convenios con empresas que proveen insumos para la realización del trabajo.	0,05	3	0,15
5	Crecimiento PIB y leyes reguladoras	0,03	5	0,15
	<b>AMENAZAS</b>			
1	Empresa que prestan el mismo de servicio con calidad y a un mejor costo.	0,20	5	1
2	Confianza de los clientes por otras empresas aseguradoras.	0,15	4	0,6
3	Creación de nuevas leyes por parte del Gobierno.	0,11	4	0,44
4	Competencia y crecimiento del negocio de seguros por parte de empresas relacionadas.	0,06	3	0,18
5	Gran número de participantes en el mercado.	0,04	4	0,16
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>4,06</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

### 3.3 Análisis de Factores Internos

La matriz de evaluación de factores internos indica las fortalezas y debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa, por lo que a continuación detalla las que intervienen en la empresa NC Seguros.

**Tabla 7 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)  
N C Seguros, Asesores Productores de Seguros**

	FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Calidad del Servicio que ofrece la empresa.	0,04	4	0,16
2	Organización y coordinación entre los departamentos y la dirección de la empresa.	0,02	3	0,06
3	Estructura financiera sólida.	0,06	4	0,24
4	Portafolio fijo de clientes.	0,15	5	0,75
5	Clara definición de objetivos planteados.	0,05	3	0,15
6	Precios competitivos en el mercado.	0,08	3	0,24
7	Retroalimentación por parte del cliente para conseguir la satisfacción.	0,1	4	0,40
<b>DEBILIDADES</b>				
1	La empresa no tiene establecido formalmente políticas administrativas y financiera de funcionamiento.	0,04	5	0,2
2	No cuenta con una segregación de funciones en las áreas de tesorería y lo referente a contabilidad	0,05	1	0,05
3	Inadecuada utilización de todos los recursos por parte del personal.	0,05	2	0,10
4	La toma de decisiones no se la realiza de manera oportuna.	0,1	1	0,10
5	Limitada ejecución de estrategias a corto y largo plazo.	0,04	3	0,12
6	Una sola oficina de ventas en la ciudad de Quito.	0,04	4	0,16
7	Estructura organizacional de la empresa no se encuentra de acuerdo al giro del negocio.	0,02	4	0,08
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>		<b>2,81</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

### 3.4 Análisis FODA

El análisis FODA nos permitirá conocer las verdaderas posibilidades del cumplimiento de los objetivos, teniendo presente los obstáculos que se presentan en el camino y permitiendo aprovechar aquellos factores positivos.

**Tabla 8 Matriz FODA**  
**NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Portafolio fijo de clientes.	Requerimiento de nuestros servicios por parte de personas fuera del portafolio fijo registrado.
Retroalimentación por parte del cliente para conseguir la satisfacción.	Buenas referencias de los clientes que han recibido el servicio que ofrece la empresa.
Estructura financiera sólida.	Demanda del servicio de adquisición de pólizas de seguros, apertura de mercado fuera de la provincia de PICHINCHA.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Estructura organizacional de la empresa no se encuentra de acuerdo al giro del negocio.	Empresa que prestan el mismo servicio con calidad y a un mejor costo.
Inadecuada utilización de todos los recursos por parte del personal.	Confianza de los clientes por otras empresas aseguradoras.
La toma de decisiones no se la realiza de manera oportuna.	Creación de nuevas leyes por parte del Gobierno.

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

### 3.5 Aplicación Práctica

#### 3.5.1 Fichas de Observación

**Tabla 9 Ficha de Observación  
NC- Seguros**

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Realizado por: David Vinueza				
Fecha de elaboración: Mayo 2015				
Lugar: Brocker de Seguros N.C				
DEPARTAMENTO: Asesoría		ÁREA: Siniestros		
DESCRIPCIÓN		APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS		
		SI	NO	N/A
1	Se emplean políticas para la evaluación del siniestro.		X	
2	Sistema de verificación de datos actualizado	X		
3	Elaboración de formularios para el reporte de siniestros.	X		
4	Envío diario de los reportes atendidos a las aseguradoras.		X	
5	Elaboración de informes mensuales de siniestros resueltos y pendientes.		X	
6	Procedimientos para ejecución de actividades.		X	
7	Reclamos por parte de clientes atendidos oportunamente		X	

Fuente: Investigación realizada. (López, 2002)

Elaborado por: Autor

**Tabla 10 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>Realizado por: David Vinueza</b>				
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>				
<b>Lugar: Brocker de Seguros N.C</b>				
<b>DEPARTAMENTO: Asesoría</b>		<b>ÁREA: Contratación de Pólizas</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Se emplean políticas para la contratación de pólizas.		X	
<b>2</b>	Procedimientos establecidos para la emisión de pólizas.		X	
<b>3</b>	Contratos elaborados según disposiciones emitidas por el Organismo de Control.	X		
<b>4</b>	Envío de soportes de documentos a las aseguradoras diariamente.		X	
<b>5</b>	Entrega de copia de contrato al cliente.	X		
<b>6</b>	Procedimientos para ejecución de actividades.		X	
<b>7</b>	Verificación de documentos del cliente	X		
<b>8</b>	Revisión de respaldos emitidos por el área de siniestros.	X		
<b>9</b>	Archivo debidamente ordenado		X	

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 11 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>					
<b>Realizado por: David Vinueza</b>					
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>					
<b>Lugar: Brocker de Seguros N.C</b>					
<b>DEPARTAMENTO: Administrativo Financiero</b>			<b>ÁREA: Contabilidad</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>			<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Se emplean políticas contables actualizadas al giro del negocio.			X	
<b>2</b>	Aplicación de P.C.G.A		X		
<b>3</b>	Respaldos diarios de transacciones realizadas en tesorería.			X	
<b>4</b>	Registro diario de transacciones.		X		
<b>5</b>	Entrega puntual de los Estados Financieros al organismo de control.		X		
<b>6</b>	Manejo de Software contable		X		
<b>7</b>	Regularización oportuna de partidas contables pendientes			X	
<b>8</b>	Comunicación en línea adecuada con los bancos.			X	

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 12 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>Realizado por: David Vinueza</b>				
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>				
<b>Lugar: Brocker de Seguros N.C</b>				
<b>DEPARTAMENTO: Administrativo Financiero</b>			<b>ÁREA: Tesorería</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Se emplean políticas para el manejo de efectivo.	X		
<b>2</b>	Cruce de información diario con el departamento de contabilidad.		X	
<b>3</b>	Horario establecido para el pago de proveedores.		X	
<b>4</b>	Depósitos diarios de ingresos de dinero.		X	
<b>5</b>	Desembolso se realiza previa autorización.	X		
<b>6</b>	Manejo de Software para control de ingresos y egresos de dinero.		X	
<b>7</b>	Emisión de cheques diarios		X	
<b>8</b>	Análisis de cartera periódico	X		

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 13 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>Realizado por: David Vinueza</b>				
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>				
<b>Lugar: Broucker de Seguros N.C</b>				
<b>DEPARTAMENTO: Administrativo Financiero</b>			<b>ÁREA: Talento Humano</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Existen procedimiento para la selección y contratación de personal.		X	
<b>2</b>	Plan anual de capacitación	X		
<b>3</b>	Evalúa de presupuesto previo a la contratación de personal.	X		
<b>4</b>	Manejo de portales web para el reclutamiento de personal.		X	
<b>5</b>	Funciones actualizadas de cada área.		X	
<b>6</b>	Perfiles establecidos para selección de personal.		X	
<b>7</b>	Cuestionarios de ambiente laboral a los empleados.	X		
<b>8</b>	Archivo digital de hojas de vida.	X		
<b>9</b>	Análisis y mejoras del organigrama institucional.		X	

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 14 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>Realizado por: David Vinuesa</b>				
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>				
<b>Lugar: Brocker de Seguros N.C</b>				
<b>DEPARTAMENTO: Comercial</b>			<b>ÁREA: Ventas</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Informes mensuales de ventas.	X		
<b>2</b>	Revisión de cartera de clientes.		X	
<b>3</b>	Informes de seguimiento a clientes.		X	
<b>4</b>	Cruce de información con el departamento de marketing.		X	
<b>5</b>	Elaboración de publicidad.			X
<b>6</b>	Proyección de ventas a corto, mediano y largo plazo		X	
<b>7</b>	Análisis de resultados de cumplimiento de metas.	X		
<b>8</b>	Elaboración de horarios de visita a clientes.		X	

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 15 Ficha de Observación  
NC Seguros**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>				
<b>Realizado por: David Vinueza</b>				
<b>Fecha de elaboración: Mayo 2015</b>				
<b>Lugar: Brocker de Seguros N.C</b>				
<b>DEPARTAMENTO: Comercial</b>		<b>ÁREA: Marketing</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
<b>1</b>	Revisión y análisis de investigación de mercados.	X		
<b>2</b>	Elaboración de informes de situación actual comercial de la empresa.		X	
<b>3</b>	Elaboración de publicidad de la empresa.	X		
<b>4</b>	Manejo de portales web.		X	
<b>5</b>	Elaboración de estrategias conjuntamente con el departamento de ventas.		X	
<b>6</b>	Análisis continuo de las 4P		X	
<b>7</b>	Coordinación con las Aseguradoras.		X	

**Fuente:** Investigación realizada. (López, 2002)

**Elaborado por:** Autor

### 3.5.2 Cálculo de la muestra

Calculo de la Muestra: 
$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

259  
3,1393

**83 MUESTRA**

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población. 270

$\sigma =$

Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5. 0,5 0,25

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador. 1,96 3,8416

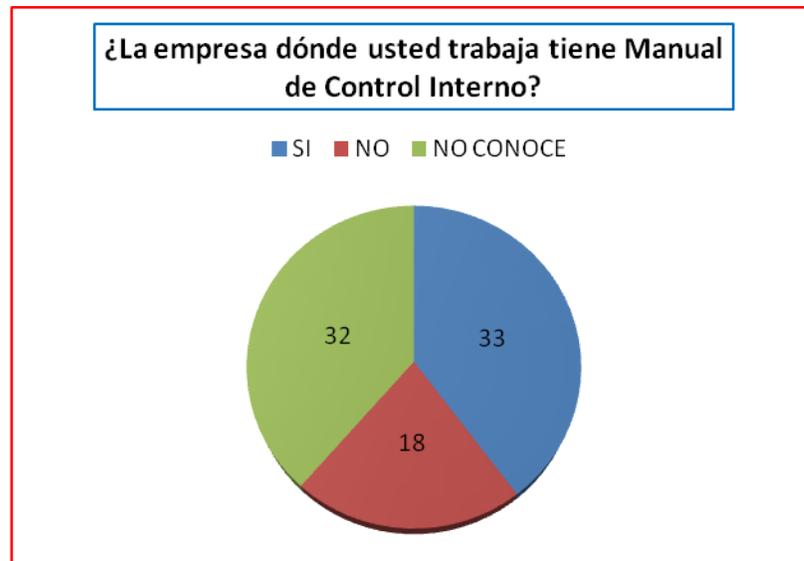
e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. 0,09 0,0081

### 3.5.3 Tabulación y Análisis de las Encuestas

Modelo de encuesta: Revisar anexo A

## Pregunta1

Gráfico 1



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Se puede observar que el 33% de encuestados responde que la empresa donde trabaja si tiene un manual de Control lo que es un resultado importante para la empresa con el objetivo de que sus empleados tengan conocimiento del mismo, seguido por un 32 % de encuestados que no conocen, dato que es preocupante para las diferentes empresas.

## Pregunta 2

Gráfico 2



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Según se observa en el gráfico el 55% de encuestados manifiestan que si existe una estructura organizativa dentro de la empresa lo que demuestra que las mismas se encuentran bien organizadas estructuralmente, mientras que un 17% indica que la empresa no tiene una estructura organizativa, porcentaje considerable que afecta a las empresas y empelados.

### Pregunta 3

Gráfico 3



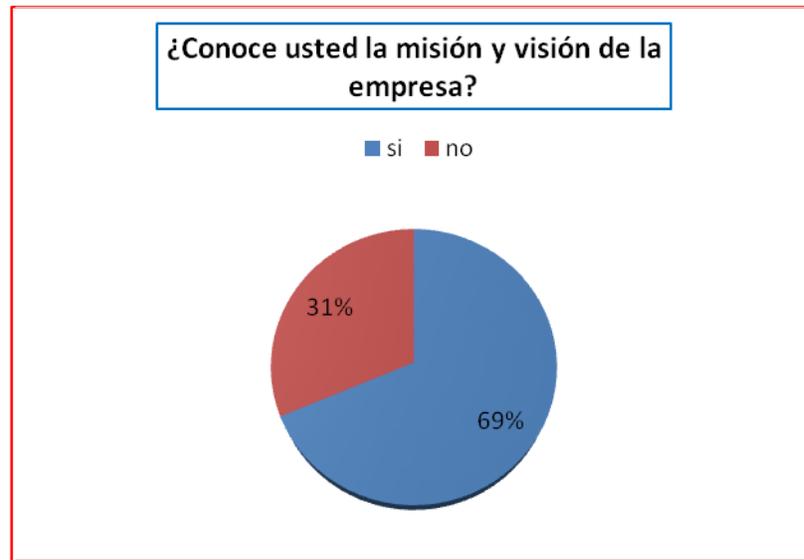
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Se ha concluido que existe una igualdad del 39% de encuestados que responden que el organigrama de la empresa está bien constituido de igual manera encuestados que no conocen del organigrama, seguido de un 22% dato considerable de personas que responden que no está bien distribuido el organigrama lo que ocasiona en una organización desigualdad de funciones.

#### Pregunta 4

Gráfico 4

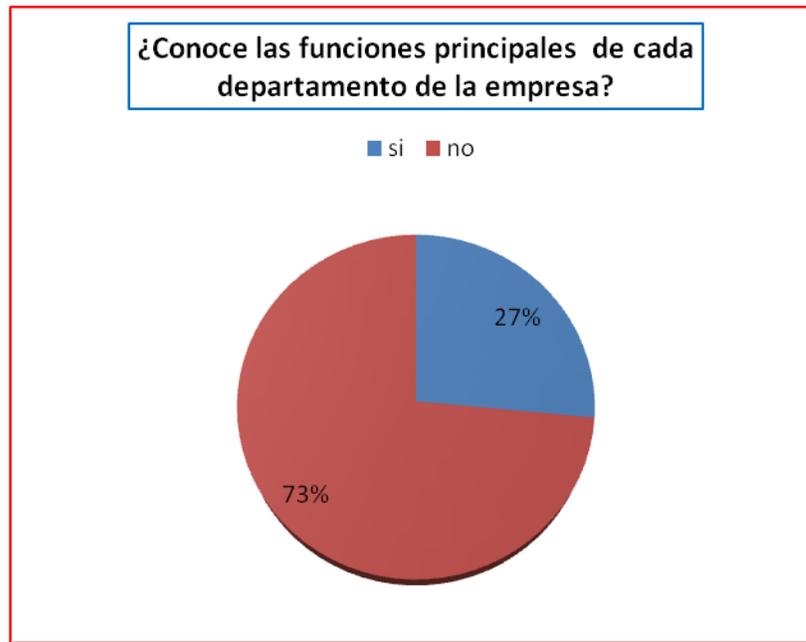


**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autor

En este grafico se puede observar que más de la mitad de encuestados si conocen la misión y visión de la empresa, dato importante que significa que los colaboradores tienen claro lo que quiere la empresa donde trabajan, sin embargo un 31% de encuestados no lo conoce, consecuencia que puede generar la falta de compromiso tanto de la empresa como trabajadores.

## Pregunta 5

Gráfico 5



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

El 73 % de encuestados responden que no conocen las funciones principales de cada departamento de la empresa, esto podría explicarse a que la empresa no proporciona a su personal un manual de funciones general de la organización para conocimiento de sus colaboradores, mientras que el 27% de encuestados si conocen las funciones principales de los diferentes departamentos lo que es favorable para el crecimiento y desarrollo de las personas dentro de la organización.

## Pregunta 6

Gráfico 6



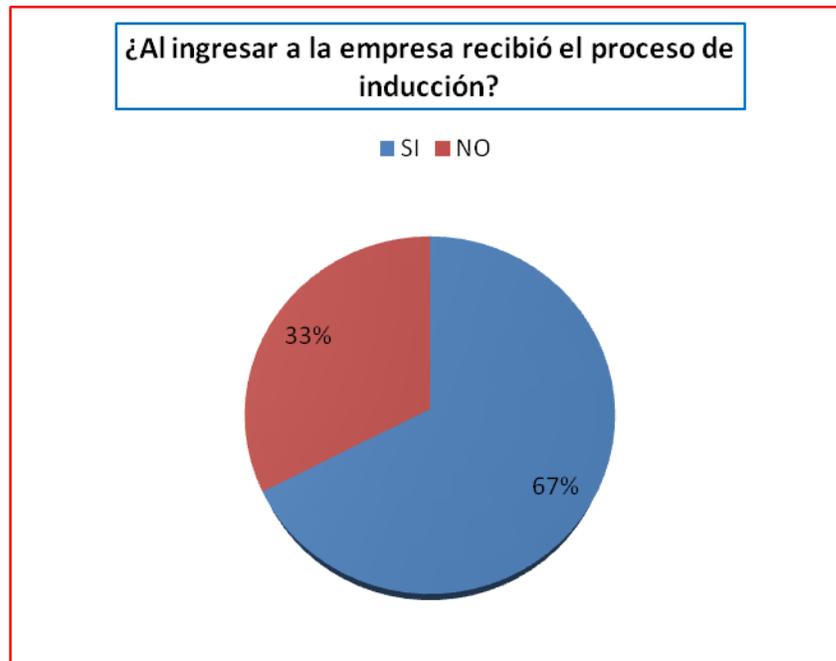
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Se puede observar que los encuestados responden a esta pregunta de una manera equilibrada, es decir que los procedimientos actuales apoyan a la eficiencia y eficacia son buenos pero también los encuestados responden que son malos, cifra que debe ser considerada por parte de las empresas para corregir los procedimientos internos y así también dar a conocer a las personas que no lo conocen.

## Pregunta 7

Gráfico 7



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autor

Es importante observar que el 67% de encuestados si recibieron procesos de inducción al ingresar a la empresa, pero también preocupante que un 33 % de encuestados respondan que no recibieron el proceso de inducción, procedimientos que deben tomarse muy en cuenta por parte de RRHH de las diferentes empresas.

## Pregunta 8

Gráfico 8

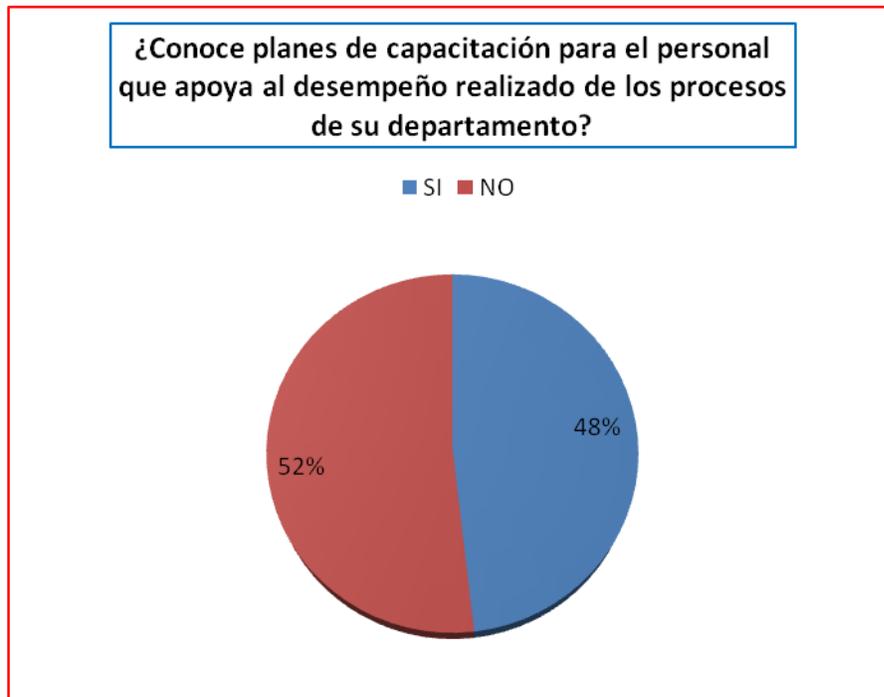


**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autor

Según se observa en el gráfico el 59 % responden que si existen evaluaciones de desempeño dentro de la empresa donde trabajan, proceso importante para el control del personal en sus diferentes funciones, mientras que el 41% de encuestados responden que no se realiza, lo que significa que estas empresas no controlan lo que puede generar su nomina de colaboradores en sus diferentes áreas.

## Pregunta 9

Gráfico 9

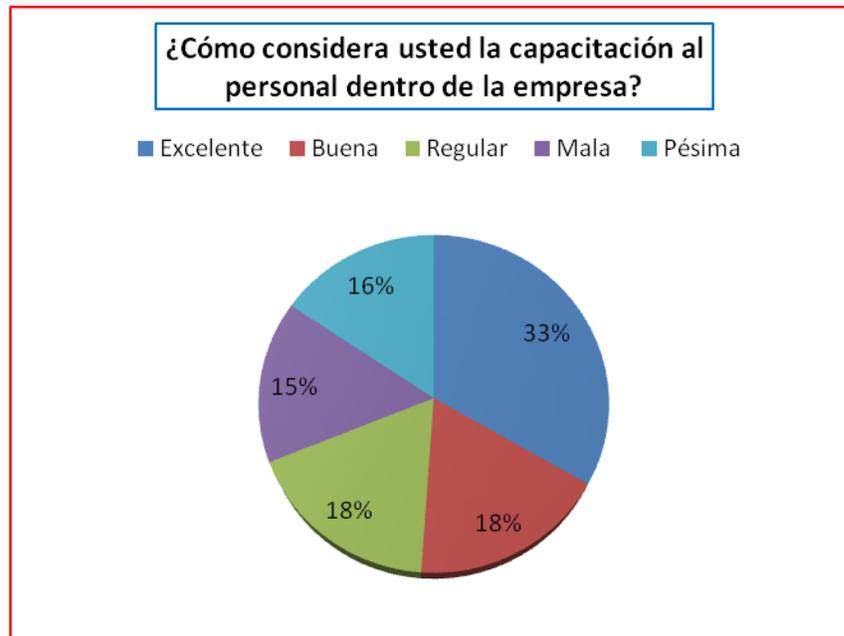


**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autor

En este gráfico se puede observar que apenas un 4% es la diferencia entre los encuestados al responder esta interrogante, sobresaliendo el 52% que no lo conocen, y un 48% que si lo conocen, cifras que deben ser consideradas por RRHH de las empresas para que todas las personas tengan la posibilidad de capacitarse en cada una de las áreas.

## Pregunta 10

Gráfico 10



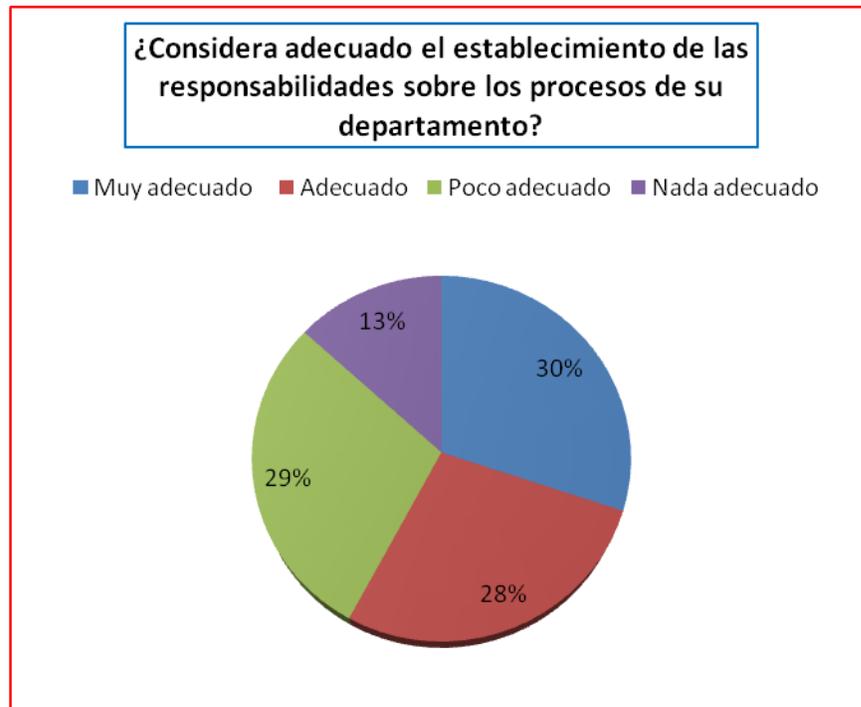
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

En este gráfico se puede observar que las cuatro alternativas de respuesta tienen porcentajes importantes, pero se destaca el 33% de los encuestados que responden que es excelente la capacitación dentro de la empresa, cifra que es importante ya que da a conocer la satisfacción de los empleados al ampliar sus conocimientos para desenvolverse de mejor manera en sus actividades.

## Pregunta 11

Gráfico 11



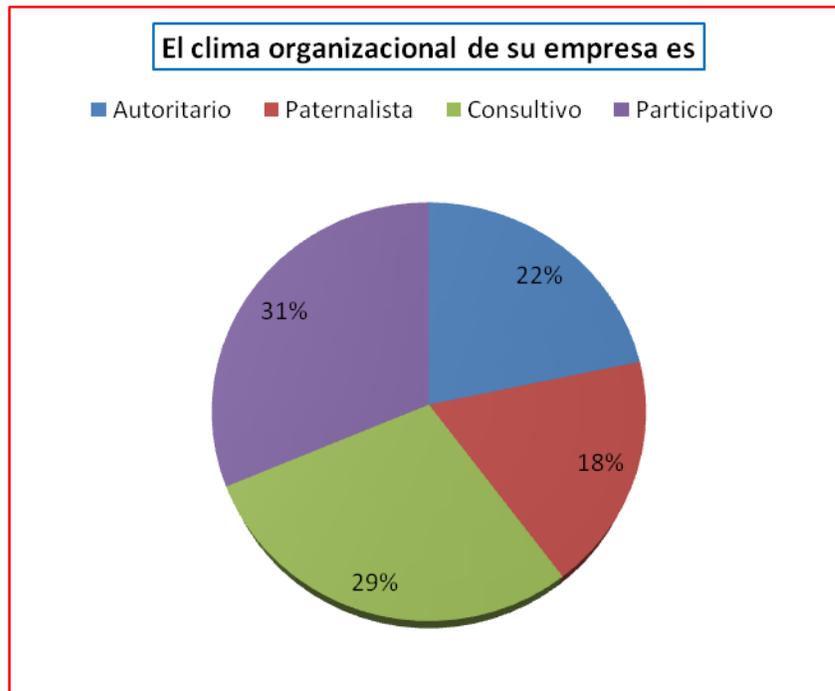
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Es importante observar que solamente un 13% responde de forma negativa a esta interrogante, ya que el planteamiento de la misma es una guía para la empresa de cómo consideran los empleados el establecimiento de responsabilidades sobre los procesos de su departamento, el 29 % responde que es poco adecuado, cifra que debería ser analizada por las diferentes empresas para mejorar el rendimiento interno de la organización.

## Pregunta 12

Gráfico 12



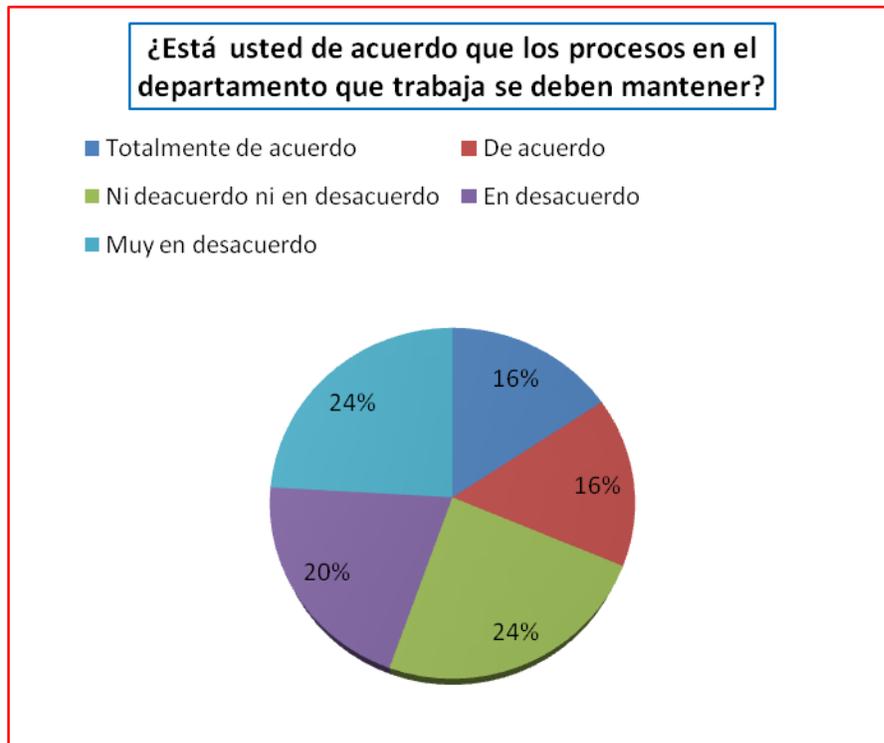
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

El gráfico indica que el 31% de encuestados responden que el clima organizacional es participativo lo cual es muy importante para los empleados ya que tienen la libertad de expresión y no se encuentran sometidos a imposiciones que puedan ocasionar insatisfacción laboral, es importante también considerar positivo el clima organizacional consultivo el mismo que abre las puertas a interrogantes que pueden ser planteadas por los trabajadores.

### Pregunta 13

Gráfico 13



**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Autor

Esta interrogante es contestada por parte de los encuestados de manera equilibrada, esto quiere decir que los procesos en los diferentes departamentos se deben mejorar para una mejor distribución de actividades con el objetivo de tener un manual de procedimientos de acuerdo a las actividades de las diferentes áreas.

## Pregunta 14

Gráfico 14



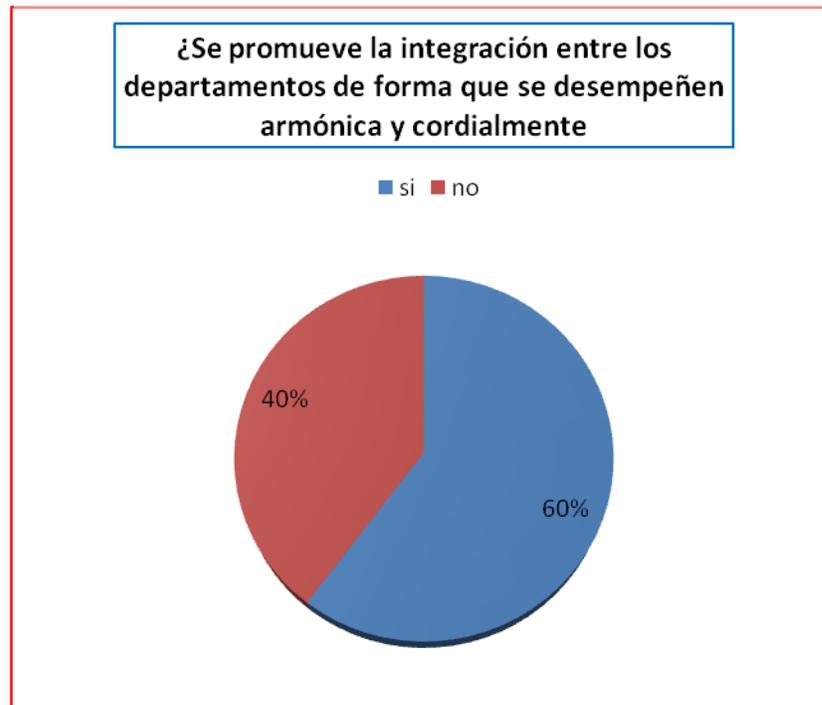
**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Se puede observar en el gráfico que los recursos y equipos tecnológicos tienen diferentes percepciones por parte de los encuestados, tan solo el 13% de encuestados responde que definitivamente sí estos recursos y equipos son los necesarios, lo que es preocupante ya que esto debería ser una herramienta principal en las diferentes organizaciones para un mejor trabajo y mejores resultados.

