

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN RIESGOS PARA LAS  
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS CORREDORAS DE SEGUROS DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

**Trabajo de Investigación Presentado Por:**

Alvarado de Duran, Johanna Ivette

Parras Velasco, Marta Cecibel

Zamora Zabaleta; Gustavo Alonso

**Para optar al grado de:**

**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**Mayo de 2017**

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector : Maestro Roger Armando Arias

Secretaria General : Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Cristobal Hernan Rios Benitez

Directora de la Escuela de Contaduría Pública : Licda. María Margarita de Jesús  
Martínez Mendoza de Hernández

Coordinador general de Procesos de graduación  
de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Mauricio Ernesto Magaña  
Menéndez

Coordinador del Seminario : Lic. Daniel Nehemías Reyes López

Docente Director : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Jurado Examinador : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón  
Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares  
Lic. Adilso Alberto Rogel Pineda

Mayo de 2017

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias Dios por darme vida, salud y sabiduría para hacer posible la realización de este trabajo para culminar mi carrera, a mi esposo Williams Duran y mis hijos Alejandro Duran y Alessia Duran por su comprensión, sacrificio, amor y paciencia incondicional, a mis padres Dora de Estrada y Alberto Estrada, a mi abuelita María Alicia Recinos que son mis pilares para completar esta etapa de mi vida con sus oraciones, para darme fuerzas y ánimos, a mis hermanos y mi familia en general, mis amigas/os por estar pendiente siempre de cada paso y darme su apoyo, a mis compañeros de grupo por su esfuerzo y dedicación, además al asesor por su tiempo y apoyo durante el seminario.

**Johanna Ivette Alvarado de Duran**

A Dios por haberme dado las fuerzas para seguir adelante, gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mi familia en especial a mi madre quien me ha guiado por el camino del bien corrigiendo mis fallas y celebrando mis triunfos, no hay manera de devolverte tanto amor demostrado en el trayecto de mi vida, a mis hermanos por estar al pendiente de mis necesidades y alentarme en los momentos más difíciles, a mi grupo de trabajo por su esfuerzo y dedicación sin ustedes nada de esto hubiera sido posible.

**Marta Cecibel Parras Velasco**

No pretendo ser perfecto, simplemente después de este largo caminar quiero ser agradecido con Dios y premiar a esos seres que todo lo han dado por mí, mis queridos padres, Sara Noemí Zavaleta Merino y Francisco Zamora Meléndez por llevarme hasta el lugar en el que hoy me encuentro, y porque detrás de todo buen hombre hay una gran mujer, agradezco a Elizabeth Rivas por todas las grandiosas acciones que ha hecho por mí, en este momento donde todos los honores se quedan pequeños ante todo lo que estas personas han aportado a mi vida.

**Gustavo Alonso Zamora Zabaleta**

# ÍNDICE

	<b>Pág. No</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
1.1. Situación problemática	4
1.2. Enunciado del problema	6
1.3. Justificación del tema	7
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.5. Hipótesis	9
1.6. Limitaciones de la investigación	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Gestión de calidad	10
2.1.2. Corredoras de Seguros	10
2.2. Principales definiciones	12
2.3. Estado actual del hecho o situación	14
2.3.1. Problemas actuales	14
2.3.2. Generalidades de las Corredoras de Seguros	14
2.3.3. Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad	19
2.3.4. Rol del Contador Público para la aplicación del SGC	28
2.4. Legislación aplicable	29
2.5. Normativa técnica aplicable	31

2.5.1.	Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. (ISO 9001:2015)	31
2.5.2.	Gestión del Riesgo. Principios y Directrices (ISO 31000)	34
2.5.3.	Normas para el registro de entidades que promuevan y coloquen en forma masiva pólizas de seguros (NPS4-10)	34
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.</b>		<b>35</b>
3.1.	Enfoque y tipos de investigación.	35
3.2.	Delimitación espacial y temporal.	35
3.2.1.	Teórica	35
3.2.2.	Temporal	36
3.2.3.	Espacial o Geográfica	36
3.3.	Sujetos y objeto de estudio.	36
3.3.1.	Unidades de análisis.	36
3.3.2.	Población y marco muestral	36
3.3.3.	VARIABLES e indicadores	38
3.4.	Técnicas, materiales e instrumentos	39
3.4.1.	Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.	39
3.4.2.	Instrumentos de medición.	39
3.5.	Procesamiento y análisis de información.	40
3.6.	Cronograma de actividades	40
3.7.	Presentación de los resultados	42
3.7.1.	Tabulación y análisis de resultados	42
3.7.2.	Diagnóstico	42
<b>CAPÍTULO IV. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN RIESGO PARA EL ÁREA FINANCIERA DE LAS CORREDORAS DE SEGURO.</b>		<b>46</b>
4.1.	Descripción de la propuesta.	46
4.2.	Estructura de la propuesta solución.	46

4.3.	Beneficios	47
4.4.	Desarrollo de caso práctico	48
4.4.1.	Necesidad de contratación de consultores para evaluación del área financiera.	48
4.4.2.	Ejecución de la consultoría	48
4.4.3.	Primera Etapa: Conocimiento de la empresa	48
4.4.4.	Segunda Etapa: Diagnóstico de evaluación del área financiera	52
4.4.5.	Tercera etapa: Diseño de sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera.	63
4.4.6.	Procedimientos de gestión de calidad para el área financiera	87
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>133</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>134</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>135</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>140</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág. No</b>
<b>Figura No 1.</b> Estructura de las operaciones de las Corredoras de Seguros.	18
<b>Figura No 2.</b> Representación de la Estructura de la Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015.	25
<b>Figura No 3.</b> Proceso de Gestión de Riesgos.	26
<b>Figura No 4.</b> Cronograma de actividades.	41
<b>Figura No 5.</b> Estructura Organizacional de COSERI	52
<b>Figura No 6.</b> Estructura Organizacional de área financiera de COSERI.	66
<b>Figura No 7.</b> Mapa de calor de riesgo	75
<b>Figura No 8.</b> Mapa de calor de riesgo para el área financiera	82

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág. No</b>
<b>Tabla No 1:</b> Capital Mínimo de las Corredoras de Seguros	16
<b>Tabla No 2:</b> Especialización de Intermediarios de Seguros por Ramos de Operación	17
<b>Tabla No 3:</b> Establecimiento de Estrategias por medio del Análisis FODA	55
<b>Tabla No 4:</b> Cuestionario de Evaluación del Área Financiera de COSERI	57
<b>Tabla No 5:</b> Parámetros para evaluar el riesgo para la mejora de los procedimientos del área financiera	75
<b>Tabla No 6:</b> Identificación y Análisis de Riesgos del Área Financiera de COSERI	76
<b>Tabla No 7:</b> Determinación del nivel de riesgo	81
<b>Tabla No 8:</b> Matriz de riesgos para la mejora de los procedimientos del área financiera	81
<b>Tabla No 9:</b> Determinación del tratamiento al riesgo	83
<b>Tabla No 10:</b> Determinación de las estrategias para brindar tratamiento a los riesgos identificados	84



## **RESUMEN EJECUTIVO**

Las corredoras de seguros desempeñan un papel muy importante en El Salvador, son intermediarias entre aseguradoras y asegurados, su principal actividad es brindar asesoría antes de la contratación de la póliza, durante la celebración del contrato, la renovación del mismo y fundamentalmente en el caso de producirse un siniestro.

Debido a la naturaleza y la cantidad de transacciones que estas empresas realizan, manejan altos volúmenes de información y existen muchos riesgos en el manejo de la misma, entre ellos la probabilidad de tener dificultades en el procesamiento y presentación de la información financiera, como por ejemplo: registro de información no autorizada, clasificación inadecuada, documentación incompleta y errónea, duplicación del procesamiento de la información, como resultado de la falta de gestión de calidad en cada uno de sus procesos del área financiera.

Para mayor comprensión se describe las principales dificultades que presentan las corredoras de seguros, además se hace referencia a los cambios que necesitan realizar estas empresas en cuanto al desarrollo de sus actividades y manejo de la información, a fin de obtener una mejora continua en los procedimientos del área financiera y fortalecer la fiabilidad e integridad de los estados financieros.

La investigación se realizó bajo el método hipotético deductivo y la investigación exploratoria, debido a que se buscó examinar temas poco estudiados con la finalidad de tener un amplio panorama de la problemática, las unidades de análisis fueron el personal administrativo, contable y financiero de las corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador, como

parte importante del desarrollo de la investigación se realizaron encuestas por medio del cuestionario como instrumento para la recopilación de la información, con el propósito de obtener datos reales que permitan formular la propuesta de conformidad a las necesidades de estas empresas.

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas, permitieron establecer que la mayoría de corredoras de seguros, ponen en práctica políticas y procedimientos internos, como parte del control de calidad de la organización, sin embargo, se determinó que no cuentan con un sistema de gestión de calidad para el área financiera, poseen manuales internos desactualizados y no cuentan con programas de capacitación al personal. Lo que vuelve necesario implementar un sistema de gestión de calidad basado en riesgos que mejore los procedimientos y manejo de la información financiera.

Por tal razón la presente investigación sirvió para el diseño de un sistema gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera de las corredoras de seguros con el fin de presentar información financiera fiable, integra y oportuna, además de favorecer el cumplimiento de logros, objetivos y promover la calidad y prestigio de las mismas.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación ha sido elaborado con el fin de mejorar los procesos del área financiera, mediante el diseño de un Sistema de gestión de calidad basado en riesgos dirigido a las corredoras de seguros para facilitar el manejo de la información financiera y asegurar la exactitud y confiabilidad de la misma, está constituido por cuatro capítulos. El primero de ellos contiene la situación problemática, la justificación del tema, los objetivos de investigación, la hipótesis planteada y las limitaciones del mismo.

El segundo capítulo contiene los antecedentes tanto de la gestión de calidad como de las corredoras de seguros, principales definiciones, características, ventajas de la gestión de calidad, aspectos claves como la normativa legal y técnica aplicable y como parte fundamental el rol del contador público en la gestión de calidad.

El capítulo tres corresponde a la metodología y diagnóstico de la investigación utilizando para ello un tipo de estudio, unidades de análisis, técnicas y presentación de recolección de datos. El capítulo cuatro contiene el desarrollo de la propuesta que consiste en el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera de conformidad a la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001*.

Cabe mencionar que se incluyen conclusiones y recomendaciones del estudio, seguido de la bibliografía usada como base para el desarrollo del presente documento y anexos esenciales que integran la investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación problemática**

En El Salvador las empresas corredoras de seguros son intermediarios entre aseguradoras y asegurados, para promover la celebración y renovación de un contrato de seguro “(Mutis, 2012, pág. 1)”, nacen aproximadamente hace 40 años, aunque no existen antecedentes exactos de ello; desempeñan un papel importante para el desarrollo del país, debido al incremento de los riesgos que pueden provocar la pérdida de bienes e incluso la muerte. La importancia fundamental de su actividad económica radica en el asesoramiento profundo e integral que comienza antes de que se contrate la póliza, durante el tiempo en el que suscriba y también en caso de producirse un siniestro.

La alta dirección de estas empresas poseen bajo conocimiento de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera, además consideran de poco interés mejorar sus controles dejando de lado que la calidad es uno de los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de las empresas, sus volúmenes de información aumentan día a día, siendo propensas a presentar problemas internos que no permiten el funcionamiento óptimo y apropiado, como por ejemplo: el registro de información incompleta en periodos no correspondientes o errónea por una inadecuada clasificación contable, pérdida de información, registros no autorizados, falta de comunicación eficiente, registros contables no documentados, incertidumbre en el manejo de las cuentas efectivo, incumplimientos legales de obligaciones formales y sustantivas, provocando retraso en el trabajo e incertidumbre en la presentación de información financiera.

Por todo lo anterior, es importante diseñar un sistema de gestión de calidad que más adelante se abreviara *SGC* basado en riesgos para el área financiera, tomando como referencia los requisitos de la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015*, que les permita obtener resultados favorables, facilitando los controles de los procesos de gestión financiera, agilizando su trabajo, asegurando la exactitud y confiabilidad de la información contable, permitiendo evaluar el nivel de rendimiento del departamento financiero; proponiendo procedimientos preventivos con respecto a los riesgos de irregularidades en la contabilidad, de igual forma aportar al crecimiento profesional del contador público permitiéndole especializarse en gestión de calidad, además de contribuir a los procesos internos de las corredoras de seguros.

## **1.2. Enunciado del problema**

Las corredoras de seguros actualmente manejan altos volúmenes de información, estando propensas a presentar dificultades en el procesamiento y presentación de la información financiera, por lo tanto la investigación se planteó con la siguiente interrogante:

¿En qué medida la falta de un Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos; afecta el procesamiento y presentación de la información financiera de las empresas corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador?

La gestión de calidad permite planear, ejecutar y controlar procesos y procedimientos, contribuyendo a ser eficientes en el desarrollo y manejo de la información financiera.

### **1.3. Justificación del tema**

La temática investigada ha sido planteada bajo la perspectiva de innovación, porque no hay otros estudios enfocados en un *SGC* basado en riesgos del área financiera, dirigido a las corredoras de seguros, que pueda contribuir a la mejora continua de sus controles de calidad.

Estudios anteriores brindan información del qué hacer y no proporcionan una guía que establezca los parámetros a seguir. Por tal razón surgió la idea de diseñar un *SGC* basado en riesgos para el área financiera, que facilite a las empresas el manejo de la información sin necesidad de contratar un asesor experto, permitiendo reducir los costos de implementación.

La elaboración del diseño de un *SGC* basado en riesgos para el área financiera fue factible debido a los recursos bibliográficos, económicos, tecnológicos adecuados, asimismo se contó con el apoyo de personal financiero, contable y administrativo de las empresas corredoras de seguros, y de profesionales que tienen involucramiento directo con el tema; por otro parte se tuvo a disposición un asesor asignado por la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, para que fuera el encargado principal de orientar al grupo de investigación.

Se consideró importante para el departamento financiero de las corredoras de seguros del área metropolitana de San Salvador, para fortalecerlas y volverlas competitivas en cuanto a la calidad de sus servicios, generando así una mayor demanda y por ende más cobertura a los usuarios, generando nuevas fuentes de empleo para la población y motivando al contador público a interesarse en el conocimiento de la gestión de calidad, dando valor agregado a su crecimiento profesional y abriendo nuevas oportunidades de desarrollo laboral.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

Los objetivos que se plantearon para abordar la investigación relacionada son los siguientes:

### **1.4.1. General.**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos, que garantice la presentación fiable, integra y oportuna de la información financiera en las corredoras de seguros.

### **1.4.2. Especifico.**

- Realizar un diagnóstico de evaluación del área financiera, de las corredoras de seguros en el desarrollo de sus actividades.
- Definir los procedimientos para el área financiera según requerimientos de la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015*, para su aplicación en las corredoras de seguros.
- Identificar los riesgos involucrados en el área financiera de las corredoras de seguro.



## **1.5. Hipótesis**

La hipótesis que se planteó para abordar la investigación relacionada fue la siguiente: *Un Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos para las corredoras de seguros; garantiza la presentación de la información financiera fiable, integra y oportuna.*

Por lo anterior, se evidencia la necesidad de diseñar un *SGC* basado en riesgos para el área financiera de las corredoras de seguros, tomando de referencia la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015*, detallados en el capítulo 2.3.3.8.

La variable independiente que se identificó es el *Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos*, y como variable dependiente *la presentación de información financiera fiable, integra y oportuna.*

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

En las unidades de análisis mencionadas en el anteproyecto se estableció un universo con base a la información proporcionada por la Dirección General de Estadísticas y Censos, ya que no se obtuvo información de la base de datos de la Superintendencia del Sistema Financiero, entidad encargada de autorizar a los intermediarios de seguros en el país. En consecuencia se estableció un nuevo universo conformado por 51 corredoras de seguros del área metropolitana de San Salvador, por medio de la utilización de la fórmula estadística, se determinó una muestra de 19 corredoras, sin embargo se tomó como muestra un total de 30 corredoras de seguros para que la información tenga mayor grado de fiabilidad.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Gestión de calidad**

La calidad se ha visto de manifiesto con sus primeros planteamientos y principios científicos a inicios del Siglo XX; con lo que se pretendían mejorar la eficiencia organizacional; caracterizándose por la especialización de cada operario, con una clara separación de las funciones desde la planificación, ejecución y control de las mismas. Por tal razón el concepto de calidad evoluciona hacia la idea de “control de calidad” lo que contribuye a identificar los posibles errores y causas en los procesos para corregirlos. Después de la Segunda Guerra Mundial avanza con el nuevo enfoque de aseguramiento de la calidad; siguiendo su evolución hacia la “calidad total”, donde se convierte en una filosofía de gestión, con el fin de promover la mejora continua de todas las áreas de la organización; aplicándolo fundamentalmente sobre las personas y procesos orientados a la satisfacción del cliente . (Calle, Alfredo M. Dacal, 2006, pág. 14)

En la década de los años ochenta hasta el siglo XXI; investigadores y académicos han puesto interés en los temas relacionados a la calidad; surgiendo la creación de la ISO 9000 como un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de calidad, con las cuales las organizaciones han obtenido resultados exitosos; tales como la mejora de la rentabilidad, la creación de valor de mercado y el incremento de la estabilidad.

#### **2.1.2. Corredoras de Seguros**

Considerando lo anterior se realiza un estudio a las empresas corredoras de seguro en El Salvador, estas nacieron aproximadamente hace 40 años aunque no existen antecedentes exactos de

ello, el grado de interés de proporcionar información a través de estas empresas fue creciendo considerablemente convirtiéndose en un servicio muy importante al momento de tomar la decisión de adquirir un seguro, ya que trabajan en todos los ramos, con el propósito de mejorar la relación entre aseguradores y asegurados, estas empresas contribuyen al desarrollo económico del país, consecuentemente han ganado posicionamiento en el mercado salvadoreño. (Cordero, BA Jiménez, 2008, pág. 5)

Después de los terremotos de 2001 surgen muchas empresas de este tipo, debido a que la demanda por tener un seguro incremento y con ello la exigencia de un servicio de mayor calidad, lo que obliga a las empresas a tener mejoras continuas, a través del tiempo se observa que estas empresas no cuentan con un sistema estructurado que controle el funcionamiento de los procesos y que permita proporcionar un servicio de calidad que incremente la cartera de clientes y por lo tanto incrementar sus ingresos

De acuerdo al registro de la Superintendencia del Sistema Financiero que más adelante se abreviara *SSF* el registro de intermediarios de seguros autorizados para operar en El Salvador a septiembre 2016 ascienden a un total de 1,217 intermediarios de seguros; de los cuales 85 son corredores de seguros de naturaleza jurídica, siendo de ellas 51 del área metropolitana de San Salvador. (SSF, El Salvador, 2016)

## 2.2. Principales definiciones

**Comercialización masiva:** son las actividades de promoción y colocación de seguros efectuadas por las sociedades de seguros, podrán ser realizadas por medio de cualquier empresa o sociedad inscritas en el registro que llevará la SSF, previa celebración de los convenios a que haya lugar, siempre que la contratación por parte del cliente sea voluntaria y que se trate de pólizas que sean idóneas para su comercialización masiva. (Asamblea Legislativa, 2006)

**Contrato de seguro:** es el contrato mediante el cual una parte se obliga al pago de una prima para cubrirse de un riesgo, es decir, para tener derecho a recibir indemnizaciones cuando se produzca una pérdida o daño amparados en el contrato. (Gaspar, 2008)

**Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad. (9001, Calidad ISO, 2016)

**Corredoras de seguros:** son personas o empresas que realizan la actividad de mediación de seguros sin mantener vínculos contractuales que supongan afección o dependencia con las entidades aseguradoras, y que ofrecen asesoramiento independiente, profesional e imparcial a los clientes que les soliciten la cobertura de un riesgo. (Gaspar, 2008)

**Organización Internacional de Normalización (ISO):** es una organización internacional independiente, no gubernamental, con 161 organismos nacionales de normalización, que reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estrategias relevantes que apoyan la innovación y aportan soluciones a los retos globales. (ISO, 2015, pág. 1)

**Mejora de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. (9001, Calidad ISO, 2016)

**Partes interesadas:** las define como todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al sistema de gestión de la calidad de la organización. (Gonzalez, 2016, pág. 1)

**Pensamiento basado en riesgos:** es esencial para un sistema de gestión de calidad eficaz; una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. (AENOR, 2015, pág. 12)

**Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (9001, Calidad ISO, 2016)

**Póliza:** conjunto de documentos en que se plasman los términos del contrato de seguro. La integran las condiciones generales, las condiciones particulares y especiales y los suplementos o apéndices que se emitan a la misma. (Gaspar, 2008)

**Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos, considerando que un efecto es una desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos; y también que los objetivos pueden tener aspectos diferentes y se pueden aplicar en niveles diferentes (estratégico, en toda la organización, en proyectos, productos y procesos). (Gonzalez, 2016).

**Seguro:** contrato por el cual una entidad aseguradora se compromete a satisfacer, al asegurado o al beneficiario de la póliza, una determinada cantidad de dinero en caso de se produzca un siniestro, a cambio de la entrega de una prima por parte del tomador. (Gaspar, 2008)

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (9001, Calidad ISO, 2016)

## **2.3. Estado actual del hecho o situación**

### **2.3.1. Problemas actuales**

Las corredoras de seguros por sus altos volúmenes de información contable se enfrentan a una variedad problemas internos por causa de manuales o procesos desactualizados, incompletos, obsoletos o demasiados engorrosos, asimismo el riesgo de cometer errores al momento procesar la información, por falta de capacitaciones y actualizaciones continuas para los mismos o mala comunicación entre las diferentes áreas; por consiguiente representan una razón importante para fortalecer los procesos de la empresa.

Los errores o riesgos, provocan retraso en el trabajo; asimismo insatisfacción del cliente en cuanto al servicio recibido y todas las demás actividades relacionadas con el funcionamiento de la misma, logrando así un efecto negativo en la fidelidad hacia la empresa y en consecuencia a las utilidades.

### **2.3.2. Generalidades de las Corredoras de Seguros**

#### **2.3.2.1. Requisitos para ser autorizado por la SSF**

Para ejercer como corredores de seguros en El Salvador, se requiere autorización de la *SSF*; para lo cual es aspirante debe de cumplir requisitos establecidos en la Ley de Sociedades de Seguros y su reglamento:

- Copia certificada de la Escritura de Constitución de la empresa
- Credenciales del o los representantes legales de la empresa.
- Fotocopia certificada del Número de Identificación Tributaria (NIT)
- Estados Financieros de la Sociedad con su dictamen de auditoria correspondientes, por los últimos tres años, cuando proceda.

- Acreditar el capital social según las actualizaciones conforme al Art. 98 de Ley.

Además deben de presentar a la *SSF* la nómina de sus agentes dependientes detallando nombre completo, fotocopia del Número de Identificación Tributaria (NIT) y fotocopia de la credencial otorgada por corredor de seguros, para promover la venta de pólizas, además del plan de capacitación de sus agentes.

Una vez presentada la documentación mencionada, la *SSF* realiza la convocatoria a las corredoras de seguros a rendir la prueba de conocimientos, el o los representantes legales; las áreas de conocimiento a evaluar son: a) legislación de seguros, b) terminología técnica de seguros, c) riesgos o ramos de seguros, d) reclamos de siniestros, e) condiciones de pólizas, f) tarifas de seguros y riesgos; y g) información al usuario; adicionalmente se les solicita una fianza como mínimo de (\$ 2,857.14). Al cumplir todos los requisitos el Consejo Directivo emite la autorización y la expedición de las certificaciones correspondientes, siendo la autorización otorgada por tiempo indefinido, a menos que tenga conocimientos que el corredor actúa en contravención a la Ley, el Código de Comercio, y de la Ley de Protección del Consumidor y a las presentes disposiciones la podrá cancelar o suspender.