## Pregunta 15

Gráfico 15



**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Autor

Para concluir es importante conocer como los trabajadores perciben el clima organizacional dentro de la empresa, un 60% de encuestados responde que si se promueve la integración entes los diferentes departamentos, mientras que el 40% contesta lo contrario, dato que indica que no en todas las empresas se promueve la integración entre las diferentes áreas, lo que debería ser considerado para un mejor clima laboral.

### **3.5.4 Propuesta del diseño e implementación de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable aplicado a la empresa NC Seguros.**

#### **3.5.4.1 Antecedentes**

NC Seguros, Asesores Productores de Seguros, es una empresa que inicia sus operaciones a partir del año 2005 mediante escritura pública notariada en el Cantón Quito con un capital social de \$ 400 dólares norteamericanos., con el esfuerzo de un grupo de jóvenes Luis Jiménez, Eduardo España y Nixon Cumbicus, quienes decidieron iniciarse en el mercado ecuatoriano con un nuevo concepto de seguros: la atención personalizada, ágil y eficaz, bienestar, la protección de los bienes personales y en el caso de las fianzas, cumplir con un requisito para la correcta ejecución de los contratos encomendados. La empresa fue creada por personas conocedoras de la actividad, lo cual les permite direccionarla de mejor manera. El tiempo de duración de la Compañía es de cincuenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura en el Registro Mercantil.

**Figura 2**  
**Logo**  
**NC Seguros, Asesores Productores de Seguros**



**Fuente:** (NC SEGUROS, 2014)

#### **3.5.4.2 Misión**

La misión de NC Seguros, Asesores Productores de Seguros es:

“Brindar un servicio personalizado y eficiente al cliente a través de productos que demuestren seguridad y confianza.”

#### **3.5.4.3 Visión**

La visión de NC Seguros, Asesores Productores de Seguros es:

“Ser una empresa que concientice a la población en la necesidad de proteger sus bienes, sin dejar de lado el servicio a la colectividad y garantizando la estabilidad laboral del personal.”

#### **3.5.4.4 Objetivos**

Los objetivos de NC Seguros, Asesores Productores de Seguros son:

- Incrementar en un 5% los ingresos por venta de servicios cada periodo en los próximos cinco años.
- Reducir los costos en un 5% cada año para obtener mayor rentabilidad en los próximos cinco años.
- Mejorar los tiempos en la ejecución de actividades, mediante la implementación del Manual de Procedimientos.

#### **3.5.4.5 Principios y Valores**

Los principios y valores de NC Seguros, Asesores Productores de Seguros son:

- **Respeto:** aceptar las diferencias que existen entre cada uno de los miembros de la empresa teniendo en cuenta que los derechos terminan donde empiezan los del otro.
- **Transparencia:** todas las actividades, actuaciones a desempeñar están enmarcadas a actuar con claridad, seguridad que podrán encontrarse errores involuntarios, pero nunca dolo o mala intención.
- **Igualdad:** mantener la justicia social se alcanza en la medida en que cada ser humano tenga y reciba lo que le corresponde y necesita para su desarrollo personal y social.
- **Honestidad:** actuar con transparencia, rectitud y en armonía con los valores éticos, humanos y organizacionales que promulgamos.
- **Solidaridad:** ser sensibles frente a la necesidad de cualquier miembro de la empresa dando la ayuda mutua, mejorando sus condiciones de vida, de acuerdo a las posibilidades reales.
- **Liderazgo:** promover el desarrollo de competencias y el empoderamiento de cada una de las personas que contribuyen a nuestro desarrollo.
- **Excelencia:** mejorar los procesos para lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes, optimizar el desempeño y garantizar la rentabilidad de la empresa.
- **Trabajo en equipo:** cada miembro de la empresa debe desarrollarse de acuerdo a sus habilidades y destrezas, y aporta de manera sustancial desde su quehacer diario, al logro de la excelencia empresarial.
- **Lealtad:** valor con un alto sentido de compromiso que lleva a ser constantes y de cumplimiento del trabajo.

- **Disciplina:** es el cumplimiento de las obligaciones de los asesores de seguros, en el momento adecuado, colaborar, enseñar, mantener una actitud de solemnidad en el todo tiempo y lugar.
- **Calidad:** la empresa premia y valora la creatividad, eficiencia y efectividad, demostrado en todas las actividades capacidad y empuje de cada persona conforme a las funciones encomendadas a cada trabajador.
- **Efectividad:** el trabajador debe tener la capacidad de lograr el resultado que se espera en el tiempo y momento oportuno.

#### **3.5.4.6 Políticas**

- Brindar un trato justo y cordial a los clientes en sus requerimientos y reclamos.
- Tener siempre presente que el fin de la empresa es el satisfacer las necesidades de los clientes.
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa por lo que todos los miembros deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Fomentar el desarrollo de la capacidad del talento humano mediante la implantación de necesidades dentro del plan anual de capacitación.
- Realizar evaluaciones periódicas a todos los procesos de la organización.

#### **3.5.4.7 Estrategias**

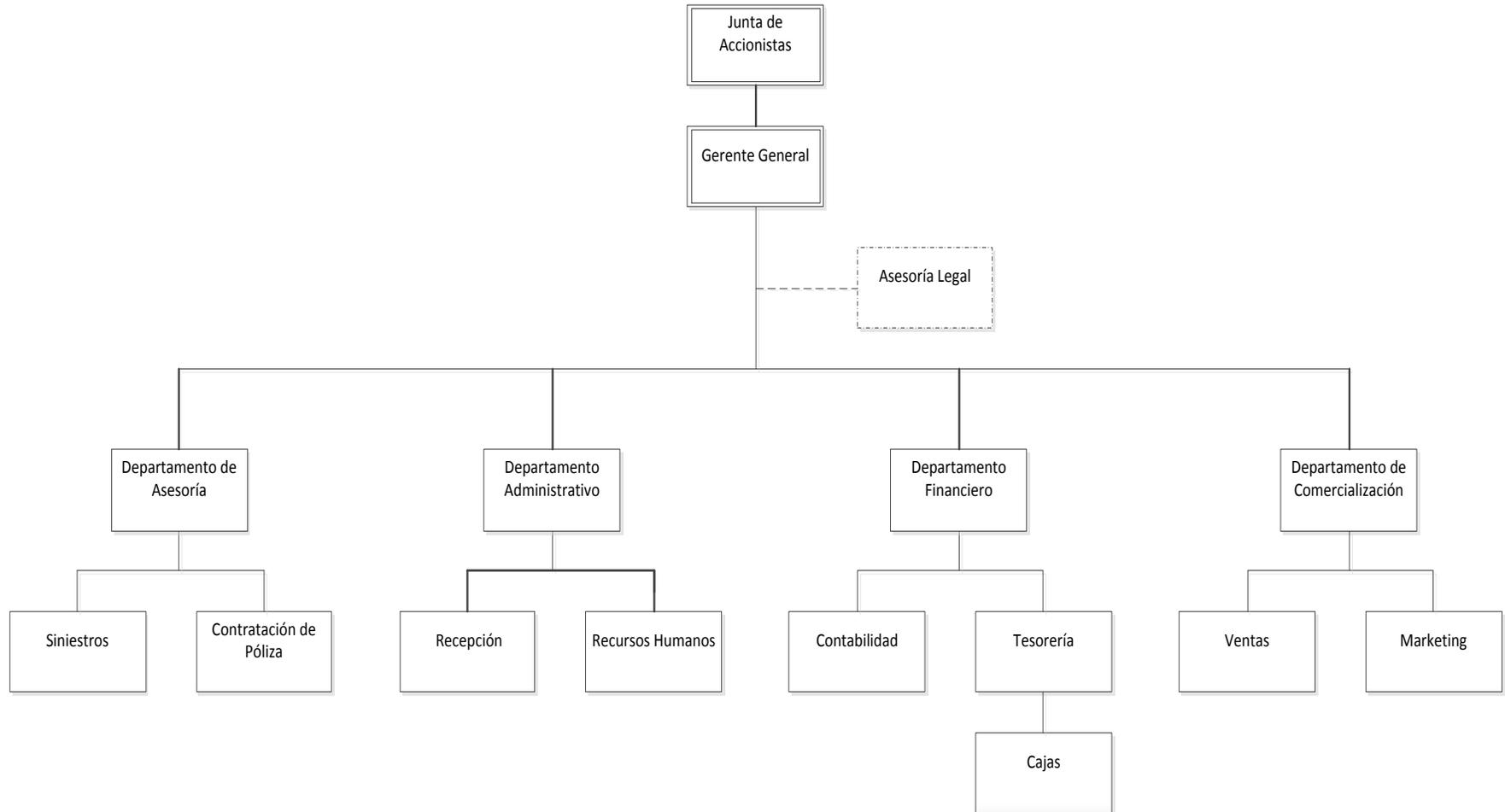
- Diseñar una página Web con el fin de que nuestros clientes y potenciales clientes, conozcan los servicios que ofrecemos y realicen trámites en línea.
- Elaborar una base de datos de nuestros clientes potenciales.

- Realizar descuentos por volumen, para reducir el precio de las pólizas de seguro.
- Realizar encuestas a los clientes con el fin de conocer su nivel de satisfacción y las necesidades actuales que poseen y así detectar nuevas oportunidades de negocio y brindar soluciones innovadoras.
- Actualización constante de equipos y software que permita estar siempre preparados para los cambios que se presentan en el entorno.

#### **3.5.4.8 Organigrama estructural**

El presente organigrama se propuso con la finalidad de que la empresa NC seguros alcance lo siguiente: Delegar autoridad para que se establezcan responsabilidades, mejorar el rendimiento y la productividad de los recursos y mejorar los procesos de comunicación y control entre departamentos.

Figura 3 Organigrama Estructural Propuesto



**Fuente:** Investigación  
**Elaborado por:** Autor

### **3.6 Control interno administrativo**

Para el control interno administrativo se ha desarrollado el Manual de Funciones y Procedimientos con el propósito de que sirva de guía para el desarrollo adecuado de las actividades que se desarrollan en los departamentos que conforman la estructura orgánica de la empresa, con la finalidad de documentar los mismos.

El Manual está compuesto por: Descripción Técnica del Puesto, descripción del procedimiento, objetivos, alcance, políticas, descripción de actividades y flujo gramas.

El Manual de Funciones y Procedimientos se encuentra en el anexo del presente trabajo de investigación.

### **3.7 Control interno contable**

Para el control interno contable se han determinado las principales funciones que desempeñan los departamentos de la empresa y políticas contables para su correcto registro y posterior elaboración de Estados Financieros. Una vez identificadas las funciones principales y establecidas las políticas de control respectivas, se deducen las principales cuentas contables y se establecen los modelos de cuestionario para evaluar de forma posterior el Control Interno de las actividades y manejo de las cuentas.

#### **3.7.1 Principales funciones, políticas y métodos de control interno**

##### **3.7.1.1 Gerente General**

Función: Presentar a la Junta General de Accionistas los Estados Financieros para su aprobación.

#### **3.7.1.1.1 Descripción**

Las funciones del Gerente General se enmarcan en los cuatro principios básicos de la administración: planificar, organizar, dirigir y controlar. En este caso una de las funciones principales del Gerente General en NC Seguros, es presentar los Estados Financieros para la aprobación de la Junta General de Accionistas, para lo cual se debe cerciorar de que estos cumplan con las normativas contables aplicables, en especial los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, NIIF y Ley General de Seguros.

#### **3.7.1.1.2 Objetivo**

Alinear los Estados Financieros a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (Principios aplicables a los Estados Financieros), NIIF 7: Instrumentos financieros - información a revelar y Ley General de Seguros.

#### **3.7.1.1.3 Políticas de control contable**

- El Gerente General debe cerciorarse que las utilidades sean repartidas de forma equitativa, sin dejarse influenciar por satisfacer a terceras personas, respetando así el principio básico de los PCGA “Equidad”.
- Los Estados Financieros deben cumplir con los cinco principios aplicables a los Estados Financieros: Objetividad, Importancia relativa, Comparabilidad, Revelación suficiente y Prudencia, lo cual puede lograrse mediante la aplicación de la NIIF 7.
- Verificar que los Estados Financieros se presenten a la Superintendencia de Bancos y Seguros dentro de los plazos permitidos.

#### **3.7.1.1.4 Responsables**

Gerente General

Contador

### **3.7.1.2 Departamento de Asesoría: Área de Siniestros**

Función: Elaborar informes mensuales de siniestros resueltos y pendientes

#### **3.7.1.2.1 Descripción**

La elaboración de informes mensuales de los procesos culminados y pendientes, permiten dar cumplimiento a las Normas Generales para las Instituciones del Sistema de Seguro Privado, emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **3.7.1.2.2 Objetivo**

Dar cumplimiento a las Normas Generales para las Instituciones del Sistema de Seguro Privado, Sección III, Artículo 8, emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### **3.7.1.2.3 Políticas de control contable**

NC Asesores Productores de Seguros evaluará, en cada fecha de balance, la adecuación de los pasivos derivados de contratos de seguros que haya reconocido, utilizando las estimaciones del contrato de seguro, para lo que se deberá aplicar la NIIF 4 - Contratos de Seguros.

Se deberá tomar en cuenta y ser respetada la evidencia objetiva, a consecuencia de un evento que haya ocurrido después del reconocimiento inicial del activo por reaseguro cumpliendo con la NIIF 4 con el objetivo de valorar con fiabilidad sobre los importes que el cedente vaya a recibir de la entidad reaseguradora.

#### **3.7.1.2.4 Responsables**

Jefe de asesoría

Analista de siniestros

#### **3.7.1.3 Departamento de Asesoría: Área de Contratación de Póliza**

Función: Emisión de Póliza de Seguro

##### **3.7.1.3.1 Descripción**

La Emisión de Póliza es el cierre del proceso de venta del servicio a través de la emisión del contrato de emisión de póliza. El contrato debe regirse a la Legislación sobre el Contrato de Seguro – Decreto Supremo 1147, Artículos 1 al 9. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 1963), el mismo que a la actualidad se encuentra vigente.

##### **3.7.1.3.2 Objetivo**

Asegurar que el Contrato de Póliza de Seguros cumpla con las disposiciones descritas en la Legislación sobre el Contrato de Seguro y los registros contables estén conforme lo dispuesto a la NIIF 4.

##### **3.7.1.3.3 Políticas de control contable**

- Para el registro de las actividades relacionadas con la contratación de seguros se aplicará la NIIF 4 - Contratos de Seguros, la cual entrega las bases necesarias para determinar el tratamiento contable que se les aplicará a todos los contratos de seguros.
- Se deberá velar que las disposiciones de la NIIF 4 no se contraponga con las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y seguros.

#### **3.7.1.3.4 Responsables**

Jefe de asesoría

Analista de contratación de póliza

Contador

#### **3.7.1.4 Departamento Administrativo: Área de Recursos Humanos**

Función: Elaboración del Plan Anual de Capacitación – Reclutamiento y selección de personal.

##### **3.7.1.4.1 Descripción**

Plan anual de capacitación: mediante la implementación del Plan Anual de Capacitación se pretende brindar nuevos conocimientos, fomentar el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para mejorar las competencias y desempeño del recurso humano.

Reclutamiento y selección de personal: Mediante el proceso de Reclutamiento y selección de personal se busca identificar a candidatos capacitados que pueden cubrir alguna vacante que se pueda presentar en la empresa.

##### **3.7.1.4.2 Objetivo**

Plan anual de capacitación: establecer como Gasto el costo que incurre proporcionar capacitaciones tanto interna como externamente al personal de la empresa y sus derivados.

Reclutamiento y selección de personal: seleccionar e integrar a personas profesionales con conocimientos y actitudes positivas para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

##### **3.7.1.4.3 Políticas de control contable**

Plan anual de capacitación:

- Cuando la capacitación sea dentro de la empresa y los expositores formen parte de la misma, la capacitación deberá ser registrada como Gasto de Personal y será debitada por el monto bruto en efectivo o especies en los que se incurra para este fin.
- Cuando la capacitación se realice fuera de la empresa y por terceras personas, el registro contable será realizado por el importe de los servicios brindados por terceras personas y la cuenta será Gastos de Servicios Prestados por Terceros.

Reclutamiento y selección de personal:

- Se deberá tomar en cuenta y hacer cumplir la NIC 19 que es prescribir el tratamiento contable y la revelación de información financiera respecto de las retribuciones a los empleados, con el propósito de brindar transparencia al personal a ser reclutado y seleccionado. (tales como los sueldos, salarios y contribuciones a la seguridad social, permisos remunerados por enfermedad o por otros motivos, participación en ganancias e incentivos).
- Tomar en cuenta al realizar el reclutamiento y selección de personal la NCGA (Equidad) con el objetivo de tener un presupuesto real para ofrecer a la persona seleccionada.

#### **3.7.1.4.4 Responsables**

Jefe Administrativo

Analista de recursos humanos

Contador

#### **3.7.1.5 Departamento Financiero: Contabilidad**

Función: Elaboración de Estados Financieros

### **3.7.1.5.1 Descripción**

La finalidad de los Estados Financieros es hacer pública la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la empresa a una fecha o periodo determinado, cumpliendo las prácticas contables normadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para la presentación de los mismos.

### **3.7.1.5.2 Objetivo**

Dar cumplimiento al Artículo 29 de la Ley General de Seguros en cuanto a la contabilidad, conservación de la información, elaboración y presentación de estados financieros y a la NIC 8 Políticas contables, cambios en las políticas contables y errores.

### **3.7.1.5.3 Políticas de control contable**

- Las políticas contables que se definan en la empresa para aplicarlas en las partidas, se deben alinear a la NIIF correspondiente a la transacción. En ausencia de una NIIF que sea aplicable, la gerencia deberá usar su juicio en el desarrollo y aplicación de una política contable, a fin de suministrar información que sea relevante y fiable.
- Los cambios en las estimaciones contables se dan por nueva información o nuevos acontecimientos por lo que no pueden ser tratadas como correcciones de errores. El resultado del cambio debe incluirse en el periodo en que tiene lugar el cambio, si éste afecta solo a ese periodo o periodos futuros, si el cambio afectase a todos ellos.
- Los errores de períodos anteriores se corregirán retroactivamente en los primeros estados financieros formulados después de haberlos descubierto re-expresando la

información comparativa para el periodo o periodos anteriores en los que se originó el error.

#### **3.7.1.5.4 Responsables**

Jefe Financiero

Contador

#### **3.7.1.6 Departamento Financiero: Tesorería**

Funciones: Recepción de cheques para pagos - Ingresos por cajas

##### **3.7.1.6.1 Descripción**

El Departamento de Tesorería tiene a su cargo las dos actividades más importantes de la empresa como son: el ingreso y egreso de dinero, por lo que es el área donde debe enfocarse el control interno.

##### **3.7.1.6.2 Objetivo**

Proponer políticas que ayuden al Departamento Contable a contar con información razonable y oportuna sobre las actividades que se realizan con respecto al ingreso y egreso de dinero en el Área de Tesorería y ayudar al cruce de información con el Departamento de Ventas.

##### **3.7.1.6.3 Políticas de control contable**

- Los ingresos provenientes de las ventas del servicio serán valoradas por el precio bruto de la prestación del servicio, menos los descuentos previamente autorizados.

- Los ingresos se reconocen cuando se han transferido los riesgos y beneficios al comprador. (NIC 18).
- Los ingresos ordinarios se reconocen solo si es probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros y éstos puedan ser valorados con fiabilidad. (NIC 18).

#### **3.7.1.6.4 Responsables**

Jefe Financiero

Tesorero

Contador

Vendedor

Cajero

**3.7.2 Identificación de las principales cuentas contables y propuesta de modelos de cuestionarios de control interno**

**3.7.2.1 Efectivos y sus equivalentes**

N°	PREGUNTA	RESP.		CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿Existen políticas establecidas para el personal que realiza el manejo de fondo de Caja Chica?				
2	¿Los gastos realizados con el fondo están limitados de acuerdo a una cierta cantidad?				
3	¿Los gastos realizados con este fondo son respaldados con documentos debidamente autorizados?				
4	¿Existe una política para la reposición del fondo de caja chica?				
5	¿Existen firmas conjuntas para las cuentas bancarias de la empresa?				
6	¿Están registradas en los archivos de contabilidad las cuentas bancarias que existen a nombre de la empresa?				
7	¿Los estados de cuenta bancaria se reciben directamente de los bancos y se entrega al departamento de contabilidad para que realice las conciliaciones bancarias?				
8	¿La empresa cuenta con firmas de responsabilidad en la elaboración de las conciliaciones bancarias?				

### 3.7.2.2 Cuentas por cobrar

N°	PREGUNTA	RESP.		CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿Las cuentas por cobrar están controladas y registradas en el período correcto?				
2	¿Se manejan un registro por cada cliente que adeuda en la empresa?				
3	¿Existen políticas establecidas para la recuperación de cartera de clientes?				
4	¿Se realizan confirmaciones de saldos por cobrar a los clientes?				
5	¿Se da seguimiento a los plazos establecidos en los contratos?				
6	¿Se preparan mensualmente informes de las cuentas cobrar según la antigüedad de saldos?				
7	¿El Departamento de Asesoría envía a contabilidad un informe mensual de los clientes que adeudan a la empresa?				
8	¿Existen sanciones para los clientes que se atrasen en el pago?				

### 3.7.2.3 Cuentas por pagar

N°	PREGUNTA	RESP.		CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿Las adquisiciones de bienes o servicios son autorizadas por el Gerente General?				
2	¿Se mantiene un registro de control del vencimiento de los pagos a realizarse?				
3	¿Están formalmente establecidos los niveles de endeudamiento de la empresa?				
4	¿Cada uno de los proveedores tiene un código asignad?				
5	¿La cancelación a los proveedores están debidamente respaldadas con la factura original y el sello de cancelado?				
6	¿Se realizan confirmaciones mensuales de los saldos con los proveedores?				
7	¿Es adecuada la programación que se efectúa para el pago a los proveedores?				
8	¿Existen informes mensuales de las deudas contraídas con los proveedores?				

### 3.7.2.4 Gastos

N°	PREGUNTA	RESP.		CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿Existe una persona que se encargue de las compras de bienes o servicios?				
2	¿El departamento de compras identifica que los proveedores estén calificados en lo que respecta a calidad, precios y fechas de entrega?				
3	¿Para realizar las compras se pide cotizaciones a dos o más proveedores?				
4	¿Se revisa que las facturas de compras cumplan con todos los requisitos que el SRI dispone?				
5	¿Se verifica que los gastos sean registrados con la fecha en que se realizaron?				
6	¿Se averigua a contabilidad las diferencias de los gastos de un periodo a otro?				
7	¿Existe uniformidad y consistencia en los criterios de contabilización de gastos?				
8	¿Las reclasificaciones de gastos al final del mes son aprobadas por el departamento financiero?				

### 3.7.2.5 Ingresos

N°	PREGUNTA	RESP.		CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿El departamento financiero es distinto al departamento de contratación de póliza?				
2	¿El departamento financiero envía directamente copias de sus facturas al departamento de asesoría?				
3	¿El departamento financiero realiza un detalle de las ventas y envía al departamento de asesoría para su respectiva verificación?				
4	¿Se revisa que las facturas de venta están llenas correctamente según lo dispuesto en el SRI?				
5	¿Se verifica que cuenten con los datos respectivos en cuanto a precio y especificaciones del producto?				
6	¿Se utilizan facturas pre enumeradas?				
7	Se controlan las facturas que han sido anuladas.				
8	Existe un archivo donde se cuente con las ventas de cada mes.				

### **3.8 Requerimientos para la implementación**

El sistema de Control Interno propuesto necesita de: recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para poder llevar a cabo su implementación.

#### **3.8.1 Humanos**

Para poder implementar el sistema se necesita contratar una persona que realice las funciones de recepcionista y otra persona para las funciones de cajero/a, el perfil de las personas deberá ser alinearse al Manual de Funciones.

En el Sistema de Control Interno propuesto se observa que la participación tanto de la Recepcionista como Cajero/a, será importante ya que los procedimientos de las áreas permitirán ejecutar actividades de manera eficiente y eficaz para el logro de objetivos de la empresa.

A demás de la contratación de personal será necesaria la capacitación al recurso humano con el objetivo de dar a conocer las responsabilidades y tareas que deberán cumplir dentro de la empresa.

#### **3.8.2 Materiales**

Los requerimientos materiales ayudarán y facilitarán el trabajo tanto en recepción como en Cajas.

Los materiales necesarios son:

##### **Recepcionista:**

- 1 computadora
- 1 impresora completa ( copiadora, scanner)
- 1 archivador.

- 1 silla de oficina.
- 1 sello para recepción de documentos.
- 1 Teléfono.
- Suministros de oficina.
- Carnet de identificación.

**Cajero:**

- 1 computadora
- 1 impresora completa ( copiadora, scanner)
- 1 archivador
- 1 silla de oficina.
- 2 sellos ( Cancelado, Anulado )
- 1 sumadora
- Suministros de oficina.
- Carnet de identificación.

### **3.8.3 Tecnológicos**

En cuanto a los requerimientos tecnológicos se ha determinado la adquisición de un Software de Cobranzas para el control de los ingresos de dinero en cualquiera de sus formas en el área de cajas.

### **3.8.4 Financieros**

En cuanto al factor financiero la empresa N.C Asesores de Seguros tendrá que invertir lo siguiente:

**Recepcionista:**

**Tabla 16 Presupuesto Rol de Pagos Recepcionista  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

PRESUPUESTO		
ROL DE PAGOS		
RECEPCIONISTA		
Inversión	Proyección Mensual	Proyección Anual
Sueldo	\$ 361.12	\$ 4333.44
Beneficios de ley:		
Décimo Tercero		\$ 361.12
Décimo Cuarto		\$ 354.00
Fondos de Reserva	\$ 30.08	\$ 360.96
Vacaciones		\$ 180.56
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.590,08</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 17 Presupuesto Materiales Recepcionista  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

PRESUPUESTO	
COMPRA DE MATERIALES	
RECEPCIONISTA	
Inversión	Proyección Anual
1 Computadora	\$ 600,00
1 Impresora completa ( copiadora, scanner)	\$ 200,00
1 Archivador	\$ 60,00
1 Silla de oficina	\$ 30,00
1 Sello para recepción de documentos	\$ 4,00
1 Teléfono	\$ 30,00
Suministros de oficina	\$ 250,00
Carnet de identificación	\$ 5,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.179,00</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

**Cajero:**

**Tabla 18 Presupuesto Rol de Pagos Cajero  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

<b>PRESUPUESTO</b>		
<b>ROL DE PAGOS</b>		
<b>CAJERO</b>		
<b>Inversión</b>	<b>Proyección Mensual</b>	<b>Proyección Anual</b>
<b>Sueldo</b>	\$ 361.12	\$ 4333.44
<b>Beneficios de ley:</b>		
<b>Décimo Tercero</b>		\$ 361.12
<b>Décimo Cuarto</b>		\$ 354.00
<b>Fondos de Reserva</b>	\$ 30.08	\$ 360.96
<b>Vacaciones</b>		\$ 180.56
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 5.590,09</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 19 Presupuesto Materiales Cajero  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>COMPRA DE MATERIALES</b>	
<b>CAJERO</b>	
<b>Inversión</b>	<b>Proyección Anual</b>
1 Computadora	\$ 600,00
1 Impresora completa ( copiadora, scanner)	\$ 200,00
1 Archivador	\$ 60,00
1 Silla de oficina	\$ 30,00
2 Sellos ( Cancelado, Anulado)	\$ 4,00
1 sumadora	\$ 50,00
Suministros de oficina	\$ 200,00
Carnet de identificación	\$ 5,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.149,00</b>

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

## Software:

**Tabla 20 Presupuesto Software  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

PRESUPUESTO	
SOFTWARE	
CAJAS	
Inversión	Proyección Anual
Software De Cobranzas	\$ 2.500,00

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

## Capacitación:

**Tabla 21 Presupuesto Capacitación  
NC Seguros Productora Asesora de Seguros**

CAPACITACIÓN	
CONTROL INTERNO	
Inversión	\$ 300

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Autor

La inversión total para la implementación del Sistema de Control Interno propuesto para NC Seguros Productora Asesora de Seguros tendrá un costo total de \$ 16,308.19 tomando en cuenta que la capacitación se la realizara una sola vez y que los sueldos y beneficios de ley tanto para la Recepcionista y Cajero están proyectados a un año.

También es importante considerar en esta proyección financiera que los recursos materiales se los adquiere una sola vez al igual que el recurso tecnológico (Software).

### 3.9 Evaluación del sistema

La evaluación del sistema de Control Interno propuesto permitirá establecer mejoras a los procesos que se manejan en N.C Asesores de Seguros.

La evaluación se realizará mediante la implementación de indicadores de gestión en las principales actividades generadoras de valor en la empresa.

### 3.9.1 Indicadores de gestión

El objetivo de establecer indicadores de gestión en la propuesta realizada a N.C Asesores de Seguros será evaluar el cumplimiento en los procedimientos generadores de valor.

#### 1. Nombre del Indicador: Incremento de Ingresos por Ventas

**Objetivo del indicador:** Conocer el incremento de las ventas del mes actual con relación al mes anterior.

**Aplicación del Indicador:**

$$\text{Incremento de Ingresos por Ventas} = \frac{\text{Total de \$ en ventas mes anterior} - \text{Total ventas mes actual}}{\text{Total de \$ en ventas mes anterior}} \times 100$$

**Interpretación del Resultados:**

De 75% a 100% se considera un incremento óptimo.

De 50% a 75% se considera un incremento bueno.

De 25% a 50% se considera un incremento regular.

De 00% a 25% se considera un incremento malo.

#### 2. Nombre del indicador: Índice de renovaciones

**Objetivo del indicador:** Conocer el porcentaje de renovaciones de póliza que se realizaron después de transcurrido el año de seguro.

**Aplicación del Indicador:**

$\text{Índice de renovaciones} = \frac{\text{Número de renovaciones}}{\text{Número de renovaciones potenciales}}$
---

**Interpretación del Resultados:**

De 70% a 100% se considera que el cliente está satisfecho con el servicio y por ello vuelve a contratarlo.

De 40% a 70% se considera que las renovaciones no han sido las esperadas y se deben buscar las causas.

De 00% a 40% se considera que el cliente no está satisfecho y se debe retroalimentar el procedimiento para mejorar.