Los corredores de seguros tienen la obligación de informar al menos quince días después de su inscripción en el registro de comercio; cualquier cambio que ocurra en su administración.

#### **2.3.2.2. Capital Mínimo autorizado por la *SSF***

El consejo directivo realizó la sesión No CD-44/2015 con fecha 10 de diciembre de 2015, aprobó la actualización de los valores de capitales sociales mínimos de las corredoras de seguros como expresa la tabla No 1, de conformidad a lo establecido en los artículos 14, 48, 68 y 98 de la Ley de Sociedades de Seguros y numeral 5) del artículo 35 del Reglamento de la Ley de referencia.

**Tabla No 1**  
*Capital Mínimo de las Corredoras de Seguros*

<b>Capital social mínimo</b>	<b>Valores actuales</b>	<b>Nuevos Valores</b>
Valor mínimo de capital social de los corredores de seguros.	17,000	17,290

*Nota:* Las cifras se expresan en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica

Los valores anteriores entraron en vigencia a partir del 1 de enero del 2016, estableciéndose un plazo hasta el treinta de junio del 2016 para que las entidades que no alcancen los nuevos capitales mínimos regularicen esta situación.

### **2.3.2.3. Servicios que ofrecen**

Los corredores de seguros gestionan las operaciones de seguros (ofrece, promueve su celebración y realiza su renovación); da asesoría permanente sobre la naturaleza de los riesgos, y sobre las medidas de seguridad y prevención que deben adoptarse para reducirlos; asesora sobre el alcance y la interpretación del condicionado de las pólizas; vigila el proceso del seguro desde su etapa precontractual hasta su conclusión o renovación; equilibra la relación entre asegurador y asegurado; acompaña a los clientes en los eventos del siniestro y hace un seguimiento al proceso para que el pago de la indemnización se haga a la mayor brevedad posible; innova en materia de productos y transfiere tecnología a la actividad.

Los ramos de operación autorizados como muestra la tabla No 2, según la Norma para la Autorización de los Intermediarios de Seguros que se abrevia (NPS4-11) están identificados por un correlativo, buscando que exista la mejor relación posible entre aseguradores y asegurados.



**Tabla No 2***Especialización de Intermediarios de Seguros por Ramos de Operación*

<b>Ramos de Operación</b>	<b>Código</b>
1. Ramo de Vida	V (Seguros de personas)
2. Ramo de Daños	D (Seguros generales)
3. Ramos de Vida y Daños	VD (Todas las clases de seguros)

*Nota:* Los ramos de operación y los códigos que se muestran son regidos por la Norma para la Autorización de los Intermediarios de Seguros (NPS4-11).

Dentro de los seguros personas están los seguros de gastos médicos, seguros de accidentes personales, y seguros de vida regidos por el Código de Comercio en sus artículos de 1458 al 1498, de los seguros generales en ellos existen diferentes tipos de seguros que de igual forma el Código de Comercio detalla en los artículos siguientes: seguros contra incendio del artículo 1410 al 1415, seguro de transporte del 1422 al 1427 y seguro de responsabilidad del artículo 1428 al 1432, seguro de vehículo automotores 1439 y 1440.

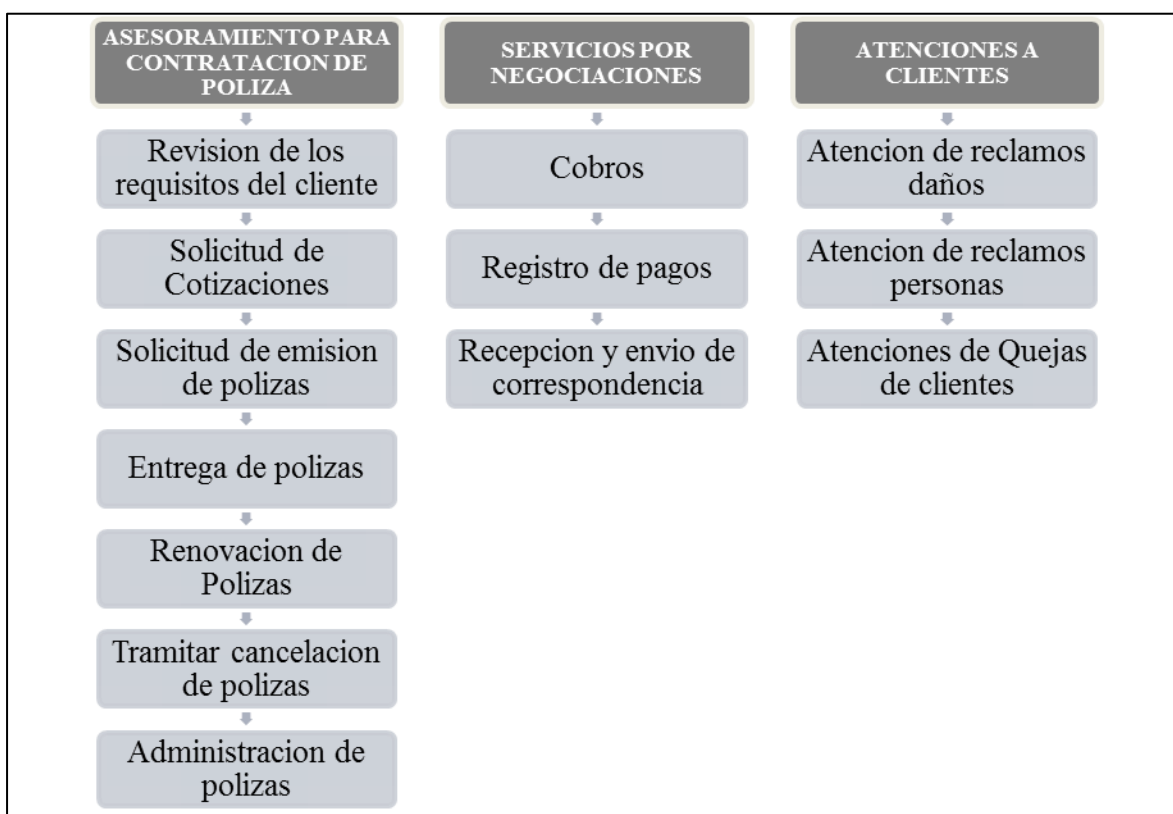
#### **2.3.2.4. Modalidad de cobro por los servicios ofrecidos**

En cuanto a la labor que desempeña el corredor de seguros tiene el derecho de cobrar su remuneración siempre que el negocio se dé acabo en un plazo de seis meses, contados a partir de la aceptación de las partes, la más común de las formas es la retribución de comisión directa, la cual es determinada como un porcentaje fijo de la prima emitida.

#### **2.3.2.5. Estructura de sus operaciones**

La estructura de cómo operan las corredoras de seguros que se muestra en la figura No 1, de los servicios que ofrecen.

Es claro que a medida que estas empresas han tomado posicionamiento en el mercado nacional ha provocado un alto grado de competencia en el sector, lo cual ocasiona una reducción del volumen de ingresos y a consecuencia de ello, una gran reducción de los márgenes de ganancia, es por ello que las corredoras de seguras han tratado de aplicar sistemas de control para el buen funcionamiento de su actividad económica y el incremento de la calidad de sus servicios.



**Figura No 1:** Estructura de las operaciones de las Corredoras de Seguros.

No obstante, el diseño de un SGC, supone costos para su implementación y a su vez otros se evitan; es por ello que surge la relación de los costos totales de la calidad, hay que diferenciar claramente dos tipos: costos de calidad y costos de no calidad donde normalmente a corto plazo los primeros son muy inferiores a los segundos. (Cordero, BA Jiménez, 2008, pág. 5)

### **2.3.2.6. Diagnóstico de la necesidad de gestión de calidad en las corredoras de seguros**

Por lo anterior la gestión de calidad llega a incorporar la mejora continua específicamente en área financiera. Cuando se planifica, se depuran y controlan los procesos de trabajo, que impactan positivamente en el rendimiento de las empresas incrementando la capacidad productiva de la misma. La gestión de calidad rige un enfoque basado en procesos y la forma en que se realizan las actividades desde la contratación o las subcontrataciones, el mantenimiento, el control del servicio, la documentación, el registro de la información, la detección y corrección de fallos o incidencias a tiempo, la formación adecuada del personal, etc.

Por consiguiente los requisitos de la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015*, se adapta perfectamente para la consecución de los objetivos establecidos por la empresa; deben crear objetivos enfocados a la mejora de los procesos y a fortalecer el control de los mismos. Además de contribuir en los resultados de la toma de decisiones por medio de la información financiera, siendo su presentación fiable, integra y oportuna.

### **2.3.3. Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad**

#### **2.3.3.1. Importancia**

Es de gran importancia mantener una buena estructura en las empresa, con definición de proceso claros, es por eso que al hablar de *SGC*, no es solo pensar en una *norma más de estándares internacionales* o simplemente en *cumplimientos*; si no que es la búsqueda de la excelencia financiera y de servicio en la empresa.

Que la administración de una empresa tome la decisión de implantar el diseño de un *SGC* basado en riesgo para el área financiera es una labor que se debe desarrollar paso a paso, donde debe haber una conciencia en todos los miembros del departamento donde se reconozca los grandes resultados que se consiguen teniendo estandarizados, medidos y controlados los procesos.

### **2.3.3.2. Ventajas y Desventajas**

- Ventajas

- ✓ Aumenta la probabilidad de alcanzar objetivos de la empresa.
- ✓ Motiva una dirección proactiva por medio de sus resultados.
- ✓ Identifica y trata los riesgos en todas áreas de la empresa.
- ✓ Fomenta la gestión proactiva en lugar de la reactiva.
- ✓ Mejora la identificación de oportunidades y amenazas.
- ✓ Cumple con exigencias legales, requerimientos de regulación y normas internacionales para la obtención de la calidad.
- ✓ Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes
- ✓ Establece una base de información financiera integra, fiable y oportuna para la toma de decisiones y la planificación.
- ✓ Mejora controles para que exista mayor eficacia y eficiencia por medio de un mapa de procesos.
- ✓ Facilita el control de las actividades
- ✓ Mejora la capacidad de recuperación de la empresa
- ✓ Reparte y utiliza de forma efectiva los recursos para la gestión de riesgos.
- ✓ Mejora la comunicación interna.

- ✓ Disminuye riesgos en las operaciones del área financiera
- Desventajas
  - ✓ Mayor esfuerzo en materia de cambio cultural, cuando existe resistencia al cambio.
  - ✓ Requiere de mayor esfuerzo para la empresa y tiempo.
  - ✓ Requiere disponibilidad de recursos.
  - ✓ Mayor esfuerzo en materia de formación de personal capacitado para la ejecución del sistema.
  - ✓ Falta de conocimiento de la importancia de tener un sistema de gestión de la calidad y sus beneficios.

### **2.3.3.3. Características**

Algunas características en las que debe concentrar la atención la empresa para mejorar la eficacia del SGC con enfoque basado en procesos son: (AENOR, 2015)

- Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la empresa.
- Asignación de responsabilidades y autoridades para los procedimientos.
- Competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta el desempeño y la eficacia de la gestión de calidad.
- La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- Asegurar que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos y para monitorear, analizar y evaluar el desempeño del SGC.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Por otra parte, en la planificación de un *SGC* basado en riesgos para el área financiera se debe considerar el contexto de la organización puesto que el conocimiento de esta permitirá implementar acciones para afrontar riesgos y así prevenir o reducir efectos no deseados, garantizando el logro de los resultados esperados. (AENOR, 2015)

#### **2.3.3.4. Recursos a considerar para la implementación.**

En la implementación del diseño de un *SGC* basado en riesgos para el área financiera, la empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios, para mantenimiento y mejora continua del mismo:

- Personal capacitado para la implementación eficaz del sistema y de los controles de sus procesos.
- Infraestructura ( edificios, equipos )
- Tecnología de la información y comunicación.
- Ambiente adecuado para realización de los procesos.
- Información documentada que incluye procesos, procedimientos y competencia del personal.

#### **2.3.3.5. Responsables de la implementación**

La alta dirección es la responsable de determinar y proporcionar los recursos necesarios para la aplicación del diseño del *SGC* basado en riesgos para el área financiera y es quien debe liderar la ejecución de dicho sistema; asumiendo obligaciones tales como (AENOR, 2015):

- Rendir cuentas con relación a la eficacia del *SGC*.
- Asegurar el establecimiento de la política y objetivos de calidad.

- Asegurar la integración de los requisitos de calidad en los procesos de la empresa.
- Dirigir y apoyar al personal para lograr la eficacia del sistema.
- Promover la mejora.
- Promoviendo el enfoque en procesos y pensamiento basado en riesgos.
- Determinar y considerar riesgos y oportunidades.

#### **2.3.3.6. Áreas Sujetas a la implementación**

Con el objeto de mejorar la eficacia de las operaciones del área financiera es necesario trabajar con el enfoque basado en procesos que contribuya alcanzar los objetivos de la empresa además de aumentar la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Es decir que las áreas sujetas para la implementación del diseño de un *SGC* basado en riesgo son todos las áreas de la empresa, pero para efecto de la investigación se delimitara al área financiera, por donde la información fluye desde el momento que ingresa a la empresa, su procesamiento y el resultado al momento de la presentación de la información para la toma de decisiones; por lo que se considera importante que las áreas trabajen bajo el enfoque basado en procesos y así lograr los siguientes beneficios:

- Lograr los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos.
- Ayudar a focalizar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Aportar confianza de las partes interesadas en cuanto al desempeño de la empresa.
- Ofrecer transparencia en las operaciones financieras
- Proporcionar mejores resultados, más coherentes y predecibles.

- Facilitar oportunidades para priorizar las iniciativas de mejora, lo que consigue estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Los procesos importantes para el desarrollo de las operaciones que realizan las corredoras de seguros tenemos:

- Proceso de gestión estratégica en este se evaluará el compromiso que adquiere la alta dirección para la ejecución del SGC; estableciendo cultura empresarial (Misión, Valores, Políticas), y objetivos de calidad.
- Procesos de gestión de riesgos es el que reúne aquellas incidencias que puedan producir una pérdida de fiabilidad en la información financiera para la toma de decisiones.
- Procesos de gestión de recursos es donde se evalúa, selecciona y contrata personal competente para desempeñar las actividades determinadas en el área financiera, además de brindar reconocimientos, evaluaciones de desempeño, asimismo de programar y ejecutar capacitación continua, incluye la infraestructura y ambiente de Trabajo.
- Procesos de gestión financiera es uno de los más importantes, ya que se encuentran encargados de administrar los recursos financieros y económicos de la empresa, por lo que considera necesario proporcionar herramientas de control, ya que los encargados del área financiera analizan, evalúan y toman decisiones.

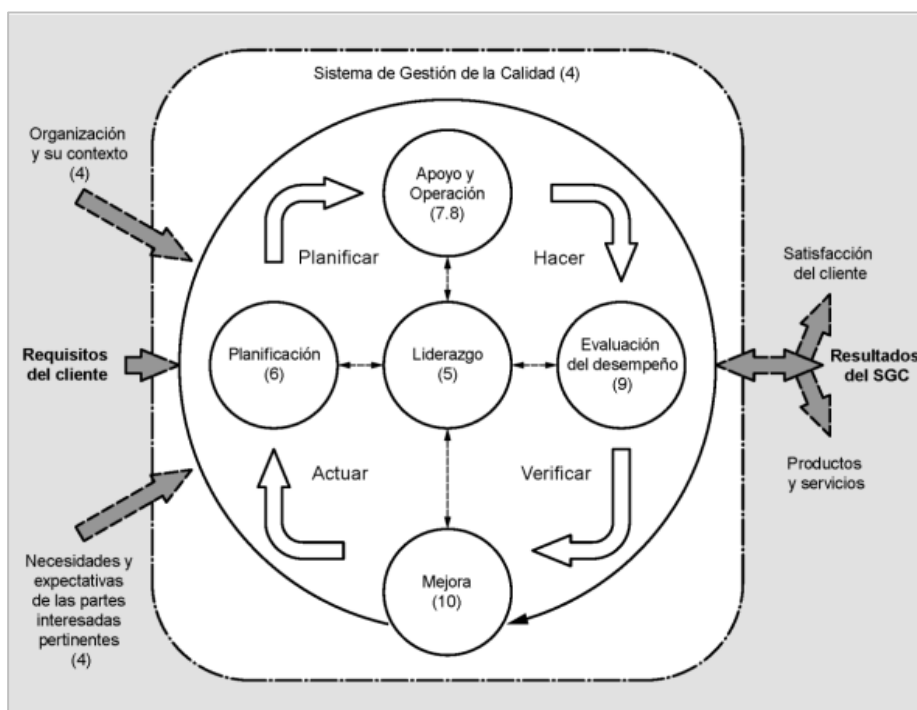
#### **2.3.3.7. Personas encargadas de liderar la ejecución del SGC**

En la empresa no es de rigor que la alta dirección lidere un sistema o determinado proceso, esto lo puede realizar una persona o grupos de personas, ya sea ajena o que pertenezca a la empresa, con capacidades y conocimientos sobre el tema de gestión de calidad.



### 2.3.3.8. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)

El alcance es mantener la información documentada por medio de la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 900: 2015*; se adapta perfectamente para la consecución de los objetivos establecidos; como lo muestra la figura No 2 que se basa en 10 capítulos; pero a partir del capítulo 4 son los requisitos claves para establecer, documentar, implementar y mantener un SGC basado en riesgos para el área financiera y se trabaja bajo el enfoque PHVA operando de la siguiente forma (Núñez, 2013): a) Compromiso de la alta dirección ( Planear), b) Planificación (Planear), c) Elementos de Soporte ( Hacer), d) Controles Operacionales (Hacer), e) Medición (Verificar), f) Mejoramiento Continuo (Verificar).

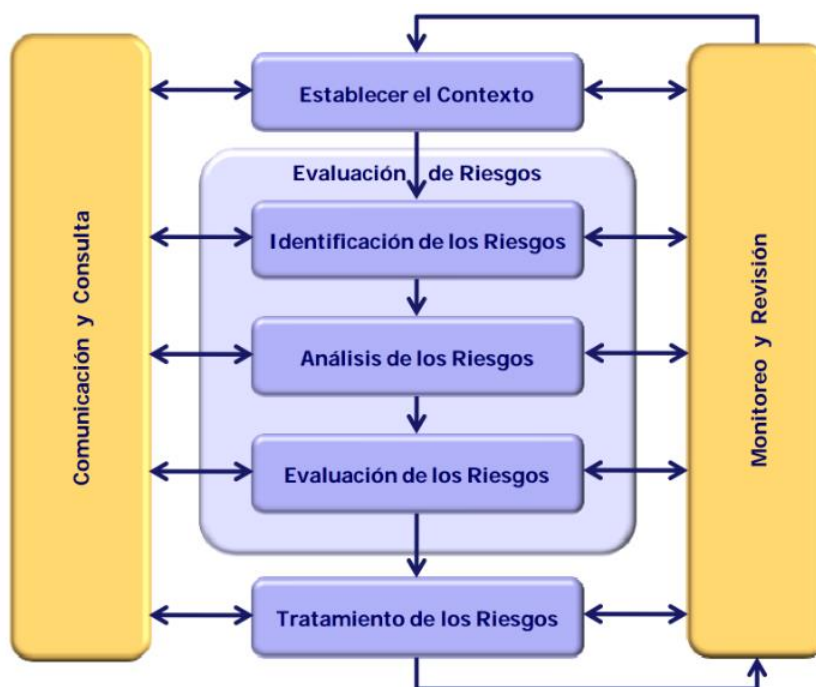


**Figura No 2.** Representación de la Estructura de la Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015. Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la Norma.

### 2.3.3.9. Proceso de gestión de riesgos

Para definir los controles de gestión de calidad es necesario identificar los riesgos del área financiera y así definir los procedimientos necesarios para mitigar el riesgo.

El proceso para la gestión de riesgos debería de ser parte integral de la gestión de calidad, estar incluido en la cultura y las prácticas de la empresa, como muestra la figura No 3, comprendiendo varias actividades.



**Figura No 3:** Proceso de Gestión de Riesgos. Nota: Son los pasos para definir el proceso de gestión de riesgos según la Norma ISO 31000:2009.

Los beneficios que se logran al definir el proceso de gestión de riesgos: aumenta la probabilidad del logro de los objetivos, ser consciente de la necesidad de identificar y tratar los riesgos, mejorar la calidad de la información financiera, establecer una base confiable para la

toma de decisiones, mejora controles, mejora la eficacia y eficiencia operativa, reduce al mínimo las pérdidas y asimismo mejora la capacidad de recuperación de la empresa.

En el proceso de gestión de riesgos la comunicación y consulta de las partes involucradas, al desarrollar planes ayuda a identificar aspectos relacionados con los propios riesgos, las causas, consecuencias y las medidas que toman para tratarlo, por lo tanto desempeña un papel fundamental para garantizar que los responsables del proceso comprendan las bases sobre las cuales toman las decisiones.

- Establecimiento del contexto se definen los objetivos y parámetros a considerar al gestionar el riesgo, los cuales deben estar alineados con la cultura de procesos, estructura y la estrategia de la empresa.
- Identificación del riesgo es parte de la empresa identificar las fuentes de riesgos, independientemente de si su origen está o no bajo control de la empresa, aun cuando el origen del riesgo o su causa pueden ser evidentes.
- Análisis de riesgo este implica el desarrollo y comprensión del riesgo, además brinda la entrada para la toma de decisiones, por lo tanto el riesgo determinado de las consecuencias y su probabilidad pueden afectar el logro de los objetivos del mismo; ya que un evento puede tener consecuencias múltiples y afectar los controles existentes su eficacia y eficiencia. El análisis puede ser cualitativo, semicuantitativo o cuantitativo, o una combinación de ellos, dependiendo de las circunstancias.
- Evaluación del riesgo tiene como propósito fundamental facilitar la toma de decisiones, basada en los resultados de dicho análisis, acerca de cuáles riesgos necesitan tratamiento y la prioridad para la implementación del mismo.

- Tratamiento del riesgo el propósito de los planes para el tratamiento del riesgo es documentar la forma que se va implementar, equilibrando los costos y esfuerzos de implementación; para que este se lleve a cabo es necesario presentarse diferentes panoramas tales como: a) evitar el riesgo al decidir no iniciar o continuar la actividad que lo origino, b) tomar o incrementar el riesgo para perseguir una oportunidad, c) retirar la fuente del riesgo, d) cambiar la probabilidad, e) cambiar las consecuencias, f) compartir el riesgos con una o varias de las partes y g) detener el riesgo mediante una decisión informada.
- Monitoreo y revisión es parte planificada del proceso para la gestión de riesgo e incluir verificación o vigilancia regulares, pueden ser periódicos o según convengan, siendo definidas de forma tal las responsabilidades; asimismo los resultados del monitoreo se deben de registrar y reportar según corresponda.

#### **2.3.4. Rol del Contador Público para la aplicación del SGC**

La carrera contable es una de las profesiones más dinámicas, sometida a constantes cambios, que exige al Contador Público estudios y capacitación continuas en las diferentes áreas de formación de su actividad profesional en función de las exigencias del mercado.

Existen muchos conceptos del perfil del profesional, pero en sí, son determinados por sus conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas, lo que caracteriza al contador público como especialista en información financiera y contable, así como en diversos controles internos del manejo de la información.

Los contadores públicos se especializan de acuerdo a las necesidades de las empresas y de esta forma prestan servicios de calidad; las áreas en las que por lo general se desempeña son: a) auditoria, b) finanzas, c) asesores de negocios, d) docencia entre otros; por esta razón se considera como parte del desarrollo profesional, especializarse en gestión de calidad y tener la posibilidad de ser parte fundamental del desarrollo de la cultura de calidad en las empresas, ejerciendo como asesor, consultor o auditor independiente de gestión de calidad.

#### **2.4. Legislación aplicable**

- **Ley de Sociedades de Seguros**

Los seguros podrán ser contratados directamente por las sociedades de seguros o por intermediarios de seguros, considerando tales como personas naturales o jurídicas que promuevan la contratación de seguros de aquellas sociedades previamente autorizadas, a través de asesoramiento, intercambio de propuestas y aceptaciones, según la mejor conveniencia de los contratantes, para ello se deberá cumplir los requisitos exigidos por la *SSF*, entidad encargada de autorizar el ejercicio de la intermediación de seguros según el Art. 50.

- **Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros**

Capitulo VII, Art. 34 al 45, los corredores de seguros, que pretenden obtener autorización para ejercer como intermediarios de seguro deben presenta a la *SSF* una solicitud firmada por el representante legal de la sociedad, acompañada de copia de escritura pública, credencial de representante legal, fotocopia de Numero Identificación Tributaria (NIT), de la sociedad, Estados financieros de los últimos tres años auditados y contar con un capital social no menor a \$2,857.14, para efectos de registro se deberá presentar credencial otorgada por la corredora de

seguros, asimismo se someterá a prueba de conocimientos al representante legal de la sociedad relativa al área específica solicitada por el examinado o varias de ellas, si así lo solicitare.

- **Código de Comercio**

Capítulo III; sección C en los Art. 400 al 410; los Agentes Intermediarios tienen la obligación de dar a conocer a las partes interesadas detalles y circunstancias del negocio, deben responsabilizarse de la veracidad de las relaciones en las que intervienen, y no podrán actuar como apoderados de sus clientes. La remuneración convenida con el intermediario de seguro se dará siempre y cuando se lleve a cabo el negocio dentro del plazo de 6 meses contados a partir de la aceptación de las partes, debe registrar los momentos en los que se cierra cada operación, el objeto y las bases esenciales del contrato así como también llevar un libro de operaciones para anotar en detalle todas las condiciones relativas a cada una de sus operaciones.

Una vez iniciada la celebración y definición del contrato es necesario que las partes estén conscientes de los detalles pactados, pues es a través de este que la empresa aseguradora se obliga a resarcir daños o a pagar una suma asegurada, siempre y cuando se verifique la eventualidad prevista. Se prueba por medio de la póliza la celebración del contrato, sus adiciones o reformas, estas podrán ser nominativas, a la orden o al portador cuando se aseguren bienes y solo podrán ser nominativas cuando se aseguren personas, según los Art. 1344 al 1350.

Los seguros se pueden clasificar en seguros generales y seguros de personas; dentro de la clasificación de seguros generales están los seguros contra incendios, seguros de transporte, seguros de responsabilidad y seguro de vehículos automotores, y dentro de los seguros de persona se encuentran los seguros de gastos médicos seguros de accidentes personales y seguros de vida establecidos en los Art. 1410 al 1440.

## **2.5. Normativa técnica aplicable**

### **2.5.1. Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)**

Esta normativa tiene 25 años de historia de las cuales han pasado 5 versiones, siendo la última la 2015, las empresas que se encuentran certificadas con la versión 2008; establece un plazo de 3 años para la transición a la versión vigente. La versión 2015 de la norma contiene diez capítulos.

Dentro de los cuales los tres primeros son generalidades; el capítulo cuatro hasta el diez se encuentra los elementos que debe implementar. Parte desde la comprensión del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas de los interesados, fortaleciendo el liderazgo y compromiso de la alta dirección, planificando acciones para direccionar los riesgos y oportunidades al logro de los objetivos de la organización, asignando recursos como soporte de los procesos que permitan transformar los requisitos a través de operaciones y controles de servicios de calidad, evaluando así el desempeño que permita el aprendizaje y el mejoramiento continuo de la organización, todo desde un enfoque basado en procesos y riesgos.

#### ***Análisis de la estructura de la Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015***

El objeto y campo de aplicación pretende que sean aplicados a todas las empresas, sin importar su tipo o tamaño o productos o servicios suministrados con el ciclo PHVA.

- Planear

Contexto de la organización partiendo de las preguntas en donde estamos y para donde vamos, buscamos encontrar un punto de partida y la meta es llegar al análisis FODA, destacando

las necesidades de las partes interesadas (accionista, alta dirección, proveedores, contador, y otros) para que la organización defina el alcance y de inicio a la estructuración a través de un sistema de gestión por procesos, en donde quede claro las entradas y las salidas del mismo.

Liderazgo establece los criterios y compromisos de alta dirección, para dar seguimiento a la política de calidad, la cual debe de estar, en línea con el contexto de la organización ya que será el parámetro para definir los objetivos y asegurar una buena gestión, la alta dirección debe asignar apropiadamente las responsabilidades y autoridades en todo el personal que este bajo su control.

Planificación se establecen los criterios donde se implementara todo el enfoque basado en riesgos y se definen los objetivos de la calidad y su despliegue ya que deben responder a que se quiere lograr, cuando se va lograr y como se va lograr, y quien participará en el logro del mismo, finalmente encontramos el proceso de gestión del cambio donde se busca identificar los cambios que pueda hacer la organización y establecer acciones para lograr el resultado deseado o prevenir los resultados no deseados.

- Hacer

El apoyo es el que detalla los soportes y recursos para la implementación; los recursos determinan y proporcionan los requerimientos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejorar; en el caso del recurso humano se debe determinar la competencia necesaria de las personas que bajo su control realizan el trabajo que afecte el desempeño, además se establece que las personas deben estar conscientes de la política de calidad, objetivos de calidad relevante y su contribución a la eficacia; con respecto a la comunicación la organización debe de planificar sus procesos de comunicación en términos de que comunicar, cuando comunicarle, a quien



comunicarle y como comunicarle y finalmente los requisitos que tiene que ver con la documentación a la que se refiere como información documentada exigida por la norma donde se describe los elementos de distribución y acceso a la información, protección de la información, y de cómo se asegura su legibilidad.

Operación, la organización debe implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, esto incluye las etapas de diseño y desarrollo, control de servicios provisto externamente y preparación operacional, además se debe planear el desarrollo de la operación y control de la prestación del servicio, así como las actividades de entrega y posteriores a la entrega del servicio.

- Verificar

Evaluación del desempeño incluye todos los elemento que permitan realizar las actividades de monitoreo, medición, análisis y evaluación de la conformidad y de la satisfacción del cliente, además debe planificar auditorías internas en consideración del estado de los procesos. La alta dirección en intervalos planificados debe realizar la revisión al *SGC* para evaluar su eficacia.

- Ejecutar

Mejora, cuando se presentan no conformidades la organización debe de evaluar la necesidad de emprender acción para eliminar la causa de la no conformidad, la organización debe mejorar la eficacia, conveniencia y adecuación del *SGC*.

### **2.5.2. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices (ISO 31000)**

Permite a las empresas incorporar estándares y procesos, ofreciendo principios y directrices genéricas sobre la gestión de riesgos. El proceso general de la gestión de riesgos está dividido por principios, marco y proceso para la gestión de riesgos.

Esta normativa puede ser aplicada a un amplio rango de actividades, incluyendo estrategias y decisiones, operaciones, procesos y funciones, servicios, productos y activos; además de aplicarse a cualquier tipo de riesgo, cualquiera que sea su naturaleza, bien sea que tenga consecuencias positivas o negativas; ha brindado apoyo para definir el proceso de gestión de riesgos; para lo cual se han establecido mecanismos internos y externos de comunicación y de información.

### **2.5.3. Normas para el registro de entidades que promuevan y coloquen en forma masiva pólizas de seguros (NPS4-10)**

Esta normativa cuenta con una estructura de tres capítulos; donde establecen los requisitos para el registro de entidades que promuevan y coloquen en forma masiva pólizas de seguros; para tal efecto, debe de solicitar inscripción en el registro, presentado una solicitud peticionaria por el representante legal o presidente; la inscripción es por tiempo indefinido no obstante la SSF tenga conocimiento que el comercializador ha actuado en contravención podrá suspender o describir en el registro.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.**

### **3.1. Enfoque y tipos de investigación.**

Para cumplir exitosamente el proyecto se utilizó el método hipotético deductivo y la investigación exploratoria debido a que se busca examinar temas poco estudiados con la finalidad de tener un amplio panorama de la problemática, bajo la suposición de las causas y consecuencias del problema: en qué medida la falta de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos, afecta el procesamiento y presentación de la información financiera de las corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador.

La recolección de datos se desarrolló a través del enfoque cuantitativo para dar solución a las preguntas de investigación, analizando datos numéricos recolectados por medio de las encuestas realizadas a las corredoras de seguros.

### **3.2. Delimitación espacial y temporal.**

#### **3.2.1. Teórica**

La investigación se llevó a cabo en torno a la importancia de contar con el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera; principalmente se tomó como fuente bibliográfica:

- a) Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015.
- b) Norma Internacional de Gestión de riesgos, Principios y Directrices, ISO 31000.
- c) Normas para el registro de entidades que promuevan y coloquen en forma masiva pólizas de seguros (NPS4-10).
- d) Ley de Sociedades de Seguros, e) Reglamento de la ley de sociedades de seguros.
- f) Código de Comercio.

### **3.2.2. Temporal**

El período en estudio fue comprendido desde el año 2015 al año 2016, debido a la nueva versión de la *Norma Internacional de Sistema de Gestión de Calidad Requisitos ISO 9001:2015*, la cual entró en vigencia en septiembre de 2015, sustituyendo la versión 2008, dando énfasis en temas de riesgos para entender dónde está la prevención, los riesgos y como se mitigan.

### **3.2.3. Espacial o Geográfica**

La investigación se centró en las empresas corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador, autorizadas según el registro de la *SSF*, actualizado al 27 de junio del 2016. (Ver Anexo No 4).

## **3.3. Sujetos y objeto de estudio.**

### **3.3.1. Unidades de análisis.**

Las unidades de análisis comprendidas en el proceso de la investigación de campo fueron el personal administrativo, contable y financiero, de las corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador.

### **3.3.2. Población y marco muestral**

Definidas las unidades de análisis, se estableció como universo el siguiente:

Las 51 corredoras de seguros del área metropolitana de San Salvador, registradas por la *SSF*, ente encargado de autorizar dichas empresas (Ver Anexo No 4).

El cálculo de la muestra del universo de las corredoras de seguros se determinó considerando los siguientes aspectos: un 95 % nivel de confianza, que considera que todos los elementos del universo tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, así como también que represente adecuadamente a la población. Esperando que sea adecuada y valida, se estableció un mínimo de

error de un 5% debido que al escoger una muestra, se pierde representatividad del total de la población. Se estimó mediante previo conocimiento sobre los problemas que presentan las corredoras de seguro, un porcentaje de probabilidad de éxito del 98 %, debido a que se espera que la investigación se ajuste a la realidad; 2% de fracaso por aquellos resultados que no se ajusten a la realidad esperada.

Cálculo de muestra de las corredoras de seguros:

Fórmula para poblaciones finitas:

Dónde:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Población.

z = Coeficiente de confianza.

e = Margen de error

p = Probabilidad de éxitos de que la problemática exista

q = Probabilidad de fracaso.

Entonces:

n = ¿? p = 0.98

N = 51 q = 0.02

z = 95% equivalente a 1.96 e = 0.05

Sustituyendo los valores anteriores en la fórmula, se obtuvo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (51)(0.98)(0.02)}{(0.05)^2 (51-1) + (1.96)^2 (0.98)(0.02)}$$

<b>n = 19</b>
---------------

De acuerdo al resultado se estudiaron como muestra 19 corredoras de seguros que para efectos de la investigación se consideró un total de 30 corredoras, seleccionadas mediante el muestreo aleatorio simple donde cada una tuvo la misma probabilidad de ser seleccionada.

### **3.3.3. Variables e indicadores**

Las variables se definieron como independientes y dependientes como sus indicadores respectivos

La variable independiente que se identificó es el *Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos*, para los que se definieron los siguientes indicadores: a) necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de las operaciones del área financiera; b) identificación con la gestión de calidad; c) importancia de medir la satisfacción del cliente; d) compromiso de la alta dirección con relación a la gestión de calidad; e) frecuencia de capacitación al personal; f) parámetros de comunicación interna; g) identificación de las dificultades para la aplicación del SGC; h) conocimiento de *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001:2015*; i) necesidad de definir sus procesos y procedimientos.

*La presentación de información financiera fiable, íntegra y oportuna; además del incremento de calidad de los servicios*, se identificó como la variable dependiente, con los indicadores siguientes: a) rendimiento de la calidad; b) riesgos para el procesamiento de la información financiera; c) necesidad de controlar el procesamiento de la información financiera; d) identificación de ventajas para el contador público.

### **3.4. Técnicas, materiales e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información.**

Para la obtención de la información sobre el problema que se investigó, se utilizó la encuesta, con lo que se pretendió que los encuestados proporcionaran respuestas que contribuyeran a complementar la investigación en el desarrollo del caso práctico; con el fin de obtener una mayor cantidad de respuestas, sobre la problemática estudiada y de tal forma, que se concluyó con base a términos porcentuales sobre el problema, además de contar con el apoyo de docente de la escuela de Contaduría Pública de la Universidad del Salvador.

Se identificaron las diferentes disposiciones legales, técnicas y bibliográficas que se relacionan con la ejecución del estudio de factibilidad para determinar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera de las corredoras de seguros, que se adecue a sus necesidades.

#### **3.4.2. Instrumentos de medición.**

Los instrumentos utilizados para ejecutar las técnicas seleccionadas fueron:

- Guía de preguntas, realizada a un especialista en el área, con amplia experiencia en la materia, estas interrogantes fueron de modalidad abierta, con el objetivo de enriquecer la información y determinar la mejor forma de estructurar la solución del problema.
- Cuestionario, se elaboró una guía de preguntas de opción múltiple sobre la problemática, el cual fue contestado por cada una de las corredoras de seguros, que contribuyeron a la elaboración del diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera.

### **3.5. Procesamiento y análisis de información.**

La información que se obtuvo al momento de ejecutarse los cuestionarios, se procesó a través del uso del Software *SPSS* y hojas de cálculo, donde fueron vaciados los datos para la elaboración de la respectiva representación gráfica e interpretación de los resultados.

### **3.6. Cronograma de actividades**

Como expresa la figura No 4, el detalle de las actividades por semana, que se planteó para abordar la investigación.



MESES	2016																											
	JUN				JUL				AGOS				SEP				OCT				NOV				DIC			
ACTIVIDADES POR SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b>																												
Situación problemática																												
Enunciado del problema																												
Justificación del tema																												
Objetivos de la investigación																												
Hipótesis																												
Limitaciones de la investigación																												
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>																												
Estado actual del hecho o situación																												
Principales definiciones																												
Legislación aplicable																												
Normativa técnica aplicable																												
<b>Capítulo III. Metodología de la investigación</b>																												
Enfoque y tipo de investigación																												
Delimitación espacial y temporal																												
Sujetos y objeto de estudio																												
Técnicas, materiales e instrumentos																												
Procesamiento y análisis de la información																												
Cronograma de actividades																												
Presentación de resultados																												
<b>Capítulo IV. Propuesta de solución</b>																												
Planteamiento del caso																												
Estructura del plan de solución																												
Beneficios y limitantes																												
Desarrollo de caso práctico																												
<b>Conclusiones y Recomendaciones</b>																												
Defensa de Trabajo de Graduación																												

*Figura No 4: Cronograma de actividades. Nota: Se encuentran detalladas las actividades por semana programadas para el desarrollo de la investigación.*

### **3.7. Presentación de los resultados**

#### **3.7.1. Tabulación y análisis de resultados**

Tabulada la información recolectada se procedió con la interpretación y análisis de cada pregunta del cuestionario y se ejecutó de la siguiente forma:

Primero se colocó la pregunta en cuestión, se tabuló haciendo uso de la frecuencia en términos absolutos y relativos, y fueron representadas mediante gráficos de barras y de pastel respectivamente (Ver Anexo No 2, Pregunta 1 a la 21).

#### **3.7.2. Diagnóstico**

La falta de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos del área financiera en las corredoras de seguros implica que sean vulnerables en el procesamiento y presentación de la información financiera.

Estas empresas ponen en práctica procesos operativos y estratégicos, sin embargo no le dan la importancia necesaria a la gestión financiera, lo que afecta en gran manera el desarrollo de sus actividades con base a resultados, se identificó que la mayoría de encuestados según sus criterios aplican un gestión de calidad, sin embargo no cuenta con una estructura de forma tal, que les facilite el control de la calidad. (Ver Anexo No 2, Pregunta 2 y 3).

Además se determinó la necesidad de un sistema de gestión de calidad, para ofrecer siempre al consumidor un buen servicio, estableciendo líneas de información y comunicación eficiente, por medio del desarrollo y ejecución de planes efectivos; haciendo uso de mejoras en los manuales internos ya que cierta parte de las corredoras no lo realizan, lo que causa deficiencias en los procesos (Ver Anexo No 2 Pregunta 5).

Es importante el establecimiento de un manual que contribuya a mejorar la calidad de la gestión estratégica y financiera, por lo tanto es necesario la inclusión de la política de calidad, además de que se establezcan parámetros para evaluar la satisfacción del cliente, contribuyendo de manera directa al acercamiento con el mismo (Ver Anexo No 2, Pregunta 6, 7, 8 y 9).

Otro punto importante es asignar una persona encargada de supervisar o ser responsable de monitorear de forma periódica la calidad de sus controles para obtención de resultados de acuerdo a los objetivos establecidos, según los encuestados la mayoría no cuenta con personal responsable de monitorear y medir el rendimiento de la calidad (Ver Anexo No 2, Pregunta 10 y 11).

Otro aspecto evaluado es la frecuencia de capacitaciones relacionadas a la gestión de calidad, sin embargo, se determinó que la mayoría de encuestados no capacita al personal, lo cual es necesario para establecer y concientizar al personal sobre la importancia de cumplir con calidad en el desarrollo de sus actividades diarias, ya que impactan positivamente a la empresa, (Ver Anexo No 2, Pregunta 12).

Según los encuestados la alta dirección debe manifestar su compromiso con relación a la gestión de calidad manteniendo constante comunicación con el personal, además de garantizar los recursos necesarios que contribuyan a la mejora continua de procesos; haciendo uso de la planeación que garantice un aumento en la rentabilidad y rendimiento de la empresa (Ver Anexo No 2, Pregunta 13 y 14).

Los encuestados manifestaron que con la ayuda de la planeación se logra de manera efectiva y ordenada diferentes tipos de controles de calidad ya que garantiza que tengan una estructura real

y útil para la toma de decisiones y así evitar el riesgo de pérdida de información, además de presentar Estados Financieros fiables, íntegros y oportunos (Ver Anexo No 2, Pregunta 16).

Las corredoras de seguros consideran como ventajas para el contador, el diseño de un sistema de gestión de calidad, debido a que contribuye al manejo de la información contable permitiendo la reducción de errores materiales y fraude; además de evaluar el nivel de rendimiento del área financiera (Ver Anexo No 2, Pregunta 17).

De acuerdo a los resultados las ventajas de un sistema de gestión de calidad, proporcionará al contador la forma de mitigar los riesgos, evitando así procesar información incompleta y errónea, clasificación inadecuada de la información, así como también la pérdida de información, falta de controles durante el procesamiento y además el registro de información no autorizada (Ver Anexo No 2, Pregunta 18).

Dentro de las dificultades que los corredores de seguros manifiestan para aplicar un sistema de gestión de calidad, se encuentra la falta de material de consulta o guías de orientación sobre el tema, falta de capacitación y resistencia al cambio (Ver Anexo No 2, Pregunta 19).

Una vez comprobada la existencia del problema y la necesidad que poseen las corredoras de seguros, se puede asegurar que los beneficios de proporcionar un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad, servirá de referencia para motivar la cultura de calidad en las empresas, brindando control eficiente de la información financiera, que ayudará a tratar los riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto de la empresa, cumplimiento de objetivos de calidad, establecimiento y mejora de procesos (Ver Anexo No 2, Pregunta 21).

### **Análisis de cruces de variables**

Las corredoras de seguros que manifiestan tener gestión de calidad, son conscientes que sus principales riesgos en el procesamiento de información contable son a causa de la pérdida y clasificación inadecuada de la información, las corredoras de seguro que no aplican gestión de calidad consideran los mismos riesgos (Ver Anexo No 3, Cruce de Pregunta 3 vs Pregunta 18).

De acuerdo a los resultados, se identificó que independientemente apliquen o no gestión de calidad, los beneficios de proporcionar un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad, ayudara a tratar los riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de calidad, además servirá de referencia para incluir una cultura de calidad, estableciendo una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos, asimismo contribuirá a proporcionar un control eficiente del manejo de la de la información (Ver Anexo No 3, Cruce de Pregunta 3 vs Pregunta 21).

## **CAPÍTULO IV. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN RIESGO PARA EL ÁREA FINANCIERA DE LAS CORREDORAS DE SEGURO.**

### **4.1. Descripción de la propuesta.**

El presente caso práctico contiene el diseño de un sistema de gestión de calidad, que permita fortalecer el funcionamiento del área financiera de las corredoras de seguros, por medio de la mejora de sus procedimientos que le permitan agilizar su trabajo, asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable, proporcionando una guía que este a disposición del personal para lograr la satisfacción de las partes interesadas (accionista, clientes, proveedores, gerentes, entre otros); de igual forma aportar al crecimiento profesional del contador público, permitiéndole adquirir conocimientos de gestión de calidad.

### **4.2. Estructura de la propuesta solución.**

El SGC ha sido diseñado tomando como base los requerimientos establecidos en la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)*, se considero el área financiera principalmente porque es la encargada de proporcionar la información financiera para la toma de decisiones, por lo que es de suma importancia determinar las deficiencias en procesamiento y presentación de la información contable, con la idea de implementar nuevas técnicas, brindar soluciones por medio de procedimientos documentados, permitiendo a las corredoras de seguros facilitar el manejo de la información contable de forma ordenada, planificada y controlada que contribuya al logro de los objetivos de calidad.

Su desarrollo se encuentra dividido en tres etapas para el diseño del SGC basado en riesgos para el área financiera:.

- Primera Etapa: Conocimiento de la empresa
- Segunda Etapa: Diagnóstico de evaluación del área financiera
- Tercera Etapa: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos para el área financiera.

### **4.3. Beneficios**

La presente propuesta, servirá para consulta de nuevos profesionales que requieran conocer el área de gestión de calidad. Asimismo beneficiará a las empresas corredoras de seguro del área metropolitana de San Salvador en los aspectos siguientes: a) aumentar la probabilidad de alcanzar objetivos de la empresa, b) motivar una dirección proactiva por medio de sus resultados, c) identificar y tratar los riesgos del área financiera administrativa, d) fomentar la gestión proactiva en lugar de la reactiva, e) mejorar la identificación de oportunidades y amenazas, f) cumplir con exigencias legales, requerimientos de regulación y normas internacionales para la obtención de la calidad, g) responder inmediatamente a las solicitudes de los clientes, h) establecer una base de información financiera integra, fiable y oportuna para la toma de decisiones y la planificación, i) mejorar controles para que exista mayor eficacia y eficiencia por medio de un mapa de procesos, j) facilitar el control de las actividades, k) mejorar la capacidad de recuperación de la empresa, l) utilizar de forma efectiva los recursos para la gestión de riesgos, m) mejorar la comunicación interna, n) disminuir el riesgos, y o) documentar de los procesos.