**3. Nombre del Indicador: Incremento en el número de clientes**

**Objetivo del indicador:** Conocer si el número de clientes ha aumentado o ha disminuido con respecto al año anterior.

**Aplicación del Indicador:**

$\text{Incremento en el número de clientes} = \frac{\text{Número de asegurados año actual} - \text{Número de asegurados año anterior}}{\text{Número de asegurados año anterior}}$
---

**Interpretación del Resultados:**

De 60% a 100% se considera que es un crecimiento óptimo, el área de ventas atrae clientes.

De 30% a 60% se considera que es un crecimiento aceptable, el área de ventas y debe mejorar su estrategia y marketing debe realizar mejoras a la campaña publicitaria.

De 00% a 30% se considera un crecimiento inaceptable, se deben tomar medidas para mejorar el incremento de clientes.

#### 4. Nombre del Indicador: Número de reclamos rechazados

**Objetivo del Indicador:** Conocer el nivel de comprensión de los clientes con respecto a las políticas para indemnización de siniestros.

**Aplicación del indicador:**

Número de reclamos rechazados=	$\frac{\text{Siniestros rechazados}}{\text{Siniestros reportados en el período}}$
--------------------------------	---

**Interpretación del Resultados:**

Si el número de reclamos rechazados supera el 30% quiere decir que la información sobre indemnizaciones de siniestros no se está transmitiendo de manera clara, por lo que se deben tomar medidas de mejora.

#### 5. Nombre del indicador: Índice de liquidez

**Objetivo del indicador:** Conocer la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a obligaciones de gastos y siniestros a corto plazo.

**Aplicación del indicador:**

Indice de liquidez=	$\frac{\text{Efectivo y equivalentes disponibles}}{\text{Pasivos exigibles a CP}}$
---------------------	--

**Interpretación del resultado:**

Por cada dólar de pasivo corriente la empresa cuenta con \$XX de respaldo en el activo corriente para hacer frente a estas obligaciones.

#### 6. Nombre del indicador: Número de días para el cobro de cuentas pendientes

**Objetivo del indicador:** Conocer el plazo concedido a los clientes para pagar sus deudas.

### Aplicación del indicador:

Número de días para el cobro de cuentas pendientes	$\frac{\text{Cuentas por cobrar brutas} \times 360}{\text{Ventas netas}}$
--	---

### Interpretación del resultado:

El resultado que arroje la fórmula deberá ser interpretado en días y estos son los días que demora la empresa para recuperar cartera.

## 3.10 Rentabilidad del Proyecto

### 3.10.1 Proyecciones de ingresos

Para realizar la proyección de ingresos se tomó en cuenta los ingresos actuales por: ventas y comisiones más el 5% que la empresa tiene esperado incrementar en estos rubros.

#### Ingresos Proyectados a 5 años

Ingresos anuales por comisiones						
	AÑO ACTUAL	AÑO 1	AÑO2	AÑO3	AÑO4	AÑO5
Ventas Pólizas	352.720,00	370.356,00	388.873,80	408.317,49	428.733,36	450.170,03
Comisión total promedio ( 5%)	17636	18517,8	19443,69	20415,8745	21436,66823	22508,50164
<b>Total ingresos</b>	<b>370.356,00</b>	<b>388.873,80</b>	<b>408.317,49</b>	<b>428.733,36</b>	<b>450.170,03</b>	<b>472.678,53</b>

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

### 3.10.2 Proyecciones de egresos

Para el determinar la tasa del incremento de los sueldos, se consideró los salarios básicos unificados a partir del año 2009 y su porcentaje de incremento como se muestra en la siguiente tabla:

<b>Tasa de incrementos sueldos</b>		
<b>Año</b>	<b>Salario Básico Unificado</b>	<b>Porcentaje Incremento</b>
2009	218	0%
2010	240	10,09%
2011	264	10,00%
2012	292	10,61%
2013	318	8,90%
2014	318	0%
2015	354	4,11%
<b>Total</b>		<b>44%</b>
<b>Tasa de incremento</b>		<b>8,41%</b>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

Cálculo de la tasa de incremento:

$$\sqrt[6]{\frac{354}{218}} = 1 + i$$

$$i = 1,08415 - 1$$

$$i = 8,41\%$$

Para proyectar los sueldos se tomó en cuenta el salario neto, el décimo tercero, décimo cuarto, fondos de reserva, aporte patronal, vacaciones y se los proyecto con la tasa de incremento calculada anteriormente para los próximos 5 años.

Salarios Actuales sin control interno												
Cantidad	Función	Sueldo mensual	Sueldo Anual	Décimo Tercero Anual	Décimo Cuarto Anual	Fondo de reserva (8,33%)	Fondo de Reserva anual	Aporte Patronal IESS (11,15%)	Aporte Patronal IESS Anual	Vacaciones	Vacaciones Anual	Total
1	Gerente	1345	16140	1345	354	112,04	1344,462	154,00	1848,03	56,04	672,5	
3	Jefes departamentales	2955	35460	2955	1062	82,05	984,606	112,78	1353,39	41,04	492,5	
7	Operativos	2853,69	34244,28	2853,69	2478	33,96	407,506932	46,68	560,14	16,99	203,835	
			<b>85844,28</b>	<b>7153,69</b>	<b>3894</b>		<b>2736,57493</b>		<b>3761,55858</b>		<b>1368,835</b>	<b>104758,939</b>

Salarios con nuevo personal y con control interno												
Cantidad	Función	Sueldo mensual	Sueldo Anual	Décimo Tercero Anual	Décimo Cuarto Anual	Fondo de reserva (8,33%)	Fondo de Reserva anual	Aporte Patronal IESS (11,15%)	Aporte Patronal IESS Anual	Vacaciones	Vacaciones Anual	Total
1	Gerente	1345	16140	1345	354	112,04	1344,462	154,00	1848,03	56,04	672,5	
3	Jefes departamentales	2955	35460	2955	1062	82,05	984,606	112,78	1353,39	41,04	492,5	
7	Operativos	2853,69	34244,28	2853,69	2478	33,96	407,506932	46,68	560,14	16,99	203,835	
1	Recepcionista	361,12	4333,44	361,12	354	30,08	360,96	41,35	496,17888	180,56	2166,72	
1	Cajero	361,12	4333,44	361,12	354	30,08	360,96	41,35	496,17888	180,56	2166,72	
			<b>94511,16</b>	<b>7875,93</b>	<b>4602</b>		<b>3458,49</b>		<b>4753,92</b>		<b>5702,3</b>	<b>120903,78</b>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

Para proyectar los gastos generales se tomó en cuenta: servicios básicos actuales, seguridad y suministros, más los gastos en los que se incurrirá con la implementación de control interno y se tomo en cuenta la tasa de inflación del 4,32% para el mes de abril del 2015, emitida por el Banco Central.

<b>Gastos Generales actuales sin control interno</b>			<b>Gastos Generales con control interno</b>		
	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>		<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Agua	39,17	470	Agua	42,50	510
Luz	71,67	860	Luz	77,50	930
Telefono	153,33	1840	Telefono	166,67	2000
Celular	83,33	1000	Celular	100,00	1200
Internet	45,83	550	Internet	58,33	700
Seguridad	41,67	500	Seguridad	41,67	500
Suministro	40,83	490	Suministro	101,00	1212
<b>Total</b>		<b>5710</b>	<b>Total</b>		<b>7052</b>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

### **Egresos Proyectados a 5 años**

<b>Egresos Proyectados Anuales</b>					
<b>Concepto</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Sueldos	94511,2	102459,5	111076,4	120417,9	130545,1
Décimo Tercero	7875,9	8538,3	9256,4	10034,8	10878,8
Décimo Cuarto	4602,0	4989,0	5408,6	5863,5	6356,6
Fondos de Reserva	3458,5	3749,4	4064,7	4406,5	4777,1
Aporta Patronal IESS	4753,9	5153,7	5587,1	6057,0	6566,4
Vacaciones	5702,3	6181,8	6701,7	7265,3	7876,4
Gastos Generales	5710,0	5956,7	6457,6	7000,7	7589,5
Depreciación					
Equipos de of.	496,0	165,3	55,1	18,4	6,1
M y E	18,0	1,8	0,2	0,0	0,0
<b>Total Egresos</b>	<b>127127,8</b>	<b>137195,6</b>	<b>148607,8</b>	<b>161064,2</b>	<b>174595,9</b>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

### 3.10.3 Relación Beneficio - Costo

Año	Ingresos	Egresos	R B/C
0			
1	388.873,8	244999,1	1,6
2	408.317,5	137195,6	3,0
3	428.733,4	148607,8	2,9
4	450.170,0	161064,2	2,8
5	472.678,5	174595,9	2,7
<b>TOTAL</b>	<b>2.148.773,2</b>	<b>866462,6</b>	<b>2,5</b>

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

El costo beneficio de 2,50 significa que las ventas cubrirán los gastos y costos, además generarán beneficios económicos. Es decir por cada dólar invertido se obtiene 2,50 dólares.

### 3.10.4 Impacto de la propuesta antes y después

Con el análisis realizado, podemos deducir que la implementación del Sistema de Control Interno Administrativo y Contable se obtendrá un impacto positivo en la organización, ya que no solo le permitirá mejorar los ingresos en los próximos 5 años, sino que también se optimizará el tiempo en la ejecución de las actividades y el control interno la hará más competitiva.

	Situación Actual	Propuesta	Impacto	Resultados Esperados
1	Organigrama actual no esta de acuerdo a las necesidades de la empresa	Adecuación del organigrama a la realidad de la empresa	Positivo	Se crearon dos nuevos departamentos con el fin de mejorar la atención al cliente y agilizar los procesos.
2	Personal no conoce sus funciones.	Elaboración del Manual de Procedimientos	Positivo	Con la elaboración del Manual de Procedimientos se pretende difundir la forma de ejecución de las actividades para optimizar tiempos y mejorar el proceso de inducción al personal.
3	Falta de control interno contable	Cuestionarios de control interno para las principales cuentas contables.	Positivo	Con la aplicación de los cuestionarios de control interno contable, se busca conocer el manejo de las principales cuentas contables y reducir el riesgo.
4	Falta de instrumentos de medición de resultados.	Indicadores	Positivo	Los indicadores de gestión servirán para medir el nivel de cumplimiento de resultados.

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Investigación

## Impacto Financiero

Con la implementación del Sistema de Control Interno se espera obtener un incremento del 23% en las Utilidades Netas como se muestra a continuación:

<b>Balance de Resultados Actual</b>	
Ingresos	352.720,00
Gastos	110468,9385
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>242.251,06</b>
(-) 15% Part. Trab.	36337,65922
<b>Utilidad antes de imp.</b>	<b>205.913,40</b>
(-) 24% Imp. Renta.	49419,21654
<b>Utilidad Neta</b>	<b>156.494,19</b>

<b>Balance de resultados proyectado</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	388873,80	408317,49	428733,36	450170,03	472678,53
Gastos	127127,78	137195,57	148607,83	161064,20	174595,89
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>261746,02</b>	<b>271121,92</b>	<b>280125,54</b>	<b>289105,83</b>	<b>298082,64</b>
(-) 15% Part. Trab.	39261,90	40668,29	42018,83	43365,87	44712,40
<b>Utilidad antes de imp.</b>	<b>222484,12</b>	<b>230453,63</b>	<b>238106,71</b>	<b>245739,96</b>	<b>253370,24</b>
(-) 24% Imp. Renta.	53396,19	55308,87	57145,61	58977,59	60808,86
<b>Utilidad Neta</b>	<b>169087,93</b>	<b>175144,76</b>	<b>180961,10</b>	<b>186762,37</b>	<b>192561,39</b>

Elaborado por: Autor

Fuente: Investigación

**Porcentaje de incremento:  $\frac{\text{Utilidad Proyectada año 5} - \text{Utilidad Actual}}{\text{Utilidad Actual}}$**

**Porcentaje de incremento:  $\frac{192561,39 - 156494,19}{156494,19}$**

**Porcentaje de incremento:  $\frac{36067,20}{156494,19}$**

**Porcentaje de incremento:  $0,23 = 23\%$**

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1 Conclusiones**

- El organigrama estructural actual de la empresa NC Seguros, no posee una distribución adecuada de los departamentos, por lo que se mezclan las funciones administrativas y financieras limitando el control interno.
- La empresa NC Seguros, no ha establecido formalmente políticas y procedimientos que regulen las actividades del personal.
- La empresa no ha implementado métodos de control interno administrativo y contable que aseguren la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.
- La falta de control interno incide negativamente en la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos.

## 4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa NC Seguros, adoptar el organigrama estructural propuesto para que las áreas administrativas y contables trabajen de manera independiente, y así facilitar el control de las actividades que se realizan en estas.
- La empresa NC Seguros, debe acoger las políticas administrativas y contables planteadas para el crecimiento, buen funcionamiento y cumplimiento de leyes otorgadas a este tipo de empresas.
- La empresa NC Seguros, deberá implementar el Manual de Funciones y Procedimientos para que el personal conozca las actividades que deben realizarse en cada área, facilitar el control y la inducción del personal nuevo. También el Manual servirá de base para la contratación de personal idóneo que cumpla con los perfiles establecidos.
- La aplicación de los cuestionarios de control interno periódicamente, servirá para que los diferentes departamentos de la organización conozcan la situación actual en la que se encuentran, y según los resultados obtenidos aportar con estrategias que permitan al personal en cada una de sus áreas mejorar su desempeño.

## BIBLIOGRAFÍA

ARDILLA, A. J. (12 de 06 de 2010). *Gerencia*. Recuperado el 09 de 2013, de Gerencia: <http://www.gerencie.com/producto-interno-bruto.html>

ASESORIA. CDI. (2010). *ASESORIA. CDI*. Obtenido de ASESORIA. CDI : <http://cdiadvise.blogspot.com/p/ambiente-de-control.html>

ASTURESTIC. (2011). *Economía Social y Tecnologías*. Recuperado el 2013, de Economía Social y Tecnologías: <http://www.asturestic.net/asturestic/contenidos/fichas-divulgativas/las-tic-en-la-gestion-de-la-empresa/>

BERNAL, J. J. (2012). *PDCAHOME- Cómo crear la política de tu empresa – Definiciones, requisitos y tipos de políticas*. Obtenido de PDCAHOME- Cómo crear la política de tu empresa – Definiciones, requisitos y tipos de políticas: <http://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>

CERTO Samuel, P. P. (2002). Dirección Estratégica. En P. P. CERTO Samuel, *Dirección Estratégica* (pág. 25).

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (2010). CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. En C. G. ESTADO, *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*.

CreceNegocios.com. (2011). *CreceNegocios.com*. Recuperado el 09 de 2013, de CreceNegocios.com: <http://www.crecenegocios.com/analisis-externo-oportunidades-y-amenazas/>

Cultural S.A. (2003). Diccionario de Marketing. En C. S.A., *Diccionario de Marketing* (pág. 54)

# ANEXO A

## ANEXO A MODELO DE ENCUESTA



**TEMA: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DEL BROKER DE SEGUROS N.C. ASESORES DE SEGUROS, AÑO 2013”**

**Encuestador: David Vinueza**

**Fecha: Julio 2015**

**Empresa:**

**Cargo:**

**Herramienta: Encuesta dirigida a Bróker de Seguros en la ciudad de Quito**

### **Instrucciones:**

- Lea cada una de las preguntas.
- El cuestionario debe ser llenado con esfero.
- Marque su respuesta con una X
- Debe mantener su objetividad en las respuestas.

1. ¿La empresa donde usted trabaja tiene Manual de Control Interno?

Si

No

No conoce

2. ¿Existe una estructura organizativa dentro de su empresa?

Si

No

No conoce

**Si la respuesta en la pregunta 2 es SI, por favor conteste la pregunta 3, caso contrario continúe con la pregunta numero 4.**

3. ¿Considera usted que el organigrama de su empresa está bien distribuido?

Si

No

No conoce el organigrama

4. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

Si

No

5. ¿Conoce las funciones principales de cada departamento de la empresa?

Si

No

6. ¿Cómo considera que los procedimientos actuales de la empresa apoyan la eficiencia y eficacia de los mismos?

Buenos

Malos

No los conoce

7. Al ingresar a la empresa, ¿recibió el proceso de inducción?

Si

No

8. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño dentro de la empresa?

Si

No

9. ¿Conoce planes de capacitación para el personal que apoyan al desempeño realizado de los procesos de su departamento?

Si

No

**Si la pregunta numero 9 fue contestada SI, por favor conteste la siguiente pregunta**

10. ¿Cómo considera usted la capacitación al personal dentro de la empresa?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Pésima

11. ¿Considera adecuado el establecimiento de las responsabilidades sobre los procesos de su departamento?

Muy adecuado

Adecuado

Poco adecuado

Nada adecuado

12. ¿El clima organizacional de su empresa es?

Autoritario

Paternalista

Consultivo

Participativo

13. ¿Está usted de acuerdo que los procesos en el departamento que trabaja se deben mantener?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

14. ¿Cree usted que los recursos y equipos tecnológicos que la empresa le ofrece para su trabajo son los necesarios?

Definitivamente sí

Probablemente sí

Indeciso

Probablemente no

Definitivamente no

15. ¿Se promueve la integración entre los departamentos de forma que se desempeñen armónica y cordialmente?

Si

No

**GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN.**

## ANEXO B

### ANEXO B ANÁLISIS DE RIESGO CUENTAS CONTABLES

#### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Existen políticas establecidas para el personal que realiza el manejo de fondo de Caja Chica?		X		0	
2	¿Los gastos realizados con el fondo están limitados de acuerdo a una cierta cantidad?	X			8	
3	¿Los gastos realizados con este fondo son respaldados con documentos debidamente autorizados?	X			6	
4	¿Existe una política para la reposición del fondo de caja chica?		X		0	
5	¿Existen firmas conjuntas para las cuentas bancarias de la empresa?	X			10	
6	¿Están registradas en los archivos de contabilidad las cuentas bancarias que existen a nombre de la empresa?	X			10	
7	¿Los estados de cuenta bancaria se reciben directamente de los bancos y se entrega al departamento de contabilidad para que realice las conciliaciones bancarias?	X			7	
8	¿La empresa cuenta con firmas de responsabilidad en la elaboración de las conciliaciones bancarias?	X			6	
<b>TOTAL</b>					<b>47</b>	
<b>REGULAR</b>		<b>BUENO</b>		<b>MUY BUENO</b>		<b>EXCELENTE</b>
0-50		51-60		61-70		71-80
<b>47</b>		El puntaje obtenido en el cuestionario realizado demuestra la falta de controles en los procedimientos los cuales no son llevados de una manera adecuada.				

**Elaborado por:** Autor

### Medición del Riesgo de Control.

<b>Riesgo de Control =</b>	%Puntaje Óptimo - %Puntaje Obtenido
<b>Riesgo de Control =</b>	80% - 47%
<b>Riesgo de Control =</b>	33%

### Interpretación:

El Riesgo de Control es del 33%, lo que indica que los controles internos que se aplican a los procesos de efectivo y sus equivalentes no están siendo aplicados correctamente.

### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Las cuentas por cobrar están controladas y registradas en el período correcto?	X			8	
2	¿Se manejan un registro por cada cliente que adeuda en la empresa?	X			7	
3	¿Existen políticas establecidas para la recuperación de cartera de clientes?		X		0	
4	¿Se realizan confirmaciones de saldos por cobrar a los clientes?		X		0	
5	¿Se da seguimiento a los plazos establecidos en los contratos?	X			8	
6	¿Se preparan mensualmente informes de las cuentas cobrar según la antigüedad de saldos?	X			6	
7	¿El Departamento de Asesoría envía a contabilidad un informe mensual de los clientes que adeudan a la empresa?	X			10	
8	¿Existen sanciones para los clientes que se atrasen en el pago?	X			10	
<b>TOTAL</b>					<b>49</b>	

<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
0-50	51-60	61-70	71-80
<b>49</b>	El puntaje obtenido en el cuestionario realizado demuestra la falta de controles en los procedimientos los cuales no son llevados de una manera adecuada.		

**Elaborado por:** Autor

### **Medición del Riesgo de Control.**

<b>Riesgo de Control =</b>	%Puntaje Óptimo - %Puntaje Obtenido
<b>Riesgo de Control =</b>	80% - 49%
<b>Riesgo de Control =</b>	31%

### **Interpretación:**

El Riesgo de Control es del 31%, lo que indica que los controles internos que se aplican a los procesos de cuentas por cobrar deben mejorarse e implementar nuevos controles para evitar la acumulación de deudores.

### **EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUENTAS POR PAGAR**

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Las adquisiciones de bienes o servicios son autorizadas por el Gerente General?	X			7	
2	¿Se mantiene un registro de control del vencimiento de los pagos a realizarse?		X		0	
3	¿Están formalmente establecidos los niveles de endeudamiento de la empresa?	X			6	
4	¿Cada uno de los proveedores tiene un código asignad?		X		0	
5	¿La cancelación a los proveedores están debidamente respaldadas con la factura	X			10	

	original y el sello de cancelado?					
6	¿Se realizan confirmaciones mensuales de los saldos con los proveedores?		X			0
7	¿Es adecuada la programación que se efectúa para el pago a los proveedores?	X				8
8	¿Existen informes mensuales de las deudas contraídas con los proveedores?	X				10
<b>TOTAL</b>						<b>41</b>
<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>		<b>EXCELENTE</b>		
0-50	51-60	61-70		71-80		
<b>41</b>	El puntaje obtenido en el cuestionario realizado demuestra la falta de controles en los procedimientos los cuales no son llevados de una manera adecuada.					

**Elaborado por:** Autor

### **Medición del Riesgo de Control.**

<b>Riesgo de Control =</b>	%Puntaje Óptimo - %Puntaje Obtenido
<b>Riesgo de Control =</b>	80% - 41%
<b>Riesgo de Control =</b>	39%

### **Interpretación:**

El Riesgo de Control es del 39%, lo que indica que los controles internos que se aplican a los procesos de cuentas por pagar se deben mejorar para evitar la acumulación del endeudamiento de la empresa.

## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GASTOS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿Existe una persona que se encargue de las compras de bienes o servicios?	X			8	
2	¿El departamento de compras identifica que los proveedores estén calificados en lo que respecta a calidad, precios y fechas de entrega?		X		0	
3	¿Para realizar las compras se pide cotizaciones a dos o más proveedores?	X			9	
4	¿Se revisa que las facturas de compras cumplan con todos los requisitos que el SRI dispone?	X			10	
5	¿Se verifica que los gastos sean registrados con la fecha en que se realizaron?		X		0	
6	¿Se averigua a contabilidad las diferencias de los gastos de un periodo a otro?	X			6	
7	¿Existe uniformidad y consistencia en los criterios de contabilización de gastos?	X			9	
8	¿Las reclasificaciones de gastos al final del mes son aprobadas por el departamento financiero?	X			10	
<b>TOTAL</b>					<b>52</b>	
<b>REGULAR</b>		<b>BUENO</b>		<b>MUY BUENO</b>		<b>EXCELENTE</b>
0-50		51-60		61-70		71-80
<b>52</b>		El puntaje obtenido en el cuestionario realizado demuestra la falta de controles en los procedimientos los cuales no son llevados de una manera adecuada.				

Elaborado por: Autor

### Medición del Riesgo de Control.

<b>Riesgo de Control =</b>	%Puntaje Óptimo - %Puntaje Obtenido
<b>Riesgo de Control =</b>	80% - 52%
<b>Riesgo de Control =</b>	28%

### Interpretación:

El Riesgo de Control es del 28%, lo que indica que los controles internos que se aplican a los procesos de gasto no se están realizando de manera adecuada.

### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO INGRESOS

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A		
1	¿El departamento financiero es distinto al departamento de contratación de póliza?	X			10	
2	¿El departamento financiero envía directamente copias de sus facturas al departamento de asesoría?	X			8	
3	¿El departamento financiero realiza un detalle de las ventas y envía al departamento de asesoría para su respectiva verificación?	X			6	
4	¿Se revisa que las facturas de venta están llenas correctamente según lo dispuesto en el SRI?	X			10	
5	¿Se verifica que cuenten con los datos respectivos en cuanto a precio y especificaciones del producto?	X			7	
6	¿Se utilizan facturas pre enumeradas?	X			10	
7	Se controlan las facturas que han sido anuladas.		X		0	
8	Existe un archivo donde se cuente con las ventas de cada mes.		X		0	
<b>TOTAL</b>					<b>51</b>	
<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>			<b>EXCELENTE</b>	
0-50	51-60	61-70			71-80	
<b>51</b>	El puntaje obtenido en el cuestionario realizado demuestra la falta de controles en los procedimientos los cuales no son llevados de una manera adecuada.					

Elaborado por: Autor

### **Medición del Riesgo de Control.**

<b>Riesgo de Control =</b>	<b>%Puntaje Óptimo - %Puntaje Obtenido</b>
<b>Riesgo de Control =</b>	<b>80% - 51%</b>
<b>Riesgo de Control =</b>	<b>29%</b>

### **Interpretación:**

El Riesgo de Control es del 29%, lo que indica que los controles internos que se aplican a los procesos de ingresos son ineficientes.

## ANEXO C

### ANEXO C FINANZAS

<b>Activos Fijos - Equipos de oficina</b>						
<b>Detalle</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Años vida</b>	<b>Depreciación mensual</b>	<b>Depreciación anual</b>
Computadores	600	2	1200	3	33,33	400
Impresora multifuncional	200	2	400	5	6,67	80
Teléfono	30	1	30	5	0,50	6
Sumadora	50	1	50	5	0,83	10
<b>TOTAL</b>			<b>1680</b>			<b>496</b>

<b>Activos Fijos - Muebles y enseres</b>						
<b>Detalle</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Cantidad</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Años vida</b>	<b>Depreciación mensual</b>	<b>Depreciación anual</b>
Archivador	60	2	120	10	1,00	12
Silla de oficina	30	2	60	10	0,50	6
<b>TOTAL</b>			<b>180</b>			<b>18</b>

### Capital de Trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>		
	<b>Mensual</b>	<b>Anual</b>
Recursos Humanos	10075,31	94511,16
Agua	42,5	510
Luz	77,5	930
Teléfono	166,67	2000
Celular	100	1200
Internet	58,33	700
Seguridad	41,67	500
Suministro	101,00	1212
<b>TOTAL</b>	<b>10662,98</b>	<b>101563,16</b>

### Balance de Resultados Proyectado

<b>Balance de resultados proyectado</b>					
	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Ingresos	388873,80	408317,49	428733,36	450170,03	472678,53
Gastos	127127,78	137195,57	148607,83	161064,20	174595,89
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>261746,02</b>	<b>271121,92</b>	<b>280125,54</b>	<b>289105,83</b>	<b>298082,64</b>
(-) 15% Part. Trab.	39261,90	40668,29	42018,83	43365,87	44712,40
<b>Utilidad antes de imp.</b>	<b>222484,12</b>	<b>230453,63</b>	<b>238106,71</b>	<b>245739,96</b>	<b>253370,24</b>
(-) 24% Imp. Renta.	53396,19	55308,87	57145,61	58977,59	60808,86
<b>Utilidad Neta</b>	<b>169087,93</b>	<b>175144,76</b>	<b>180961,10</b>	<b>186762,37</b>	<b>192561,39</b>

### Flujo de Efectivo Proyectado

<b>Flujo de efectivo proyectado</b>						
	<b>Año 0</b>	<b>Año 1</b>	<b>Año 2</b>	<b>Año 3</b>	<b>Año 4</b>	<b>Año 5</b>
Flujo de efectivo de las actividades de la operación						
Utilidad Neta		166863,09	172840,222	178580,029	184304,968	190027,683
Depreciaciones equipos		496	165,3168	55,1000894	18,3648598	6,12100777
Depreciaciones muebles		18	1,8	0,18	0,018	0,0018
<b>Flujo de caja neto</b>		<b>166349,09</b>	<b>172673,106</b>	<b>178524,749</b>	<b>184286,585</b>	<b>190021,56</b>
Flujo de efectivo de las actividades de inversión						
(-) Inversión	16308,19					
Recuperación de capital de trab						101563,16
<b>Flujo de efectivo</b>	<b>-16308,19</b>	<b>166349,09</b>	<b>172673,106</b>	<b>178524,749</b>	<b>184286,585</b>	<b>291584,72</b>

# ANEXO D

## ANEXO D Propuesta de Manual de Control Interno Administrativo -Contable

 ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL 9111	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 1 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>			
<p>El presente Manual de Control Interno es una contribución para NC Seguros, ya que describe los cargos, funciones y procedimientos que deben seguirse para el desempeño de las actividades que se desarrollan en las áreas que componen la estructura organizacional de la empresa.</p>			
<b>OBJETIVOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>* Determinar la responsabilidad para cada cargo y sus funciones.</li><li>* Facilitar la toma de decisiones y control de tareas.</li><li>* Integrar y orientar al personal nuevo.</li><li>* Implementar un sistema de control interno.</li></ul>			
<b>ALCANCE</b>			
<p>El Manual de Control Interno propuesto, tiene un campo de aplicación para todas las áreas que componen la estructura organizativa de NC Seguros. Cabe reclacar que el Manual responde a una necesidad presente por lo que puede cambiar según las exigencias del entorno.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza	1	

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>	
		<p><b>JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 3 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Junta de accionistas</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Liderazgo Conocimientos Administrativos Conocimientos Contables Planificación</p>			
<p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>	<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>3</p>

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	
		<b>GERENCIA GENERAL</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 4 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Gerencia General</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Gerente General</p> <p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa por medio de la elaboración y ejecución de estrategias para este fin.</p> <p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p> <p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Presentar a la Junta General de Accionistas el Balance General, los Estados Financieros e información correspondiente a la marcha de la empresa.</li> <li>* Representar a la empresar ante los organismos de control y autoridades.</li> <li>* Conocer y aprobar el Balance General, Estado de Pérdidas y Ganancias e informes de gestión.</li> </ul> <p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Gerente General tiene rlación directa con el Jefe de cada departamento.</p> <p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>El Gerente General tiene autoridad sobre todas las áreas y departamentos de la empresa, excepto sobre la Junta General de Accionistas.</p> <p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Velar por el cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		4

 <p>ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>	
		<p><b>GERENCIA GENERAL</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 5 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Gerencia General</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel en:</p> <p>Ingeniería Comercial Contabilidad y Auditoría</p> <p>Maestría en:</p> <p>Seguros Dirección de empresas</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Habilidades Gerenciales Liderazgo Manejo de equipos de trabajo</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>3 años en cargos similares en empresas del sector.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>	<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>5</p>

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO DE ASESORIA</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 6 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Jefe de Asesoría de Seguros</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Jefe de Asesoría de Seguros</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Velar por la correcta atención a los clientes por parte del departamento de Siniestros y Contratación de Polizas.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar que los procedimientos por parte de los departamentos a su cargo se esten cumpliendo.</li> <li>* Dar seguimiento a la solicitud de los clientes de la empresa.</li> <li>* Dirigir y controlar de manera eficaz el Departamento de Siniestros y Contratación de Pólizas.</li> </ul>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Asesor de seguros tiene relación directa con el Departamento de Siniestros y Contratación de Polizas.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>El Asesor de Seguros tiene autoridad sobre Departamento de Siniestros y Contratación de Polizas.</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Verificar que el Departamento de Siniestros realice una correcta evaluación a los siniestros presentados por los clientes y que los reclamos se cumplan según el procedimiento establecido. También es responsabilidad dar seguimiento a la emisión de solicitud de pólizas con el fin de que el cliente esté satisfecho.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>6</p>	