#### **4.4. Desarrollo de caso práctico**

##### **4.4.1. Necesidad de contratación de consultores para evaluación del área financiera.**

La empresa COSERI, S.A. de C.V. se ha visto en la necesidad de contratar consultores externos para realizar una evaluación en las operaciones del área financiera de la empresa, debido a que presenta constantes problemas de controles internos específicamente en el departamento de contabilidad, para llevar a cabo un diagnóstico que ayude a identificar las fallas, con el objeto de realizar mejoras continuas por medio de la gestión de calidad.

Se realiza la contratación de los consultores “Asesores y Consultores de El Salvador, S.A. de C.V.” encargados de proveer servicios de auditoría, impuestos, consultoría y asesoramiento financiero a organizaciones públicas y privadas de diversas industrias.

##### **4.4.2. Ejecución de la consultoría**

Estructura para el desarrollo de la consultoría en la empresa Asesores y Consultores de El Salvador, S.A. de C.V.

- Primera Etapa: Conocimiento de la empresa.
- Segunda Etapa: Diagnóstico de evaluación del área financiera.
- Tercera Etapa: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en riesgos para área financiera.

##### **4.4.3. Primera Etapa: Conocimiento de la empresa**

###### **a) Antecedentes**

Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V. más adelante se abreviara *COSERI*, presta servicios de corretaje de seguros y asesoría, está clasificada como mediana



empresa y bajo la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF); mantiene una amplia cartera de clientes tanto personas naturales como jurídicas.

Las unidades de negocio son el corretaje de seguros generales tales como: seguros contra incendio, seguros de transporte, seguros de responsabilidad civil, seguros de vehículo automotores; así como también el corretaje de seguros de vida que incluye: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes personales, seguros de vida, y asesoría durante todo el proceso de vigencia de las pólizas contratada.

La empresa inicio operaciones en septiembre del 1998, luego de someterse a los requerimientos exigidos por la SSF y obtener autorización: No IS-0000-2011, que le permite operar como agente intermediario de seguros; hoy en día la empresa se encuentra bajo la dirección de Oscar Hernández y Susana Hernández actuales dueños y responsables de la presidencia y gerencia general de la empresa, está compuesta por un total de veintiocho empleados, con categoría de contrato indefinido, incluyendo incentivos dependiendo del área y las funciones que realice dentro de la empresa; la estructura organizacional está definida por las siguientes áreas: Presidencia, Gerencia General, Gerencia Operaciones, Gerencia Comercial, Gerencia administrativa y Gerencia Financiera.

## **b) Misión y Visión**

Dentro de la filosofía empresarial de *COSERI* se han establecido dos conceptos básicos:

### **Misión**

“Brindar un servicio profesional de forma ágil, oportuna y segura que garantice a nuestros clientes soluciones innovadoras”.

## **Visión**

“Ser reconocida en el mercado nacional e internacional como una empresa profesional, identificada con el compromiso y las mejores prácticas en administración de riesgos y seguros”.

### **c) Valores**

COSERI ha conservado la vocación de servicio, por lo que considera importante proveer el crecimiento y permanencia apoyado de valores como:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Profesionalismo
- Respeto
- Compromiso, y
- Confianza.

### **d) Servicios**

#### **Análisis de riesgos y asesoría especializada para la contratación del seguro.**

A través de los servicios los clientes conocen la importancia y los principales beneficios de contar con un seguro, dado a conocer los riesgos a los que se está expuesto diariamente, se plantean las recomendaciones sobre aspectos de seguridad y mitigación del riesgo por medio de estudios realizados por profesionales.

**Corretaje de seguros.**

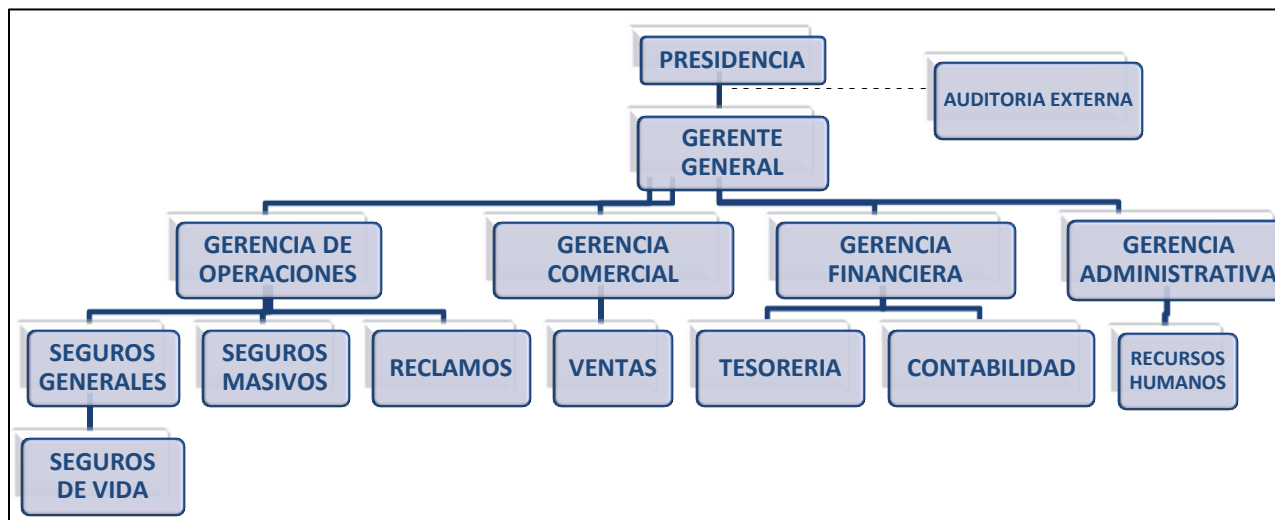
Ser el intermediario de varias aseguradoras, sin estar vinculado directamente con alguna de ellas, por medio de comercialización de contratos o pólizas de seguros que más se adapte a sus necesidades, para que se pueda llevar a cabo la aceptación del cliente..

**Asistencia de reclamos.**

Para poder ahorrar tiempo y dinero al momento de presentar sus reclamos a las compañías de seguro, brinda asesoría a sus clientes en todo momento, sobre todo en aquellos más difíciles, gestionando sus reclamos y obteniendo sus indemnizaciones de forma segura en el menor tiempo posible.

**e) Estructura Organizativa**

La estructura organizacional está compuesta por la presidencia seguida de la gerencia general, y luego existen encargados o sub gerentes por áreas a los que responden el resto de los trabajadores divididos según los diferentes tipos de área. Las cadenas de mando son cortas, por lo tanto es horizontal.



*Figura No 5: Estructura Organizacional de COSERI.*

#### f) Área financiera

El área financiera es una de las más importantes dentro de la estructura organizativa de COSERI, es la encargada de administrar los recursos financieros y económicos de la empresa, cuentan con políticas y manuales internos que sirven de guía para la ejecución de las actividades que requiere el departamento; integrado por: gerente financiero, tesorero, contador general, dos asistentes de contabilidad.

#### 4.4.4. Segunda Etapa: Diagnóstico de evaluación del área financiera

*COSERI*, cuenta con el personal suficiente para poner en práctica el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos, su principal actividad económica es el corretaje de seguros y asistencia de reclamos, sin embargo tiene la necesidad mejorar la calidad de procesamiento y presentación de la información financiera para satisfacer las partes interesadas en lo relacionado a la toma de decisiones.

Análisis *FODA* del área financiera establecido por medio de visitas a las instalaciones de la empresa, entrevista a empleados y encargado del área.

- Fortalezas
  - ✓ Ambiente y estabilidad laboral.
  - ✓ Personal suficiente para el desarrollo de las actividades del área.
  - ✓ Conocen la descripción de tareas del área.
  - ✓ Área de trabajo adecuada.
  - ✓ Herramienta, software y equipo de trabajo adecuados para el buen desempeño del área.
  - ✓ Salarios y remuneraciones adecuadas.
  - ✓ Estructura organizativa definida.
  - ✓ Recursos financieros.
  
- Oportunidades
  - ✓ Sistema de gestión de calidad para el área.
  - ✓ Segregación de funciones.
  - ✓ Facilitar el trabajo a las personas por medio de los procedimientos escritos.
  - ✓ Mejora continua en la metodología de trabajo.
  - ✓ Obtener mayor prestigio y competitividad.
  - ✓ Obtención de nuevos clientes.
  - ✓ Expansión en los servicios prestados.
  
- Debilidades
  - ✓ Ausencia de calidad en los procedimientos
  - ✓ Falta de capacitación al personal.
  - ✓ Ausencia de documentación de soporte.
  - ✓ Retraso en el registro de las transacciones contables.

- ✓ Falta de motivación al personal
- ✓ Improductividad del trabajo
- ✓ Pérdida de clientes
- ✓ Manuales internos desactualizados.
- ✓ Falta de apoyo de la alta dirección.
- ✓ Sobrecarga laboral
- Amenazas
  - ✓ Resistencia al cambio de implementar nuevas técnicas o procedimientos.
  - ✓ Pérdida de futuros clientes
  - ✓ Desventaja ante la competencia.
  - ✓ Sanciones por incumplimiento con legislaciones y con instituciones controladoras de obligaciones formales y sustantivas debido al retraso del trabajo.

Asimismo con el objetivo de mejorar la calidad del área financiera por medio del diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos, permite detectar fallas existentes en el procesos, para lo cual se establecieron las estrategias FO que analizando las fortalezas con las oportunidades y las estrategias DO que minimizan las debilidades aprovechando las oportunidades, además de las estrategias FA utilizadas para analizar las fortalezas reduciendo el impacto de las amenazas y las estrategias DA que son aquellas para minimizar las debilidades para evitar las amenazas según muestra la tabla No 3.

**Tabla No 3***Establecimiento de Estrategias por medio del Análisis FODA*

<b><i>Fortalezas</i></b>	<b><i>Oportunidades</i></b>	<b><i>Estrategias FO</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente y estabilidad laboral.</li> <li>• Personal suficiente para el desarrollo de las actividades del área.</li> <li>• Conocen la descripción de tareas del área.</li> <li>• Área de trabajo adecuada.</li> <li>• Herramienta, software y equipo de trabajo adecuados para el buen desempeño del área.</li> <li>• Salarios y remuneraciones adecuadas.</li> <li>• Estructura organizativa definida.</li> <li>• Recursos financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de calidad para el área.</li> <li>• Segregación de funciones.</li> <li>• Facilitar el trabajo a las personas por medio de los procedimientos escritos.</li> <li>• Mejora continua en la metodología de trabajo.</li> <li>• Obtener mayor de prestigio y competitividad.</li> <li>• Obtención de nuevos clientes.</li> <li>• Expansión en los servicios prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el buen funcionamiento del área financiera.</li> <li>• Establecer responsabilidades y deberes del personal.</li> <li>• Descripciones de puesto para facilitar el control del procesamiento de la información.</li> <li>• Aplicación de los procedimientos del Sistema de gestión de calidad para la optimización del trabajo.</li> <li>• Aprovechar los recursos humanos y materiales para el cumplimiento del proceso de gestión financiera.</li> </ul>
<b><i>Debilidades</i></b>	<b><i>Oportunidades</i></b>	<b><i>Estrategias DO</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de calidad en los procedimientos</li> <li>• Falta de capacitación al personal.</li> <li>• Ausencia de documentación de soporte.</li> <li>• Retraso en el registro de las transacciones contables.</li> <li>• Falta de motivación al personal</li> <li>• Improductividad del trabajo</li> <li>• Pérdida de clientes</li> <li>• Manuales internos desactualizados.</li> <li>• Falta de apoyo de la alta dirección.</li> <li>• Sobrecarga laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestión de calidad para el área.</li> <li>• Segregación de funciones.</li> <li>• Facilitar el trabajo a las personas por medio de los procedimientos escritos.</li> <li>• Mejora continua en la metodología de trabajo.</li> <li>• Obtener mayor de prestigio y competitividad.</li> <li>• Obtención de nuevos clientes.</li> <li>• Expansión en los servicios prestados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continúa de los procedimientos del Sistema de gestión de calidad para la optimización del trabajo cada vez que se considere necesario.</li> <li>• Actualizar la descripción de puestos y responsabilidades según las necesidades.</li> <li>• Contribuye a la obtención de nuevo clientes generando prestigio y competitividad.</li> </ul>

<i>Fortalezas</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Estrategias FO</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente y estabilidad laboral.</li> <li>• Personal suficiente para el desarrollo de las actividades del área.</li> <li>• Conocen la descripción de tareas del área.</li> <li>• Área de trabajo adecuada.</li> <li>• Herramienta, software y equipo de trabajo adecuados para el buen desempeño del área.</li> <li>• Salarios y remuneraciones adecuadas.</li> <li>• Estructura organizativa definida.</li> <li>• Recursos financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio de implementar nuevas técnicas o procedimientos.</li> <li>• Pérdida de futuros clientes</li> <li>• Desventaja ante la competencia.</li> <li>• Sanciones por incumplimiento con legislaciones y con instituciones controladoras de obligaciones formales y sustantivas debido al retraso del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar mejoras a los procedimientos del sistema de gestión de calidad</li> <li>• Desarrollo de plan de capacitaciones.</li> <li>• Motivar al personal al cumplimiento de los objetivos del área financiera.</li> </ul>
<i>Debilidades</i>	<i>Amenazas</i>	<i>Estrategias DO</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de calidad en los procedimientos</li> <li>• Falta de capacitación al personal.</li> <li>• Ausencia de documentación de soporte.</li> <li>• Retraso en el registro de las transacciones contables.</li> <li>• Falta de motivación al personal</li> <li>• Improductividad del trabajo</li> <li>• Pérdida de clientes</li> <li>• Manuales internos desactualizados.</li> <li>• Falta de apoyo de la alta dirección.</li> <li>• Sobrecarga laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resistencia al cambio de implementar nuevas técnicas o procedimientos.</li> <li>• Pérdida de futuros clientes</li> <li>• Desventaja ante la competencia.</li> <li>• Sanciones por incumplimiento con legislaciones y con instituciones controladoras de obligaciones formales y sustantivas debido al retraso del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concientizar al área financiera la mejora continua de sus actividades.</li> <li>• Aprovechar al máximo el mejoramiento continuo para minimizar las debilidades y evitar las amenazas.</li> </ul>

*Nota: se establecen las estrategias a seguir despues del analisis foda realizado.*



### a) Estudio del área financiera

Como lo muestra la tabla No 4, se estableció el cuestionario para la evaluación del área financiera, identificando los eventos o acontecimientos que afectan el funcionamiento óptimo del área.

**Tabla No 4**

*Cuestionario de Evaluación del Área Financiera de COSERI.*

No	PREGUNTA	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
<b>GENERALIDADES</b>				
1	¿La empresa cuenta con administración estratégica?	x		Posee Misión, Visión y Valores como parte de su filosofía empresarial.
2	¿Establecen metas organizacionales a corto plazo?	x		Posee estructura organizativa por área.
3	¿Evalúa la satisfacción del cliente?		x	Mensual
4	¿Se atiende las consultas y quejas de los clientes?		x	No hay procedimiento establecido para atención de quejas
5	¿La alta dirección mantiene constante comunicación con el personal?	x		
6	¿La alta dirección proporciona disponibilidad de recursos para el desempeño de las actividades?	x		
7	¿Existen interés de la alta dirección por la confiabilidad y la oportunidad de la información financiera?	x		
8	¿La alta dirección exige cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera?		x	
9	¿Evalúan el nivel del desempeño del personal involucrado?		x	
10	¿La empresa cuenta con personal adecuado en cantidad y experiencia para el desarrollo de las actividades?	x		
11	¿Se capacita periódicamente al personal?		x	No existe programación de capacitaciones
12	¿Existe segregación de funciones?		x	Se designan las responsabilidades de manera verbal
13	¿Existen manual interno que contenga procedimientos para el registro, control de las actividades?	x		El manual interno no está a disposición del personal.

No	PREGUNTA	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
<b>GENERALIDADES</b>				
14	¿El sistema de contabilidad integra la información de forma segura?	x		
15	¿El sistema contable detecta e informa errores de exactitud e integridad en los registros?	x		
16	¿El sistema contable tiene acceso restringido exclusivamente a los responsables correspondientes según las claves asignadas?	x		
17	¿Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los programas de aplicación y los archivos informáticos generados durante el procesamiento diario de las operaciones?	x		No hay periodos establecidos para la realización de copias de seguridad.
18	¿Existe protección adecuada de los archivos físicos de la documentación procesada?		x	
19	¿Existe asignación de responsabilidades respecto de la custodia de las copias de seguridad de los programas y archivos informáticos?		x	
20	¿Los comprobantes y la documentación están archivados correlativa y cronológicamente?	x		El archivo de documentos se realiza de forma mensual.
21	¿Se establecen actividades de control para asegurar que estén todos los registros contables en la fecha indicada?		x	
22	¿Existen catalogo y manual de cuentas?	x		No se encuentra a disposición del personal
23	¿Existe autorización previa del registro de las operaciones?		x	
24	¿La autorización implica la verificación de la existencia de documentación de soporte?	x		
25	¿Se establecen actividades de control para asegurar la exactitud de los saldos?		x	
26	¿Se emite confirmación de saldos a: Entidades Bancarias, Deudores, Acreedores?	x		
27	¿Los procedimientos establecen plazos y periodicidad de las conciliaciones de saldos?		x	No hay plazo establecido para la elaboración de conciliaciones.
28	¿Se investiga las causas de las diferencias a efectos de generar las acciones correctivas?		x	
29	¿Se registran de forma periódica y oportuna las transacciones?	x		

No	PREGUNTA	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
<b>RUBRO</b>				
	<b>CAJA CHICA</b>			
30	¿Cuentan con fondo de Caja Chica?	x		En la mayoría de casos no hay fondos disponible debido a que no hay fecha ni saldo límite para efectuar el reintegro
31	¿Existe una persona responsable del manejo de la caja?	x		
32	¿Existe respaldo de cada uno de los desembolso de caja chica?	x		En el caso de los vales de caja chica no siempre cuenta con las formalidades requeridas tal es el caso de las firmas
33	¿Existen políticas para el manejo de la caja?		x	
34	¿Los cheques de reintegro de caja chica se emiten a nombre del responsable del Fondo?	x		Se han dado casos en los que el cheque sale a nombre de cualquier otro empleado diferente al encargado de la caja
35	¿Está prohibido hacer uso del fondo de caja chica para hacer efectivo cheques de empleados, clientes y otras personas?		x	
36	¿Efectúan arqueos de forma sorpresiva?		x	
37	¿Los desembolsos son aprobados por alguna persona distinta al encargado del fondo?		x	
38	¿Cuenta con un plazo establecido para la liquidación de la caja?		x	
39	¿Tienen un monto máximo para salidas de caja?		x	
	<b>BANCOS</b>			
40	¿El efectivo recaudado por cobros, se remesa diariamente?		x	Las remesas se efectúan cada tres días
41	¿Existe un encargado del manejo de las cuentas de bancos?	x		
42	¿Cuentan con políticas para el manejo de la cuenta de bancos?	x		
43	¿Se registran los cheques de forma correlativa de acuerdo a su fecha de emisión?	x		
44	¿Existe programación para emisión y entrega de cheques?		x	
45	¿La solicitud de cheques se realiza con previa autorización?		x	
46	¿Se anexa los documentos de soporte de los cheques emitidos?		x	
47	¿Existe un periodo establecido para la realización de conciliaciones bancarias?		x	

No	PREGUNTA	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
<b>RUBRO</b>				
	<b>BANCOS</b>			
48	¿Las conciliaciones bancarias son revisadas por el contador?	x		
49	¿Existen Cheques Emitidos Y No Cobrados Con Antigüedad Mayor A 90 Dias?	x		
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>			
50	¿Se lleva un control de las cuentas por cobrar?	x		
51	¿Existe una persona responsable de las cuentas por cobrar?	x		
52	¿Se registran los clientes y se tiene un expediente con información general de los mismos?	x		
53	¿Hay un plazo establecido para la facturación?		x	
54	Se hace uso de documentos que respaldan las cuentas por cobrar, tales como pagarés, quedan, contratos entre otros?	x		
55	¿Se elaboran reportes que presenten la antigüedad de saldos, y refleje los movimientos de los clientes?		x	
56	¿Se realizan confirmaciones de saldos de cuentas por cobrar?	x		Cuando auditoria lo solicita
57	¿Existen políticas de cobro?		x	
58	¿Se realiza de forma efectiva la gestión de cobros conforme a las fechas de pago de cada uno de los clientes?		x	
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
59	¿Se lleva un control de las cuentas por pagar?	x		
60	¿Existe una persona responsable de llevar el control de las cuentas por pagar?	x		
61	¿Se tiene registro de cada proveedor que contenga datos generales?		x	
62	¿Hay un plazo establecido para la realización de pagos?		x	
63	¿Se concilian los saldos y se realizan los pagos de conformidad a las fechas de vencimiento de de los mismos?	x		
64	¿Se elaboran reportes que presenten la totalidad de la obligaciones y refleje los movimientos de las cuentas por pagar?		x	
65	¿Todos los pagos a realizar son autorizados previamente?	x		

No	PREGUNTA	RESPUESTAS		COMENTARIOS
		SI	NO	
<b>RUBRO</b>				
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>			
66	¿Se planifican los pagos de acuerdo a la fecha de vencimiento y de acuerdo al flujo de caja?	x		
67	¿Existe un archivo adecuado de los contratos que representan obligaciones?	x		
	<b>GASTOS</b>			
68	¿Los gastos son aprobados previamente?	x		En situaciones específicas como compra de equipo de oficina, reparaciones entre otras.
69	¿Los gastos realizados son autorizados previamente por el encargado?	x		
70	¿El registro contable se realiza en base a la clasificación del catálogo de cuentas?	x		
71	¿Todos los gastos anexa la respectiva documentación de soporte?	x		
72	¿Se anexa las órdenes de compra de cada gasto?		x	
73	¿Se solicitan cotizaciones a diferentes proveedores, para tomar la decisión de compra?		x	
74	¿Hay un plazo establecido para el registro en libro de compras?		x	
75	¿Los comprobantes de gastos se revisan su legalidad, veracidad y conformidad?	x		
	<b>INGRESOS</b>			
76	¿Se registran oportunamente en contabilidad los ingresos con el fin de garantizar la confiabilidad de la información?	x		
77	¿Los registros de ingresos tienen su documento de respaldo?	x		
78	¿En caso de anular algún crédito fiscal y factura se adjunta la copia al registro de partida de ingresos?		x	
79	¿Existe un plazo establecido para ingreso de registros en el libro de ventas?		x	
80	¿Se realizan conciliaciones entre lo declarado y lo contabilizado?	x		
81	¿El archivo de ingresos respeta el correlativo de la fecha de emisión de la facturación?		x	

*Nota: respuestas obtenidas por el encargado del área financiera con opciones positivas (SI) y opciones negativas (NO)*

De acuerdo al estudio realizado por medio del cuestionario se identifica los riesgos por medio de las perspectivas de clientes, alta dirección, aprendizaje y crecimiento y contabilidad se puede observar en la tabla No 6, la identificación y análisis de riesgos.

#### **b) Estado actual**

En el área financiera es evidente que no existe segregación de funciones y responsabilidades definidas de cada uno de los cargos que integran el departamento de contabilidad, se verificó que las políticas y manuales internos con los cuenta la empresa son documentos elaborados bajo mecanismos desactualizados, por lo tanto la información que estos contienen se vuelve obsoleta y poco relevante para apropiado funcionamiento y manejo de la información contable.