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO DE ASESORIA</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 7 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Jefe de Asesoría de Seguros</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel en:</p> <p>Ingeniería Comercial Contabilidad y Auditoría Seguros</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Liderazgo Manejo de equipos de trabajo Conocimiento de normativas del sector.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>&gt; 1 año en cargos similares en empresas del sector.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>7</p>	

 <p><b>nc</b> ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b></p>	
		<p><b>ÁREA SINIESTROS</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 8 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Área de Siniestros es la encargada de la verificación y ajuste de los reclamos que hacen los clientes de una aseguradora sobre sus bienes asegurados, con el fin de agilizar la resolución del siniestro.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Verificar que la póliza del seguro al momento del siniestro esté vigente y que el valor de la cobertura no exceda el monto estipulado en la misma.</p> <p><b>POLÍTICAS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La verificación del siniestro debe realizarse en un plazo no mayor a 24 horas.</li> <li>* El siniestro debe ser reportado por el cliente dentro de las 12 horas posteriores a su ocurrencia.</li> <li>* Todo siniestro debe estar respaldado por el Parte Policial.</li> <li>* La cobertura del seguro no podrá emitirse hasta que el asegurado no haya cancelado el deducible establecido en el contrato.</li> <li>* Los daños a ser reparados deben realizarse en los establecimientos autorizados.</li> <li>* En el caso de reposición de muebles o enseres estos no podrán superar el monto del avalúo establecido en la póliza.</li> </ul>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>8</p>	

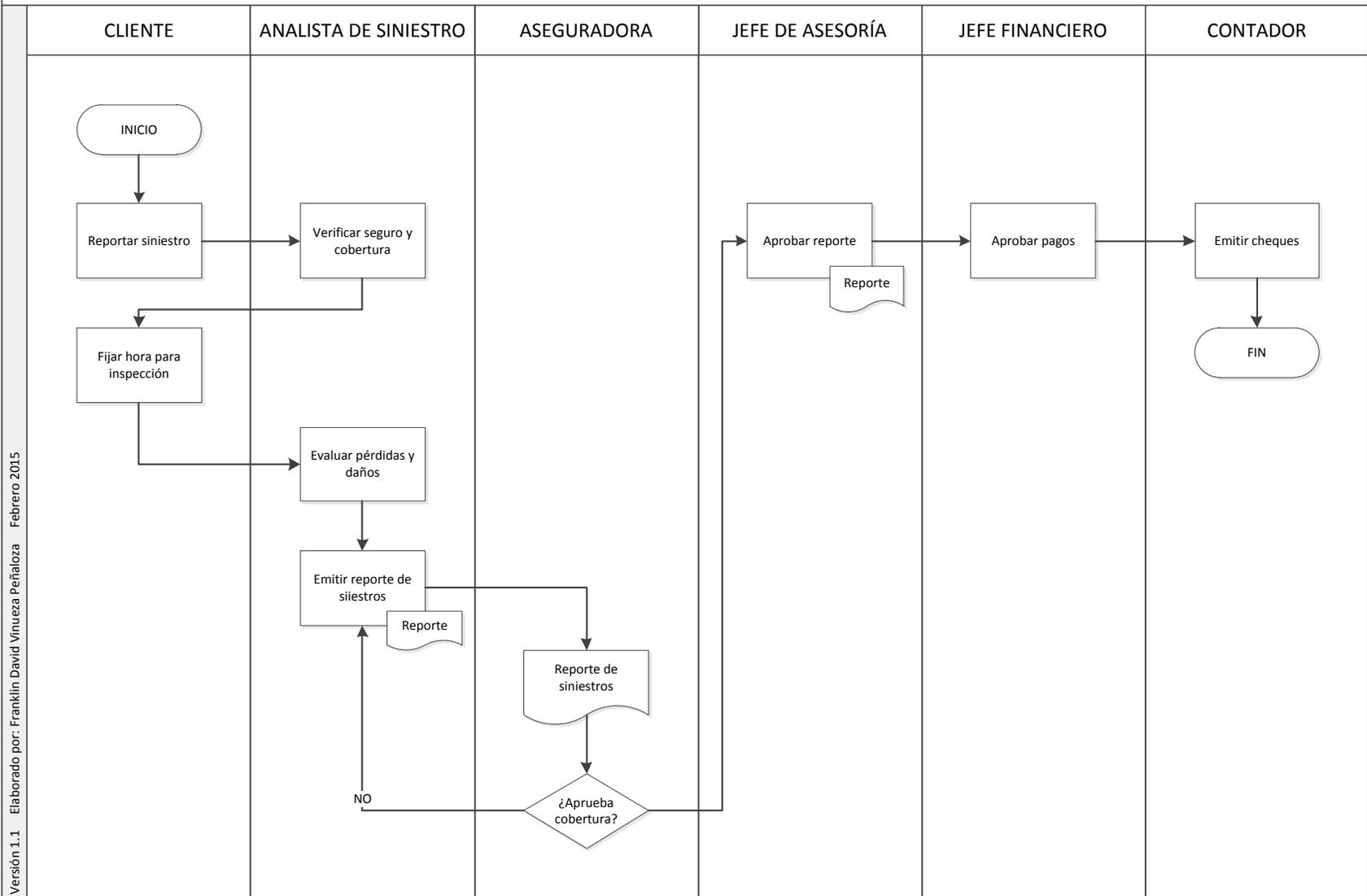
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>	
		<b>SINIESTROS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 9 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Análista de Siniestros</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Análista de Siniestros</p> <p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Verificar y evaluar los daños ocurridos por un siniestro sobre los bienes asegurados del cliente, dándole trámite con brevedad.</p> <p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p> <p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación y evaluación del siniestro.</li> <li>* Elaboración de informes de siniestros resueltos y pendientes</li> </ul> <p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Análista de Siniestros tiene relación directa con el Jefe de Asesoría de Seguros y con el Departamento de Contratación de Pólizas.</p> <p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p> <p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Cumplir la disposiciones preestablecidas para indemnizaciones, para después de realizar el avalúo el analista proceda a aceptar o rechazar la solicitud de siniestro emitida por el cliente.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		9

 <p>ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b></p>	
		<p><b>SINIESTROS</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 10 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Análista de Siniestros</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel en:</p> <p>Ingeniería Comercial Riesgos y Seguros ó Afines</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Orientación al Cliente.</p> <p>Facilidad para el trabajo bajo presión.</p> <p>Alto sentido de responsabilidad.</p> <p>Dinamismo.</p> <p>Atención al detalle.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>2 años en cargos similares en empresas del sector.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p><b>PÁGINA</b></p> <p>10</p>

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>	
		<b>ÁREA SINIESTROS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 11 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SINIESTRO</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Garantizar y controlar de manera rápida y eficiente la ocurrencia del siniestro y brindar una solución oportuna al cliente.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este proceso se inicia desde la ocurrencia del siniestro hasta la solución del mismo.</p>			
<p><b>Nota: El procedimiento de verificación y evaluación del siniestro, es el IGUAL para todos los siniestros sin tomar en cuenta el tipo de póliza de seguro.</b></p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El reporte del siniestro debe contener el número de póliza, tipo de siniestro, ubicación, fecha y hora de ocurrencia, valor del importe reclamado, conceptos que integran la pérdida o daño.</li> <li>* La notificación del siniestro debe ser realizada por el titular del seguro.</li> <li>* En caso de que el reclamo sea presentado por una tercera persona, este debe presentar una carta de autorización emitida por el titular.</li> <li>* Si el asegurado no esta conforme con los resultados de la evaluación del siniestro,deberá solicitar una nueva evaluación previa la autorizacion del jefe del departamento de asesoría</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		11

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>		
		<b>ÁREA SINIESTROS</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 12 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SINIESTRO</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	CLIENTE	Reportar el siniestro a NC Seguros.		
2	ANÁLISTA DE SINIESTRO	Verificar el estado de seguro y cobertura.	Notificación de siniestro	Original
3	ANÁLISTA DE SINIESTRO	Pactar con el cliente hora, para realizar la inspección de los daños ocasionados.	Notificación de siniestro	Original
4	ANÁLISTA DE SINIESTRO	Valorar pérdidas y daños	Formato de siniestro.	Original
5	ANÁLISTA DE SINIESTRO	Emitir el reporte de siniestro con todos los datos establecidos.	Reporte de siniestro	Original
6	ANÁLISTA DE SINIESTRO	Enviar informe de siniestro a la Aseguradora del cliente.	Reporte de siniestro	Copia
En caso de que aseguradora apruebe la cobertura del siniestro				
7	JEFE DE ASESORÍA	Firma la aprobación del reporte de siniestro y envía a Contabilidad para aprobar pago (si aplica).	Reporte de siniestro autorizado	Original/Copia
9	JEFE FINANCIERO	Aprueba pago a clientes si amerita el caso	Reporte de pagos	Original
10	CONTABILIDAD	Procede al pago según el procedimiento establecido.	Reporte de pagos	Copia
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		12

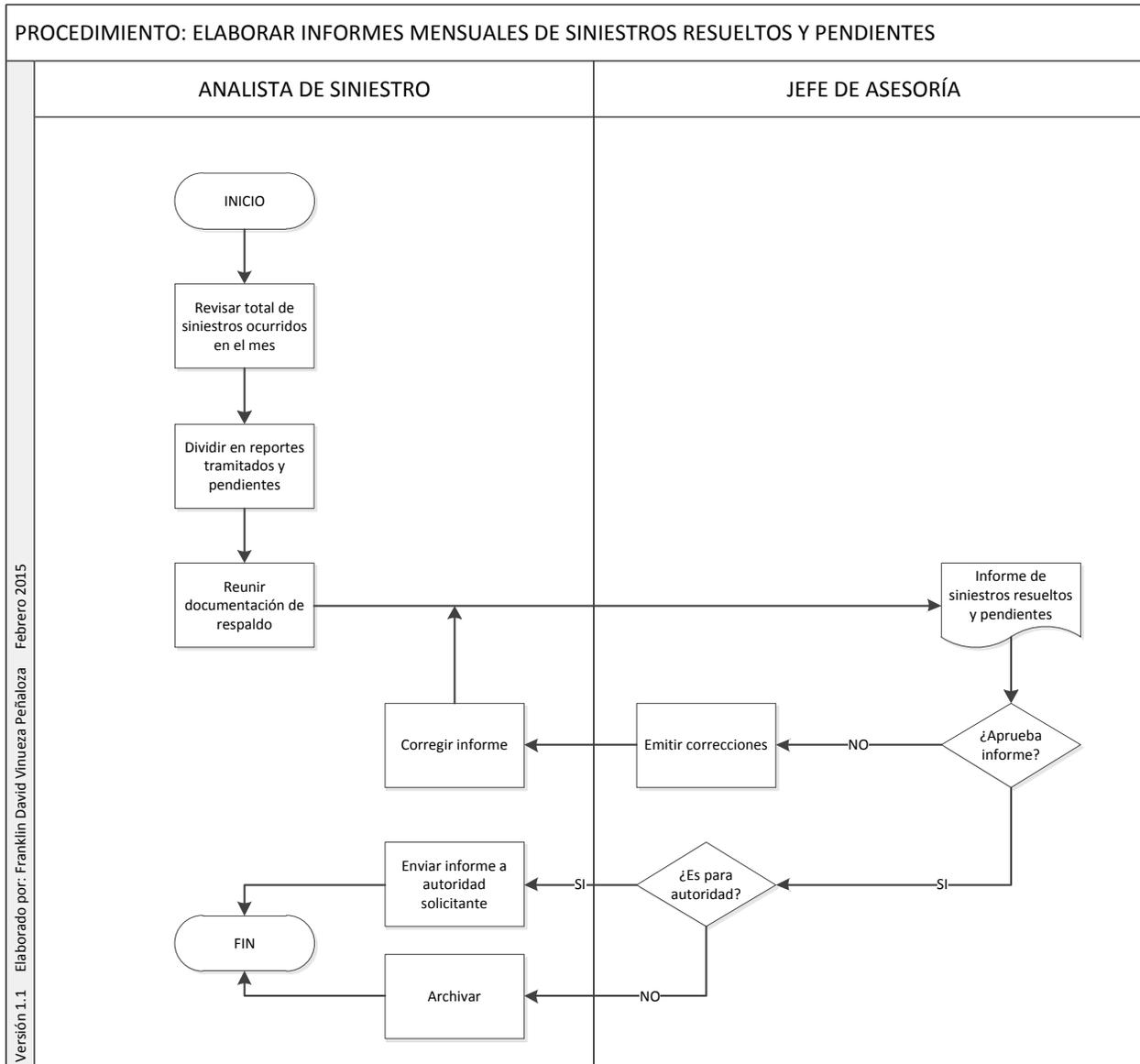
PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SINIESTRO



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñalosa Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>	
		<b>ÁREA DE SINIESTROS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 13 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORAR INFORMES MENSUALES DE SINIESTROS RESUELTOS Y PENDIENTES</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>El propósito de esta actividad es llevar un control total de los siniestros atendidos en el mes y dar trámite a los pendientes.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento abarca los siniestros resueltos y pendientes del mes verificado.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El registro de informes mensuales se debe entregar oportunamente al Jefe del Departamento.</li> <li>* El corte del informe podrá ser modificado por las autoridades cuando se lo considere necesario.</li> <li>* Los informes pendientes deben tener un respaldo indicando la razón por la cual no se dio el trámite correspondiente al siniestro.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		13

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																																										
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>																																										
		<b>ÁREA DE SINIESTROS</b>																																										
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																																										
		<b>Pág. 14 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																																									
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORAR INFORMES MENSUALES DE SINIESTROS RESUELTOS Y PENDIENTES</b>																																												
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Revisar en el sistema en el número total de siniestro ocurridos en el mes.</td> <td>Registro de siniestros</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Dividir la información en reportes tramitados y reportes pendientes.</td> <td>Informe</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Reunir la documentación complementaria para respaldar el informe.</td> <td>Documentos de Respaldo</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Enviar al Jefe de asesoría para aprobación del informe.</td> <td>Informe</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">En caso de que el informe sea aprobado</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Enviar el informe a la autoridad solicitante si fuese el caso.</td> <td>Informe aprobado</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ANÁLISTA DE SINIESTROS</td> <td>Archivar una copia para respaldo de la unidad.</td> <td>Informe aprobado</td> <td>Copia</td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Revisar en el sistema en el número total de siniestro ocurridos en el mes.	Registro de siniestros	Original	2	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Dividir la información en reportes tramitados y reportes pendientes.	Informe	Original	3	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Reunir la documentación complementaria para respaldar el informe.	Documentos de Respaldo	Original	4	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Enviar al Jefe de asesoría para aprobación del informe.	Informe	Original	En caso de que el informe sea aprobado					5	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Enviar el informe a la autoridad solicitante si fuese el caso.	Informe aprobado	Original	6	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Archivar una copia para respaldo de la unidad.	Informe aprobado	Copia
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																																								
1	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Revisar en el sistema en el número total de siniestro ocurridos en el mes.	Registro de siniestros	Original																																								
2	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Dividir la información en reportes tramitados y reportes pendientes.	Informe	Original																																								
3	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Reunir la documentación complementaria para respaldar el informe.	Documentos de Respaldo	Original																																								
4	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Enviar al Jefe de asesoría para aprobación del informe.	Informe	Original																																								
En caso de que el informe sea aprobado																																												
5	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Enviar el informe a la autoridad solicitante si fuese el caso.	Informe aprobado	Original																																								
6	ANÁLISTA DE SINIESTROS	Archivar una copia para respaldo de la unidad.	Informe aprobado	Copia																																								
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																																								
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		14																																								



	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>	
		<b>ÁREA CONTRATACIÓN DE PÓLIZA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 15 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Área de Contratación de Pólizas se encarga de emitir la póliza de seguro del cliente para que pueda hacer uso de la misma cuando se presente la necesidad.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Emitir un acuerdo mediante el cual la aseguradora se compromete a reconocer los daños o pérdidas ocasionados por siniestros a los bienes asegurados y establecer un monto de pago periódico por parte del asegurado para recibir estos beneficios.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El contrato de la póliza se seguro para que sea válido, debe contar con las firmas de aceptación del cliente y de la aseguradora.</li> <li>* La validez del contrato del contrato es de un año y podrá ser renovado automáticamente.</li> <li>* Si el asegurado no desea continuar con el Seguro deberá emitir una carta a la empresa solicitando la cancelación de la póliza.</li> <li>* El pago de las cuotas deberá realizarse dentro de los primeros 10 días de cada mes.</li> <li>* El incumplimiento en el pago de la cuota determinará la suspensión de los servicios por mora y terminación del contrato.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	15	

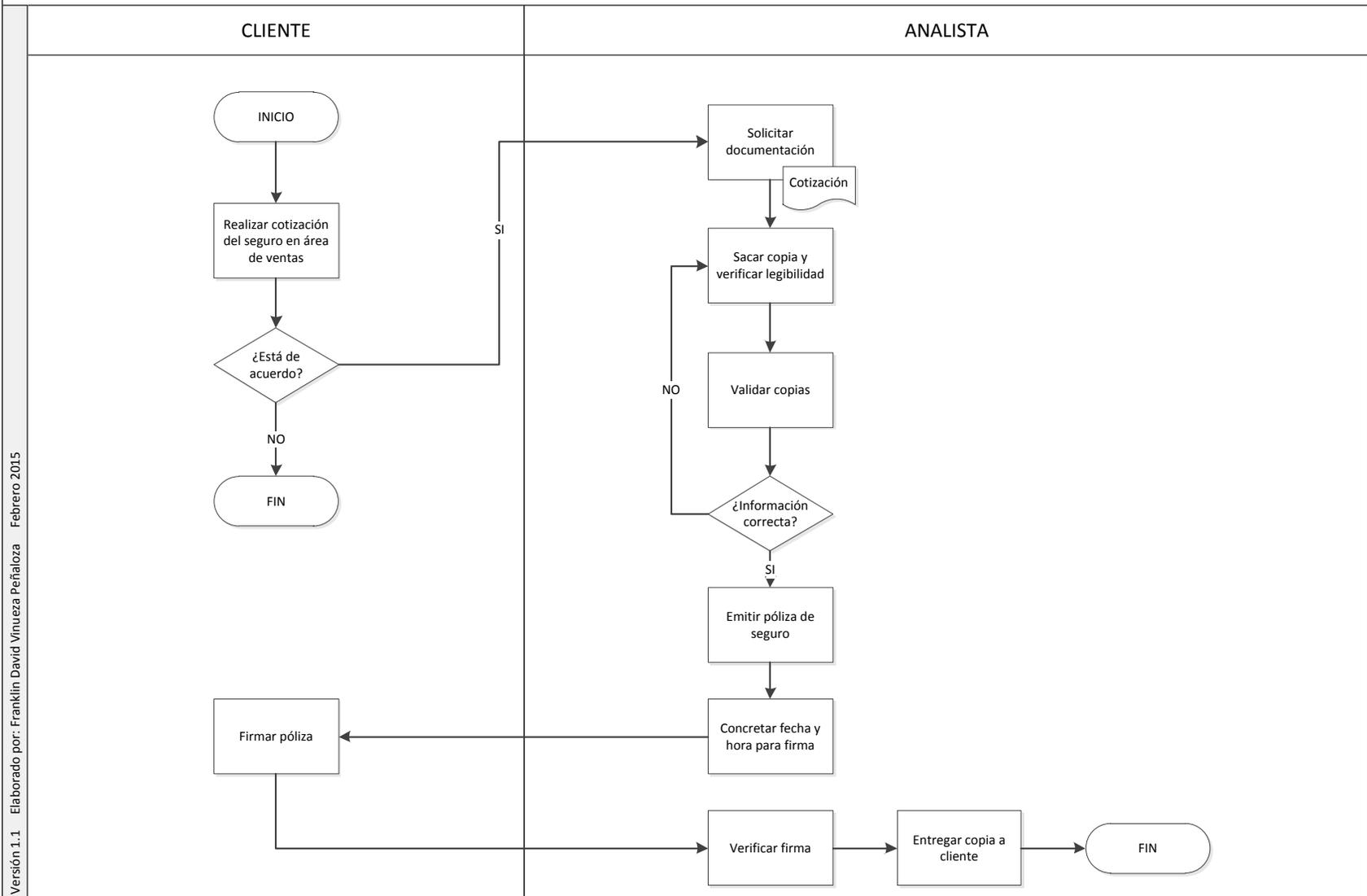
 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b></p>	
		<p><b>ÁREA CONTRATACIÓN DE PÓLIZA</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 16 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Analista de Contratación de Pólizas</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Emitir Póliza de Seguro según las necesidad del cliente.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <p>* Recibir solicitud de requerimiento de póliza por parte del cliente.</p> <p>* Firmar contrato de póliza si se llega a un acuerdo entre las partes.</p>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Analista de Contratación de Pólizas tiene relación directa con el Jefe de Asesoría de Seguros y con el Departamento de Siniestros.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Analizar y verificar que los requerimientos para la contratación de pólizas sean correctos.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinuesa Peñaloza</p>		<p><b>PÁGINA</b></p> <p>16</p>

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b></p>	
		<p><b>ÁREA CONTRATACIÓN DE PÓLIZA</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 17 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Análista de Contratación de Pólizas</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel en:</p> <p>Derecho Seguros</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Orientación al Cliente. Liderazgo Proactividad Disponibilidad para trabajar de Lunes a Viernes en horario de oficina.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>2 años en cargos similares en empresas del sector.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinuesa Peñaloza</p>		<p><b>PÁGINA</b></p> <p>17</p>

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>	
		<b>ÁREA CONTRATACIÓN DE PÓLIZA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 18 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Definir las actividades que se deben realizar para la emisión de pólizas de seguros y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de servicio entre las partes..</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia desde la cotización de la póliza hasta el retorno de los documentos firmados</p>			
<p><b>Nota: El procedimiento es el mismo para todas las emisiones de póliza sin tomar en cuenta el tipo de seguro a ser contratado.</b></p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los documentos deben estar excluivammente firmados por el titular del contrato.</li> <li>* Adjunto a los documentos firmados se deberá entregar las copias de cédula de identidad y papeleta de votación del asegurado y su conyuge si fuese el caso.</li> <li>* Es deber del analista de contratación indicar al cliente las formas y fechas de pago del seguro asi como también el costo del deducible.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		18

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																																																																								
		<b>DEPARTAMENTO DE ASESORÍA</b>																																																																								
		<b>ÁREA CONTRATACIÓN DE PÓLIZA</b>																																																																								
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																																																																								
		<b>Pág. 19 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																																																																							
<b>PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO</b>																																																																										
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N° ACT.</th> <th style="width: 15%;">RESPONSABLE</th> <th style="width: 35%;">ACTIVIDAD</th> <th style="width: 25%;">DOC. TRABAJO/OBSERVACIÓN</th> <th style="width: 20%;">TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CLIENTE</td> <td>Realizar la cotización de seguro.</td> <td>Formulario de cotización.</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>Si el cliente esta de acuerdo</b></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CLIENTE</td> <td>Solicitar la póliza de seguro al análista.</td> <td>Formulario de cotización.</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Solicitar al cliente la documentación necesaria para la emisión de póliza.</td> <td>Requisitos</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Verificar que los documentos se encuentren legibles y completos.</td> <td>Documentos de identificación/Formulario de vinculación.</td> <td>Original, copias</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Válidar que las copias corresponden a los originales y al cliente.</td> <td>Documentos de identificación/Formulario de vinculación.</td> <td>Original, copias</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>Si la información es correcta</b></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Emitir la Póliza de seguro.</td> <td>Documentos de identificación/Formulario de vinculación.</td> <td>Original, copias</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>Cuando la póliza se encuentre lista</b></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Se comunica con el cliente y fija hora y fecha para la firma del contrato.</td> <td>Póliza sin firmar</td> <td>Original, copias</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>CLIENTE</td> <td>Firmar la póliza de seguro.</td> <td>Póliza firmada</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Verificar que la firma del cliente es la misma de la cédula de ciudadanía.</td> <td>Cédula de ciudadanía del cliente.</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>ANÁLISTA</td> <td>Entregar copia de la póliza al cliente.</td> <td>Póliza</td> <td>Copia</td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	CLIENTE	Realizar la cotización de seguro.	Formulario de cotización.	Original	<b>Si el cliente esta de acuerdo</b>					2	CLIENTE	Solicitar la póliza de seguro al análista.	Formulario de cotización.	Original	3	ANÁLISTA	Solicitar al cliente la documentación necesaria para la emisión de póliza.	Requisitos	Original	4	ANÁLISTA	Verificar que los documentos se encuentren legibles y completos.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias	5	ANÁLISTA	Válidar que las copias corresponden a los originales y al cliente.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias	<b>Si la información es correcta</b>					6	ANÁLISTA	Emitir la Póliza de seguro.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias	<b>Cuando la póliza se encuentre lista</b>					7	ANÁLISTA	Se comunica con el cliente y fija hora y fecha para la firma del contrato.	Póliza sin firmar	Original, copias	8	CLIENTE	Firmar la póliza de seguro.	Póliza firmada	Original	9	ANÁLISTA	Verificar que la firma del cliente es la misma de la cédula de ciudadanía.	Cédula de ciudadanía del cliente.	Original	10	ANÁLISTA	Entregar copia de la póliza al cliente.	Póliza	Copia
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																																																																						
1	CLIENTE	Realizar la cotización de seguro.	Formulario de cotización.	Original																																																																						
<b>Si el cliente esta de acuerdo</b>																																																																										
2	CLIENTE	Solicitar la póliza de seguro al análista.	Formulario de cotización.	Original																																																																						
3	ANÁLISTA	Solicitar al cliente la documentación necesaria para la emisión de póliza.	Requisitos	Original																																																																						
4	ANÁLISTA	Verificar que los documentos se encuentren legibles y completos.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias																																																																						
5	ANÁLISTA	Válidar que las copias corresponden a los originales y al cliente.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias																																																																						
<b>Si la información es correcta</b>																																																																										
6	ANÁLISTA	Emitir la Póliza de seguro.	Documentos de identificación/Formulario de vinculación.	Original, copias																																																																						
<b>Cuando la póliza se encuentre lista</b>																																																																										
7	ANÁLISTA	Se comunica con el cliente y fija hora y fecha para la firma del contrato.	Póliza sin firmar	Original, copias																																																																						
8	CLIENTE	Firmar la póliza de seguro.	Póliza firmada	Original																																																																						
9	ANÁLISTA	Verificar que la firma del cliente es la misma de la cédula de ciudadanía.	Cédula de ciudadanía del cliente.	Original																																																																						
10	ANÁLISTA	Entregar copia de la póliza al cliente.	Póliza	Copia																																																																						
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																																																																						
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		19																																																																						

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE PÓLIZA DE SEGURO



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

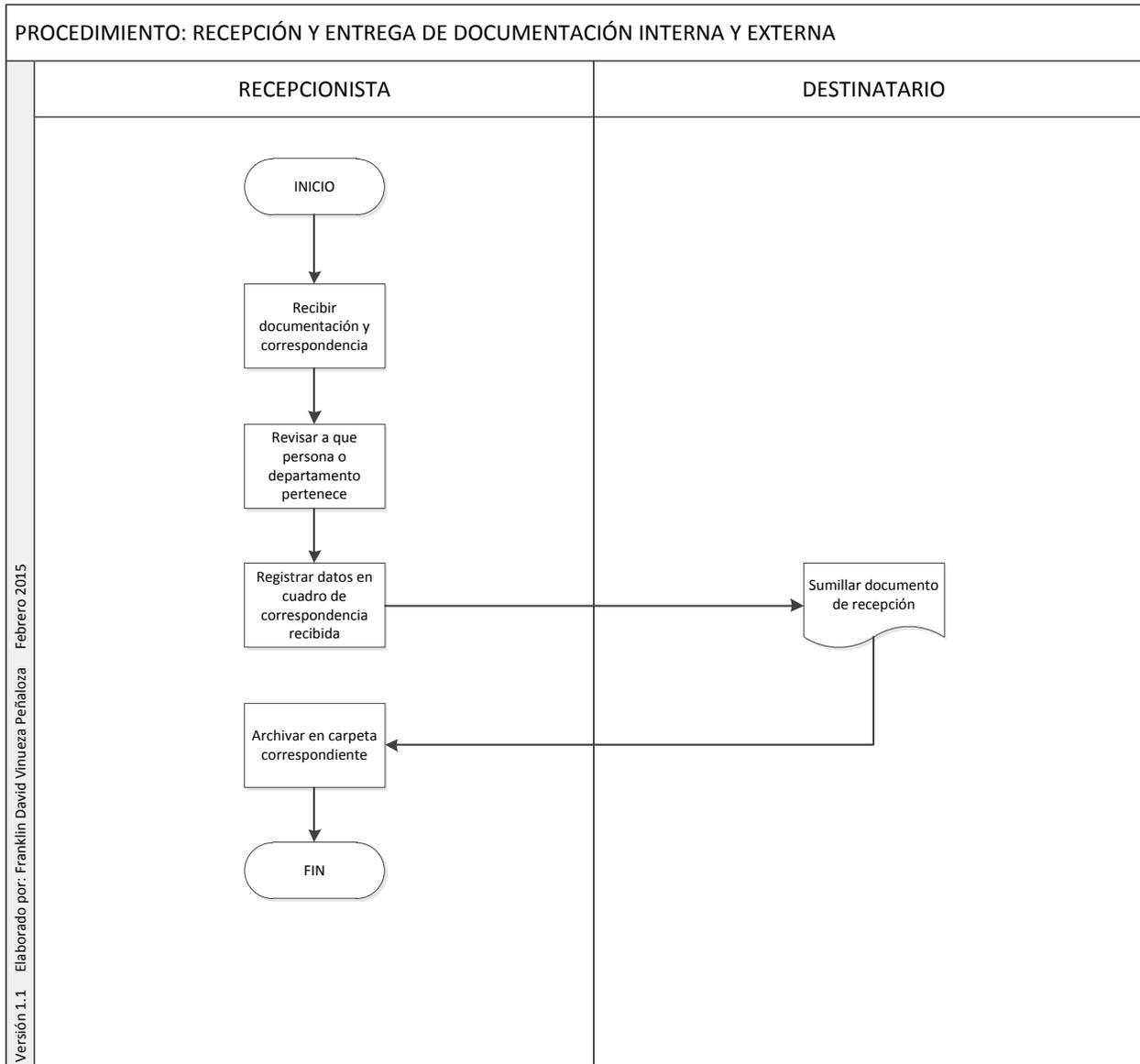
 <p><b>nc</b> ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b></p>	
		<p><b>ÁREA RECEPCIÓN</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 20 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Área de Recepción es la cara de la empresa hacia los clientes externos, es por esta razón que es de suma importancia que el personal de esta área, conozca sus responsabilidades para que desempeñe sus funciones de manera correcta.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Proporcionar directrices que ayuden a la prestación de un servicio de calidad a los clientes que acuden a la empresa.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Tratar de forma gentil a los clientes internos y externos.</li> <li>* El Área de Recepción es la única autorizada a recibir correspondencia y debe manejarse de manera confidencial dentro y fuera de la empresa.</li> <li>* La recepción de los documentos debe contener: fecha de recepción, firma y hora de recepción.</li> <li>* Comunicar al personal de NC Seguros sobre acontecimientos y noticias de interés para la empresa.</li> </ul>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>20</p>	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECEPCIÓN</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 21 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Recepcionista</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Recepcionista</p> <p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>El área de recepción es la encargada de recibir y direccionar a los clientes que asisten a la empresa y también es la encargada de recibir y enviar correspondencia interna y externa.</p> <p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p> <p><b>3.1 Funciones</b></p> <p>* Recibir, clasificar y controlar la correspondencia y documentación recibida, tanto interna como externa.</p> <p>* Enviar comunicaciones internas y documentos relacionados a los diferentes departamentos administrativos y externos a la empresa cuando se requiera.</p> <p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>La Recepcionista tiene relación directa con todos los departamentos de NC Seguros con el propósito de mantener informado de temas relacionados con la empresa.</p> <p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p> <p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Recibir y direccionar a los clientes, correspondencia y documentación de la empresa.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		21

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b></p>	
		<p><b>ÁREA RECEPCIÓN</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 22 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Recepcionista</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel: No es indispensable  Edad: Entre 20 y 30 años  Genero: Indistinto</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Manejo de Central Telefónica  Disponibilidad para trabajar de Lunes a Viernes en horario de oficina.  Excelente presentación personal  Responsable y dedicada.  Buen manejo de las relaciones interpersonales.  Dinámica y activa.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>&gt; 1 año de experiencia en puestos de atención al cliente.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>	<p>Franklin David Vinuesa Peñaloza</p>		<p>22</p>

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL 9-11</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b></p>	
		<p><b>ÁREA RECEPCIÓN</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 23 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN INTERNA EXTERNA</b></p>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Establecer los procedimientos pertinentes para la recepción y entrega de correspondencia o documentación, proveniente de fuentes externas o internas.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El procedimiento inicia desde la recepción del documento hasta la entrega al destinatario final.</li> <li>* Este procedimiento es exclusivo del Área de Recepción, ya que es la única autorizada para recibir y</li> </ul>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los documentos deben ser entregados el mismo día de su recepción.</li> <li>* Una vez que el documento sea recibido pasa a ser responsabilidad del Área de Recepción.</li> <li>* La entrega de documentos deberá tener el respaldo del recibido y este debe ser archivado.</li> </ul>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>	<p>Franklin David Vinuesa Peñaloza</p>		<p>23</p>

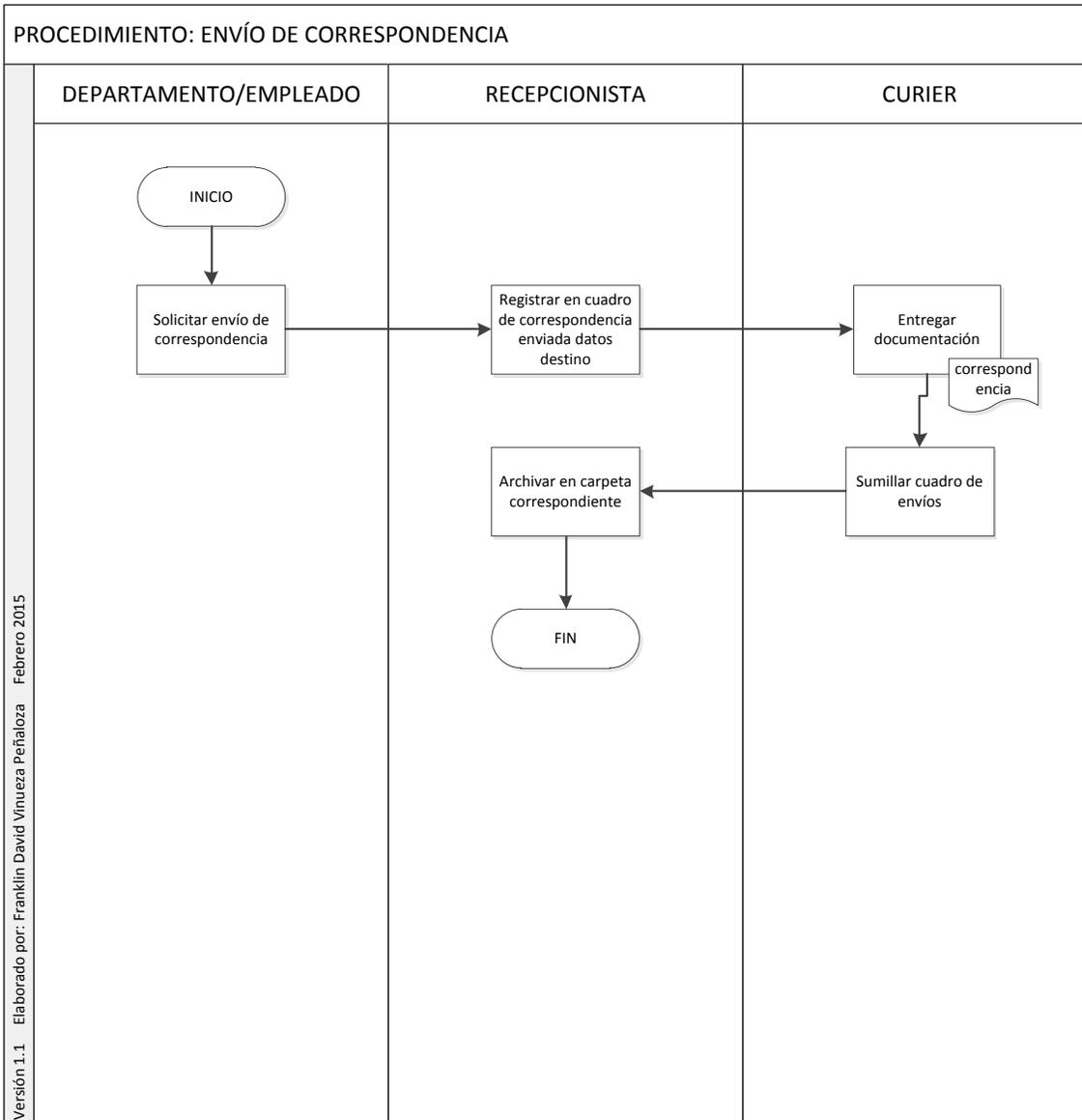
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>		
		<b>ÁREA RECEPCIÓN</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 24 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN INTERNA EXTERNA</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC. TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	RECEPCIONISTA	Recibir los documentos.	Documento	Original
2	RECEPCIONISTA	Revisar a que departamento o persona pertenece el documento.	Documento	Original
3	RECEPCIONISTA	Registrar los datos del remitente en el cuadro de correspondencia recibida.	Documento	Original
4	RECEPCIONISTA	Entregar el documento al destinatario.		
5	DESTINATARIO	Sumillar el recibido del documento.	Documento	Original, copia
6	RECEPCIONISTA	Archivar la documentación en la carpeta correspondiente.	Documento sumillado	Copia
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinuesa Peñaloza		24



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECEPCIÓN</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 25 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ENVÍO DE CORRESPONDENCIA</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Asegurar que la correspondencia o documentación a ser enviada llegue a su destinatario final.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia desde la recepción del documento a ser enviado, hasta la entrega del mismo al curier.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <p>* Todos los documentos deben ser registrados en el cuadro de control de correspondencia enviada, donde se detallará el nombre del destinatario, lugar de entrega de la correspondencia y el responsable del curier que retira la correspondencia debe sumillar el documento.</p> <p>* Una vez que el documento sea retirado por el curier pasa a ser responsabilidad del mismo, siempre y cuando el cuadro de correspondencia enviada sea llenado en su totalidad.</p> <p>* Los documentos serán entregados al curier todos los días a partir de las 15 horas, salvo los casos que le entrega sea inmediata o urgente, se procederá a llamar al curier para que le entrega se realice de inmediato.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		25

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>		
		<b>ÁREA RECEPCIÓN</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 26 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ENVÍO DE CORRESPONDENCIA</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
Empty space for the activity register				
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS
1	DEPARTAMENTO O EMPLEADO	Solicitar verbalmente el envío de correspondencia.	Documento	Original
2	RECEPCIONISTA	Registrar en el cuadro de correspondencia enviada los datos del destinatario.	Documento	Original
3	RECEPCIONISTA	Entregar al curier contratado para el servicio de mensajería.	Documento	Original
4	CURIER	Sumillar la hoja de envíos de correspondencia.		
6	RECEPCIONISTA	Archivar la documentación en la carpeta correspondiente.	Documento sumillado	Copia
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinuesa Peñaloza		26



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 27 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>

## INTRODUCCIÓN

El Área de Recursos Humanos es la encargada de la administración y gestión del personal, por lo que es necesario contar con una guía que contribuya a generar un buen ambiente laboral y cumplir con las metas de la empresa.

## OBJETIVO GENERAL

Mejorar por medio de la descripción de procedimientos del área: la reclutación, capacitación y evaluación del desempeño del personal.

## POLÍTICAS GENERALES

- \* Las ofertas laborales deberán estar enmarcadas en la igualdad de oportunidades y el respeto, por lo que no se puede emplear lenguaje o expresiones discriminatorias, ni tampoco se podrán establecer preferencias por razas, religiones, estado civil, entre otros.
- \* Todo el proceso de selección debe basarse en los requisitos necesarios para desempeñar el cargo.
- \* Los resultados de la selección deberán ser comunicados a todos los aspirantes hayan sido favorecidos o no.
- \* El Plan de Capacitación Anual deberá ser realizado en base a las necesidades de la empresa y esta no podrá exceder al presupuesto asignado para este fin.
- \* Las capacitaciones especiales solicitadas por las jefaturas de área podrán autorizarse siempre y cuando se compruebe que estas beneficiarán a la empresa y que existe presupuesto para cubrir el costo.

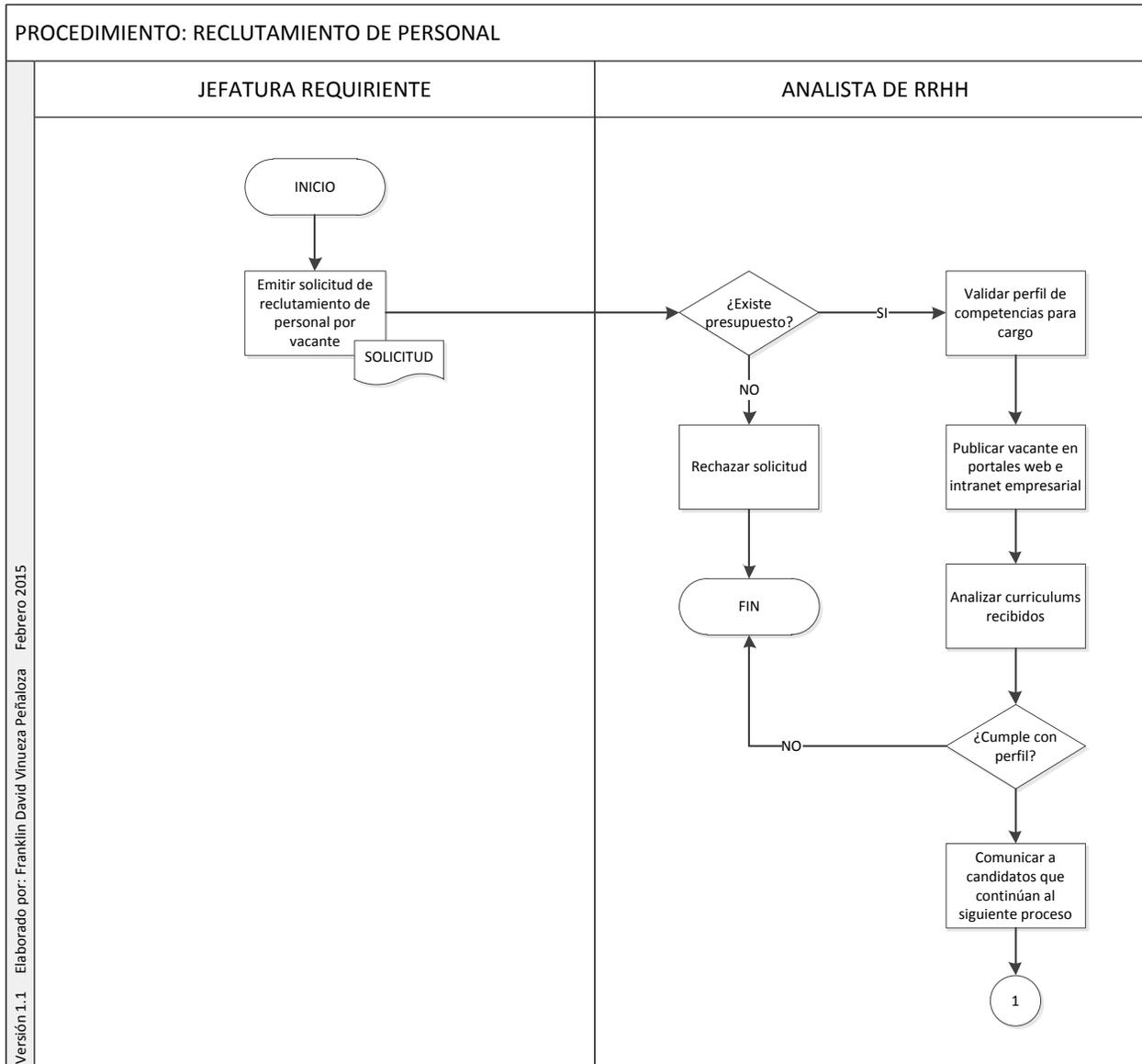
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	27

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 28 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Análista de Recursos Humanos</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Análista de Recursos Humanos</p> <p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Realizar el reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal de la empresa.</p> <p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p> <p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reclutar y seleccionar personal para cubrir las vacantes notificadas por los Jefes de área.</li> <li>* Elaborar el Plan anual de capacitación de acuerdo a las necesidades del personal.</li> <li>* Emitir informes del cumplimiento del Plan anual de capacitación cuando sea necesario.</li> </ul> <p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>Tiene relación directa con el Jefe Administrativo</p> <p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p> <p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Reclutar, seleccionar personal y dar cumplimiento al Plan anual de capacitación.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		28

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 29 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Analista de Recursos Humanos</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Administración ó Psicología Industrial</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Manejo de nómina de personal. Administración de Recursos Humanos Identificación de necesidades de capacitación. Liderazgo Planificación y Gestión</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>1 año de experiencia</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		29

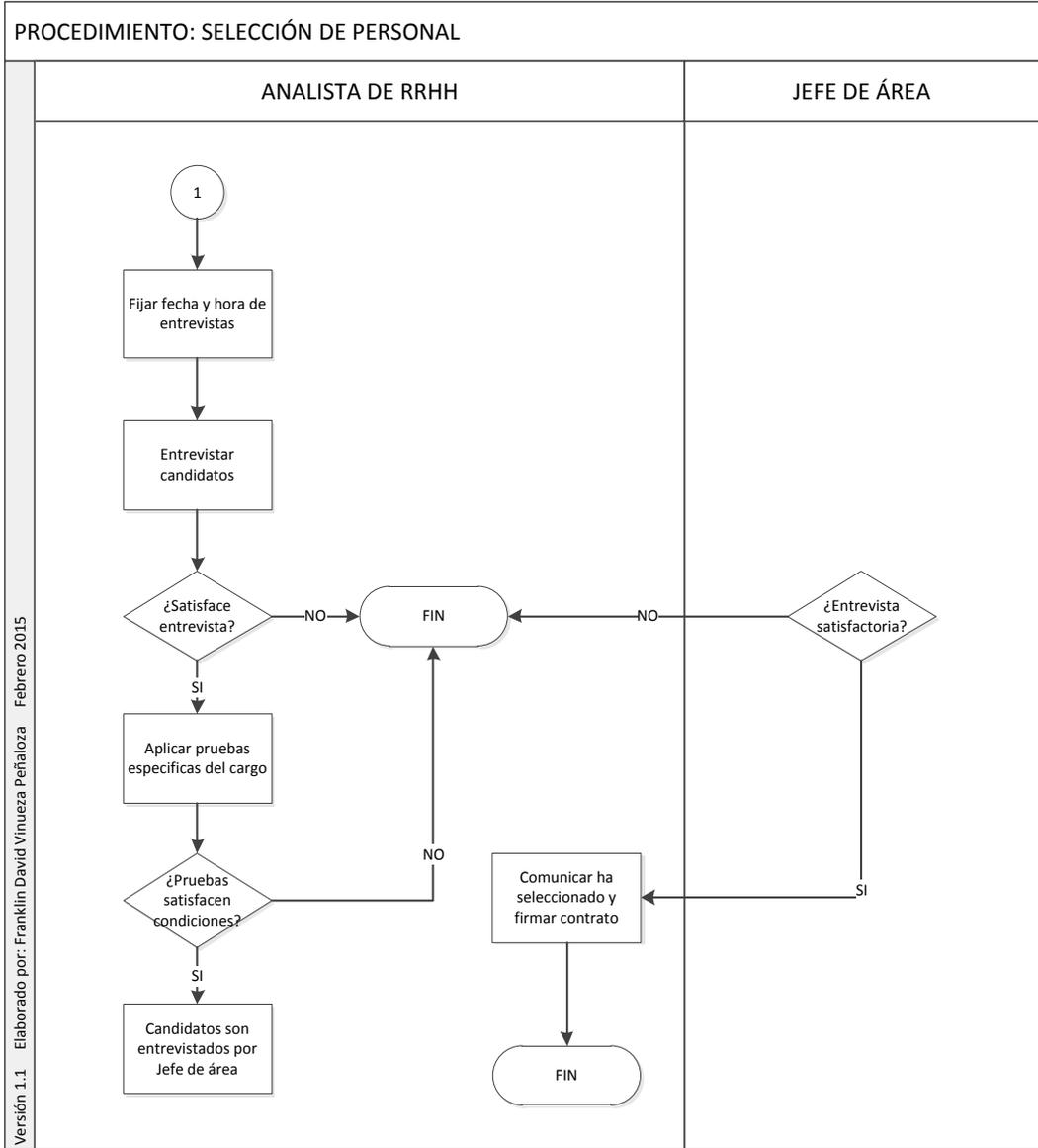
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 30 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Detallar las actividades que se desarrollan en el procedimiento de reclutamiento de nuevo personal para cubrir las vacantes de las áreas que lo solicitan.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de reclutamiento de la Jefatura requiriente y finaliza con el análisis de los perfiles de los aspirantes.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La solicitud para realizar el reclutamiento de personal debe ser realizada por el Jefe del Departamento .</li> <li>* El analista de recursos humanos debe verificar que los aspirantes cumplan con el perfil establecido</li> <li>* Todos los procesos de reclutamiento también estarán abiertos para los colaboradores de la empresa, quienes podrán participar de forma transparente.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		30

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																																															
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>																																															
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>																																															
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																																															
		<b>Pág. 31 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																																														
<b>PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>																																																	
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>JEFATURA REQUIRIENTE</td> <td>Emitir solicitud de reclutamiento de personal por vacante.</td> <td>Solicitud</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ANALISTA DE RRHH</td> <td>Verificar que existe presupuesto para cubrir nueva vacante.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>SI HAY PRESUPUESTO DISPONIBLE</b></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ANALISTA DE RRHH</td> <td>Validar el perfil de competencias necesario para el cargo</td> <td>Perfil de competencias</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ANALISTA DE RRHH</td> <td>Publicar oferta de empleo en los portales web y en la intranet de la empresa.</td> <td>Oferta Laboral</td> <td>Web</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ANALISTA DE RRHH</td> <td>Analizar curriculums vitae recibidos en portal</td> <td>Curriculum Vitae</td> <td>Web</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>SI CUMPLE CON EL PERFIL SOLICITADO</b></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>ANALISTA DE RRHH</td> <td>Realizar listado de personas que pasarán al proceso de selección.</td> <td>Listado de aprobados</td> <td>Original</td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	JEFATURA REQUIRIENTE	Emitir solicitud de reclutamiento de personal por vacante.	Solicitud	Original	2	ANALISTA DE RRHH	Verificar que existe presupuesto para cubrir nueva vacante.			<b>SI HAY PRESUPUESTO DISPONIBLE</b>					3	ANALISTA DE RRHH	Validar el perfil de competencias necesario para el cargo	Perfil de competencias	Original	5	ANALISTA DE RRHH	Publicar oferta de empleo en los portales web y en la intranet de la empresa.	Oferta Laboral	Web	6	ANALISTA DE RRHH	Analizar curriculums vitae recibidos en portal	Curriculum Vitae	Web	<b>SI CUMPLE CON EL PERFIL SOLICITADO</b>					7	ANALISTA DE RRHH	Realizar listado de personas que pasarán al proceso de selección.	Listado de aprobados	Original
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																																													
1	JEFATURA REQUIRIENTE	Emitir solicitud de reclutamiento de personal por vacante.	Solicitud	Original																																													
2	ANALISTA DE RRHH	Verificar que existe presupuesto para cubrir nueva vacante.																																															
<b>SI HAY PRESUPUESTO DISPONIBLE</b>																																																	
3	ANALISTA DE RRHH	Validar el perfil de competencias necesario para el cargo	Perfil de competencias	Original																																													
5	ANALISTA DE RRHH	Publicar oferta de empleo en los portales web y en la intranet de la empresa.	Oferta Laboral	Web																																													
6	ANALISTA DE RRHH	Analizar curriculums vitae recibidos en portal	Curriculum Vitae	Web																																													
<b>SI CUMPLE CON EL PERFIL SOLICITADO</b>																																																	
7	ANALISTA DE RRHH	Realizar listado de personas que pasarán al proceso de selección.	Listado de aprobados	Original																																													
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																																													
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		31																																													



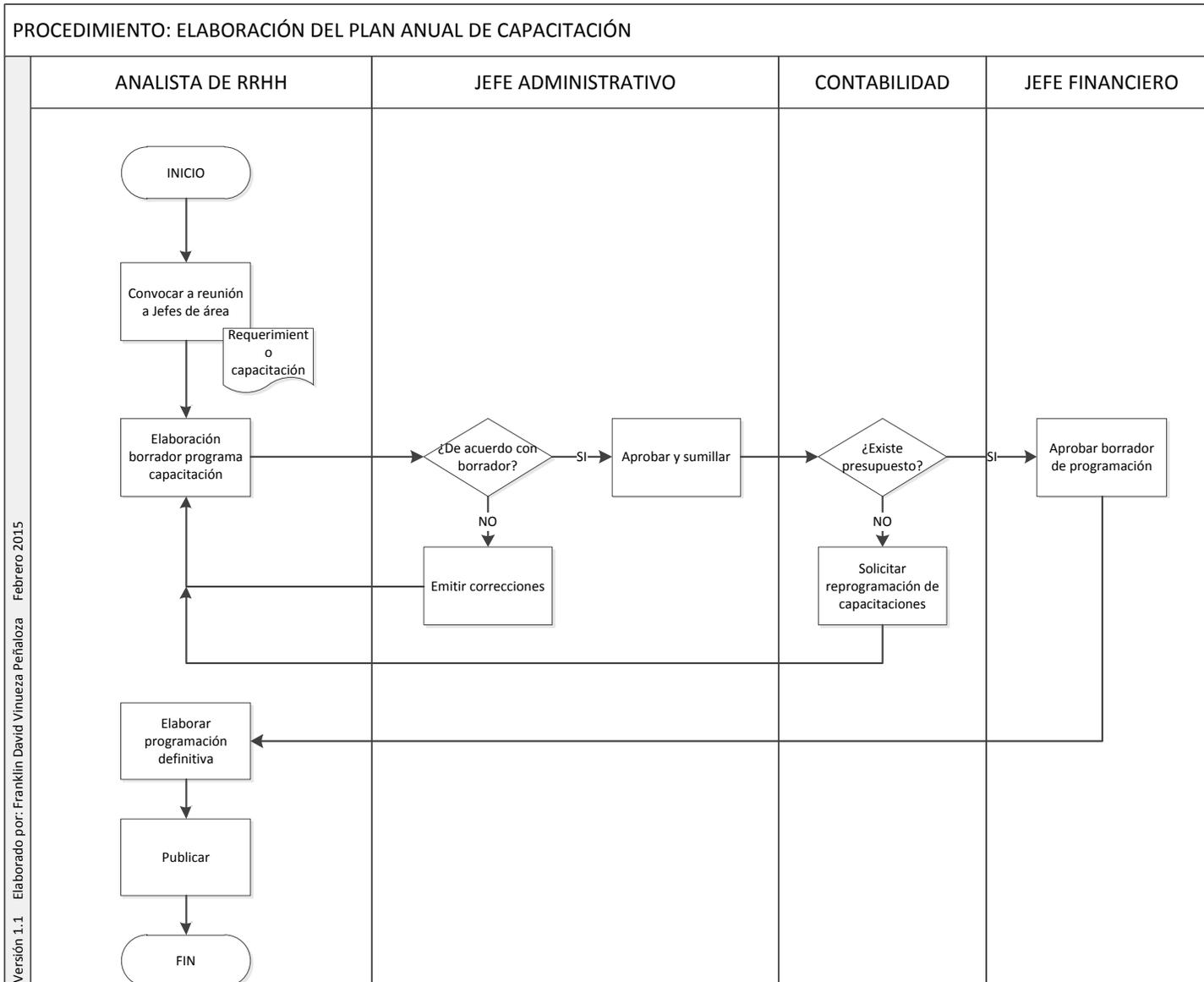
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 32 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Detallar las actividades que se desarrollan en el procedimiento de selección de nuevo personal para cubrir vacantes según las necesidades de cada área.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la comunicación a los candidatos aprobados que se encuentran dentro del proceso de selección y finaliza con la firma del contrato por parte del candidato seleccionado.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los resultados de las entrevistas deben manejarse confidencialmente, al igual que los datos personales proporcionados por los candidatos.</li> <li>* Los candidatos no pueden apelar las decisiones tomadas en el proceso de selección.</li> <li>* La decisión final de selección será tomada por el Jefe de área quien evaluará a los candidatos según sus necesidades.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		32

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>		
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 33 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	ANALISTA DE RRHH	Comunicar a aspirantes y fijar fecha y hora para entrevistas.	Lista de aprobados/Agenda	Original
2	ANALISTA DE RRHH	Realizar entrevista a aspirantes.	Hoja de entrevistas	Original
<b>SI SATISFACE LA ENTREVISTA</b>				
3	ANALISTA DE RRHH	Comunicar a aspirantes que han pasado al siguiente proceso y fijar fecha y hora para aplicación de pruebas.	Agenda	Original
4	ANALISTA DE RRHH	Aplicar pruebas específicas para el cargo.	Pruebas	Original
5	ANALISTA DE RRHH	Revisar pruebas y ordenar calificaciones.	Pruebas	Original
<b>SI CALIFICACIONES SATISFACEN CONDICIONES</b>				
5	ANALISTA DE RRHH	Llenar cuadro de aspirantes preseleccionados	Cuadro preseleccionados	Original
6	ANALISTA DE RRHH	Comunicar a aspirantes que han pasado al siguiente proceso y fijar fecha y hora para entrevista con Jefe de área solicitante.	Agenda	Original
<b>SI SATISFACE LA ENTREVISTA</b>				
6	ANALISTA DE RRHH	Comunicar seleccionado y firmar contrato	Agenda	Original
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		33



 <p><b>nc</b> ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b></p>	
		<p><b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 34 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</b></p>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Crear el programa de capacitación anual tomando en cuenta los temas de interés para fortalecer los conocimientos en seguros del personal.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la convocatoria a reunión a los Jefes de área para conocer necesidades de capacitación, hasta la publicación del programa de capacitación en la Web.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <p>* Previa la elaboración del programa de capacitación se realizará una reunión con todos los Jefes de área para conocer los temas de interés que consideran que deben ser tratados durante el año.</p> <p>* Los centros de capacitación o profesionales escogidos para el fin, deberán acreditar experiencia comprobada y todos los requisitos de ley.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p><b>PÁGINA</b></p> <p>34</p>

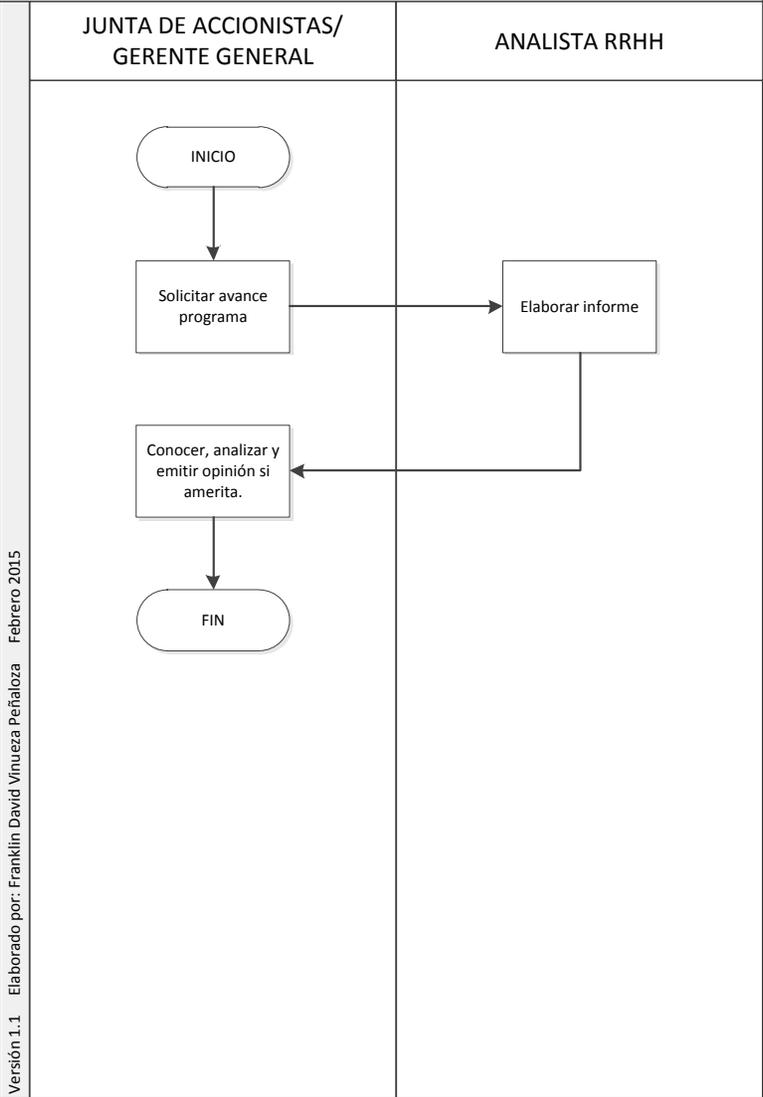
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>		
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 35 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS
1	ANALISTA DE RRHH	Convocar a reunión a Jefes de área para conocer puntos de vista sobre capacitaciones	E-mail	Web
2	ANALISTA DE RRHH	Reunir la información sobre requerimientos de capacitación		
3	ANALISTA DE RRHH	Elaborar un borrador de programación de capacitación y entregar a Jefe Administrativo para revisión	Borrador de programación de capacitación	Original
<b>SI JEFE ADMINISTRATIVO ESTA DE ACUERDO CON BORRADOR</b>				
4	JEFE ADMINISTRATIVO	Sumillar y entregar a Contabilidad para verificación de presupuesto.	Borrador de programación de capacitación	Original
<b>SI EL PRESUPUESTO ESTÁ DENTRO DE LO ESTIMADO PARA EL FIN</b>				
5	CONTABILIDAD	Entregar a Jefe Financiero para sumilla de autorización	Borrador de programación de capacitación	Original
6	JEFE FINANCIERO	Aprobar borrador de programación	Borrador de programación de capacitación aprobado	Original
7	ANALISTA DE RRHH	Elaborar el programa definitivo de capacitación, incluyendo modificaciones si el caso lo amerita.	Programa de capacitación	Original
8	ANALISTA DE RRHH	Publicar el programa de capacitación en la intranet empresarial	Programa de capacitación	Web
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		35