Se identificaron los siguientes debilidades en el área financiera: en el manejo de efectivo se determinó que cuenta con fondos de caja chica que ascienden a un monto de quinientos dólares, con el propósito de solventar pagos mínimos e inmediatos en los que incurre la empresa, de los cuales existe ausencia de política de utilización de fondos, donde se establezca límite de reintegro y uso de documentos que respalden la salida de efectivo, además se verificó que no realizan conciliaciones bancarias periódicas afectando directamente la elaboración de estados de flujos de caja, cabe mencionar que el departamento tiene controles de emisión de cheques, sin embargo no siempre son aplicados.

En el caso de las cuentas por cobrar se cumplen las políticas establecidas, por lo tanto la empresa no presenta fallas en este rubro, asimismo se determinó que se utiliza el método de línea recta para la depreciación de la propiedad planta y equipo.

En el análisis del procedimiento de compras se verificó que estas son realizadas sin previa autorización, además se determinó que las cuentas por pagar no registradas en los periodos que corresponden por lo tanto no se tiene un dato real de las obligaciones periódicas de la empresa

#### **4.4.5. Tercera etapa: Diseño de sistema de gestión de calidad basado en riesgos para el área financiera.**

El diseño del sistema de gestión de calidad se elaboró en base a los requisitos de la *Norma Internacional de Gestión de Calidad ISO 9001:2015*, de conformidad al ciclo (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

##### **Estructura del sistema de gestión de calidad**

- Planear, incluye el contexto de la organización, liderazgo y la planificación.
- Hacer, se determina el apoyo
- Verificar, incluye la evaluación del desempeño.
- Actuar, es aplicar mejora continua.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN RIESGOS PARA ÁREA  
FINANCIERA DE LA CORREDORA DE SEGUROS ESPECIALISTA EN RIESGOS,  
S.A. DE C.V. (COSERI)**

**Contexto de la Organización**

**a) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad de COSERI, abarca los procesos de área financiera con pensamiento basado en riesgos de conformidad a la *Norma Internacional Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos ISO 9001: 2015*.

**b) Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad**

- Gestionar de forma ordenada, planificada y controlada el procesamiento y presentación de la información financiera.
- Cumplir las expectativas del cliente mediante la prestación de servicios con calidad.
- Brindar información financiera fiable, integra y oportuna para la toma de decisiones.

**c) Determinación de los procesos**

Las actividades que incluyen cada uno de los procesos:

- Gestión financiera en este proceso es uno de los más importantes, ya que se encuentran encargados de administrar los recursos financieros y económicos de la empresa, por lo que considera necesario proporcionar herramientas de control, ya que los encargados del área financiera analizan, evalúan y toman decisiones.
- Gestión de riesgos: reúne aquellas incidencias que puedan producir una pérdida de fiabilidad en la información financiera para la toma de decisiones.



### **Liderazgo**

- Es responsabilidad del gerente financiero, vigilar el cumplimiento de lo establecido en este sistema de gestión de calidad.
- Es responsabilidad del contador general verificar lo establecido en este sistema de gestión de calidad.
- Es responsabilidad de los auxiliares ejecutar lo establecido en este sistema de gestión de calidad.

### **Planificación**

#### **a) Objetivos de calidad de los procesos**

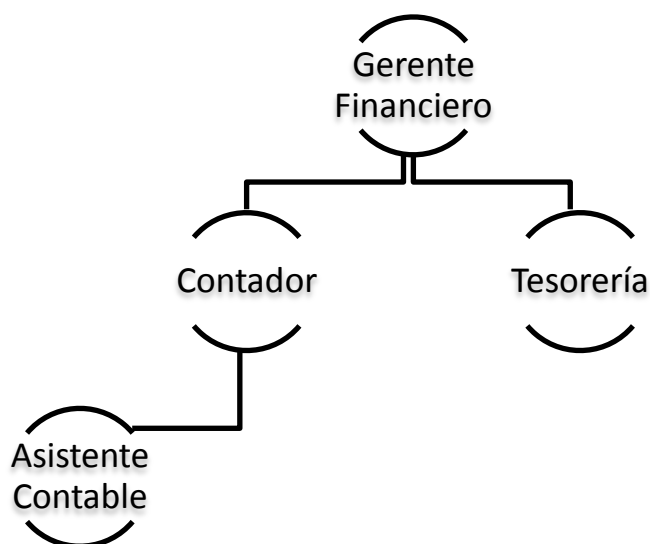
- Registrar apropiadamente la información financiera para su presentación oportuna para la toma de decisiones.
- Mitigar la probabilidad y el impacto de riesgos del procesamiento y presentación de la información financiera.

#### **b) Asignación de Responsabilidades**

Es necesaria la segregación de funciones o descripción de responsabilidades para definir de manera clara las actividades a desarrollar en cada puesto de trabajo y así cumplir el rol asignado.

El área financiera debe incluir las actividades de tesorería y contabilidad en donde están inmersos los presupuestos, esta es una de las áreas más importante en toda organización puesto que es la encargada de administrar los recursos financieros y económicos de la empresa.

En la siguiente figura se muestra la adecuada estructura del área financiera.



*Figura No 6: Estructura Organizacional de área financiera de COSERI.*

- ✓ **Gerente Financiero:** encargado de administrar el área para garantizar la calidad, fiabilidad e integridad de la información financiera, mediante la aplicación de procesos de gestión de calidad, además tiene la responsabilidad difundir y promover la gestión de calidad al resto del personal y efectuar una revisión sistemática del trabajo del contador y el tesorero, para verificar que realicen sus actividades de acuerdo a los procesos establecidos, además es responsable de revisar los informes financieros para garantizar la calidad e integridad de los mismos.
  
- ✓ **Contador General:** es responsabilidad del contador general garantizar la calidad, fiabilidad e integridad de la información financiera, mediante el cumplimiento de las funciones asignadas: actualizar y revisar el sistema contable, elaborar reportes contables y tributarios, además deberá analizar y presentar estados financieros en las fechas establecidas, cumplir con los compromisos legales y tributarios, también debe informar al gerente financiero el

desarrollo contable de la empresa así mismo coordinar actividades con el encargado de tesorería para conocer avances de los presupuesto.

- ✓ **Tesorero:** su función principal será administrar el efectivo de manera tal que exista un equilibrio financiero en la empresa, llevar el control de los flujos de caja, control de los ingresos y gastos, y como parte fundamental de sus funciones debe autorizar el pago a proveedores por compras o servicios, además debe informar a la gerencia el desarrollo financiero de la empresa, coordinar las actividades con el contador y contribuir al mantenimiento de la fluidez y equilibrio financiero de la empresa.
  
- ✓ **Asistente contable:** es responsabilidad del asistente contable apoyar la fiabilidad e integridad de la información financiera, mediante la aplicación de conocimientos, principios y técnicas contables para el manejo y registro de las transacciones en el periodo que corresponde, debe elaborar reportes contables y tributarios según las disposiciones legales para su correcta aplicación, además de analizar las cuentas para realizar las correcciones pertinentes en cada periodo y coordinar actividades con el contador para el mejor desempeño de su función.

### c) **Pensamiento basado en riesgos**

Según los resultados obtenidos en el cuestionario de estudio de evaluación contribuyo a la elaboración de la identificación y análisis de riesgos según la tabla No 5.

## **Efectivos y Equivalentes.**

- **Caja Chica**

La caja chica es un fondo creado con el fin de solventar de forma inmediata los gastos menores en los que incurre la empresa que no justifiquen la emisión de un cheque y que su origen de pago sea inmediato, está constituida por una suma de dinero acorde a las necesidades de la empresa y bajo la política establecida de monto mínimo de la misma, en términos monetarios está conformada por billetes, monedas, vales y comprobantes de gastos que respaldan las salidas de efectivo.

Para el buen funcionamiento y manejo de caja chica es necesario establecer:

- ✓ **Monto asignado:** teniendo en cuenta el flujo de gastos se deberá solicitar a la dirección la creación del fondo de caja chica para solventar los gastos menores necesarios e inmediatos que la empresa realiza.
- ✓ **Responsable del manejo de la caja chica:** para un mayor control de calidad y custodia de los fondos de caja chica es necesario asignar un único responsable del manejo de la misma en un periodo determinado, este deberá firmar un documento que ampare el monto recibido, y así mismo será responsable de a) mantener el importe en efectivo y bajo llave; b) comprobar la totalidad del importe asignado mediante vales previsionales, comprobantes de gastos y efectivo; c) solicitar reintegro de caja chica en el momento que se haya gastado un máximo de 50% del monto asignado; d) reintegrar de forma inmediata los faltantes encontrados en la realización de los arqueos de caja.

- ✓ **Cantidad máxima que podrá ser pagada:** se deberá establecer la cantidad máxima que podrá ser pagada por medio de caja chica tomando en consideración los gastos en los que incurre periódicamente la empresa y el monto asignado para esta caja.
- ✓ **Gastos autorizados:** tomando en consideración la naturaleza de la cuenta, es necesario delimitar los gastos que serán solventados por medio de la misma:
  - Gastos de oficina: papelería y útiles, encuadernados, impresiones, fotocopias y otros menores relacionados
  - Gastos de cafetería: agua, café, azúcar, pan, servilletas y desechables.
  - Otros gastos: utensilios de limpieza y complemento de sanitarios (papel higiénico, jabón líquido y toalla papel).
- ✓ **Otras políticas**
  - Se realizaran arquezos de caja de forma periódica para verificar el adecuado funcionamiento de la misma.
  - El solicitante de caja chica deberá llenar el vale provisional.
  - Todos los vales provisionales deberán contener la firma de la persona que autoriza y la firma del solicitante.
  - Todas las salidas de efectivo deberán ser respaldadas por medio de vales provisionales, facturas y demás comprobantes de pago con una breve explicación que justifique el gasto.
  - La fecha del comprobante deberá ser la fecha de realización del gasto.
  - Los respaldos de gastos presentados deberán ir firmados por el responsable del departamento que solicito los fondos de la caja chica.

- Todas las salidas de efectivo deben ser respaldados por facturas o comprobantes de crédito fiscal con una breve explicación que justifique el gasto.
- Los gastos por anticipos deberán liquidarse en el término de tres días máximo contra comprobantes de gastos.

- **Bancos**

El rubro de bancos es uno de los más importantes dentro de toda empresa, es una cuenta de activo corriente que registra los depósitos y retiros constituidos por la empresa es por ello que requiere de un adecuado control para evitar fraudes y pérdidas materiales a través de procedimiento que permitan visualizar y garantizar que todas las operaciones realizadas son reales y pertenecen a las obligaciones y beneficios propios de la empresa.

El efectivo manejado en bancos es indispensable en toda empresa por la emisión de cheques, retiros y depósitos de efectivo, para el adecuado manejo de esta cuenta todos los pagos realizados deben ser autorizados y supervisados por el gerente financiero y el contador general de la empresa para evitar el robo voluntario por parte de cualquier empleado y cumplir con a tiempo con las obligaciones contraídas por la empresa, para ello es necesario que cada salida de efectivo ya sea por medio de cheque o retiro este acompañado de un documento que respalde la realización del mismo tales como facturas, recibos, cotizaciones, planillas entre otros, así mismo todos los ingresos en efectivo o cheque deben ser remesados a la cuenta bancaria de la empresa en el menor tiempo posible. El contador general será el responsable de verificar que las obligaciones de la empresa sean solventadas en el periodo que corresponde, con el propósito de evitar pagos por mora recargos, multas o intereses como consecuencia del vencimiento de plazo de una obligación, así mismo con deberá realizar conciliaciones bancarias con el fin de determinar las diferencias entre los registros contables y los registros realizados por el banco.

Por medio de la conciliación bancaria se puede asegurar que todas las operaciones registradas por el banco están debidamente contabilizadas y reflejadas en los libros contables de la empresa y por consiguiente en los estados financieros.

Una vez realizada la conciliación bancaria esta información puede ser utilizada para elaboración del flujo de caja, que tiene por objeto optimizar el manejo de los recursos financieros y presentar la información real de los ingresos y egresos de la empresa.

### **Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar están integradas por las cuentas de clientes, documentos por cobrar, funcionarios y empleados, entre otras, y representan derechos exigibles para la empresa, este es un rubro muy importante para la empresa en general, dado que de los cobros depende la disponibilidad de efectivo para el funcionamiento normal del negocio y cumplimiento de obligaciones de pagos a proveedores. Como hay diferentes cuentas por cobrar es importante darles seguimiento permanente y verificar que efectivamente se estén cobrando, de la misma manera se debe de llevar a cabo la actualización de la base de los deudores y establecer un control que coteje información de cuentas auxiliares y de mayor de cada una de ellas con el propósito de verificar la recuperación de los cobros en tiempo y forma, además determinar los parámetros o métodos para determinar la las cuentas incobrables.

Es importante darle seguimiento a los saldos deudores y el vencimiento de ellos, ya que teniendo un estricto control permite cobros oportunos generando así que los recursos financieros fluyan a la empresa oportunamente, proporcionando una situación financiera sana y evitando la irrecuperabilidad de la cuentas por cobrar.

## **Cuentas por pagar**

El área de las cuentas por pagar es una de las más importantes dentro del área financiera pues en ella se refleja todas las obligaciones reales que la empresa tiene con proveedores por suministro de bienes o prestación de servicios necesarios para el giro de la empresa, para que estas sean pagadas a tiempo mitigando el riesgo de suspensión de servicios o recargos por incumplimiento de pago, es importante que la metodología de pagos sea confiable y para ello es necesario establecer el procedimiento que aseguren la razonabilidad de los gastos incurridos y permitan encontrar errores u omisiones en el manejo de la misma, como por ejemplo montos duplicados, pagos equivocados, ausencia de pagos entre otros.

El responsable de manejar las cuentas por pagar deberá registrar cada una de las facturas de pago autorizadas por la administración en una base de datos independiente que contenga la fecha de la factura, el nombre del proveedor, los productos o servicios adquiridos, el valor de la factura y la fecha de vencimiento de la misma, todo esto con el fin de conocer las obligaciones reales con las que cuenta la empresa y las fechas límite de liquidación de las mismas, es importante que la base de datos esté debidamente actualizada para que los pagos sean registrados en el sistema contable de la empresa y se reflejen en los estados financieros, además se deberán archivar las facturas y obligaciones pendientes de pago ordenadas por proveedor y según fecha más próxima de vencimiento como parte de un análisis de antigüedad de saldos.

El reporte de las cuentas por pagar deberá ser presentado a tesorería y al gerente financiero para que en mutuo acuerdo puedan realizar el pago de las obligaciones según fecha de vencimiento y así mismo puedan realizar un análisis financiero de las obligaciones incurridas por la empresa.



Una vez liquidada las obligaciones deberán anexarse los documentos a fotocopia o Boucher de cheque o retiro para su respectiva contabilización y archivo de documentos.

### **Gastos**

La empresa para su funcionamiento incurre en compras de equipos, suministros y servicios para desempeñar las actividades de forma adecuada, por lo que se considera necesario reconocer todos los gastos generados en el mes correspondiente y siempre y cuando la documentación este debidamente autorizada y soportado además de cumplir con los requisitos generales que se establecen el procedimiento (GF-06), asimismo servira de base para la elaboracion del flujo de caja proyectado para la toma de desiciones.

### **Ingresos**

Los ingresos que percibe la empresa son por comisiones recibidas por parte de la aseguradora según el porcentaje acordado por poliza. Al cierre de cada mes se lo solicita a la aseguradora el estado de cuenta para verificación y facturación que cumpla con el porcentaje de comisión establecido así como también estén incluidas todas las pólizas.

Además se considera como parte fundamental de la empresa ya que de ellos depende el funcionamiento de la misma considerando necesario realizar encuesta para conocer los niveles de satisfacción de los clientes y así mejorar las deficiencias y generar la oportunidad a futuro de ampliar la cartera de clientes, así mismo reflejar los ingresos por comisiones en el mes corresponde información que servira de base para la elaboracion de flujo de caja proyectado para la toma de decisiones.

## **Evaluación de Riesgos**

Se puede apreciar la identificación y análisis de los riesgos del área financiera según se muestra en la tabla No 7; para lo cual se establecieron los siguientes riesgos que impacta el procesamiento y presentación de información financiera; la pérdida de clientes es causada por falta de compromiso de alta dirección al no efectuar mediciones del servicio prestado, para determinar si satisface o no a los clientes, de no satisfacerlos impactaría disminuyendo ingresos, esto es debido a que no se capacita adecuadamente al personal sobre la importancia que la calidad representa.

Asimismo se identificó que no existe segregación de funciones en el área financiera que determine las responsabilidades, desatando impactos como lo es la pérdida de información ya que no manifiestan el cuidado de hacer respaldos constantes de la información ingresada al sistema contable, además de restricción de accesos al mismo y registrar transacciones incompletas es decir que no indique en la justificación para que se utilizó, la clasificación inadecuada por no tener claro cómo está estructurado en catálogo de cuentas y su manual correspondiente; todo lo anterior se manifiesta por la falta de controles durante el procesamiento, duplicando transacciones y permitiendo el registro de información no autorizadas; lo que conlleva a la pérdida de fiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera.

Como lo indica la tabla No 5, se establecen los parámetros para medir los riesgos del área financiera por medio de la definición de su probabilidad y el impacto que conlleva presentar alguno de ellos.

**Tabla No 5**

*Parámetros para evaluar el riesgo para la mejora de los procedimientos del área financiera*

Probabilidad	Valor	Impacto	Valor	Clasificación del riesgo	Valor	Color
Remota	1	Bajo	1	Alto	17 a 25	Red
poco probable	2	Medio bajo	2			
medio probable	3	Medio	3	Medio	9 a 16	Yellow
probable	4	Medio alto	4			Green
muy probable	5	Alto	5	Bajo	1 a 8	

*Nota: el valor expresado es en número arábigos para mayor comprensión.*

Al establecer los parámetros para la medición de los riesgos se utilizó el cálculo matemático (probabilidad x impacto = resultado) para la identificación del nivel del riesgo, según muestra la tabla No 4, definido como alto, medio y bajo. El mapa de calor según figura No 7, permite visualizar de manera rápida la probabilidad de los riesgos y su impacto.

P R O B A B I L I D A D  (P)	5	<b>muy probable</b>	5	10	15	20	25
	4	<b>probable</b>	4	8	12	16	20
	3	<b>medio probable</b>	3	6	9	12	15
	2	<b>poco probable</b>	2	4	6	8	10
	1	<b>Remoto</b>	1	2	3	4	5
			<b>Bajo</b>	<b>Medio bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Medio alto</b>	<b>Alto</b>
			1	2	3	4	5
			<b>IMPACTO (I)</b>				

*Figura No 7: Mapa de calor de riesgo*

**Tabla No 6**

*Identificación y Análisis de Riesgos del Área Financiera de COSERI.*

CUESTIONARIO			RIESGOS																	
No	PREGUNTA	NO	Pérdida de Clientes		Falta de compromiso		Personal no capacitado		Segregación de Funciones		Pérdida de Información		Información incompleta o errónea		Clasificación inadecuada		Registro de información no documentada		Duplicación del procesamiento de la información	
			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P
<b>GENERALIDADES</b>			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P
3	¿Evalúa la satisfacción del cliente?	x	5	4																
4	¿Se atiende las consultas y quejas de los clientes?	x	5	4																
8	¿La alta dirección exige cumplimiento de plazos para la presentación de la información financiera?	x											3	5	3	4	3	3	2	2
9	¿Evalúan el nivel del desempeño del personal involucrado?	x			2	3	3	4	4	5	2	5	2	5	2	3	1	1	1	1
11	¿Se capacita periódicamente al personal?	x			4	3	3	4	3	5	2	5	4	5	4	4	3	4	2	2
18	¿Existe protección adecuada de los archivos físicos de la documentación procesada?	x									5	5	4	5	3	1			2	1
19	¿Existe asignación de responsabilidades respecto de la custodia de las copias de seguridad de los programas y archivos informáticos?	x									5	5	4	5			4	4		

CUESTIONARIO			RIESGOS																		
No	PREGUNTA	NO	Pérdida de Clientes		Falta de compromiso		Personal no capacitado		Segregación de Funciones		Pérdida de Información		Información incompleta o errónea		Clasificación inadecuada		Registro de información no documentada		Duplicación del procesamiento de la información		
			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	
<b>GENERALIDADES</b>																					
21	¿Se establecen actividades de control para asegurar que estén todos los registros contables en la fecha indicada?	x											5	5	3	2	3	2	2	3	
23	¿Existe autorización previa del registro de las operaciones?	x							4	5			3	5							
25	¿Se establecen actividades de control para asegurar la exactitud de los saldos?	x											5	5	3	3	4	3	2	3	
27	¿Los procedimientos establecen plazos y periodicidad de las conciliaciones de saldos?	x											4	5	3	3	2	1	2	3	
28	¿Se investiga las causas de las diferencias a efectos de generar las acciones correctivas?	x							4	5	3	5	5	5							
<b>RUBRO</b>																					
<b>CAJA CHICA</b>																					
33	¿Existen políticas para el manejo de la caja?	x									5	5			3	3	4	3			
35	¿Está prohibido hacer uso del fondo de caja chica para hacer efectivo cheques de empleados, clientes y otras personas?	x													4	3	5	4			

CUESTIONARIO			RIESGOS																		
No	PREGUNTA	NO	Pérdida de Clientes		Falta de compromiso		Personal no capacitado		Segregación de Funciones		Pérdida de Información		Información incompleta o errónea		Clasificación inadecuada		Registro de información no documentada		Duplicación del procesamiento de la información		
			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	
<b>RUBRO</b>																					
	<b>CAJA CHICA</b>																				
36	¿Efectúan arqueo de forma sorpresiva?	x									4	5	4	5							
37	¿Los desembolsos son aprobados por alguna persona distinta al encargado del fondo?	x							5	5											
38	¿Cuenta con un plazo establecido para la liquidación de la caja?	x													3	3	3	2			
39	¿Tienen un monto máximo para salidas de caja?	x															3	3			
<b>BANCOS</b>																					
40	¿El efectivo recaudado por cobros, se remesa diariamente?	x									5	5	4	5							
44	¿Existe programación para emisión y entrega de cheques?	x											4	5			3	3			
45	¿La solicitud de cheques se realiza con previa autorización?	x							4	5											
46	¿Se anexa los documentos de soporte de los cheques emitidos?	x									5	5	3	5							
47	¿Existe un periodo establecido para la realización de conciliaciones bancarias?	x											5	5			3	3	3	3	
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>																					
53	¿Hay un plazo establecido para la facturación?	x											4	5			3	3			

CUESTIONARIO			RIESGOS																		
No	PREGUNTA	NO	Pérdida de Clientes		Falta de compromiso		Personal no capacitado		Segregación de Funciones		Pérdida de Información		Información incompleta o errónea		Clasificación inadecuada		Registro de información no documentada		Duplicación del procesamiento de la información		
			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	
<b>RUBRO</b>																					
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>																				
55	¿Se elaboran reportes que presenten la antigüedad de saldos, y refleje los movimientos de los clientes?	x											4	5	3	2				2	2
57	¿Existen políticas de cobro?	x													2	3	3	3			
58	¿Se realiza de forma efectiva la gestión de cobros con forme a las fechas de pago de cada uno de los clientes?	x	5	4					4	5											
	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>																				
61	¿Se tiene registro de cada proveedor que contenga datos generales?	x											4	5						2	2
62	¿Hay un plazo establecido para la realización de pagos?	x											3	5			3	3			
64	¿Se elaboran reportes que presenten la totalidad de la obligaciones y refleje los movimientos de las cuentas por pagar?	x											5	5			3	3	2	1	
	<b>GASTOS</b>																				
72	¿Se anexa las órdenes de compra de cada gasto?	x											4	5			3	3	2	1	

CUESTIONARIO			RIESGOS																		
No	PREGUNTA	NO	Pérdida de Clientes		Falta de compromiso		Personal no capacitado		Segregación de Funciones		Perdida de Información		Información incompleta o errónea		Clasificación inadecuada		Registro de información no documentada		Duplicación del procesamiento de la información		
			I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	I	P	
<b>RUBRO</b>																					
	<b>GASTOS</b>																				
73	¿Se solicitan cotizaciones a diferentes proveedores, para tomar la decisión de compra?	x										3	5								
74	¿Hay un plazo establecido para el registro en libro de compras?	x										4	5				3	3	2	2	
<b>INGRESOS</b>																					
78	¿En caso de anular algún crédito fiscal y factura se adjunta la copia al registro de partida de ingresos?	x															3	4	2	2	
79	¿Existe un plazo establecido para ingreso de registros en el libro de ventas?	x										5	5				2	4	2	2	
81	¿El archivo de ingresos respeta el correlativo de la fecha de emisión de la facturación?	x										5	5	3	5	2	4	2	2		
<b>Total</b>			15	12	6	6	6	8	28	35	36	45	100	125	39	39	66	66	32	32	
<b>Promedio Ponderado</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

*Nota:* se identifican los riesgos por medio del cuestionario otorgando calificaciones de 1 a 5, tanto para el impacto (I) como para la probabilidad (P), luego, sumamos para obtener el total de las calificaciones por pregunta según rango, la suma del resultado total se analiza en base a las respuestas negativas, utilizando la fórmula de promedio ponderado con el uso de Microsoft Excel.