	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</b>	
		<b>ÁREA RECURSOS HUMANOS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 36 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Conocer el porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitación a la fecha del informe.</p> <p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la solicitud de la Junta General de Accionistas y/o Gerente General del informe de progreso de las capacitaciones hasta la entrega del informe.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <p>* Como medida de control, la Junta General de accionistas y/o Gerente General pueden solicitar en cualquier momento un informe acerca del progreso de las capacitaciones, para dar un seguimiento al programa.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		36



PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO PROGRAMA ANUAL CAPACITACIÓN



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

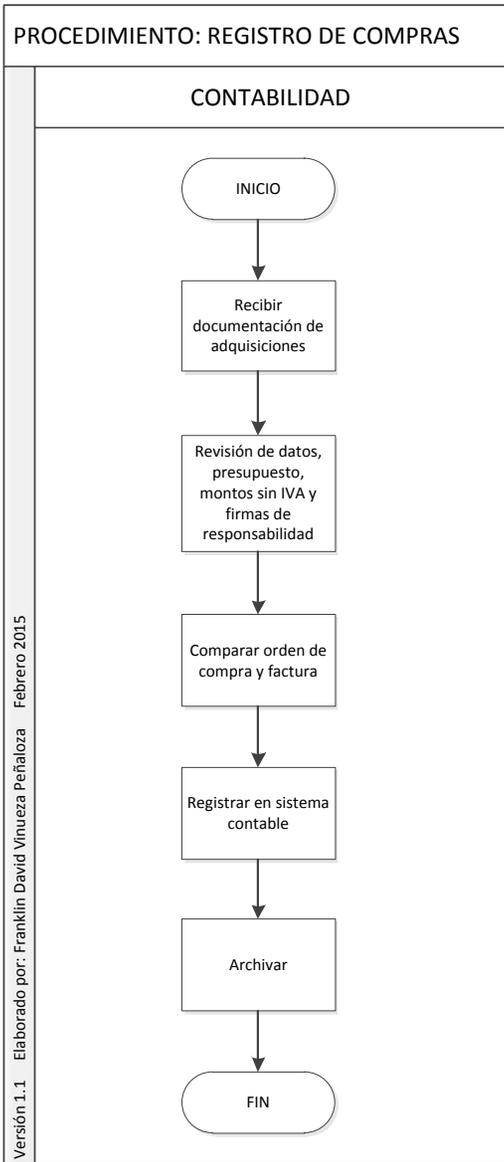
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 38 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Departamento de Contabilidad es responsable de registrar las operaciones diarias de la empresa que permitan suministrar información veráz y oportuna para la toma de decisiones y facilite la evaluación de actividades, la comprobación de las operaciones a través del respaldo de documentos originales.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Normar el registro de ingresos y gastos diarios que realiza la empresa para su correcta operación.</p> <p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para la anulación de documentos se requiere del original y copia.</li> <li>* Todos los documentos deben ser sumillados con esfero azul, para acatar leyes gubernamentales.</li> <li>* Los informes deben ser emitidos mensualmente para su respectiva aprobación o cancelación.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	38	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 39 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: CONTADOR</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<b>1. Título del Puesto</b>  Contador			
<b>2. Descripción General del Puesto</b>  Registrar los ingresos y egresos diarios de la empresa para llevar un control de la gestión.			
<b>3. Descripción Específica del Puesto</b>			
<b>3.1 Funciones</b>  Registro de compras Emisión de cheques para pagos Elaboración de Estados Financieros. Declaración de impuestos al Servicio de Rentas Internas (SRI) Elaboración de Conciliación Bancaria. Administración de Caja Chica. Control de documentación.			
<b>3.2 Relaciones de trabajo</b>  El área de contabilidad tiene relación directa con el Jefe Financiero.			
<b>3.3 Autoridad</b>  El Contador General tiene autoridad sobre el Asistente Contable.			
<b>3.4 Responsabilidad</b>  Es responsabilidad del contador, que la contabilidad sea llevada en debida forma, con el cumplimiento de los principios generales de contabilidad.			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		39

 <p>ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b></p>	
		<p><b>ÁREA DE CONTABILIDAD</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 40 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Contador</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel en:</p> <p>Ingeniería Comercial Contabilidad y Auditoría</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Seguridad en los sistemas de información. Debe tener capacidad para decidir. Conocimientos y manejo de paquetes contables. Habilidades cuantitativas y financieras. Liderazgo Compromiso con la empresa</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>5 años como contador en empresas de servicios.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>40</p>	

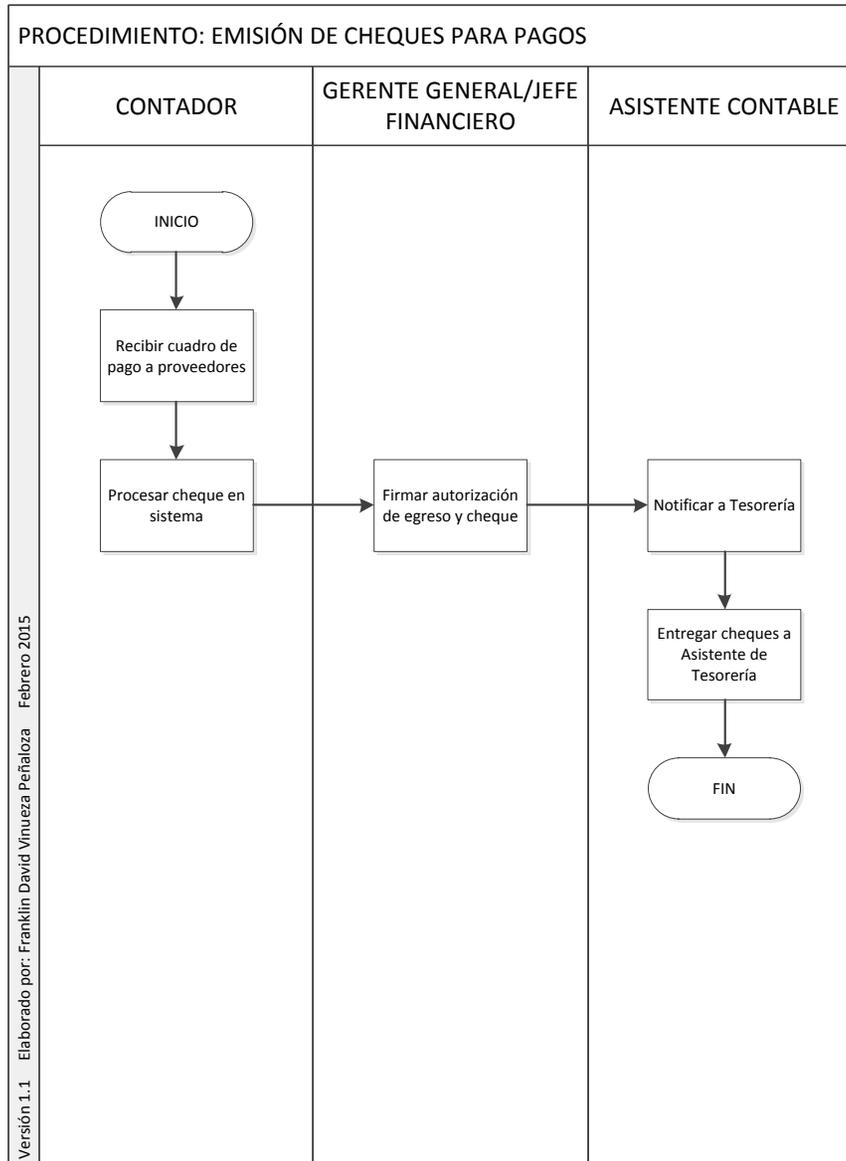
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 41 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE COMPRAS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Establecer procedimientos para mantener saldos reales en la cuenta proveedores y proveer información actualizada, veraz y oportuna que conlleven a toma de decisiones.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este proceso es aplicable a todas las compras que se realicen por parte de NC Seguros, inicia en el departamento de adquisiciones y finaliza en el registro contable.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Toda compra es respaldada por el requerimiento de compra.</li> <li>* Las facturas se reciben máximo hasta el mediodía del día miercoles de cada semana.</li> <li>* Según la Ley de Régimen Tributario se entregará el respectivo comprobante de retención, dentro del termino no mayor a cinco días hábiles.</li> <li>* Una vez ingresada la compra pasa a ser responsabilidad del Contador.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	41	

 <b>ASESORES DE SEGUROS</b> <small>CREDENCIAL S.A.S.</small>	<b>MANUAL DE CONTROL  INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE  SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA CONTABLE</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 42 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE COMPRAS</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N°  ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OB  SERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE  DOCUMENTOS</b>
1	CONTADOR	Recepción de documentación de las adquisiciones realizadas, en las que tendrá que revisar que consten todas las firmas de responsabilidad necesarias para continuar con el trámite.	Requerimiento Compra, Factura.	Originales
2	CONTADOR	Revisión de datos, partida presupuestaria, montos sin IVA y firmas de responsabilidad	Requerimiento Compra.	Originales
3	CONTADOR	Comparar físicamente ordenes de compra con la factura para que no existan errores contables.	Requerimiento Compra,Factura.	Originales
4	CONTADOR	Registro contable en el sistema de NC Seguros, en base a los documentos de soporte.	Factura,requerimiento de compra,retención	Original,copia.
5	CONTADOR	Archivar la documentación en una manera secuencial.	Retención,factura	Originales
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		42



	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 43 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE CHEQUES PARA PAGOS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Establecer procedimientos para cumplir con las obligaciones contraídas con clientes y proveedores, que permitan manejar de manera óptima los recursos financieros.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recepción de la documentación concluyendo con la emisión y entrega del cheque.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los cheques se emiten cruzados.</li> <li>* Los pagos se realizaran los días 20 de cada mes en el horario de 15H00 a 16H00.</li> <li>* Para retirar los cheques se requiere del sello o cédula de identidad del beneficiario y la firma en el documento de recepción.</li> <li>* Los pagos autorizados por el Jefe Financiero, deben contener la sumilla en la parte derecha del nombre del proveedor en el cuadro de pagos.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	43	

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>		
		<p><b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b></p>		
		<p><b>ÁREA CONTABLE</b></p>		
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>		
		<p><b>Pág. 44 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE CHEQUES PARA PAGOS</b></p>				
<p><b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b></p>				
<p><b>N° ACT.</b></p>	<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>DOC.TRABAJO/OB SERVACIÓN</b></p>	<p><b>TIPO DE DOCUMENTOS</b></p>
1	CONTADOR	Recepción del cuadro de pago a proveedores y clientes autorizado por el jefe financiero.	Cuadro de facturación	Original
2	CONTADOR	Procesar el cheque en el sistema con los valores correspondientes y verificar con el cuadro de pago a proveedores para evitar los errores en los pagos.	Cheque	Copia
3	GERENTE GENERAL - JEFE FINANCIERO	Reciben los cheques por pagar para ser firmados.	Documento general, cheque.	Original y copia
4	GERENTE GENERAL - JEFE FINANCIERO	Firman la autorización en el egreso y en el documento general y cheque para constancia.	Cheque	Original y copia
5	JEFE FINANCIERO	Entrega la documentación al Auxiliar Contable.	Documento general, cheque.	Original y copia
6	ASISTENTE CONTABLE	Notifica por mail al Asistente de Tesorería que los cheques están listos para realizar el pago.	N/A	N/A
7	ASISTENTE CONTABLE	Entrega los cheques al Asistente de Tesorería.	Cheque	Original
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>		<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>		<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>44</p>

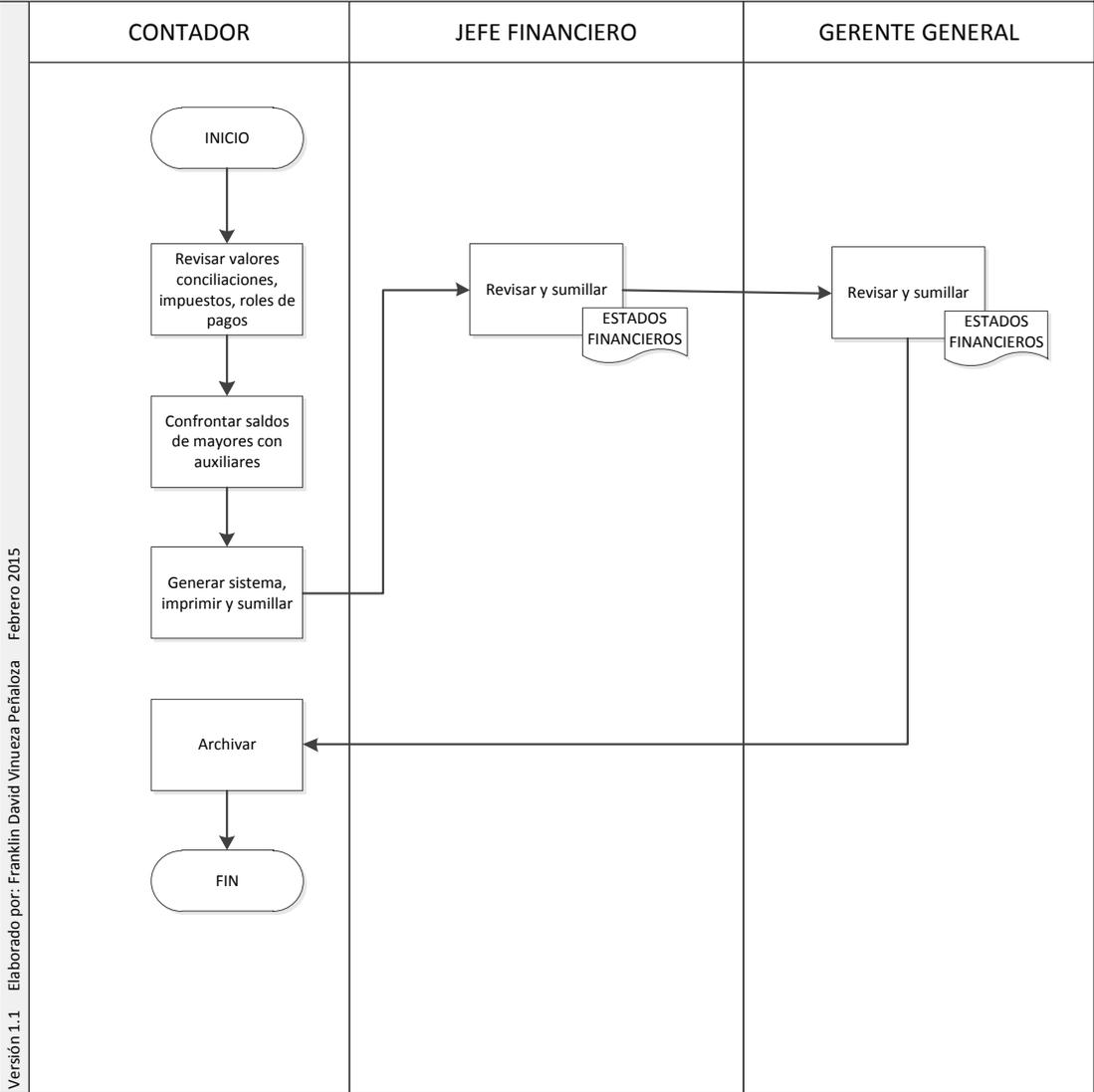


Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 45 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Manejar procedimientos y parámetros para la representación de información financiera razonable en los Estados Financieros, basados en la normativa legal.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con el cierre de las cuentas contables para concluir con su entrega al Gerente General.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los Estados Financieros se realizarán máximo hasta el quince de cada mes.</li> <li>* La presentación de la Información Financiera debe estar acorde a las Normas de Información Financiera NIFFS y a los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		45

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA CONTABLE</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 46 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OB SERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	CONTADOR	Revisar las conciliaciones bancarias, formulario de Impuestos y roles de pagos que se realizaron durante el mes, para constatar que los valores que irán en los balances sean los correctos.	Conciliación Bancaria, Formulario, Roles de Pago.	Original
2	CONTADOR	Confrontar los saldos de las cuentas de los mayores con los auxiliares, con el afán de tener la seguridad razonable que los valores en las cuentas sean las correctas.	Libro mayor, Auxiliares.	Original.
3	CONTADOR	Generar el Sistema e imprimir los Estados Financieros y sumillar.	Balance General, Estado de Perdidas y Ganancias.	4 Originales.
4	CONTADOR-JEFE FINANCIERO	Enviar los estados financieros al Jefe Financiero para que proceda a revisar comparando con los valores del sistema y consecuentemente proceda a firmar como responsable.	Estados Financieros	1 Original
5	JEFE FINANCIERO	Entregar los Estados al Gerente General para que proceda a firmar como responsable.	Estados Financieros	1 Original
6	CONTADOR	Archiva la documentación en su respectiva carpeta en orden cronológico	Estados Financieros	1 Original
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		46

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



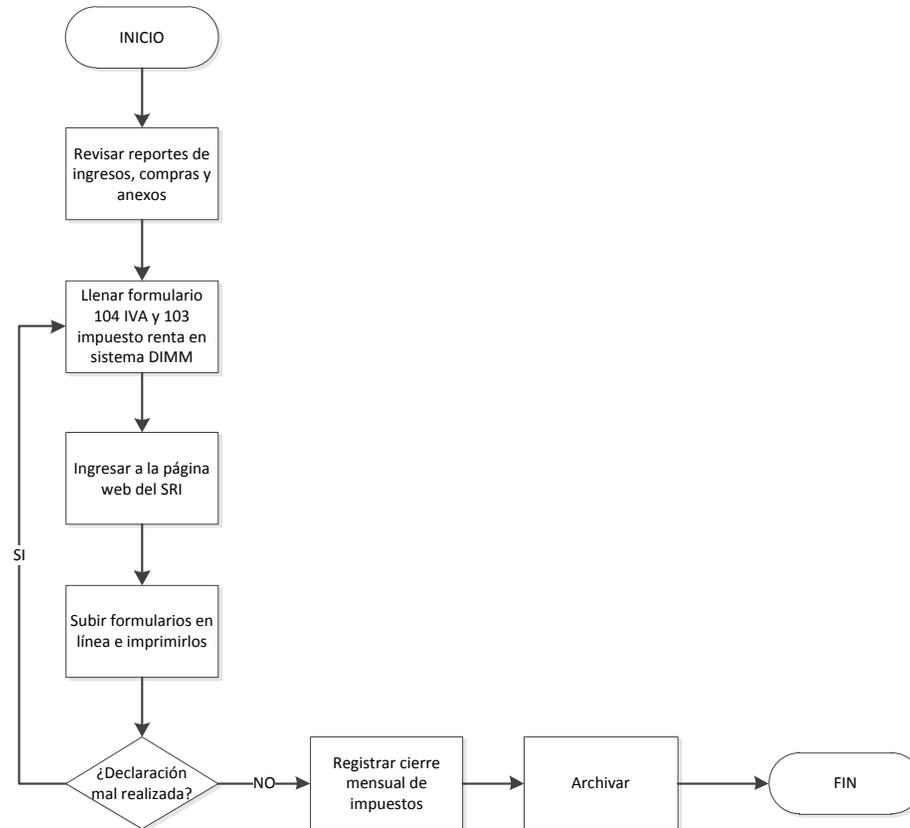
Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 47 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN DE IMPUESTOS AL SRI</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Establecer parámetros para cumplir con las obligaciones fiscales implantadas por la Ley de Régimen Tributario.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con el cierre de las cuentas contables hasta subir los formularios en la página web del SRI.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <p>* El proceso de declaración tributaria se realizará mediante el sistema DIMM Formularios (SRI) Y DIMM Anexos.</p> <p>* Según la Ley de Régimen Tributario interno las declaraciones se realizaran tomando en cuenta el noveno dígito del RUC.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		47

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA CONTABLE</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 48 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN DE LOS IMPUESTOS AL SRI</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OB SERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	CONTADOR	Revisar los reportes de ingresos, compras consolidadas y anexos, para constatar que los valores a declarar emitidos por el sistema sean los correctos.	Ingresos,compras, anexos.	Originales
2	CONTADOR	Llenar el formulario 104 del Impuesto Valor Agregado y 103 del Impuesto a la Renta en el sistema DIMM Formularios según lo establece la Ley de Regimen Tributario Inteno.	N/A	N/A
3	CONTADOR	Ingresa a la página web www.sri.com.ec	N/A	N/A
4	CONTADOR	Subir los formularios a servicios en línea del SRI e imprimirlos para tener como respaldo y al REOC los anexos transaccionales.	Formulario 103,104 y Anexos	N/A
5	CONTADOR	En caso de que la declaraión, este mal realizada el SRI enviará una notificación en 24 horas que deberá ser revisada y corregida de manera inmediata.	Notificación mail.	Originales
6	CONTADOR	Registro en el sistema del cierre mensual de impuestos.	Reporte final	Originales
7	CONTADOR	Archivar en orden cronológico en cada carpeta de impuestos los documentos.	Formularios, reporte final.	Originales
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		48

PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN IMPUESTOS AL SRI

CONTADOR



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 49 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN BANCARIA</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Generar procedimientos de acuerdo al marco legal y a las normas y políticas internas, que reflejen transparencia en el manejo de los recursos monetarios de la empresa.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El proceso inicia con la recepción de los estados de cuenta bancaria y concluye en la presentación del informe de la Conciliación Bancaria.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se presentarán máximo con fecha trece del mes.</li> <li>* La Conciliación Bancaria se realizara una vez por mes.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		49

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																											
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>																											
		<b>ÁREA CONTABLE</b>																											
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																											
		<b>Pág. 50 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																										
<b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN BANCARIA</b>																													
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CONTADOR</td> <td>Receptar el Estado de Cuenta Bancaria y procede a revisar con el libro mayor de bancos.</td> <td>Estado de Cuentas</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CONTADOR</td> <td>Ingreso en el sistema las notas de débito y crédito bancario e impresión de los documentos.</td> <td>Estado de Cuentas, notas de débito y crédito.</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>CONTADOR</td> <td>Realizada la Conciliación Bancaria procede a imprimir y fima como responsable.</td> <td>Estado de Cuenta</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>CONTADOR</td> <td>Archivo cronológico de la Conciliación Bancaria en la carpeta de bancos</td> <td>Documentos.</td> <td>Originales</td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	CONTADOR	Receptar el Estado de Cuenta Bancaria y procede a revisar con el libro mayor de bancos.	Estado de Cuentas	Original	2	CONTADOR	Ingreso en el sistema las notas de débito y crédito bancario e impresión de los documentos.	Estado de Cuentas, notas de débito y crédito.	Original	3	CONTADOR	Realizada la Conciliación Bancaria procede a imprimir y fima como responsable.	Estado de Cuenta	Original	4	CONTADOR	Archivo cronológico de la Conciliación Bancaria en la carpeta de bancos	Documentos.	Originales
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																									
1	CONTADOR	Receptar el Estado de Cuenta Bancaria y procede a revisar con el libro mayor de bancos.	Estado de Cuentas	Original																									
2	CONTADOR	Ingreso en el sistema las notas de débito y crédito bancario e impresión de los documentos.	Estado de Cuentas, notas de débito y crédito.	Original																									
3	CONTADOR	Realizada la Conciliación Bancaria procede a imprimir y fima como responsable.	Estado de Cuenta	Original																									
4	CONTADOR	Archivo cronológico de la Conciliación Bancaria en la carpeta de bancos	Documentos.	Originales																									
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																									
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		50																									

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN BANCARIA

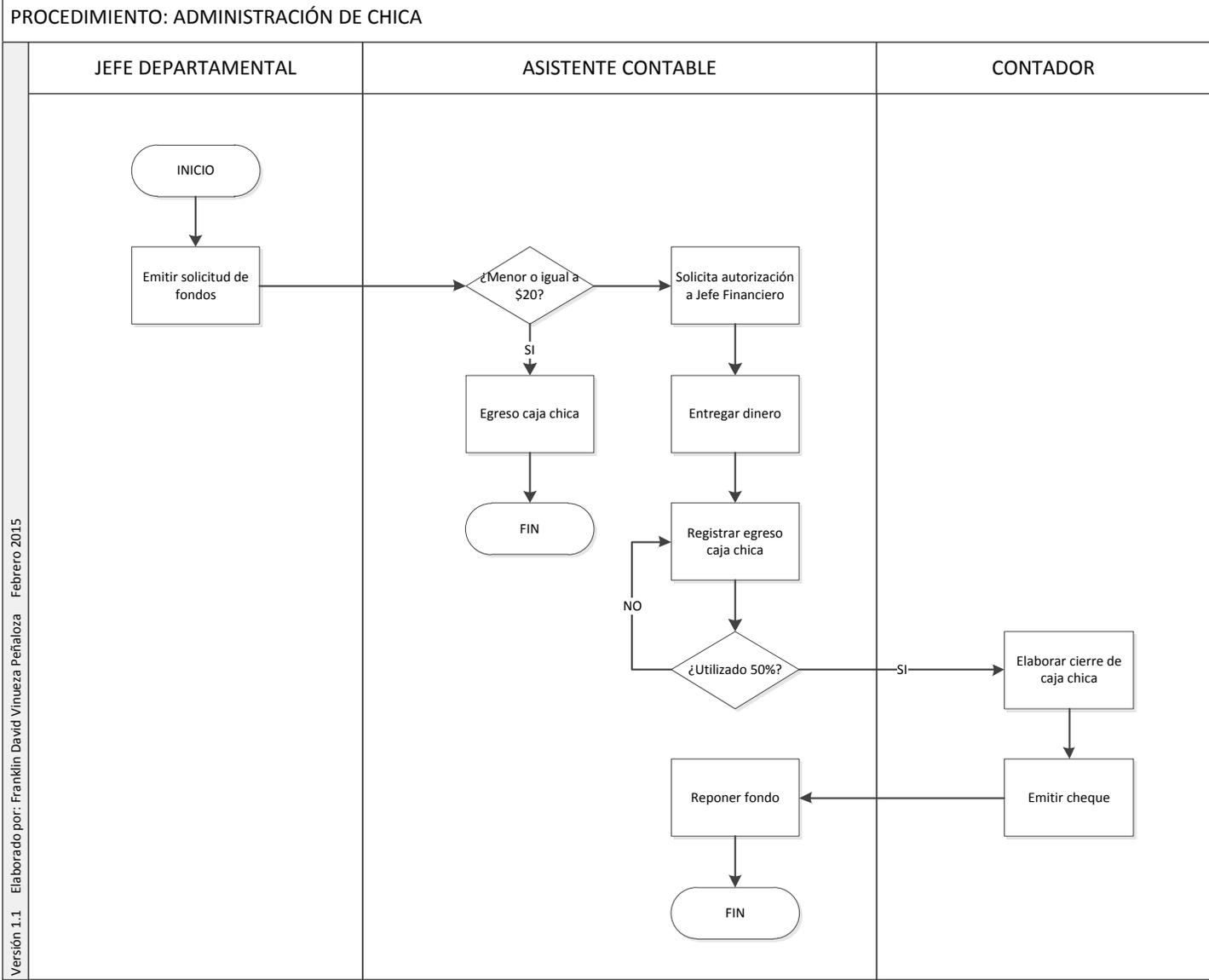
CONTABILIDAD



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 51 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Verificar a través de los procedimientos la correcta recaudación y manejo de los fondos de NC Seguros.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con la reposición del efectivo hasta la emisión y entrega del informe.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para la reposición de caja chica se debe emitir un informe con documentos firmados por el Jefe Financiero.</li> <li>* Se emitirán egresos de caja chica por la cantidad de veinte dólares americanos. Previa autorización del Jefe Financiero el valor podrá ser mayor.</li> <li>* El monto asignado para caja chica será de trescientos dólares americanos.</li> <li>* La reposición de caja chica se efectuara cuando se haya gastado el 50% del valor total con su respectiva documentación y cierre de caja chica, la reposición se realizará mediante cheque autorizado por el jefe Financiero.</li> <li>* Solo el Jefe del Departamento que requiera el dinero, podrá solicitar el valor a Contabilidad.</li> <li>* Los fondos se utilizarán exclusivamente para gastos pequeños.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		51

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA CONTABLE</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 52 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CAJA CHICA</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS
1	JEFE DE DEPARTAMENTO	Recibe la solicitud de fondos enviada por el Jefe Departamental.	Verbal	N/A
<b>SI ES IGUAL O MENOR A VEITE DÓLARES</b>				
2	ASISTENTE CONTABLE	Se emite un egreso de caja chica.	Egreso de caja chica.	Original.
<b>SI ES MAYOR A VEINTE DÓLARES</b>				
3	ASISTENTE CONTABLE	Envía mail solicitando autorización al Jefe Financiero de dar la autorización y se procede a entregar el dinero al solicitante.	Mail	Original y Copia
4	ASISTENTE CONTABLE	Registro en el cuadro de caja chica.	Cuadro de caja chica	Original
5	ASISTENTE CONTABLE	Cuándo los egresos se hayan utilizado en el 50% entrega de facturas y egresos.	Egresos, facturas.	Originales
6	CONTADOR	Elabora el cierre de caja chica el Contador y entrega al Jefe Financiero.	Cierre de caja chica.	Original
7	ASISTENTE CONTABLE	Autorización para reponer caja chica.	N/A	N/A
8	CONTADOR	Emite cheque para la reposición.	Cheque	Original y Copia
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		52



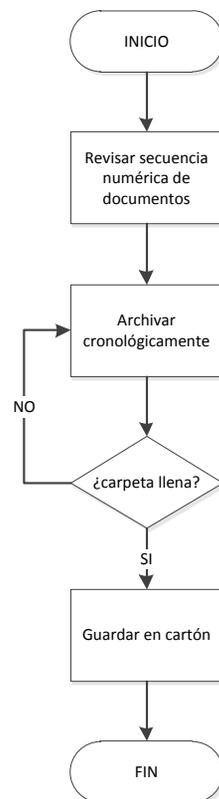
Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CONTABLE</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 53 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Elaborar procedimientos para verificar y controlar la secuencia de los vales de caja.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con la revisión física y cotejada con el sistema.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para la anulación de vales de caja se debe contar con la original y copia, con su respectivo justificativo de anulación para la emisión de otro vale.</li> <li>* Toda operación o transacción realizada en el sistema debe ser impresa y archivada.</li> <li>* Toda documentación debe contener firmas de responsabilidad.</li> <li>* Los documentos se los coloca en carpetas hasta que se encuentren llenas.</li> <li>* Cuando las carpetas esten completamente llenas se procede a colocarlas en un cartón</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	53	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																											
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>																											
		<b>ÁREA CONTABLE</b>																											
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																											
		<b>Pág. 54 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																										
<b>PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTACIÓN</b>																													
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ASISTENTE CONTABLE</td> <td>Revisa los documentos que se encuentren en secuencia numérica.</td> <td>Documentos generales</td> <td>Original y copia</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ASISTENTE CONTABLE</td> <td>Archiva los documentos en orden cronológico.</td> <td>Documentos generales</td> <td>Original y copia</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">SI LAS CARPETAS SE ENCUENTRAN LLENAS</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ASISTENTE CONTABLE</td> <td>Procede a llevar el cartón con los documentos al archivo.</td> <td>Documentos generales</td> <td>Original y copia</td> </tr> </tbody> </table>	N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	ASISTENTE CONTABLE	Revisa los documentos que se encuentren en secuencia numérica.	Documentos generales	Original y copia	2	ASISTENTE CONTABLE	Archiva los documentos en orden cronológico.	Documentos generales	Original y copia	SI LAS CARPETAS SE ENCUENTRAN LLENAS					5	ASISTENTE CONTABLE	Procede a llevar el cartón con los documentos al archivo.	Documentos generales	Original y copia				
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OB SERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																									
1	ASISTENTE CONTABLE	Revisa los documentos que se encuentren en secuencia numérica.	Documentos generales	Original y copia																									
2	ASISTENTE CONTABLE	Archiva los documentos en orden cronológico.	Documentos generales	Original y copia																									
SI LAS CARPETAS SE ENCUENTRAN LLENAS																													
5	ASISTENTE CONTABLE	Procede a llevar el cartón con los documentos al archivo.	Documentos generales	Original y copia																									
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																									
feb-15		Franklin David Vinuesa Peñaloza		54																									

PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

ASISTENTE CONTABLE



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 55 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>

## INTRODUCCIÓN

El departamento de Tesorería se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de control necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la entidad, promoviendo la eficiencia y eficacia del control de gestión, y atendiendo con oportunidad y competencia las solicitudes de pago de los diferentes compromisos contraídos por la entidad.

## OBJETIVO GENERAL

Garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que administra NC Seguros.

## POLÍTICAS GENERALES

- \* Adecuado y oportuno registro de ingresos y pagos, con el objeto de proveer información.
- \* Control permanente de los estados de liquidez o iliquidez, realizado mensualmente estado de tesorería de la empresa.
- \* Consignar al día siguiente lo recaudado el día anterior.
- \* Los pagos que se hacen electrónicamente, deberán ser reportados a tesorería dentro los (5) días calendario siguiente al pago, mediante envío de escaneo del pago.
- \* No se recibirán cheques posfechados por parte de los clientes.

PRIMERA EMISIÓN	ELABORADO POR	PÁGINA
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	55

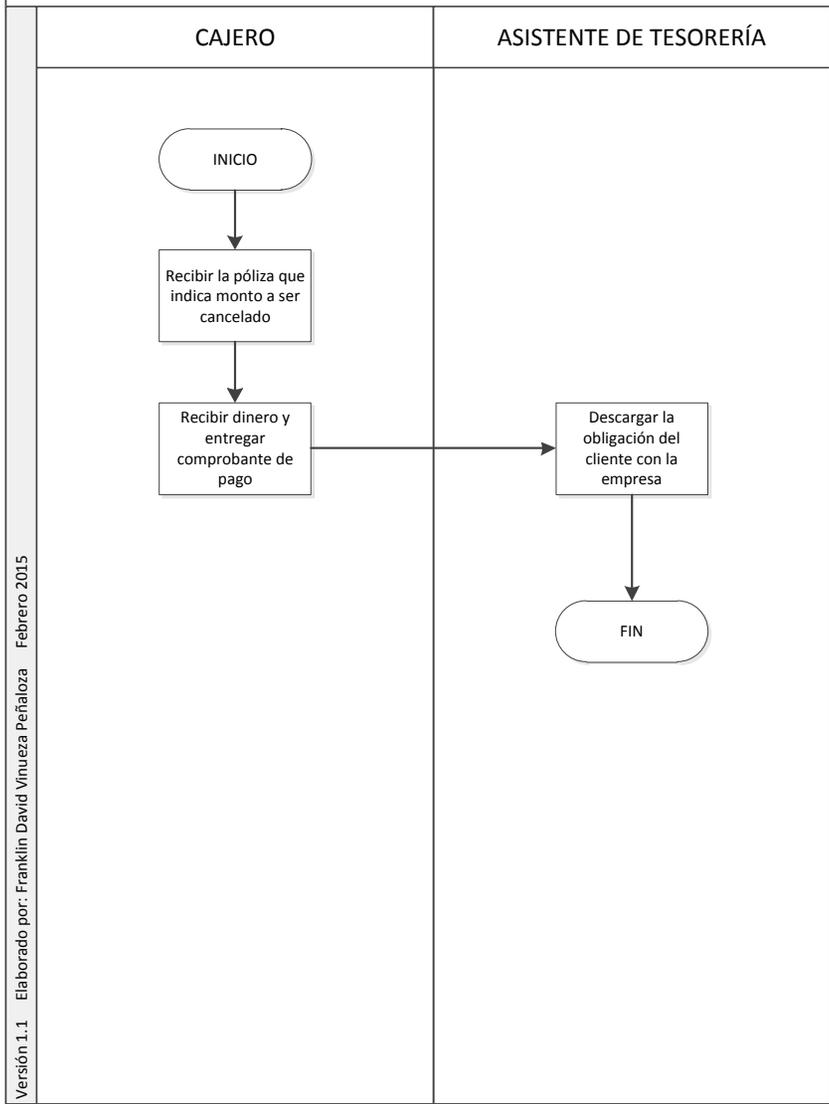
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 56 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: TESORERO</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Tesorero</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control, manejo y desembolso de fondos, valores y documentos negociables que maneja NC Seguros.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Recepción de cheques y pago a proveedores y clientes.</li> <li>* Cuadre de los ingresos al finalizar el día.</li> <li>* Elaboración y envío de los depósitos diarios a bancos.</li> <li>* Verificación de los documentos registrados.</li> <li>* Verificación de los depósitos bancarios.</li> <li>* Verificación de los documentos registrados contra los depósitos.</li> <li>* Recepción y entrega de cheques para emitir pagos.</li> <li>* Archivo de documentación de tesorería</li> </ul>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Tesorero debe tener relación directa con el área de contabilidad.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>El tesorero tiene autoridad sobre el asistente de tesorería.</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Instrumentar y operar las políticas, normas y procedimientos de control para salvaguardar los recursos financieros de NC Seguros, promoviendo la eficacia y eficiencia del control de gestión.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		56

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 57 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Tesorero</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Administración de Empresas, Economía ó Ingeniería en Finanzas, carreras a fines.</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Administración de dinero. Capacidad de tomar decisiones. Conocimientos de leyes y reglamentos que rige el área financiera. Manejo de presupuestos Transparencia Compromiso con la empresa.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>2 años.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		57

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 58 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL PAGO POR INGRESOS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Garantizar y controlar de manera eficiente las actividades de ingresos de los fondos u otros valores negociables de NC Seguros.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este proceso abarca todas las obligaciones que contrae la entidad desde el momento de su causación hasta el momento de su cancelación o pago</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <p>* El Departamento de Tesorería deberá depositar en la cuenta bancaria correspondiente, los montos recibidos, así como resguardar y anexar copia de la ficha de depósito en la póliza de ingreso, enviando dicha documentación al Departamento de Contabilidad.</p> <p>* El Departamento de Tesorería llevará un registro de los ingresos que obtenga NC Seguros, mediante la elaboración de una póliza de ingreso, en la cual debe anexar el formato “Recibo de Ingresos” debidamente llenado, acompañado de la ficha de depósito.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza		58

 <p><b>nc</b> ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>																						
		<p><b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b></p>																						
		<p><b>ÁREA TESORERÍA</b></p>																						
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>																						
		<p><b>Pág. 59 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>																					
<p><b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL PAGO POR INGRESOS</b></p>																								
<p><b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b></p>																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>N° ACT.</b></th> <th><b>RESPONSABLE</b></th> <th><b>ACTIVIDAD</b></th> <th><b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b></th> <th><b>TIPO DE DOCUMENTOS</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CAJERO</td> <td>Recibe la poliza que indica el monto a ser cancelado.</td> <td>Poliza</td> <td>Original,copia.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>CAJERO</td> <td>Se recibe el dinero y se le extiende el comprobante de pago.</td> <td>Comprobante de pago.</td> <td>Copia.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ASISTENTE DE TESORERÍA</td> <td>Ejecuta el registro o el descargo del mismo para que desaparezca la obligación que por concepto mantenía el cliente con la empresa.</td> <td>Registro de pago</td> <td>Original,copia.</td> </tr> </tbody> </table>					<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>	1	CAJERO	Recibe la poliza que indica el monto a ser cancelado.	Poliza	Original,copia.	2	CAJERO	Se recibe el dinero y se le extiende el comprobante de pago.	Comprobante de pago.	Copia.	3	ASISTENTE DE TESORERÍA	Ejecuta el registro o el descargo del mismo para que desaparezca la obligación que por concepto mantenía el cliente con la empresa.	Registro de pago	Original,copia.
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>																				
1	CAJERO	Recibe la poliza que indica el monto a ser cancelado.	Poliza	Original,copia.																				
2	CAJERO	Se recibe el dinero y se le extiende el comprobante de pago.	Comprobante de pago.	Copia.																				
3	ASISTENTE DE TESORERÍA	Ejecuta el registro o el descargo del mismo para que desaparezca la obligación que por concepto mantenía el cliente con la empresa.	Registro de pago	Original,copia.																				
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>		<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>																				
<p>feb-15</p>		<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>59</p>																				

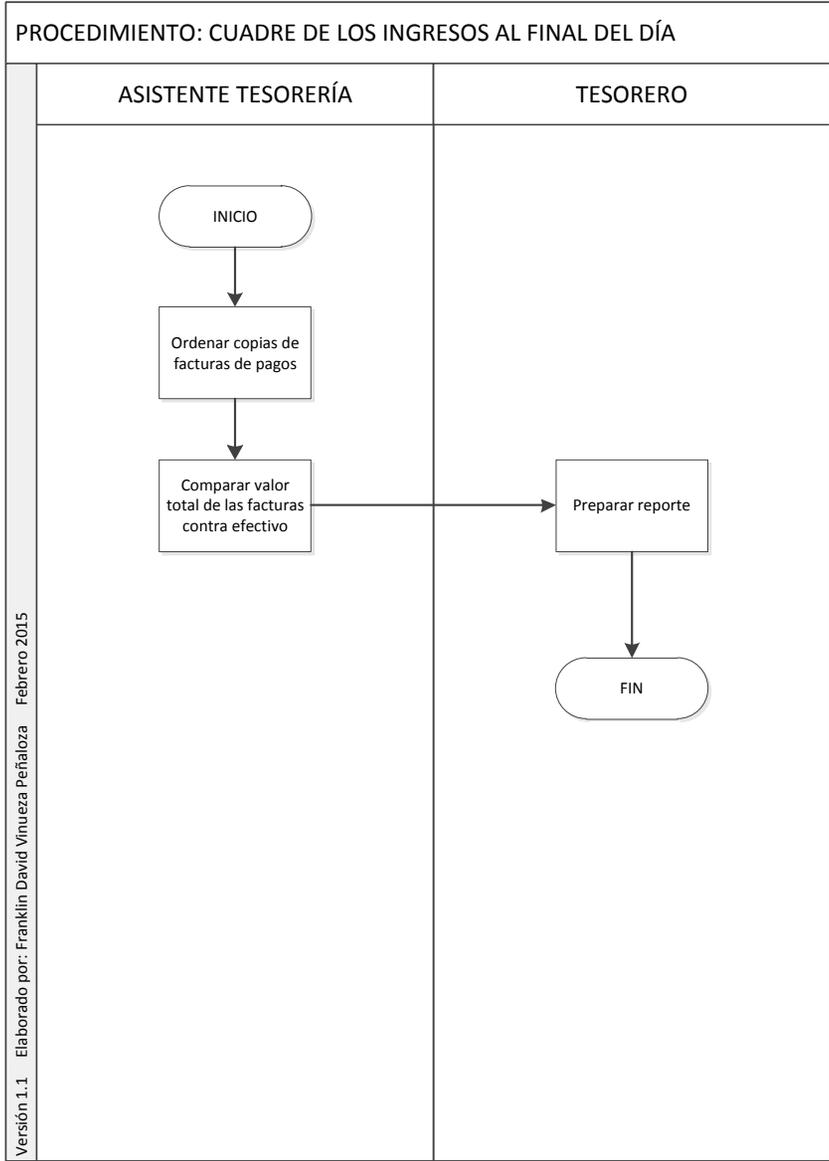
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DEL PAGO POR INGRESOS



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

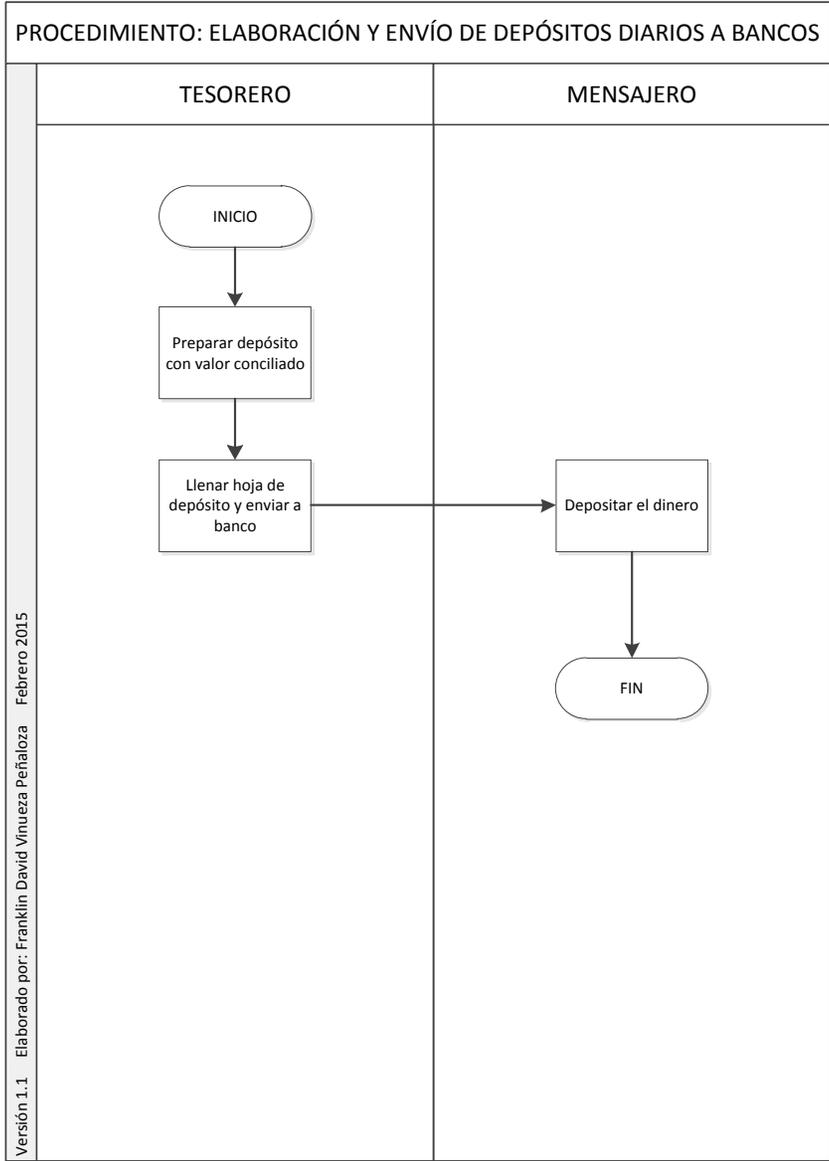
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 60 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: CUADRE DE LOS INGRESOS AL FINAL DEL DÍA</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>El propósito de esta actividad es conciliar la información que consta en los documentos de pago emitidos en caja, contra lo real recibido en tesorería con el fin de constatar el correcto recaudo y así controlar el trabajo en cajas.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>Este procedimiento inicia con la recepción de los documentos de respaldo de cada uno de los pagos de las facturas realizado por los clientes y culmina con el cuadro de los mismos y con el dinero recaudado.</p>			
<p><b>POLÍTICA</b></p> <p>* Todos los ingresos deben estar respaldados con la copia de la factura emitida y la póliza donde consta el valor a ser cobrado.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		60

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																						
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>																						
		<b>ÁREA TESORERÍA</b>																						
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																						
		<b>Pág. 61 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																					
<b>PROCEDIMIENTO: CUADRE DE LOS INGRESOS AL FINAL DEL DÍA</b>																								
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ASISTENTE DE TESORERÍA</td> <td>Se ordenan las copias de las facturas que respaldan cada uno de los pagos que se recibieron en el día, sumando los valores contenidos en los mismos.</td> <td>Respaldo de pagos</td> <td>Copia</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ASISTENTE DE TESORERÍA</td> <td>Se concilia el valor total de las facturas contra lo disponible en efectivo y/o cheques en tesorería. (ambos valores deben ser iguales).</td> <td>Registros de pago</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>TESORERO</td> <td>Se prepara el reporte diario con los resultados obtenidos, para hacer la aplicación correspondiente, según se trate, sea un faltante o sobrante, de acuerdo a las políticas de NC Seguros para el manejo del efectivo.</td> <td>Reporte diario</td> <td>Original, copias.</td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	ASISTENTE DE TESORERÍA	Se ordenan las copias de las facturas que respaldan cada uno de los pagos que se recibieron en el día, sumando los valores contenidos en los mismos.	Respaldo de pagos	Copia	2	ASISTENTE DE TESORERÍA	Se concilia el valor total de las facturas contra lo disponible en efectivo y/o cheques en tesorería. (ambos valores deben ser iguales).	Registros de pago	N/A	3	TESORERO	Se prepara el reporte diario con los resultados obtenidos, para hacer la aplicación correspondiente, según se trate, sea un faltante o sobrante, de acuerdo a las políticas de NC Seguros para el manejo del efectivo.	Reporte diario	Original, copias.
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																				
1	ASISTENTE DE TESORERÍA	Se ordenan las copias de las facturas que respaldan cada uno de los pagos que se recibieron en el día, sumando los valores contenidos en los mismos.	Respaldo de pagos	Copia																				
2	ASISTENTE DE TESORERÍA	Se concilia el valor total de las facturas contra lo disponible en efectivo y/o cheques en tesorería. (ambos valores deben ser iguales).	Registros de pago	N/A																				
3	TESORERO	Se prepara el reporte diario con los resultados obtenidos, para hacer la aplicación correspondiente, según se trate, sea un faltante o sobrante, de acuerdo a las políticas de NC Seguros para el manejo del efectivo.	Reporte diario	Original, copias.																				
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																				
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		61																				



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

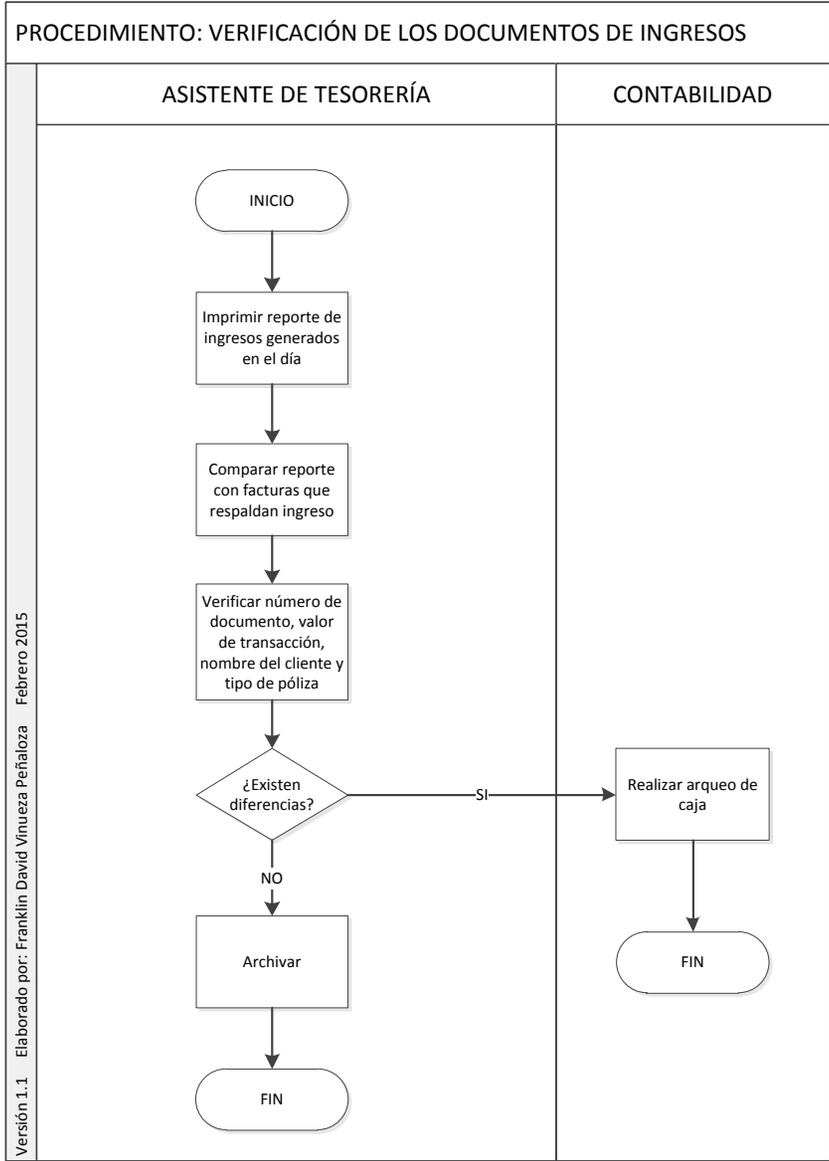
 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b></p>	
		<p><b>ÁREA TESORERIA</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 62 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y ENVÍO DE LOS DEPÓSITOS DIARIOS A BANCOS</b></p>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Salvaguardar el dinero recaudado por el cobro de emisión de pólizas con el fin de garantizar la liquidez de la empresa y la realización de futuras inversiones.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia una vez que se ha conciliado el ingreso de efectivo, se prepara el dinero y la papeleta para el depósito. Finaliza cuando el dinero es depositado.</p>			
<p><b>POLÍTICA</b></p> <p>El depósito bancario se realizará una vez al día, preferentemente en la la tarde, después que cajas ha cerrado la atención al público.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>	<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>62</p>



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 64 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Contar con documentación de respaldo acerca de los ingresos generados en la empresa y constatar que los documentos sean válidos.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El proceso inicia con la impresión del reporte de ingresos y se compara con la documentación física (facturas). El proceso culmina con el archivo de los documentos.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Todas las copias de las facturas emitidas en el día deben ser entregadas al asistente de tesorería al finalizar el cierre de caja.</li> <li>* Una vez conciliada la documentación esta debe archivar de manera ordenada según la numeración que corresponda.</li> <li>* Las carpetas con la documentación deben enviarse al Departamento de Contabilidad dentro de los tres primeros días después de la conciliación, para que reposen en sus archivos.</li> <li>* Cuando las inconsistencias en el cuadro de documentos superan las 3 veces, se debe realizar un arque sorpresivo de caja.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		64

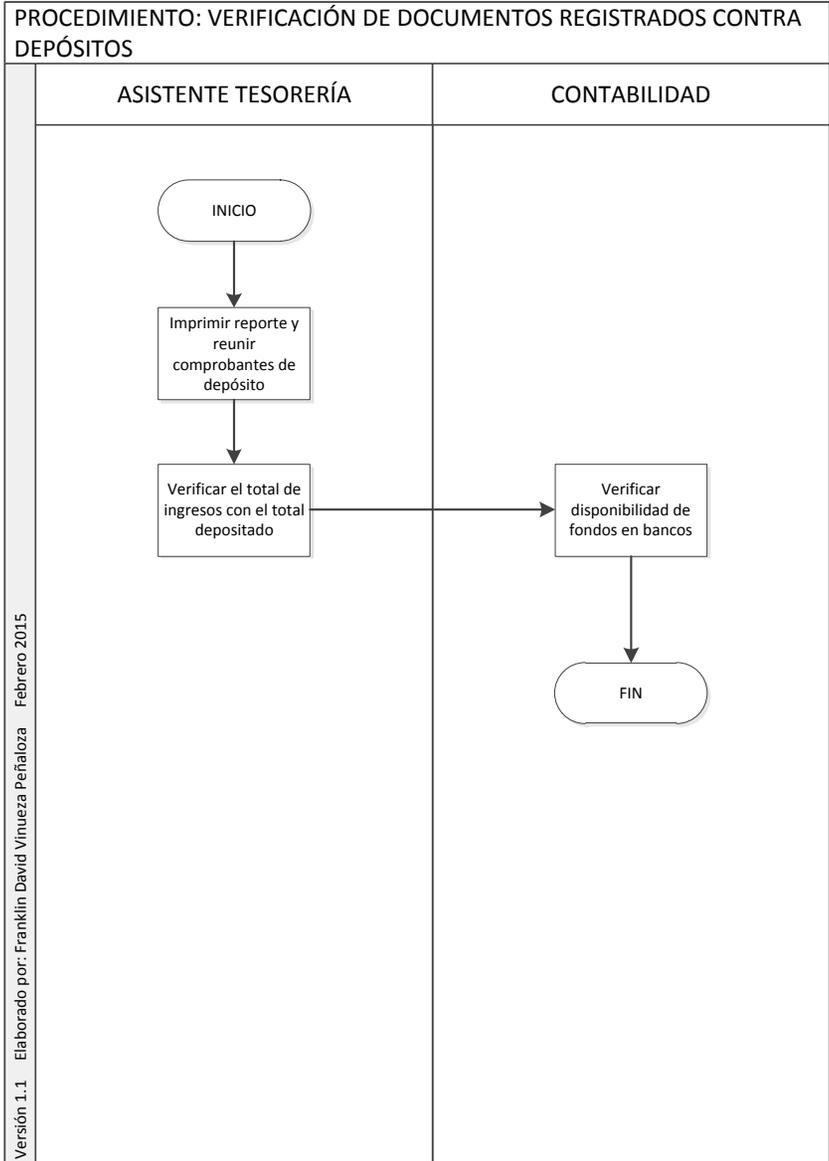
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA TESORERIA</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 65 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE INGRESOS</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
<b>1</b>	ASISTENTE DE TESORERIA	Imprime un reporte de los ingresos generados en el día.	Reporte de ingresos.	Original
<b>2</b>	ASISTENTE DE TESORERIA	Compara el reporte con las facturas que respaldan el ingreso.	Facturas.	Copia
<b>3</b>	ASISTENTE DE TESORERIA	La verificación se realiza a través del número del documento, valor de la transacción, nombre del cliente y tipo de póliza emitida.	Número de documento, reporte de ingresos.	Original, copia.
<b>4</b>	ASISTENTE DE TESORERIA	En caso de encontrarse diferencias se reporta al Área de Contabilidad (cuando aplique) para que se realice el arqueo correspondiente, se determine el error y emitir correcciones.	N/A	N/A
<b>5</b>	ASISTENTE DE TESORERIA	Una vez efectuada la conciliación y no se han encontrado errores, se procede a archivar dicha documentación.	Documentos de conciliación.	Originales
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		65



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 66 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS CONTRA LOS DEPÓSITOS.</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Conocer si los depósitos han sido realizados en su totalidad y emitir correcciones si amerita el caso.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la impresión del registro de ingresos y con la agrupación de comprobantes de depósito. Culmina con la elaboración del reporte que será entregado al Departamento de Contabilidad.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los comprobantes de depósito deben ser originales y deben contener el sello del banco.</li> <li>* Esta verificación debe realizarse diariamente con el fin de salvaguardar el dinero de la empresa.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	66	

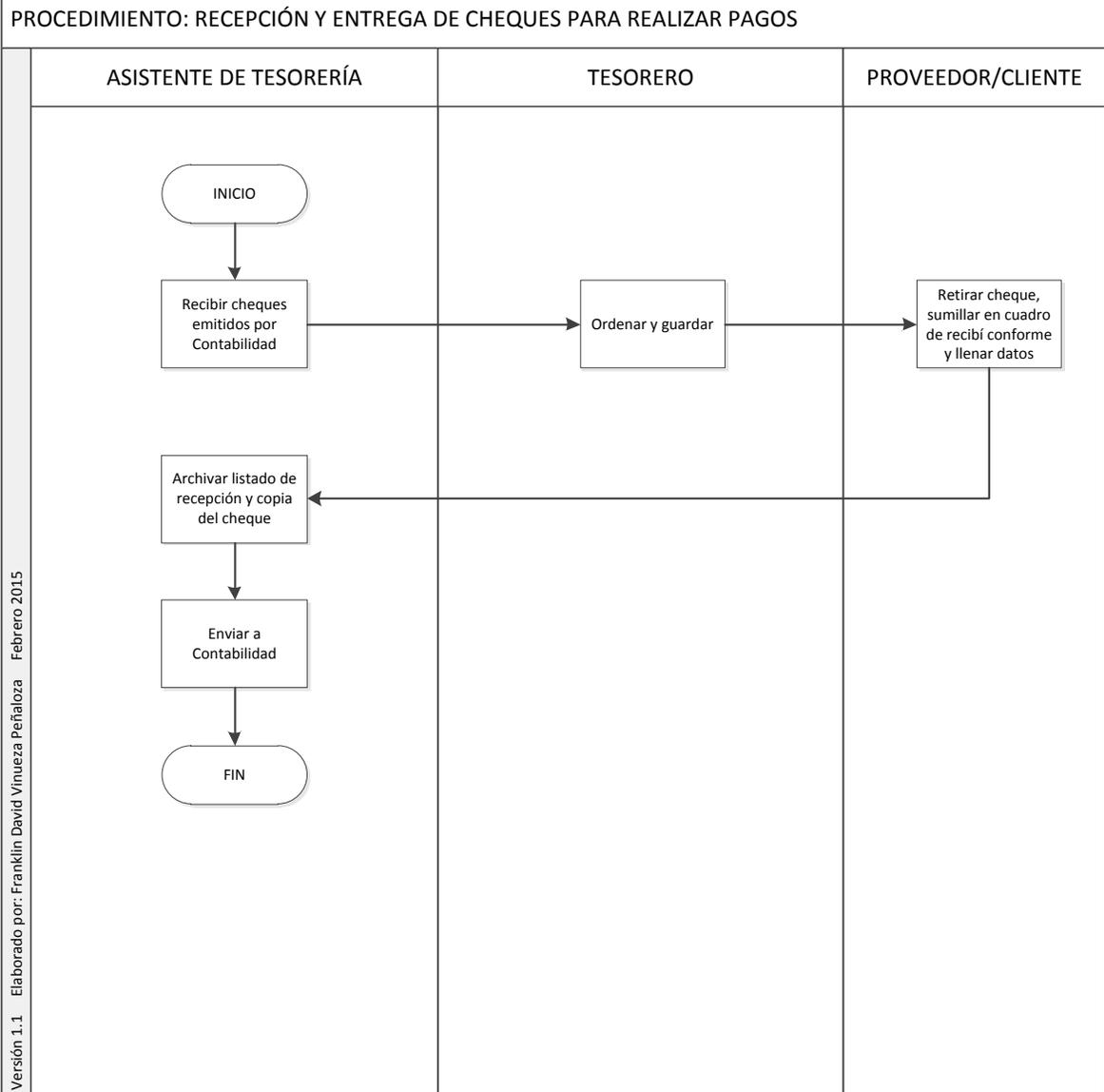
 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>		
		<p><b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b></p>		
		<p><b>ÁREA TESORERIA</b></p>		
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>		
		<p><b>Pág. 67 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>	
<p><b>PROCEDIMIENTO:VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS REGISTRADOS CONTRA LOS DEPÓSITOS.</b></p>				
<p><b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b></p>				
<p><b>N° ACT.</b></p>	<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b></p>	<p><b>TIPO DE DOCUMENTOS</b></p>
<p><b>1</b></p>	<p>ASISTENTE DE TESORERIA</p>	<p>Imprimir el reporte de ingresos y reunir el o los comprobantes de depósito realizados en el banco.</p>	<p>Reporte de ingresos, comprobantes de depósitos.</p>	<p>Original</p>
<p><b>2</b></p>	<p>ASISTENTE DE TESORERIA</p>	<p>La verificación se realiza totalizando los ingresos recibidos con el total de los depósitos efectuados, los cuales deben cuadrar.</p>	<p>Reporte de ingresos, depósitos realizados.</p>	<p>Original</p>
<p><b>3</b></p>	<p>ASISTENTE DE TESORERIA</p>	<p>Se envía el reporte de los resultados a Contabilidad para que en esta dependencia se verifique la disponibilidad de NC Seguros en bancos e informen a quien corresponda sobre saldos en las cuentas NC Seguros.</p>	<p>Reporte de resultados</p>	<p>Copia</p>
<p><b>4</b></p>	<p>TESORERO</p>	<p>En caso de encontrarse diferencias, se informará al Departamento de Contabilidad para determinar a que se debe la diferencia.</p>	<p>N/C</p>	<p>N/C</p>
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>		<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
<p>feb-15</p>		<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>67</p>