En la tabla No 7; se establece los criterios para la determinación del riesgo, según la probabilidad de ocurrencia e impacto.

**Tabla No 7**  
*Determinación del nivel de riesgo*

Probabilidad	Impacto	Significado de la determinación de los riesgos
Remota	Bajo	Requiere las medidas de control existentes a medio o largo plazo, realizando comprobaciones para asegurar que se mantiene la eficacia en las actividades.
poco probable	Medio bajo	Mantener las medidas de control existentes, a medio o largo plazo, considerando soluciones que no impliquen afectación económica.
medio probable	Medio	Los riesgos pueden ser tratados a corto o mediano plazo, brindando mejoras en medidas de control.
probable	Medio alto	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato, para controlar los riesgos identificados.
muy probable	Alto	Situación crítica, realizar actividades que brinden la implementación de soluciones definitivas lo antes posible, adoptando medidas y acciones que disminuyan el grado del riesgo.

*Nota:* establecimiento del significado probabilidad x impacto.

Como indica la tabla No 8, se determina el nivel de riesgos del área financiera para la mejora de los procedimientos.

**Tabla No 8**  
*Matriz de riesgos para la mejora de los procedimientos del área financiera.*

Perspectiva	No Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Nivel de Riesgo
Clientes	1 Pérdida de clientes	4	5	20	Alto
Alta Dirección	2 Falta de compromiso	3	3	9	Medio
Aprendizaje y Crecimien	3 Personal no capacitado	4	3	12	Medio
	4 Segregación de Funciones	5	4	20	Alto
	5 Pérdida de información	5	4	20	Alto
Contabilidad	6 Información incompleta y errónea	5	4	20	Alto
	7 Clasificación inadecuada	3	3	9	Medio
	8 Registro de información no autorizada	3	3	9	Medio
	9 Duplicación del procesamiento de la información	2	2	4	Bajo

*Nota:* establecimiento del nivel de riesgo, utilizando la fórmula matemática probabilidad x impacto.

P R O B A B I L I D A D D (P)	5	muy probable				4 5 6	
	4	probable			3		1
	3	medio probable			2 7 8		
	2	poco probable		9			
	1	Remoto					
			Bajo	Medio bajo	Medio	Medio alto	Alto
			1	2	3	4	5
			IMPACTO (I)				

Figura No 8: Mapa de calor de riesgo para el área financiera

### Tratamiento de los Riesgos

Es donde las partes interesadas se comprometen en brindar el mayor de los esfuerzos para la implementación de las acciones y estrategias para mitigar los riesgos. Con el propósito de documentar, se estableció el plan de tratamientos de riesgos, con el objetivo de determinar los procedimientos a seguir para tratarlos los riesgos en el área financiera.

### Plan de tratamientos de riesgos

En primer lugar se identificaron las acciones adecuadas para mitigar los riesgos, dentro de las que se definieron:

- Transferir: tiene como objetivo eliminar el riesgo de una forma u otra hasta que el nivel sea bajo.
- Reducir: busca reducir la probabilidad de ocurrencia, a través de controles o procedimientos que contribuyan a minimizar los errores.

- Evitar: se refiere a no buscar soluciones a los riesgos, al no ser detectados pueden volverse más significativos en determinado momento.
- Aceptar: es buscar soluciones para impedir pérdidas grandes que afecten el funcionamiento de la empresa.

En la tabla No 9 se observa el tratamiento de acuerdo al nivel de riesgo identificados y evaluados anteriormente.

### **Tabla No 9**

#### *Determinación del tratamiento al riesgo*

<b>Riesgo</b>	<b>Tratamiento</b>
<b>Alto</b>	Trasferir/Reducir
<b>Medio</b>	Reducir/Aceptar
<b>Bajo</b>	Aceptar/Evitar

*Nota:* establecimiento del tratamiento, para mitigar los riesgos identificados

Las estrategias resultaron sumamente útiles y fueron definidas para dar respuesta a los riesgos identificados, con el fin de mejorar el proceso y presentación de la información contable en el área financiera; según la tabla No 10 muestra acciones y estrategias a tomar que permitirán responder a los riesgos identificados

**Tabla No 10***Determinación de las estrategias para brindar tratamiento a los riesgos identificados*

No	Riesgo	Probabilidad	Tratamiento	Estrategia
1	Pérdida de clientes	<b>Alto</b>	<b>Trasferir/Reducir</b>	Tomar las medidas necesarias y realizar un procedimiento que permita evaluar si los servicios que se están ofreciendo cumplen con los requisitos exigidos por el cliente, de tal forma que se mejore constantemente y se reduzca la probabilidad de ocurrencia, ya que al no mitigar este riesgo tendría un impacto negativo en los ingresos de la empresa.
2	Falta de compromiso	<b>Medio</b>	<b>Reducir/Aceptar</b>	Un cambio de actitud por parte de la alta dirección, el interesarse por cualquier suceso importante que se manifieste en la empresa, motivando al personal a cumplir con los requisitos de calidad en todo momento, impactando de forma significativa en los ingresos de la misma.
3	Personal no capacitado	<b>Medio</b>	<b>Reducir/Aceptar</b>	Programar capacitaciones por lo menos en un período no mayor a doce meses, sobre actualizaciones de leyes, normativas y otros temas relacionados con el área financiera.
4	Segregación de Funciones	<b>Alto</b>	<b>Trasferir/Reducir</b>	Definir de forma clara sus funciones en cada procedimiento documentado, incluyendo las actividades y responsabilidades de la gerencia financiera, del contador general, tesorero y asistentes contables.
5	Pérdida de información	<b>Alto</b>	<b>Trasferir/Reducir</b>	Realizar un back-up en un período no mayor a una semana dependiendo del volumen de información que maneja la empresa, así como también tener un lugar seguro para resguardo de los documentos físicos.
6	Información incompleta y errónea	<b>Alto</b>	<b>Trasferir/Reducir</b>	Implementar los procedimientos documentados según lo establecido para minimizar los errores.
7	Clasificación inadecuada	<b>Medio</b>	<b>Reducir/Aceptar</b>	Proporcionar al personal el catalogo y manual de cuentas para la adecuada clasificación contable.
8	Registro de información no autorizada	<b>Medio</b>	<b>Reducir/Aceptar</b>	Establecer en los procedimientos documentados quienes son los responsables de la debida revisión y autorización de la información.
9	Duplicación del procesamiento de la información	<b>Bajo</b>	<b>Aceptar/Evitar</b>	Verificar que se cumplan los procedimiento según lo estipulado, de acuerdo a las responsabilidades y actividades establecidas, para identificar la inexistencia de duplicación de la información.

*Nota:* establecimiento de las estrategias, para mitigar los riesgos identificados

## **Comunicación y consulta**

Dentro de este contenido se incluye la elaboración de procedimientos para el área financiera de tal forma que sirvan de guía y consulta para las partes interesadas, así como también formatos (Ver Anexo No 6) que faciliten los cumplimientos en los procedimientos mencionados más adelante.

## **Monitoreo y Revisión**

Se recomienda al gerente financiero que realice monitoreo y revisión constante que garanticen que los procedimientos del sistema de gestión de calidad son eficaces y eficientes para las necesidades del área; además de estar atentos a los cambios que se soliciten que son de aporte para el mismo, para dejar documentado el monitoreo y revisión se recomienda realizar un acta de reunión, donde especifique los cambios realizados para mitigarlos.

## **Apoyo**

### **a) Implementación del sistema de gestión de calidad**

La implementación del sistema de gestión de calidad es uno de los puntos clave para mejorar la eficacia y eficiencia del área financiera de la empresa, el objetivo principal de la ejecución del sistema es mejorar los procedimientos de registro y manejo de información financiera para que la presentación de la misma sea fiable integra, oportuna y útil para la toma de decisiones.

Es necesario que el sistema de gestión de calidad esté debidamente documentado por medio de manuales de calidad y procedimientos de calidad en los cuales se especifique que es lo que se va hacer y cómo se va llevar a cabo.

**b) Personal capacitado**

Para el buen funcionamiento y desarrollo de la empresa el personal con el que esta cuenta es competente en cuanto a su formación académica, habilidades y experiencia laboral, los recursos empleados son de conformidad a los requisitos que incluye cada puesto de trabajo del área financiera de la empresa, además se fomenta capacitaciones al personal para el desarrollo de su conocimiento habilidades y destrezas.

**c) Compromiso y lealtad de la alta gerencia y los recursos**

El personal de la empresa es consciente de la importancia de la gestión de calidad, por ello se realizan reuniones periódicas para discutir los puntos más importantes del área financiera para que sean beneficiosos para la empresa como los que no y con base a ello tomar decisiones.

**d) Comunicación**

El personal de la empresa está debidamente informado de todos los aspectos relevantes del sistema de gestión de calidad, tales como los objetivos de calidad, los aspectos legales y normativos relacionados al manejo de la información financiera, el gerente financiero se encarga de comunicar al personal todos los cambios relacionados a la gestión de calidad así como también las actividades relacionadas con las operaciones de la empresa.

**Evaluación de Desempeño****a) Monitoreo y evaluación**

El monitoreo y evaluación del cumplimiento de la gestión de calidad es parte del mismo sistema es por ello que se realizan diagnósticos permanentes del funcionamiento del área financiera con el propósito de determinar las correcciones y mejoras que necesita el

departamento de contabilidad, de igual forma se hace con el fin de verificar que el recurso encargado de esta área ponga su mayor esfuerzo para alcanzar la calidad deseada.

#### **b) Auditorias**

Se planifican auditorias para verificar el cumplimiento de los procesos y los aspectos legales y normativos relacionados e identificar los posibles errores o fallas que pueden afectar la presentación de estados financieros.

#### **Mejora Continua**

**Corregir la no conformidad** con el propósito de mejorar la calidad en los procedimientos del área financiera de la empresa se implementan acciones correctivas y preventivas con el propósito de controlar el manejo de la información financiera para su adecuada presentación.

#### **4.4.6. Procedimientos de gestión de calidad para el área financiera**

COSERI, S.A de C.V. debido a los problemas presentados es vulnerable en el procesamiento y presentación de la información, por lo tanto es necesario la mejora de procedimientos de gestión de calidad para el área financiera.

Los puntos identificados para mejora de procedimiento de gestión de calidad para el área financiera; en primer lugar fue la segregación de funciones, donde se estableció la responsabilidad del personal involucrado en el apartado de la planificación literal b). Además de la mejora de procedimientos de gestión de calidad de la siguiente manera.

En el caso del efectivo y equivalentes se consideró mejorar el procedimiento de caja chica, estableciendo condiciones para el manejo del efectivo de forma apropiada, por medio de políticas de uso, asimismo la mejora del procedimiento de conciliaciones bancarias, estableciendo el plazo

para su realización, inmerso el control de emisión de cheques, remesas, notas de abono y notas de cargo con el fin de que la información este completa en registros contables de forma oportuna, los procedimientos involucrados para efectivo y equivalentes tenemos:

- Procedimiento de registro de caja chica (GF-P05)
- Procedimiento para la elaboración de cheques (GF-P06)
- Procedimiento para conciliaciones bancarias (GF-P07)

En el caso de las cuentas por cobrar se ha determinado que cumplen con las políticas establecidas, sin embargo se mejoró el procedimiento de ingresos por comisiones en donde se establece desde el momento de generar la factura, el registro de cuenta por cobrar, y el registro del pago de la misma detallada en:

- Procedimiento de cuentas por cobrar (GF-P08)
- Procedimiento para registro de los ingresos (GF-P11)

Asimismo se determinó la necesidad de establecer la mejora del procedimiento de gastos desde el momento de solicitar cotizaciones, elaborar orden de compra, autorización de la misma hasta el registro de los comprobantes o facturas para generar los registros de los gastos efectuados y cuentas por pagar y llevar de forma ordenada el control de las mismas haciendo uso de:

- Procedimiento de cuentas por pagar (GF-P09)
- Procedimiento para registro de gastos (GF-P10)

Al efectuar el cumplimiento de los procedimientos anteriores facilita los reportes de ingresos y egresos para la elaboración de flujo de caja proyectados asimismo contribuye a generar




información financiera fiable, integra y oportuna de forma mensual para la toma de decisiones, por lo tanto se consideró necesario establecer:

- Procedimiento para elaboración del flujo de caja (GF-P12)
- Procedimiento para presentación de la información contable (GF-P13)

Lo que contribuirá a minimizar los riesgos en proceso y presentación de la información financiera; adicionalmente se recomienda hacer uso de las acciones correctivas, por medio de reuniones periódicas donde se reciben sugerencias para cambio y mejora de los procedimientos, además de capacitar al personal de forma continua para cumplimiento de metas y objetivos a través del desempeño de sus actividades, también es necesario medir la satisfacción de clientes, atendiendo sus quejas ya que contribuye a la generación de ingresos para la empresa, haciendo uso de los siguientes:

- Procedimiento para la ejecución de acciones correctivas (GF-P14)
- Procedimiento para programación de capacitaciones (GF-P04)
- Procedimiento para la obtención de nuevos clientes según sus necesidades (GF-P01)
- Procedimiento para la medición de grado de satisfacción del cliente (GF-P02)
- Procedimiento para la atención de quejas.(GF-P03)

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P01</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE NUEVOS CLIENTES SEGÚN SUS NECESIDADES.</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 2</b>

**1. OBJETIVO**

Aumentar la la cartera de clientes de manera apropiada a sus requisitos, presentadole diferentes planes para su contratacion.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los clientes ya se han personas naturales o juridicas.

**3. RESPONSABILIDADES**


Es responsabilidad del gerente comercial verificar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento

**4. DEFINICIONES**

**Cliente:** persona que utiliza los servicios de la empresa, para sastifacer sus necesidades

**5. ACTIVIDADES**

- Por medio de las redes sociales llegan solicitudes de los clientes, para que se les brinde el serviciode corretaje de seguros.
- Contactar al cliente para indagar sobre sus expectativas
- Preparar el perfil de COSERI
  - Realizara la presentacion del prospecto

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF P01</b> <sup>91</sup>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE NUEVOS CLIENTES SEGÚN SUS NECESIDADES.</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 2</b>

- Elaborar carta de solicitud de ofertas de las aseguradoras
- Elaborar un cuadro comparativo de las ofertas brindadas por las aseguradoras
- Revisar y aprobar el cuadro comparativo
- Presentar al client el cuadro comparativo
- Oferta aprobada sustentada por la carta de nombramiento como corredor de seguros


**6. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)**

F-01 Formato de solicitud de conocimeinto de cliente

**7. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cambios</b>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P02</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 2</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer mecanismos mediante el cual se va a medir el grado de satisfacción del cliente

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los clientes ya se han personas naturales o jurídicas.

### 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la alta dirección verificar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento

### 4. DEFINICIONES

**Insatisfacción:** Queja o incoformidad que manifiesta el cliente

**Satisfacción:** Manifestación de agrado hacia la empresa porque esta llenando los requisitos o exigencias del cliente, dando solución a sus dudas o dificultades al satisfacer las necesidades referentes a seguros, generando confianza en el ánimo del cliente.

### 5. ACTIVIDADES

- Selecciona a clientes a los que se les va aplicar la encuesta, manejando un promedio del 5 al 10 clientes del universo Coordina las encuestas para medir el grado de satisfacción.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF P02</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 2</b></p>

- Efectúa las encuestas a los clientes seleccionados.
- Registra las quejas en el formato de quejas.
- Remite encuesta completas a la alta direccion.
- La alta direccion recibe y revisa las encuestas y quejas en caso hubiesen.
- Efectuas las medidas correctivas necesarias para lograr el nivel de satisfacción

**6. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)**

GF-F01 Formato de conocimiento del cliente, GF-F02 Formato de encuesta de medición de cliente

**7. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</i>	<i>Código: GF-P03</i>
	<i>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS</i>	<i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 2</i>

### 1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para atender las quejas por el servicio brindado por la empresa con el fin de mejorar el servicio.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas de los clientes recibidas.

### 2. RESPONSABILIDADES


Es responsabilidad de la alta dirección verificar que se cumpla con lo establecido en este procedimiento

### 3. DEFINICIONES

**Queja:** Manifestación de insatisfacción o inconformidad generada por el servicio brindado por los clientes.

**Sugerencia:** Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento del servicio o de la misma entidad.

**Comentario:** Escrito que contiene explicaciones de uno o más temas centrales, ofrece elementos que ayuden a formarse la idea del caso tratado como apoyo de su criterio sobre lo tratado.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF P-03</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 2</b>

#### 4. ACTIVIDADES

- Recibe la queja del cliente, ya sea verbal o por escrito
- Registra la queja en el formato de atención de quejas.
- Notifica al gerente del área la insatisfacción o queja expresada por el cliente.
- La alta dirección recibe la notificación de la queja.
- Conversa con el ejecutivo encargado la queja para obtener más información y analiza lo sucedido.
- Determina si la queja procede o no y define la acción a tomar para solventar la insatisfacción del cliente.
- Si en caso la queja procede, ejecuta la acción propuesta, para solventar la queja del cliente.
- Después de cerrada la queja, en caso de requerirse se realiza llamada de seguimiento para verificar la satisfacción del cliente.

#### 5. DOCUMENTACION RELACIONADA

GF-F03 Formato de atención de quejas

#### 6. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</i>	<i>Código: GF P-04</i>
	<i>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACION DE CAPACITACIONES</i>	<i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</i>

## 1. OBJETIVO

Garantizar la competencia del personal del área financiera, cuente con capacitaciones que permitan el mejoramiento continuo en el desarrollo de actividades, cumpliendo las exigencias de eficiencia, formación y habilidades necesarias para la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal del área financiera de la empresa generando valor agregado a través de capacitaciones y termina con la evaluación de la eficacia de la misma.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Recursos Humanos:** Es el encargado de recolectar las solicitudes de capacitación proporcionadas por el personal de acuerdo al desarrollo de sus actividades.

**Gerentes Financiero:** Encargado de solicitar las capacitaciones para el área financiera y evaluar el desempeño del personal por medio de una prueba técnica de conocimientos y el desarrollo de sus actividades.

## 4. DEFINICIONES

**Capacitación:** busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades y conductas a través de actividades realizadas por la empresa respondiendo a sus necesidades.

**Plan de Capacitación:** Informe que enlista el programa de capacitaciones en un periodo



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF P-04</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACION DE CAPACITACIONES</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 3</b>

Determinado.

**Evaluación del desempeño:** mide el desempeño del personal para evaluar el cumplimiento de los procedimientos.

## 5. CONDICIONES GENERALES

Se definen capacitaciones para el área financiera para desarrollo profesional y fomentando la cultura organizacional, la cual incide en los aportes de actitudes personales, es decir realizando actividades de motivación enfocadas al mejoramiento de la comunicación, el liderazgo y sobre todo el trabajo en equipo para ofrecer servicios de calidad; además de adiestramientos, seminarios, diplomados, especializaciones etc.

Además de capacitaciones tecnológicas que incremente el conocimiento en el área financiera, cuando sean necesarias para el desempeño de sus actividades; así como también capacitaciones dirigidas al perfeccionamiento de saberes específicos del área financiera y los relacionados al cargo que tienen asignado en la empresa por medio de talleres para un mayor aprendizaje.

Es importante definir la evaluación de las capacitaciones con el objeto de obtener información útil, que conlleve a la empresa a mejoramiento continuo en todos los procesos determinando que las capacitaciones den buenos resultados para el cumplimiento de los objetivos.

 <p><b>COSERI</b> Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.</p>	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF P-04</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACION DE CAPACITACIONES</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 3 de 3</b></p>

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<b>Identificación de las necesidades de capacitación:</b> esto se identifica a partir de la evaluación por lo objetivos y competencias.	Gerente Financiero Recursos Humanos	Necesidades de capacitación
<b>Elaboración del plan de capacitaciones:</b> se utiliza un formato establecido de acuerdo al presupuesto; programando las capacitaciones anuales para el área financiera según las necesidades.	Gerente Financiero Recursos Humanos	Plan anual de capacitaciones
<b>Evaluación y aprobación del plan de capacitaciones:</b> se evalúa el plan de capacitaciones propuesto para su autorización respectiva.	Alta Dirección Gerente Financiero Recursos Humanos	Autorización del Plan de Capacitaciones
<b>Ejecución de la capacitación:</b> Empleados reciben la capacitación según el plan de asignado, en los lugares establecidos ya sean internos o externos.	Recursos Humanos Personal del área	Listado de asistencia a la capacitación
<b>Evaluación del desarrollo de la capacitación:</b> en esta se busca evaluar la satisfacción de los capacitados.	Recursos humanos	Evaluación de la capacitación
<b>Evaluación del desempeño.</b> Es la evaluación que se realiza el con el fin de medir el nivel de aprendizaje del personal capacitado.	Gerente Financiero	Prueba técnica de conocimientos.


## 7. DOCUMENTACION RELACIONADA

GF-F04 Formato de programa de capacitación, GF-F05 Formato de capacitación.

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P05</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CAJA CHICA</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Asegurar el correcto funcionamiento del manejo de fondos de caja chica y responsable de la administración de la misma.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal que hace uso de fondo de caja chica, tanto los que aprueban la apertura, los que autorizan dichos gastos.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Es el encargado de administrar los fondos para solventar de forma inmediata los gastos menores en los que incurre la empresa.

**Contador General:** Encargado de realizar los arquezos de caja chica de forma periódica, con el objetivo de verificar la administrar los fondos.

**Asistente contable:** Encargado de realizar los saldos de las cuentas bancarias y los registros contables de las cajas chicas.

## 4. DEFINICIONES

**Caja Chica:** es un fondo asignado, que tiene como objetivo principal cubrir gastos mínimos, no previstos, de modo que garantice el funcionamiento de la empresa.

**Documentación de respaldo:** documentos que soportan las operaciones (facturas, recibos, tickets, vales)

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P05</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO</b> <b>DE CAJA CHICA</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 2 de 4</b></p>

## 5. CONDICIONES GENERALES

Los gastos cubiertos por caja chica no deben exceder de \$ 50.00 tales como: papelería y útiles, arreglo de cerraduras, fotocopias de documentos en entidades gubernamentales por trámites, reparaciones menores, adquisición de servicios de limpieza e higiene no provistos, viáticos por pasajes para realizar trámites.