Versión 1.1. Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñalosa. Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 68 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES PARA EMITIR PAGOS.</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Proceder a efectuar los pagos a: proveedores o clientes por concepto de reembolsos conforme estos se presenten a solicitarlos.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con el recibo de cheques del Departamento de Contabilidad y finaliza con la elaboración del archivo para ser entregado al responsable de Contabilidad.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los pagos deberán realizarse con cheque.</li> <li>* Los cheques deben contener las firmas y sellos correspondientes para que sean válidos.</li> <li>* Cuando se realice un pago siempre el cliente o proveedor debe firmar la hoja de recibido, donde constará la hora de recibo, el nombre y número de cédula de quien recibe el dinero y el nombre de la persona que entregó el cheque.</li> <li>* La llave de la caja donde se guardan los cheques por pagar es responsabilidad del Tesorero y solo el podrá utilizarla.</li> <li>* Los pagos se realizarán solo los días 20 de cada mes, en caso de que este día sea un día no laborable se pasará al primer día de reintegro laboral.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		68

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA TESORERIA</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 69 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES PARA EMITIR PAGOS.</b>				
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	ASISTENTE DE TESORERÍA	Recibe del Departamento de Contabilidad los cheques que serán pagados por los diferentes conceptos de egresos.	Cheques por pagar.	Original,copia.
2	TESORERO	Se ordena alfabéticamente según el beneficiario y se guarda en una caja con llave especialmente habilitada para tal fin.	Cheques por pagar.	Original,copia.
3	TESORERO	Verificado que realmente dicha persona puede retirar el cheque, se le pide que firme en la casilla de "recibí conforme" y se copia el número de identificación, a la par de la firma.	Cheques por pagar.	Original,copia.
4	TESORERO	Se entrega al beneficiario el cheque y la copia del vaucher.	Cheques por pagar.	Copia
5	ASISTENTE DE TESORERÍA	Archiva el listado de recepción y la copia del cheque,ordenándolo en forma alfabética,para luego realizar la conciliación respectiva.	Recepción del cheque.	Copia
6	ASISTENTE DE TESORERÍA	Se envía a Contabilidad el archivo, apuntando en un libro especial que se lleva para estos casos, todo el detalle de los documentos que se están enviando,pidiendo a la persona que los recibe que firme dicha relación del libro.	Reporte de cheque pagados y pendientes	Copia
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		69



Versión 1.1 Elaborado por: Franklin David Vinuesa Peñaloza Febrero 2015

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 70 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: ARCHIVO DE DOCUMENTOS DE TESORERÍA</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Contar con documentación veráz y real, que sirva de soporte para evidenciar el correcto manejo de los fondos de la empresa.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento de archivo de documentos de tesorería estará a cargo de la asistente de tesorería y debe reaizarse en cada proceso que se maneja en el área.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El Departamento de Tesorería archivará las copias de los documentos generados, los originales</li> <li>* Todos los documentos de tesorería, deben ser archivados en un depósito especialmente habilitado para tal fín, que reúna todas las condiciones de seguridad requeridas para el manejo de esta información.</li> <li>* El archivo de los documentos debe realizarse siempre de forma alfabética, tomando como base el primer apellido del cliente o beneficiario, según documento (ingreso/egreso), con el objetivo de tener una mayor fluidez al momento que cualquiera de las otras áreas administrativas de NC Seguros necesiten información relacionada con los mismos.</li> <li>* La persona encargada de tesorería deberá tener especial cuidado en mantener actualizado el archivo teniendo a mano la información mas reciente o que tiene mayor movimiento.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		70

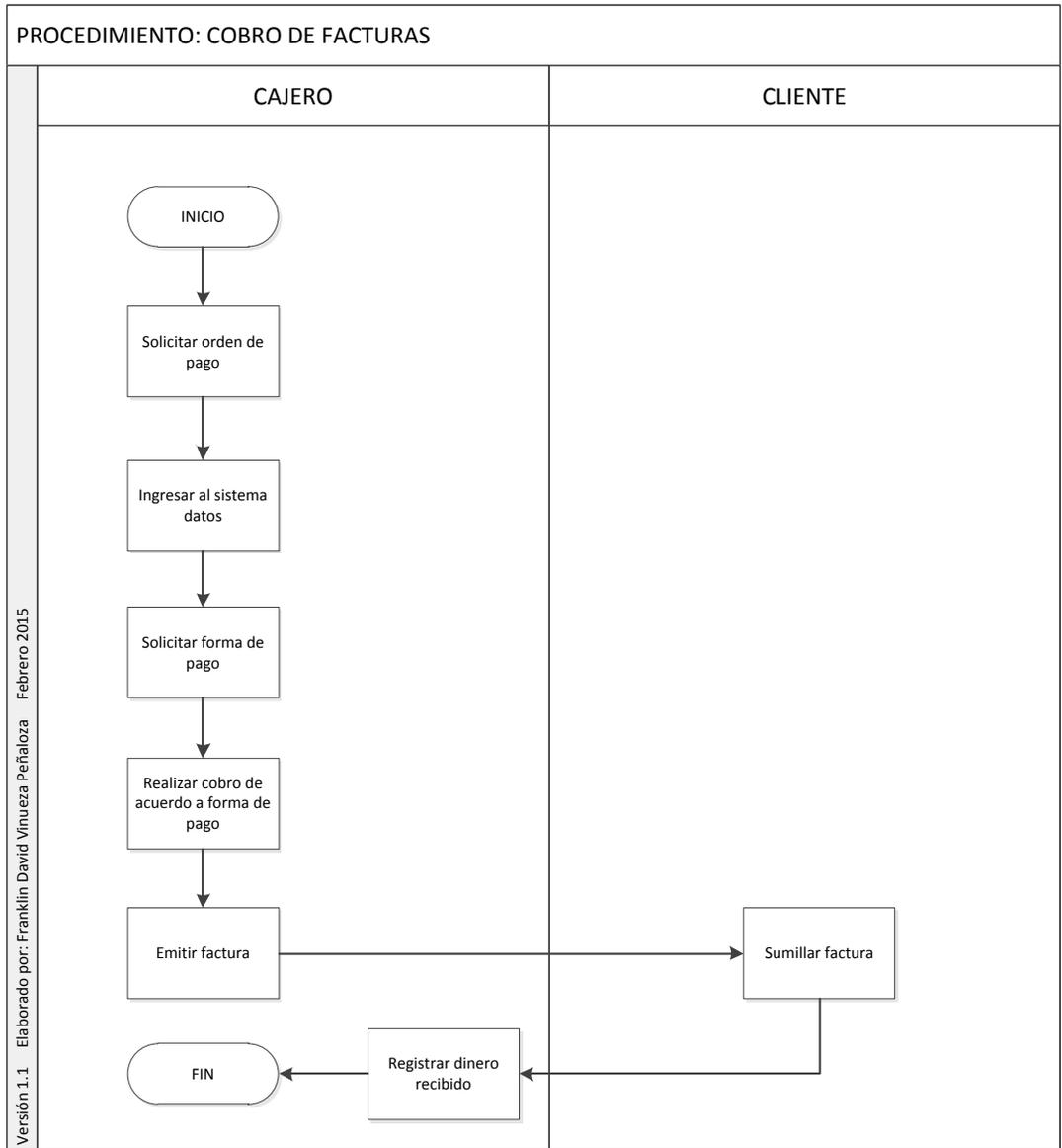
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CAJAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 71 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Área cajas se encarga de realizar el cobro por emisión de pólizas de contrato o deducibles emitidos por siniestros.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Emitir responsabilidades para el personal del área de cajas.</p> <p><b>POLÍTICAS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Los ingresos generados en el día son responsabilidad del cajero.</li> <li>* El cuadro de caja debe ser realizado diariamente después de la jornada laboral.</li> <li>* El personal de caja estará sujeto a arqueos sorpresivos de caja.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza	71	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CAJAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 72 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Cajero</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Cajero</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Realizar los cobros por ventas de servicios de seguros.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <p>* Recibir dinero y emitir comprobantes de pago (facturas).</p> <p>* Realizar cuadro de caja.</p>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El cajero tiene relación directa con el Departamento de Tesorería.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Efectuar de manera oportuna y correcta el cobro de dinero a la empresa.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		72

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA CAJAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 73 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Cajero</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Estudiante o egresado de la universidad</p> <p>Edad: entre los 20 y 30 años.</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Puntualidad</p> <p>Honestidad</p> <p>Buena presencia.</p> <p>Capacidad de concentración</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>&gt; 1 año.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		73

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>	
		<b>ÁREA TESORERIA</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 74 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: COBRO DE FACTURAS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Emitir lineamientos para el cobro de dinero.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la solicitud de la orden de pago y finaliza con el registro del dinero recibido en el sistema.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El cajero/a siempre debe tratar cordialmente al cliente.</li> <li>* El dinero debe ser contado mínimo dos veces cuando el pago es en efectivo.</li> <li>* En el caso de pago con tarjeta de crédito, débito o cheque el cajero deberá verificar que la misma pertenece al cliente.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	74	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>		
		<b>DEPARTAMENTO FINANCIERO</b>		
		<b>ÁREA TESORERIA</b>		
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>		
		<b>Pág. 75 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: COBRO DE FACTURAS</b>				
<b>N° ACT.</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DOC.TRABAJO/OBSE RVACIÓN</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTOS</b>
1	CAJERO	Solicitar orden de pago	Orden de pago	Original
2	CAJERO	Ingresar al sistema datos del cliente, tipo de póliza, número de contrato, número de orden de pago, forma de pago.	Orden de pago	Original
3	CAJERO	Solicitar forma de pago	Orden de pago	Original
4	CAJERO	Realizar el cobro de acuerdo a la forma de pago.	Orden de pago	Original
5	CAJERO	Emitir factura	Factura	Original/copias
6	CLIENTE	Sumillar factura	Factura	Original/copias
7	CAJERO	Registrar dinero recibido.		
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		75



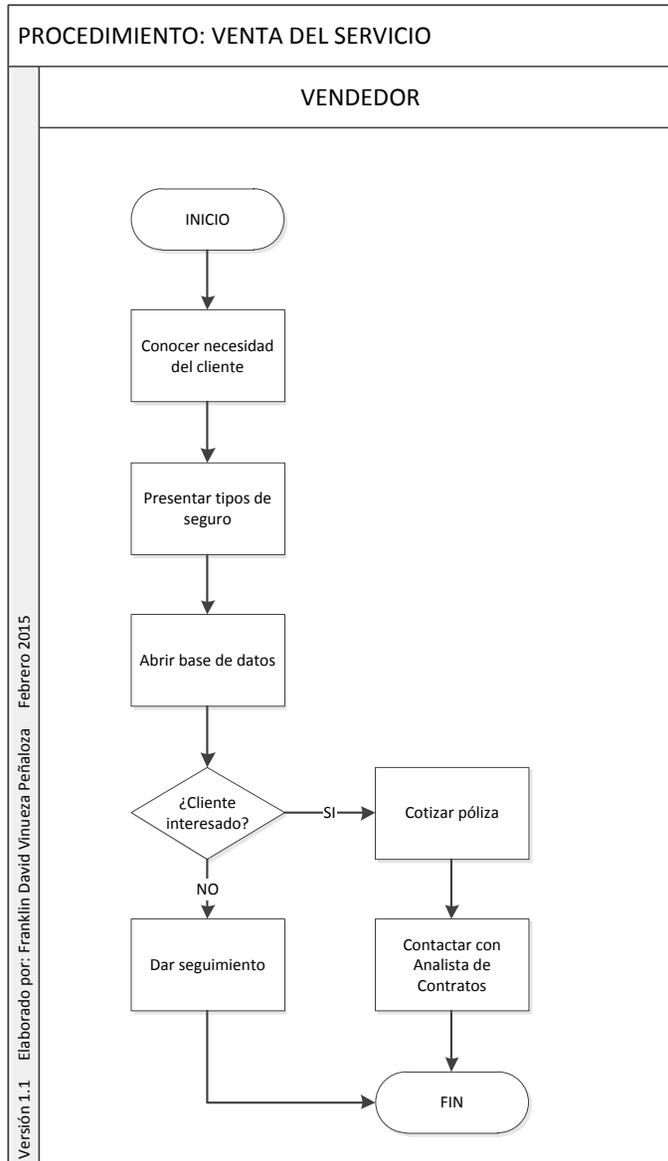
 <p><b>nc</b> ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b></p>	
		<p><b>ÁREA VENTAS</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 76 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Departamento de Ventas se encarga de ofrecer los servicios de NC Seguros y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento de los clientes.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Planear, ejecutar y controlar las actividades del Departamento de Ventas para cumplir con las metas de NC seguros y satisfacer las necesidades de los clientes.</p> <p><b>POLÍTICAS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar satisfacción al cliente cubriendo su necesidad.</li> <li>* Satisfacer las percepciones del cliente de la buena calidad.</li> <li>* Igualar o superar la calidad de la competencia.</li> <li>* El vendedor debiera ser puntual y adaptarse al tiempo disponible del cliente.</li> <li>* El vendedor deberá cumplir con las metas establecidas por el departamento.</li> </ul>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>76</p>	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA VENTAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 77 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Vendedor</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Vendedor</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Dar a conocer los tipos de seguro que ofrece la empresa y venderlos de acuerdo a las necesidades del cliente.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Retener a los clientes actuales.</li> <li>* Captar nuevos clientes.</li> <li>* Lograr determinados volúmenes de venta.</li> </ul>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El vendedor debe tener relación directa con el departamento de marketing y la jefatura de comercialización.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Brindar información clara y oportuna al cliente sobre los servicios de la empresa.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza		77

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA VENTAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 78 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: Vendedor</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Administración de Empresas ó Ingeniería en Marketing ,carreras a fines.</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Perseverancia. Optimismo Puntualidad. Buena presencia. Responsabilidad y Honestidad Tener una vision integral del negocio en el que opera. Empanía con las personas.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>1 año.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	78	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA VENTAS</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 79 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: VENTA DEL SERVICIO</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Formular procedimientos que dirijan la venta del servicio de seguros a los clientes.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia desde la indagación de las necesidades del cliente hasta el seguimiento o traspaso al Analista de Contratación, según sea el caso.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El vendedor deberá conocer todos los tipos de seguros que ofrece la empresa y sus formas de pago.</li> <li>* El cliente deberá ser atendido de manera inmediata, tanto en las instalaciones de la empresa, como en la oficina o residencia del cliente.</li> <li>* El vendedor no está autorizado para realizar descuentos.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñalosa	79	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>																																																				
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>																																																				
		<b>ÁREA VENTAS</b>																																																				
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>																																																				
		<b>Pág. 80 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>																																																			
<b>PROCEDIMIENTO: VENTA DEL SERVICIO</b>																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC. TRABAJO/OBSE RVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Conocer la necesidad del cliente.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Presentar los tipos de seguro al cliente en base a sus necesidades</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Abrir una base de datos del cliente.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>SI EL CLIENTE ESTA SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN</b></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Cotizar el tipo de seguro que el cliente ha decidido</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>SI EL CLIENTE NO DECIDIÓ EN ESE MOMENTO</b></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Dar seguimiento al cliente para concretar la venta si no se realizó en ese momento</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"><b>SI EL CLIENTE DECIDIÓ COMPRAR EL SEGURO</b></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>VENDEDOR</td> <td>Contactar al cliente con el Analista de Contratos</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OBSE RVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	VENDEDOR	Conocer la necesidad del cliente.			2	VENDEDOR	Presentar los tipos de seguro al cliente en base a sus necesidades			3	VENDEDOR	Abrir una base de datos del cliente.			<b>SI EL CLIENTE ESTA SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN</b>					4	VENDEDOR	Cotizar el tipo de seguro que el cliente ha decidido			<b>SI EL CLIENTE NO DECIDIÓ EN ESE MOMENTO</b>					5	VENDEDOR	Dar seguimiento al cliente para concretar la venta si no se realizó en ese momento			<b>SI EL CLIENTE DECIDIÓ COMPRAR EL SEGURO</b>					6	VENDEDOR	Contactar al cliente con el Analista de Contratos		
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC. TRABAJO/OBSE RVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																																																		
1	VENDEDOR	Conocer la necesidad del cliente.																																																				
2	VENDEDOR	Presentar los tipos de seguro al cliente en base a sus necesidades																																																				
3	VENDEDOR	Abrir una base de datos del cliente.																																																				
<b>SI EL CLIENTE ESTA SATISFECHO CON LA INFORMACIÓN</b>																																																						
4	VENDEDOR	Cotizar el tipo de seguro que el cliente ha decidido																																																				
<b>SI EL CLIENTE NO DECIDIÓ EN ESE MOMENTO</b>																																																						
5	VENDEDOR	Dar seguimiento al cliente para concretar la venta si no se realizó en ese momento																																																				
<b>SI EL CLIENTE DECIDIÓ COMPRAR EL SEGURO</b>																																																						
6	VENDEDOR	Contactar al cliente con el Analista de Contratos																																																				
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>		<b>ELABORADO POR</b>		<b>PÁGINA</b>																																																		
feb-15		Franklin David Vinueza Peñaloza		80																																																		



	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA MARKETING</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 81 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>El Departamento de Marketing debe desempeñar funciones orientadas a analizar y comprender el mercado donde se encuentra NC Seguros, identificando las necesidades de los clientes y desarrollar una demanda de los servicios de la empresa.</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Dirigir la ejecución de los procesos de ventas hacia los clientes externos de NC Seguros.</p> <p><b>POLÍTICAS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Fijar objetivos promocionales.</li> <li>* Determinar los tipos de promociones a realizar.</li> <li>* Mantener una buena relación laboral y social cliente - empresa.</li> <li>* Usar estrategias del mercado para captar la atención del cliente.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza	81	

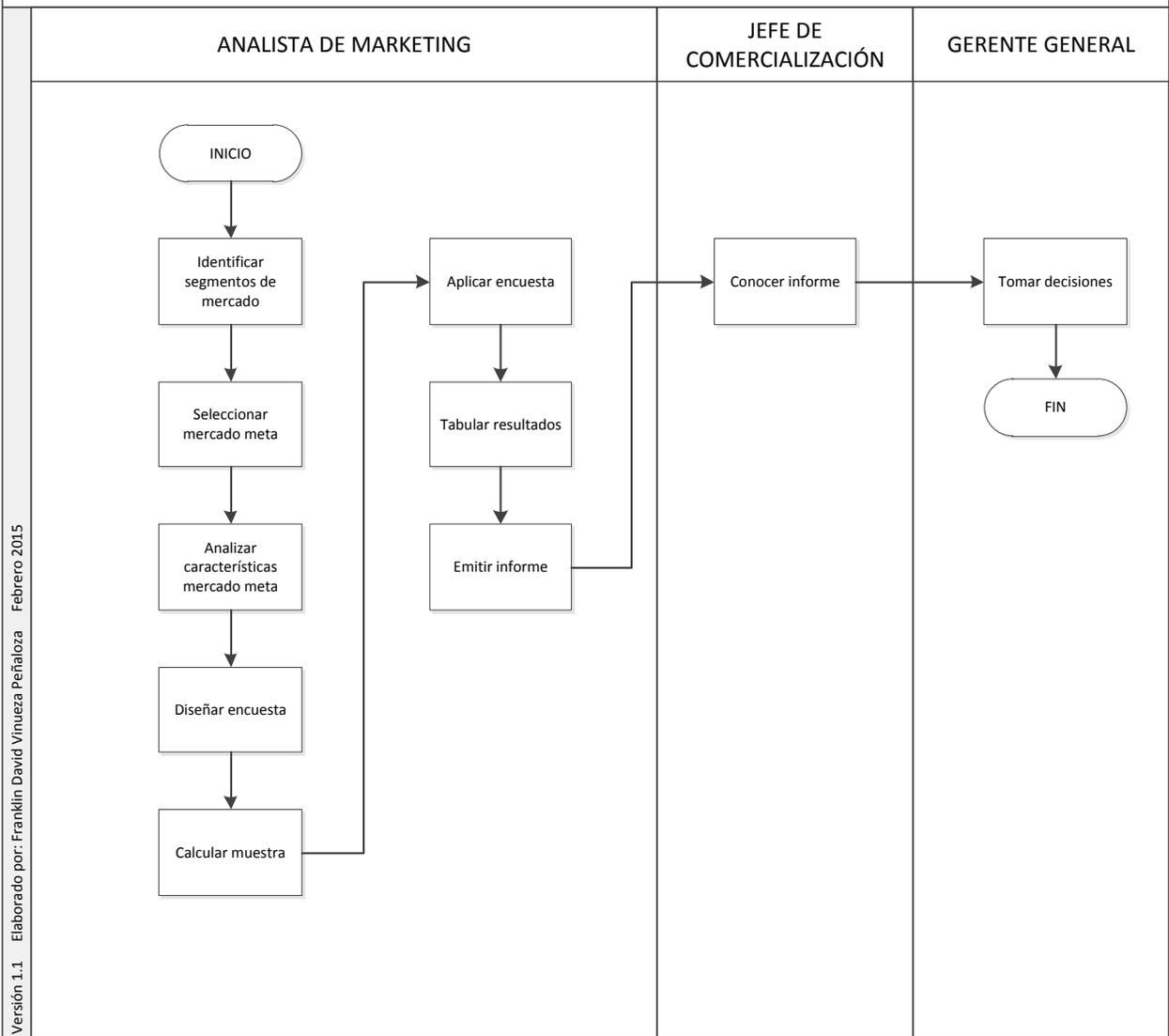
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA MARKETING</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 82 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>Puesto: ANALISTA DE MARKETING</b>			
<b>Descripción Técnica del Puesto</b>			
<p><b>1. Título del Puesto</b></p> <p>Analista de Marketing.</p>			
<p><b>2. Descripción General del Puesto</b></p> <p>Investigar, desarrollar e implementar las estrategias necesarias para conocer nuevos mercados y desarrollar publicidades que capten más clientes.</p>			
<p><b>3. Descripción Específica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.1 Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Preparar y dar seguimiento a las estrategias de Marketing para NC Seguros.</li> <li>* Diseñar campaña publicitaria.</li> <li>* Realizar investigación de mercado.</li> <li>* Realizar proyecciones de ventas.</li> </ul>			
<p><b>3.2 Relaciones de trabajo</b></p> <p>El Área de Marketing debe tener relación directa con la Jefatura comercial y el Departamento de ventas.</p>			
<p><b>3.3 Autoridad</b></p> <p>N/A</p>			
<p><b>3.4 Responsabilidad</b></p> <p>Mantener en alto la imagen y servicios al cliente.</p>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinuesa Peñaloza	82	

 <p>ASESORES DE SEGUROS CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b></p>	
		<p><b>ÁREA MARKETING</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 83 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>Puesto: Analista de Marketing</b></p>			
<p><b>Descripción Técnica del Puesto</b></p>			
<p><b>3.5 Perfil del Puesto</b></p> <p>Título de Tercer Nivel:</p> <p>Administración de Empresas ó Ingeniería en Marketing ,carreras a fines.</p> <p><b>3.6 Competencias</b></p> <p>Conocimientos de ventas y capacidad de negociación. Gestión de proyectos. Responsabilidad y Honestidad Conocimientos y buen manejo tecnológico.</p> <p><b>3.7 Experiencia</b></p> <p>&gt; 2 años.</p>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>83</p>	

	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b>	<b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b>	
		<b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
		<b>ÁREA MARKETING</b>	
		<b>FECHA: Febrero 2015</b>	
		<b>Pág. 84 de 87</b>	<b>Versión 1.0</b>
<b>PROCEDIMIENTO: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Conocer la opinion de las personas acerca de los servicios que presta NC Seguros y saber si están dispuestos a adquirirlos o no.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procdimiento inicia desde la selección del mercado meta hasta la emisión del informe de investigación de mercados.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La investigación de mercados debe estar enfocada para conocer las necesidades del cliente con el fin de llegar a satisfacerlas una vez que conozcamos sus deseos.</li> <li>* El informe de investigación de mercados debe proporcionar información acerca del éxito o fracaso económico de entrar un nuevo mercado que permita tomar acciones correctivas.</li> <li>* Una vez que se conozca el informe, el área de Marketing debe capacitar al área de Ventas sobre las demandas que tiene el mercado con respecto a los servicios para establecer un sistema adecuado de ventas.</li> </ul>			
<b>PRIMERA EMISIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>PÁGINA</b>	
feb-15	Franklin David Vinueza Peñaloza	84	

 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL S.A.S.</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>																																																										
		<p><b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b></p>																																																										
		<p><b>ÁREA MARKETING</b></p>																																																										
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>																																																										
		<p><b>Pág. 85 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>																																																									
<p><b>PROCEDIMIENTO: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b></p>																																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ACT.</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN</th> <th>TIPO DE DOCUMENTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Identificar segmentos de mercado a los que se pretende llegar.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Seleccionar mercado meta atractivo.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Analizar características de mercado meta elegido.</td> <td>Análisis mercado meta</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Diseñar la encuesta que va a ser aplicada.</td> <td>Encuesta</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Cálculo de la muestra para aplicación de encuesta.</td> <td>Encuesta/análisis de mercado meta</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Aplicar encuesta en base a los criterios establecidos.</td> <td>Encuesta</td> <td>Copias</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Tabular resultados.</td> <td>Tabulación</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>ANALISTA DE MARKETING</td> <td>Emitir informe con conclusiones y recomendaciones</td> <td>Informe de investigación de mercados</td> <td>Original</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>JEFE DE COMERCIALIZACIÓN</td> <td>Conocer informe y dar a conocer a Gerente General</td> <td>Informe de investigación de mercados</td> <td>Original, copia</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>Tomar acciones de acuerdo al informe</td> <td>Informe de investigación de mercados</td> <td>Original, copia</td> </tr> </tbody> </table>	N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS	1	ANALISTA DE MARKETING	Identificar segmentos de mercado a los que se pretende llegar.			2	ANALISTA DE MARKETING	Seleccionar mercado meta atractivo.			3	ANALISTA DE MARKETING	Analizar características de mercado meta elegido.	Análisis mercado meta	Original	4	ANALISTA DE MARKETING	Diseñar la encuesta que va a ser aplicada.	Encuesta	Original	5	ANALISTA DE MARKETING	Cálculo de la muestra para aplicación de encuesta.	Encuesta/análisis de mercado meta	Original	6	ANALISTA DE MARKETING	Aplicar encuesta en base a los criterios establecidos.	Encuesta	Copias	7	ANALISTA DE MARKETING	Tabular resultados.	Tabulación	Original	8	ANALISTA DE MARKETING	Emitir informe con conclusiones y recomendaciones	Informe de investigación de mercados	Original	9	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN	Conocer informe y dar a conocer a Gerente General	Informe de investigación de mercados	Original, copia	10	GERENTE GENERAL	Tomar acciones de acuerdo al informe	Informe de investigación de mercados	Original, copia	<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p>		<p><b>ELABORADO POR</b></p>		<p><b>PÁGINA</b></p>
N° ACT.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC.TRABAJO/OBSERVACIÓN	TIPO DE DOCUMENTOS																																																								
1	ANALISTA DE MARKETING	Identificar segmentos de mercado a los que se pretende llegar.																																																										
2	ANALISTA DE MARKETING	Seleccionar mercado meta atractivo.																																																										
3	ANALISTA DE MARKETING	Analizar características de mercado meta elegido.	Análisis mercado meta	Original																																																								
4	ANALISTA DE MARKETING	Diseñar la encuesta que va a ser aplicada.	Encuesta	Original																																																								
5	ANALISTA DE MARKETING	Cálculo de la muestra para aplicación de encuesta.	Encuesta/análisis de mercado meta	Original																																																								
6	ANALISTA DE MARKETING	Aplicar encuesta en base a los criterios establecidos.	Encuesta	Copias																																																								
7	ANALISTA DE MARKETING	Tabular resultados.	Tabulación	Original																																																								
8	ANALISTA DE MARKETING	Emitir informe con conclusiones y recomendaciones	Informe de investigación de mercados	Original																																																								
9	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN	Conocer informe y dar a conocer a Gerente General	Informe de investigación de mercados	Original, copia																																																								
10	GERENTE GENERAL	Tomar acciones de acuerdo al informe	Informe de investigación de mercados	Original, copia																																																								
<p>feb-15</p>		<p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>		<p>85</p>																																																								

PROCEDIMIENTO: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS



 <p><b>ASESORES DE SEGUROS</b> CREDENCIAL 9411</p>	<p><b>MANUAL DE CONTROL INTERNO (PROPUESTO)</b></p>	<p><b>NC SEGUROS, ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS</b></p>	
		<p><b>DEPARTAMENTO COMERCIAL</b></p>	
		<p><b>ÁREA MARKETING</b></p>	
		<p><b>FECHA: Febrero 2015</b></p>	
		<p><b>Pág. 86 de 87</b></p>	<p><b>Versión 1.0</b></p>
<p><b>PROCEDIMIENTO: DISEÑO DE CAMPAÑA PUBLICITARIA</b></p>			
<p><b>PROPÓSITO</b></p> <p>Dar a conocer de forma masiva los servicios ofrecidos por NC Seguros.</p>			
<p><b>ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia desde la fijación de objetivos hasta el seguimiento de cumplimiento de objetivos.</p>			
<p><b>POLÍTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* La campaña publicitaria siempre deberá contar con planificación adecuada para medir los resultados obtenidos.</li> <li>* La campaña publicitaria debe llegar especialmente al mercado meta seleccionado.</li> <li>* La medición de objetivos se realizará una vez que hayan transcurrido 3 meses de iniciada la campaña, y uno de los indicadores para esto será el incremento de las ventas.</li> </ul>			
<p><b>PRIMERA EMISIÓN</b></p> <p>feb-15</p>	<p><b>ELABORADO POR</b></p> <p>Franklin David Vinueza Peñaloza</p>	<p><b>PÁGINA</b></p> <p>86</p>	