Los gastos no permitidos son aquellos que exceden los \$ 50.00 no pueden ser cubiertos, además de no incluir gastos personales de funcionarios y empleados, cambio de cheques personales o de terceros, otorgamiento de préstamos personales o anticipo de sueldo, regalos o donaciones de ninguna índole, compra de medicamentos generales.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Solicitud de apertura:</b> en caso de que surja la necesidad de apertura caja chica en alguna área de la empresa, deben de realizar la solicitud con su justificación al gerente financiero para su respectiva aprobación.</p>	Gerente de área	Solicitud de carta del requerimiento de fondo para caja chica
<p><b>Evaluación, autorización y vigencia de la caja chica:</b> el gerente financiero realiza la evaluación de la necesidad del fondo de caja chica y procede autorizar dicho fondo.</p>	Gerente financiero	Solicitud firmada autorizado el fondo para caja chica

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P05</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO</b> <b>DE CAJA CHICA</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 3 de 4</b></p>

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Monto máximo a otorgar para caja chica:</b> el monto asignado no puede exceder a los \$ 500.00 cumpliendo las condiciones generales para su uso, desembolsando a nombre del responsable asignado, en caso de incremento de fondo debe precisar las razones para su ampliación.</p>	Gerente financiero	Recibo firmado por el responsable del fondo
<p><b>Manejo de la caja chica:</b> el responsable del manejo del fondo antes de entregar el dinero debe de revisar que el vale de caja chica esté debidamente autorizado, entregar el efectivo al solicitante según el valor indicado en el comprobante o vale provisional, también recibe las facturas, comprobantes de crédito fiscal u otro documento que ampare el gasto realizado, además verifica que los comprobantes de pago reflejen el total del monto otorgado y que estén a nombre de la empresa, asimismo debe solicitar el reintegro de caja una vez se haya liquidado más del 50% del monto asignado, las salidas de efectivo anticipadas deberán liquidarse en el término de tres días máximo.</p>	Tesorero	Liquidación de Caja Chica para solicitud de reintegro.
<p><b>Arqueo de caja chica:</b> el responsable está obligado a mantener al día y ordenado la documentación de soporte en caso se realice los arqueos de forma sorpresiva.</p>	Contador General	Formato de arqueo de caja chica
<p><b>Emisión de Cheque por reintegro:</b> al recibir la liquidación de solicitud de reintegro se revisa cada vale, factura o crédito fiscal esté debidamente autorizado por la persona correspondiente y si el monto de solicitud de reintegro está soportado para emisión de cheque y registro de partida contable.</p>	Asistente contables	Cheque según el detalle de liquidación de reintegro de caja chica
<p><b>Revisión de los registros contables:</b> revisión y verificación del registro contable de liquidación de caja chica está correctamente clasificado y autorizado, cumpliendo las políticas establecidas.</p>	Contador General	Partida Contable

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P05</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE</b> <b>CAJA CHICA</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 4 de 4</b></p>

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)**

Vales de caja chica, facturas, comprobantes de crédito fiscal, y todo documento relacionado que ampare la liquidación respectiva.

- GF-F06 Formato de solicitud de apertura de caja chica
- GF-F07 Formato de vale de caja chica
- GF-F08 Formato de Liquidación de Caja Chica
- GF-F09 Formato de arqueo de caja chica

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

 Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P06</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE CHEQUES</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página :1 de 4</b>

## 1. OBJETIVO

Elaborar los cheques para cancelación de cuentas por pagar, que estén programadas cumpliendo los plazos establecidos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos las cancelación de cuentas por pagar cumpliendo con el plazo establecido, asimismo con cualquier trámite que lo amerite.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Es el encargado de emitir cheques para solventar de forma inmediata los el cumplimiento de plazos con los proveedores, y cualquier otra salida de efectivo que se necesite para el funcionamiento de la empresa.

**Asistente contable:** Encargado de realizar los registros contables de los cheques emitidos.

**Contador General:** Encargado de revisar y verificar que estén emitidos los cheques de forma correcta además del registro contables correspondiente.

## 4. DEFINICIONES

**Cheque:** Documento que extiende y entrega una persona a otra para que esta pueda retirar una cantidad de los fondos.

**Documentación de respaldo:** documentos que soportan las operaciones.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><i>Código: GF-P06</i></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA</b> <b>ELABORACIÓN DE CHEQUES</b></p>	<p><i>Revisión: V. 01</i> <i>Emisión: Nov/16</i> <i>Página: 2 de 4</i></p>

## 5. CONDICIONES GENERALES

La fecha de pago serán los viernes de cada semana según programación.

Solicitar al tesorero de forma anticipada los cheques por gastos que no estén en programación de pago.

En el caso que sean cheques por pago a proveedores se darán contra entrega el quedan original proporcionado en su momento.

La emisión de cheques se realiza por montos mayores a \$ 50.00, con dos firmas autorizadas en las entidades bancarias.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Programación de la emisión de cheques:</b> una vez recibida la factura o crédito fiscal que cumpla los requisitos requeridos y con el quedan respectivo, se procede programación de pago para realizar la emisión de cheque en la fecha estipulada, asimismo pago de préstamos, gastos que cumplan lo establecido en las condiciones generales.</p>	Tesorero	<p>Solicitud de cheque</p> <p>Factura</p> <p>Crédito Fiscal</p> <p>Recibo</p>
<p><b>Emisión de cheque:</b> teniendo la documentación debidamente soportada y autorizada se procede a la emisión de cheque siempre y cuando los montos sobrepasen los cincuenta dólares.</p>	Tesorero	Cheque



	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P06</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA</b> <b>ELABORACIÓN DE CHEQUES</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página :3 de 4</b></p>

Actividades	Responsable	Registros
<b>Registro contable por emisión de cheque:</b> se realiza la afectación a los gastos, o disminución de las cuentas por pagar según sea el caso.	Asistente Contable	Partida Contable
<b>Revisión de los registros contables:</b> revisión y verificación del registro contable de los cheques emitidos que estén correctamente clasificado y autorizado, para posteriormente pasarlos al gerente financiera para trámite de firmas correspondientes.	Contador General	Cheque Boucher
<b>Tramite de firmas:</b> se realizan el trámite de firmas según las condiciones generales para posteriormente entregarlos al tesorero.	Gerente Financiero	Tramite de Firma de cheques
<b>Revisión de cheques firmados para su posterior entrega:</b> se revisan que todos los cheques estén firmados y que los fondos estén liberados para su respectivo cobro y se procede a la entrega del mismo.	Asistente contable	Revisión y Liberación de fondos para entrega de cheques.
<b>Entrega de cheques para pago:</b> se realiza la entrega de los cheques respectivos cumpliendo las condiciones generales	Tesorero	Entrega de Cheque
<b>Cheques firmados de recibido:</b> se hace entrega a contabilidad los cheques firmados de recibido para su archivo respectivo.	Asistente contable	Archivo de Cheques Boucher

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P06</b>
	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA</b> <b>ELABORACIÓN DE CHEQUES</b>	<b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 4 de 4</b>

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA**

Liquidaciones de caja chica, facturas, comprobantes de crédito fiscal, recibos de préstamos y todo documento relacionado que ampare la emisión de cheque.

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P07</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CONCILIACIONES BANCARIAS</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer parametros para la elaboracion de las conciliaciones bancarias.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las cuentas bancarias que tenga la empresa sea corrientes o de ahorro.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de custodiar, remesar y pagar los títulos valores de la empresa.

**Contador General:** Encargado de verificar las conciliaciones bancarias esté de forma correcta.

**Asistente contable:** Es el encargado de realizar las conciliaciones de las diferentes cuentas bancaria de la empresa.

### 4. DEFINICIONES

**Conciliación:** Comparación del libro auxiliar de bancos de la empresa vs. los estados de cuenta de los bancos, identificando las diferencia y la razón de ellas.

**Partidas conciliatorias:** Rubros o transacciones que quedan pendientes de registrar en el auxiliar contable o según estado de cuenta por falta de soporte en el mes de la conciliación.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P07</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA</b> <b>CONCILIACIONES BANCARIAS</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 2 de 3</b></p>

## 5. CONDICIONES GENERALES

Las entidades bancarias son las encargadas de remitir los estados de cuenta de forma mensual a la empresa.

El área contable remite el libro auxiliar de banco de forma mensual para realizar la conciliación respectiva.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<b>Recibir los estados de cuenta de las entidades bancarias:</b> las entidades bancarias de forma mensual envía el estado de cuenta.	Tesorero	Estado de cuenta bancario
<b>Auxiliar de libro de bancos:</b> imprimir los libros auxiliares de banco correspondientes al movimiento del mes para la conciliación respectiva.	Asistente Contable	Auxiliar de libro de bancos
<b>Cotejar la información:</b> comparar el estado de cuenta bancario y libro auxiliar para determinar las diferencias entre ambos y realizar los registros contables pendientes e identificación de errores.	Asistente Contable	Estado de cuenta bancaria vrs. libro auxiliar de bancos
<b>Elaborar conciliación bancaria:</b> luego de cotejar la información se procede a la elaboración de la conciliación bancaria, y se aprueba.	Asistente Contable	Conciliación Bancaria
<b>Revisión de conciliación bancaria:</b> verifica que los saldos reflejados en la conciliación bancaria sean correctos.	Contador General	Firma de autorizado en la conciliación bancaria

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P07</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CONCILIACIONES BANCARIAS</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 3 de 3</b></p>

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)**


Libro Auxiliar de bancos, estado de cuentas bancarias, y todo documento relacionado que ampare la liquidación respectiva.

- GF-F10 Formato de conciliación bancaria

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

 Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P08</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</b>

### 1. OBJETIVO

Gestionar y efectuar el cobro de los Créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las cuentas por cobrar de la empresa.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de custodiar, y recibir los pagos por cancelación de cuentas por cobrar de la empresa.

**Asistente contable:** Es el encargado del registro de las transacciones de las cuentas por cobrar y abono de las mismas.

### 4. DEFINICIONES

**Cuenta por cobrar:** son los aumentos y disminuciones derivados de la facturación por comisiones a las aseguradoras

### 5. CONDICIONES GENERALES

Las cuentas por cobrar son las facturas y créditos fiscales emitidos por los cobros de comisión por los servicios ofrecidos según el porcentaje pactado con la aseguradora.

La facturación de cobros se hace última fecha de cada mes cobrando las comisiones del mes anterior cuyo concepto establecido es comisiones correspondientes al mes en cuestión.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P08</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS</b> <b>POR COBRAR</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 2 de 3</b></p>

El cobro se gestiona en las aseguradoras según el quedan entregado por factura o crédito fiscal de cobra.

Las formas de pago son:

- Cheques a nombre de la empresa
- Transferencias Bancarias.
- Depósitos Bancarios.
- Efectivo

Todos los cobros recolectados por los cobradores domiciliarios deberán ser depositados un día después de la recolecta sin excepción

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Facturación de comisiones:</b> una vez emitida la factura por comisiones de seguros de vida, y crédito fiscal cuando sea cobro de comisión de seguro de daños, se firman de autorizado y se envía a cobro a cada aseguradora.</p>	<p>Asistente contable</p> <p>Contador General</p>	<p>Emisión de Créditos Fiscal y Facturas.</p> <p>Envío a cobro una vez autorizadas.</p>
<p><b>Recepción de Quedan para cobro:</b> se recibe el quedan y se envía a cobro según la fecha estipulada, cabe mencionar que hay casos que son abono a cuenta.</p>	<p>Tesorero</p>	<p>Quedan</p> <p>Cheque</p> <p>Nota de Abono</p> <p>Comprobantes de retención según sea el caso.</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P08</b>
	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 3 de 3</b>

<b>Ingreso de pago y entrega de comprobante a contabilidad:</b> efectuado la cancelación de cuenta por cobrar se entrega el cheque remesado, depósito bancario o transferencia para su respectivo registro contable.	Asistente contable	Remesas con anexo de copia del cheque recibido por parte de la aseguradora  Comprobantes de retención de IVA en caso aplique.  Notas de Abono
<b>Revisión de registro contable:</b> revisión de registro contable por cancelación de cuentas por cobrar, verificando la conciliación de saldos con el tesorero.	Contador General  Tesorero	Conciliación de saldos de cuentas por cobrar

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA**


Copia de cheques entregados por la aseguradora con su remesa respectiva, notas de abono, depósitos bancarios.

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:



	<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</i>	<i>Código: GF-P09</i>
	<i>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR PAGAR</i>	<i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</i>

## 1. OBJETIVO

Establecer control y manejo de las cuentas por pagar para cumplir con las obligaciones de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los compromisos de pagos a proveedores y cuentas por pagar de la empresa.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de custodiar, y pagar las obligaciones de la empresa.

**Asistente contable:** Es el encargado del registro de las transacciones independientemente su forma de pago.


## 4. DEFINICIONES

**Cuenta por pagar:** obligaciones de pago que tiene la empresa por compra de bienes, servicios, o suministros.

**Otras obligaciones por pagar:** se incluyen el pago de salarios, préstamos, planillas de cotizaciones laborales e impuestos.

## 5. CONDICIONES GENERALES


La empresa al adquirir bienes, servicios, suministros, equipos, genera obligaciones que es necesario pagar en un periodo determinado.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P09</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 3</b>

La programación de pagos debe de realizarse los viernes de cada semana media vez la documentación que la soporta está completa, además de cumplir con el tiempo pactado.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<b>Documentación requerida para programar pago:</b> es necesario que lleve la solicitud de cheque autorizada, la orden de compra con la cotización autorizada, en caso de contar con firmas de autorización pueden anexar correos electrónicos donde el gerente del área manifieste su conformidad con dicho pago, así como también facturas y créditos fiscales que cumplan los requisitos legales de forma tal que el documento compruebe que fue recibido y que se adquirió dicho bien o servicio.	Tesorero	Solicitud de cheque, Orden de compra, Correos, electrónicos, facturas, Créditos fiscales
<b>Programación de pagos:</b> una vez este conforme con la documentación de soporte se gestiona los pagos de acuerdo a los plazos establecidos ya sea a crédito o contado.	Tesorero	Programación de pagos según las condiciones generales.
<b>Relación con el flujo de caja proyectado:</b> la programación debe de estar de acuerdo al flujo de caja proyectado según las necesidades primarias de la empresa.	Tesorero	Flujo de caja proyectado
<b>Formas de pago:</b> se podrán realizar los pagos por medio de cheques, depósitos bancarios o transferencia según sea el caso.	Tesorero	Cheque Nota de Cargo Transferencia
<b>Entrega de comprobante de pago a contabilidad:</b> efectuado el pago se entrega el cheque, depósito bancario o transferencia para su respectivo registro contable.	Asistente contable	Cheque Nota de Cargo Transferencia
<b>Revisión de registro contable:</b> revisión de registro contable por cancelación de cuentas por pagar, verificando la conciliación de saldos con el tesorero.	Contador General Tesorero	Conciliación de saldos de cuentas por pagar

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P09</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CUENTAS POR PAGAR</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 3 de 3</b></p>

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA**

No aplica.

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P10</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE GASTOS</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 4</b>

### 1. OBJETIVO

Registro de compras de equipos, suministros y servicios para la realización del desarrollo de las operaciones de la empresa.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las compras efectuadas de equipos, suministros y servicios para la realización del desarrollo de las operaciones de la empresa.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de pagar los títulos valores de la empresa y verificar que lleven la orden compra respectiva con previa autorización.

**Contador General:** Encargado de verificar de esten debidamente registradas las compras durante el mes correspondiente.

**Asistente contable:** Es el encargado de registrar las compras durante el mes que corresponden.

### 4. DEFINICIONES

**Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y servicios.

**Insumos:** bien consumible utilizado para el desarrollo de las operaciones de otro bien o servicio.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P10</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE GASTOS</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 4</b>

## **5. CONDICIONES GENERALES**

- Todas las personas responsables de las actividades que establece este procedimiento deben de garantizar el cumplimiento del mismo.
- Las compras cuyo valor sea inferior de \$50.00 se podrán realizar directamente por caja chica. En estos casos no es necesario solicitar cotizaciones, ni orden de compra.
- Las compras cuyo valor de \$51.00 a \$ 100.00, se podrá realizar teniendo en cuenta la solicitud de compra aprobada y solo una cotización.
- Las compras cuyo valor excedan a los \$ 101.00, se podrá realizar teniendo en cuenta la evaluación de tres cotizaciones máximos, eligiendo la que más conviene a la empresa con su respectiva solicitud de compra aprobada.
- Cuando una compra de bienes y servicios es realizada por medio de contrato, los pagos deben de ejecutarse de acuerdo al mismo. En este caso no es necesario orden de compra; la copia del contrato será entregada al encargado de los pagos y quien se encargara de programar dichos desembolsos en la fecha estipulada según clausula.
- En el caso que se amerite una compra de carácter urgente para la empresa el encargado podrá autorizar la orden de compra, sin importar que no se presenten tres cotizaciones ni el valor de compra. Cabe mencionar que solo aplican casos de urgencia que pongan en riesgo el funcionamiento de la empresa.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P10</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE GASTOS</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 4</b></p>

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Aprobación de solicitud de compra:</b> se gestiona la solicitud de compra las cuales son aprobadas por el gerente financiero.</p>	Recepcionista	Solicitud de compra: Carta o email.
<p><b>Solicitud de cotización:</b> con el listado de proveedores, se solicitan cotizaciones de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales de este procedimiento.</p>	Recepcionista	Cotizaciones
<p><b>Autorización de compra:</b> las compras que se realizan por caja son autorizadas por gerente financiero, en el caso donde aplica tres cotizaciones la recepcionista prepara un cuadro comparativo de las ofertas soportado con la cotizaciones y el gerente financiero selecciona y aprueba la mejor oferta, además de contemplar con el tesorero la disponibilidad de fondos para realización dicha compra.</p>	Gerente Financiero Tesorero	Solicitud de compra: Carta o email. Comparativo de ofertas
<p><b>Realización de compra:</b> se hace la orden de compra y se le envía al proveedor seleccionado.</p>	Recepcionista	Orden de Compra
<p><b>Verificación de la compra:</b> recibe el pedido revisando cada uno de los elementos relacionados y recibir la factura o comprobante de crédito fiscal que ampara dicha orden de compra.</p>	Recepcionista	Orden de compra Factura o Crédito fiscal según el caso.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P10</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE GASTOS</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 4 de 4</b></p>

<p><b>Programación de pagos:</b> al recibir la factura o crédito fiscal se emite quedan según el plazo estipulado con el proveedor.</p> <p>En el caso de un servicio por contrato, se le da cumplimiento a lo establecido en condiciones generales el procedimiento.</p>	<p>Recepcionista</p> <p>Tesorero</p>	<p>Quedan</p>
<p><b>Entrega de quedan a contabilidad para registro contable:</b> revisión de documentación de soporte y registro contable de la factura o crédito fiscal en el mes respectivo.</p> <p>Además del ingreso en el libro de compras en el mes que corresponde.</p>	<p>Asistente contable</p>	<p>Partida contable de las facturas o créditos fiscales</p> <p>Libro de IVA compras</p>
<p><b>Revisión de los registros contables:</b> revisión de registros de la cuentas por pagar coinciden con la programación de pagos; además que estén incluidas adecuadamente en el libro de IVA compras.</p>	<p>Contador General</p> <p>Tesorero</p>	<p>Conciliación de saldos de cuentas por pagar.</p>

## 7. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)

Orden de compra con previa autorización, comprobantes de crédito fiscal como soporte de compra, libros de IVA compras y documentación relacionada de la empresa.

- GF-F11 Formato de orden de compra

 <b>COSERI</b> <small>Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P10</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE GASTOS</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 4 de 4</b>

## 8. HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cambios</b>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------



 Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P11</b>
	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE</b> <b>INGRESOS.</b>	<b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 1 de 4</b>

### 1. OBJETIVO

Registro de los ingresos generados por comisiones durante el mes que correspondan.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo lo que represente ingreso para la empresa.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de cobrar y remesar todos los pagos recibidos por ingresos.

**Contador General:** Encargado de verificar de esten debidamente registrados los ingresos durante el mes que correspondan.

**Asistente contable:** Es el encargado de registrar los ingresos durante el mes que corresponde.

### 4. DEFINICIONES

**Ingresos:** Cantidades fijas o variables percibidas contra la prestación de intermediación de servicios de seguros.

### 5. CONDICIONES GENERALES

- Se solicita del 01 al 05 de cada mes los estados de cuenta a las aseguradoras para cobro de comisiones respectivas.
- La emisión de facturas o créditos fiscales se emiten con fecha de 30 o 31 según el cierre del mes que corresponda.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P11</b></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE INGRESOS.</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 4</b></p>

- Se envían a las aseguradoras un día después de haber recibido el estado de cuenta para programación de pagos.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<p><b>Solicitud de estado de cuenta a las aseguradoras:</b> se gestiona la solicitud de estados de cuentas de comisiones generadas durante el mes para cobro.</p>	Tesorero	Solicitud de estado de cuenta a las aseguradoras: Email o se descarga de página web según el usuario asignado.
<p><b>Revisión del estado de cuenta por comisiones:</b> una vez recibido el estado de cuenta por comisiones se coteja minuciosamente que estén reflejadas todas las comisiones que correspondiente al mes según el porcentaje estipulado.</p>	Tesorero	Verifica que estén reflejadas las comisiones del mes según el porcentaje estipulado.
<p><b>Facturación de comisiones:</b> se proporciona el dato a contabilidad para la emisión de factura cuando sea cobro de comisiones de seguros de vida, y crédito fiscal cuando sea cobro de comisión de seguro de daños.</p>	Asistente contable	Emisión de Créditos Fiscal y Facturas
<p><b>Revisión y autorización de Facturas y Créditos Fiscales:</b> verifica que la factura o crédito fiscal coincida con el estado de cuenta proporcionado por la aseguradora.</p>	Contador General	Revisión de facturas y créditos fiscales con estado de cuenta proporcionado.
<p><b>Envío de Facturas y Crédito Fiscales para cobro:</b> una vez firmadas de autorizadas por el contador se envía a cobro a las aseguradoras.</p>	Asistente contable	Copia de la factura con sello de la empresa para que firmen de recibido y emitan quedan.
<p><b>Recepción de Quedan para cobro:</b> se recibe el quedan y se envía a cobro según la fecha estipulada, cabe mencionar que hay casos que son abono a cuenta.</p>	Tesorero	Quedan

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P11</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO</b> <b>DE INGRESOS</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 3 de 4</b></p>

<p><b>Entrega de copia de quedan a contabilidad para registro contable:</b> registro contable de la factura o crédito fiscal por comisión en el mes respectivo.</p> <p>Además del ingreso en el libro de ventas en el mes que corresponde.</p>	<p>Asistente contable</p>	<p>Partida contable de las facturas o créditos fiscales por ingresos de comisión.</p> <p>Libro de ventas a consumidor final</p> <p>Libro de ventas a contribuyentes</p>
<p><b>Envío de Quedan para cobro:</b> se envía el quedan a cobro en la fecha estipulada.</p>	<p>Tesorero</p>	<p>Cobro de Quedan</p>
<p><b>Recepción de pago:</b> se recibe el cheque de pago y se envía a remesar a la cuenta del banco de la empresa. Además de monitorear que aseguradoras han efectuado abono a cuenta.</p>	<p>Tesorero</p>	<p>Emisión de remesa a cuenta bancaria de la empresa</p>
<p><b>Entrega de remesas y notas de abono para contabilidad:</b> una vez el tesorero presenta la documentación se revisa y se registra contablemente las remesas, notas de abono por ingresos de comisiones en el mes respectivo.</p>	<p>Asistente contable</p>	<p>Remesas con anexo de copia del cheque recibido por parte de la aseguradora</p> <p>Comprobantes de retención de IVA en caso aplique.</p> <p>Notas de Abono</p>
<p><b>Revisión de registro contable:</b> revisión del registro de las cuentas por cobrar coincidan con tesorería.</p>	<p>Contador General</p> <p>Tesorero</p>	<p>Conciliación de saldos de cuentas por cobrar.</p>

	<p><i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</i></p>	<p><i>Código: GF-P11</i></p>
	<p><i>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE INGRESOS</i></p>	<p><i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 4 de 4</i></p>

7. **DOCUMENTACION RELACIONADA**

Facturas, comprobantes de crédito fiscal como soporte de ingresos por comisión, libros de ventas de consumidor final, libros de ventas a contribuyentes y documentación relacionada.

8. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cambios</b>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<i>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</i>	<i>Código: GF-P12</i>
	<i>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE FLUJO DE CAJA.</i>	<i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</i>

### 1. OBJETIVO

Optimizar el manejo de los recursos financieros y presentar información oportuna de los ingresos y egresos líquidos para la toma de decisiones.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica todos los reportes de ingresos y egresos efectuados durante el mes para realizar el flujo de caja proyectado para la empresa.

### 3. RESPONSABILIDADES

**Tesorero:** Encargado de elaborar el flujo de caja incluyendo todos los ingresos y egresos correspondientes.

**Gerente Financiero:** Encargado de revisar y presentar el flujo de caja a la alta dirección para la toma de decisiones.

### 4. DEFINICIONES

**Flujo de caja:** es un informe financiero que presenta un detalle de los flujos de ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa en un período dado.

**Flujo de caja proyectado:** es un informe básico que presenta el movimiento de entrada y salidas de efectivo en un periodo determinado de tiempo y disponibilidad al final del periodo.

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><b>Código: GF-P12</b></p>
	<p><b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA</b> <b>ELABORACIÓN DE FLUJO DE CAJA.</b></p>	<p><b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 2 de 3</b></p>

## 5. CONDICIONES GENERALES

- Preparar el flujo de caja los primero cinco días hábiles de cada mes para posteriormente presente a la alta dirección.
- Disponer de la información actualizada sobre los reportes de ingresos y egresos proporcionados por el área contable es decir que la información este contabilizada oportunamente, para que tesorería pueda basarse en datos fiables.
- Verificar la información reflejada en flujo de caja proyectado, sea la adecuada sin dejar por fuera todos los gastos o ingresos posibles con el fin de obtener resultados exitosos.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar disponibilidad inicial (saldo final de cuenta bancaria)</li> <li>• Generar reportes de los ingresos y egresos para elaborar el flujo de caja proyectado: es necesario que los registros contables esten adecuadamente ingresados y conciliados; tomando de base los reportes de gastos, ingresos, cuentas por pagar.</li> <li>• Generar el flujo de caja proyectado: en caso de detectar situaciones de exceso o falta de liquidez debe de realizar un informe del analisis de la situacion y las posible acciones a desarrollar.</li> <li>• Presentar el informe del flujo de caja proyectado: una vez autorizado por la gerencia financiera se presenta a la alta dirreccion para tomar las medidas requeridas sobre la situacion de liquidez.</li> </ul>	<p>Tesorero</p> <p>Contador General</p> <p>Gerente Financiero</p>	<p>Flujo de caja</p>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P12</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE FLUJO DE CAJA.</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 3 de 3</b>

**7. DOCUMENTACION RELACIONADA**

GF-F12 Formato de flujo de caja proyectado y documentación relacionada.

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cambios</b>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P13</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 1 de 3</b>

## 1. OBJETIVO

Determinar la metodología a seguir para la presentación de la información contable y de esta forma mantenerla al día para generar informes internos y externos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para cada uno de los rubros contables.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Gerente Financiero:** Encargo de verificar la información financiera para la presentación a la alta dirección para la toma de decisiones.

**Contador:** Encargado de la administración contable, de recopilación, clasificación y registro de forma sistemática las operaciones financieras de la empresa.

**Asistente contable:** Encargado de dar soporte y apoyo en las ejecución de las tareas propias del área contable.

## 4. DEFINICIONES

**Soportes contables:** Documentos que evidencian lo que pasó en período determinado y sirven como medio de prueba, facturas, créditos fiscales de compras y ventas, recibos, vales de caja chica, cheques Boucher etc.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P13</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 3</b>

## 5. CONDICIONES GENERALES

Preparar los estados financieros en los primeros cinco días hábiles de cada mes para posteriormente presente a la alta dirección, es decir que la información este contabilizada de fiable, integra y oportuna.

## 6. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eelaboración de cronograma para entrega preliminar de reportes e integraciones de cuentas contables.</li> <li>• Revisión por medio de conciliaciones toda la información esta contabilizada.</li> <li>• Supervisar la elaboración de reportes e integraciones de cuentas contables.</li> <li>• Revisar la información que integra cada cuenta contable y manifestar a los encargados de cada cuenta las observaciones o errores encontrados para su corrección.</li> <li>• Luego de subsanar los errores si los hubiese, los auxiliares contables deben entregar reportes al contador según cronograma.</li> <li>• El contador verifica si los errores se han corregido y posterior se entregan los reportes de los Estados Financieros. al gerente del área.</li> <li>• El gerente financiero verifica la información de las cuentas más significativas de los estados financieros para la toma de decisiones, manifestando su conformidad.</li> <li>• El gerente financiero presenta la información financiera para la toma de decisiones.</li> </ul>	<p>Asistentes contables</p> <p>Contador General</p> <p>Gerente Financiero</p>	<p>Presentación de la Información Financiera</p>

	<p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b></p>	<p><i>Código: GF-P13</i></p>
	<p><b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b></p>	<p><i>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 3 de 3</i></p>


**7. DOCUMENTACION RELACIONADA**

Comprobantes de compra, facturas o créditos fiscales por ventas, recibos, vales de caja chica, cheques Boucher, notas de abono, remesas y demás documentos relacionados con los registros contables para la emisión de Estados Financieros.

**8. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Cambios</b>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

 <p><b>COSERI</b> Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF-P14</b>
	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO PARA LA</b> <b>EJECUCIÓN DE ACCIONES</b> <b>CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.</b>	<b>Revisión: V. 01</b> <b>Emisión: Nov/16</b> <b>Página: 1 de 2</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer actividades de seguimiento y de control de acciones correctivas y preventivas

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los empleados del área financiera y demás departamentos relacionados.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Personal Financiero:** expresar las no conformidades involucradas en el desarrollo de las actividades relacionadas a la elaboración de estados financieros, presupuestos y demás reportes contables y legales emitidos por el departamento.

## 4. DEFINICIONES

**Acciones correctivas:** acciones que se llevan a cabo con el fin de corregir las no conformidades del sistema de gestión de calidad.

**Acciones preventivas:** Actividades que se llevan a cabo con el fin de prevenir las principales causas de las no conformidades del sistema de gestión de calidad.

## 5. ACTIVIDADES

Asignar a un responsable de evaluar las incorrecciones o no conformidades del personal, utilizando cuestionario y verificación de cumplimiento de procedimientos de calidad establecidos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÁREA FINANCIERA</b>	<b>Código: GF P14</b>
	<b>TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.</b>	<b>Revisión: V. 01 Emisión: Nov/16 Página: 2 de 2</b>

- El personal del área financiera manifiesta las no conformidades potenciales
- El responsable asignado genera una solicitud de acciones correctivas donde se describe la no conformidad detectada y la posible causa, se la envía al gerente financiero para su aprobación.
- El gerente financiero analiza según considere si las acciones correctivas son necesarias y adecuadas para su aprobación.
- En caso de ser aprobado se entrega una copia de solicitud de acciones correctivas al responsable de su control.
- El gerente financiero mantiene el original de la solicitud generada para su seguimiento y cierre.
- El gerente financiero verifica la efectividad de la acciones correctivas dejando evidencia del mismo por medio del comentario de cierre en la solicitud de acción correctiva

**6. DOCUMENTACION RELACIONADA (Ver Anexo No 6)**

GF-F13 Formato de solicitud de acción correctiva

**7. HISTORIAL DE CAMBIOS**

Fecha	Versión	Cambios

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

## CONCLUSIONES

- El sistema de gestión de calidad fortalece la organización y el funcionamiento del área financiera, mejorando los controles por medio de procedimientos preventivos con respecto al riesgo de las irregularidades en la contabilidad.
- El personal de la empresa carece de capacitaciones continuas, por lo que no tienen los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Es de suma importancia que el Contador Público, tenga amplios conocimientos para tratar las diferentes dificultades del área financiera.

## **RECOMENDACIONES**

- La aplicación del sistema de gestión de calidad, con el propósito de mejorar la gestión financiera mediante procedimientos documentados que estén a disposición de personal involucrado.
- Realizar capacitaciones de forma constante y oportuna que promueva la cultura de aprendizaje mejorando el desempeño del personal.
- Especializarse en gestión de calidad y en temas relacionados con la contaduría pública.

## BIBLIOGRAFÍA

(2015), I. 9. (2015). *ISO 9001 (2015)*. Obtenido de Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad:

<http://www.accesoglobal.com.mx/archivosmios/NuevaISO90012015Interpretacion.pdf>

31000, N. -I. (Febrero 2011). *Gestion de Riesgos Principios y Directrices (ISO 31000)*. Bogota, D.C.: ICONTEC.

9001, Calidad ISO. (06 de 2016). *ISO 9001 Calidad. Sistema de Gestion de Calidad segun ISO 9001*. Obtenido de Definicion de Terminos: <http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>

Acceso Global, I. 9. (2015). *ISO 9001 (2015)*. Obtenido de Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad:

<http://www.accesoglobal.com.mx/archivosmios/NuevaISO90012015Interpretacion.pdf>

AENOR. (2015). Sistema de gestion de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015). En C. T. 66, *Sistema de gestion de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)*.

Ambrosone, M. (05 de 2007). *La Administracion del Riesgo Empresarial: Una Responsabilidad de todos; El Enfoque en Coso*. Obtenido de El Enfoque en COSO ERM:

<http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

Asamblea Legislativa. (30 de 04 de 1999). *Ley de Sociedades de Seguros*. (D. L. 844, Ed.)

Recuperado el 20 de 04 de 2016, de Ley de Sociedades de Seguros:

<https://www.ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Financieras/Ley%20de%20Sociedades%20de%20Seguro.pdf>

Asamblea Legislativa. (05 de 04 de 2001). *Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros*.

Obtenido de D.L. No 25; D.O. No 69:

<http://www.bts.com.sv/web/Manuales/Leyes%20SSF/Reglamento%20de%20la%20ley%20de%20sociedades%20de%20seguros.pdf>

Asamblea Legislativa. (12 de 01 de 2006). *Ley de Sociedades de Seguros*. Obtenido de D. L. N°

910, publicado en el D. O. N° 8, Tomo 370:

<https://www.ssf.gob.sv/descargas/Leyes/Leyes%20Financieras/Ley%20de%20Sociedades%20de%20Seguro.pdf>

C., Rafael J. Mateo. (06 de 07 de 2014). *Sistema de Gestion de la Calidad - Un Camino hacia la*

*Satisfaccion del Cliente Parte I*. Obtenido de Sistema de Gestion de la Calidad - Un

Camino hacia la Satisfaccion del Cliente Parte I:

<http://qualitytrends.squalitas.com/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>

Calle, Alfredo M. Dacal. (Junio de 2006). *La Medicion de Calidad del Servicio: Un Estudio del*

*Caso (Las Compañias Aseguradoras de Vida)*. Recuperado el 18 de 04 de 2016, de La

Medicion de Calidad del Servicio: Un Estudio del Caso (Las Compañias Aseguradoras de Vida):

[https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1041898](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1041898)



- Certificacion, A. E. (Septiembre 2015). *Sistema de Gestion de la Calidad- Requisitos (ISO 9001:2015)*. Genova 6, Madrid España: Aenor.
- Comercio, C. d. (27 de Junio de 2008). *Codigo de Comercio*. Obtenido de Organismo Legislativo; D.L. No 641; D.O. No 120; T. 379:  
<http://elsalvador.eregulations.org/media/19700671%20Cod.Comercio.pdf>
- Cordero, BA Jiménez. (2008). *Capitulo I Generalidades de las Empresas Corredoras de Seguros, Ubicadas en El Area Metropolitana San Salvador*. Obtenido de Capitulo I Generalidades de las Empresas Corredoras de Seguros, Ubicadas en El Area Metropolitana San Salvador: [ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7162/.../657.45-J61p-Capitulo%20I.pdf](http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7162/.../657.45-J61p-Capitulo%20I.pdf)
- Gaspar, G. (2008). *Guía para la contratación de seguros*. Obtenido de Guía para la contratación de seguros: <http://www.dgsfp.mineco.es/gaspar/SEContratarCorredores.asp>
- Gonzalez, I. H. (01 de 03 de 2016). *Calidad y Gestion*. Obtenido de Transicion a ISO 9001: 2015: Consideraciones: <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015/>
- ISO 9000.com, N. (s.f.). *Que es ISO 9001?* Obtenido de Que es ISO 9001?:  
<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- ISO, A. (2015). *Sobre ISO*. Obtenido de Sobre ISO :  
<https://translate.google.com.sv/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.iso.org/iso/home/about.htm&prev=search>

ISO, WeblogBlog Calidad. (10 de 11 de 2014). *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001*. Obtenido de <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

Mateo, Rafael Jose. (03 de 03 de 2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Sistemas de Gestión de la Calidad: <http://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Núñez, C. A. (27 de 08 de 2013). *LA ESTRUCTURA DE LAS FUTURAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015*. Obtenido de LA ESTRUCTURA DE LAS FUTURAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y SU IMPACTO EN LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/185-la-estructura-de-las-futuras-normas-de-sistemas-de-gestion-y-su-impacto-en-la-norma-iso-9001-2015-e-iso-14001-2015>

Serra, C. C. (2011). *ISO 31000: 2009; Herramienta para evaluar la gestión de riesgos*.

Recuperado el 20 de 04 de 2016, de Isaca:

<http://www.isaca.org/chapters8/Montevideo/cigras/Documents/cigras2011-cserra-presentacion1%20modo%20de%20compatibilidad.pdf>

Silva, J. T. (2013). *El Control de la Calidad y de Gestión Basados en Los Estándares y Normas Internacionales Evaluando e Identificando Riesgos en la Auditoría de Los Estados Financieros de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Gavito*. Obtenido de El Control de la Calidad y de Gestión Basados en Los Estándares y Normas Internacionales Evaluando e Identificando Riesgos en la Auditoría de Los Estados Financieros de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Gavito:

[http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9831/1/MartinezCadenaVanessadelPil  
ar2013.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9831/1/MartinezCadenaVanessadelPil<br/>ar2013.pdf)

Silva, J. T. (2013). *El Control de la Calidad y La Gestion basados en Estandares y Normas Internacionales Evaluando e Identificando Riesgos en la Auditoria de Los Estados Financieros de la Escuela Colombiana de Ingenieria de Julio Garavito*. Obtenido de Univerisdad Militar Nueva Granada:

[http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9831/1/MartinezCadenaVanessadelPil  
ar2013.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/9831/1/MartinezCadenaVanessadelPil<br/>ar2013.pdf)

SSF, E. S. (2016). *Capital Social Seguros*. Obtenido de Capital Social Seguros:

[http://www.ssf.gob.sv/index.php/noticias/210-temas/marco-legal/capsoc/102-seguros-  
4235839](http://www.ssf.gob.sv/index.php/noticias/210-temas/marco-legal/capsoc/102-seguros-<br/>4235839)

SSF, El Salvador. (2016). *Intermediarios de Seguros*. Obtenido de Intermediarios de Seguros:

[http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-  
financiera/registros/200-intermediarios-seguros](http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-<br/>financiera/registros/200-intermediarios-seguros)

# ANEXOS

## **Detalle de Anexos**

**Anexo No 1:** Cuestionario dirigido al personal administrativo, contable/financiero de las corredoras de seguros del área metropolitana de San Salvador.

**Anexo No 2:** Análisis e interpretación de datos.

**Anexo No 3:** Cruce de variables

**Anexo No 4:** Listado de las corredoras de seguros del área metropolitana de San Salvador.

**Anexo No 5:** Guía de preguntas para la realización de la entrevista al especialista en el área.

**Anexo No 6:** Formatos relacionado con los procedimientos de gestión de calidad del área financiera.



**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**CUESTIONARIO SOBRE “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO  
EN RIESGOS PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS  
CORREDORAS DE SEGUROS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR”**

**DIRIGIDO A:** Las Empresas Corredoras de Seguros del Área Metropolitana de San Salvador (Área Administrativa, Contable o Financiera).

**OBJETIVO:** Recopilar Información sobre la problemática que presentan las corredoras de seguros al momento de generar su información financiera, que sirva de base para el desarrollo de una herramienta de aplicación en las corredoras de seguro enfocado en el Sistema de gestión de calidad basado en riesgos.

**PROPÓSITO:** La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo al diseño de una herramienta de aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros.

**DATOS DE LA EMPRESA:**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Persona de Contacto: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** Marque con una "X" la(s) repuesta(s) que usted considere más conveniente(s).

**Objetivo:** Identificar los tipos de ramos que comercializan para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**Indicador:** n/a

**1. ¿Cuáles son los ramos de operación autorizados que comercializan?**

- a) Ramo de Vida (Seguros: de gastos médicos, de accidentes personales y de vida)
- b) Ramo de Daños (Seguros: contra incendio, de transporte, de responsabilidad, de vehículos automotores).
- c) Ramo de Vida y Daños.
- d) Otro: \_\_\_\_\_

*(Especifique)*

**Objetivo:** Conocer que tipos de proceso pone en práctica la empresa para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**Indicador:** Necesidad de definir sus procesos y procedimientos.

**2. ¿Qué tipos de procesos se pone en práctica dentro de las operaciones que realiza la empresa?**

- a) Procesos Estratégicos (Gestión Estratégicos, Gestión de Calidad, Gestión de riesgos)
- b) Procesos Operativos (Operaciones, Negociaciones, Gestión de Cobros, Atención de Reclamos, Comunicación Interna y Externa)
- c) Procesos de Soporte (Gestión de Recursos humanos, Gestión Financiera, Gestión administrativa)
- d) No aplica enfoque de procesos.
- e)

**Objetivo:** Conocer si cuentan con un Sistema de control de calidad basado en la normativa técnica aplicable al área de Gestión de Calidad.

**Indicador:** Necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones

**3. ¿Aplica gestión de calidad en su empresa?**

- a) SI \_\_\_\_\_ *(Especifique)* \_\_\_\_\_
- b) NO

**¿Por qué?** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Identificar la expectativa que la empresa maneja sobre la gestión de calidad.

**Indicador:** Identificación con Gestión de Calidad.

**4. Según su criterio ¿Cómo definiría gestión de calidad?**

- a) Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades internas y externas expresadas o implícitas.
- b) Persigue la satisfacción total de los clientes por medio de los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal.
- c) Proceso o procedimiento realizado para obtener la máxima calidad y eficiencia en los servicios que realiza la empresa a fin de detectar errores para satisfacer a los clientes.
- d) Es el sistema que tiene en cuenta no solo la calidad en los servicios y procesos, sino también las necesidades de los clientes y partes interesadas.

**Objetivo:** Identificar el conocimiento que la empresa tiene sobre gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**Indicador:** Necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**5. ¿De qué manera considera que contribuye o puede contribuir la gestión de calidad en las operaciones de la empresas?**

- a) Brindarle siempre al consumidor un buen servicio.
- b) Establecer una visión y misión clara de la empresa.
- c) Desarrollar estrategias y políticas.
- d) Desarrollar y ejecutar planes de trabajo efectivos.
- e) Involucramiento de todo el personal.
- f) Evaluar el desempeño del personal.
- g) Se impulsa la cultura de un ambiente de mejoras continuas, de innovación, respondiendo a tiempo a los objetivos.
- h) Establecer líneas de información y comunicación eficientes.
- i) No contribuiría



**Objetivo:** Conocer que método utiliza la empresa para definir sus procesos y procedimientos de gestión de calidad.

**Indicador:** Necesidad de definir sus procesos y procedimientos.

**6. ¿A través de que se definen los procesos y procedimientos de la gestión de calidad?**

- a) Manuales Internos
- b) Política de Calidad
- c) Normativa Legal
- d) Normativa Técnica
- e) Enfoque verbal
- f) No lo hace
- g) Otros \_\_\_\_\_

*(Especifique)*

**Objetivo:** Investigar si el personal se siente identificado con los criterios que debería contener la política de calidad de la empresa para el desarrollo de sus operaciones.

**Indicador:** Necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**7. ¿Qué debería de incluir la política de calidad orientada a las corredoras de seguros?**

- a) Asegurar que los servicios cumplen con la satisfacción exigida por los clientes.
- b) Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo planes estrategias y objetivos en línea a las necesidades.
- c) Asegurar el cumplimiento de los compromisos legales.
- d) Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.
- e) Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados.
- f) Mejorar la competitividad y la calidad frente a la competencia.
- g) Crear el entono óptimo para el desarrollo personal y profesional de todos los empleados.
- h) Desarrollar el talento humano orientado hacia la búsqueda permanente de la excelencia.

**Objetivo:** Conocer si la empresa considera las expectativas de los clientes para la mejora de la gestión de calidad.

**Indicador:** Importancia de medir la satisfacción del Cliente

**8. ¿A través de que medio la empresa obtiene información para medir la satisfacción de los cliente?**

- a) Encuesta a clientes
- b) Sesiones de grupo con clientes
- c) Entrevistas a clientes
- d) Buzón de sugerencias
- e) No recolecta tal información
- f) Otro: \_\_\_\_\_  
(Especifique)

**Objetivo:** Conocer la manera en la que la empresa se comunica con el cliente para determinar el interés hacia los mismos.

**Indicador:** Importancia de medir la satisfacción del Cliente.

**9. ¿De qué manera la empresa mantiene el acercamiento con el cliente?**

- g) Folletos informativos
- h) Visitas personalizadas
- i) Llamadas telefónicas o correos electrónicos
- j) Retroalimentación de la información del cliente
- k) Procedimiento para atención a quejas
- l) Otro: \_\_\_\_\_  
(Especifique)

**Objetivo:** Identificar si la empresa cuenta con personal responsable de monitorear la gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones de manera eficiente y eficaz.

**Indicador:** Compromiso de la alta dirección con relación a la gestión de calidad.

**10. ¿Quién es el responsable de supervisar y coordinar la gestión de calidad de la empresa?**

- a) Accionistas
- b) Alta dirección
- c) Auditor Interno
- d) Contador
- e) No hay un encargado
- f) Otro: \_\_\_\_\_  
(Especifique)

**Objetivo:** Conocer de qué manera se evalúa la gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**Indicador:** Rendimiento de la calidad.

**11. Del siguiente listado indique ¿De qué manera se mide el rendimiento de la calidad en su empresa?**

- a) Evaluación de desempeño del personal
- b) Monitoreo del servicio al cliente
- c) Cumplimiento de plazos
- d) Evaluación de la reducción de costos
- e) Evaluación del Incremento de utilidades
- f) Cumplimiento de Auditorías Internas planificadas.
- g) Cumplimiento de revisiones planificadas por la alta dirección
- h) No se mide el rendimiento de calidad

**Objetivo:** Conocer si se capacita al personal para mejorar el rendimiento de sus funciones en relación a la gestión de calidad.

**Indicador:** Frecuencia de Capacitación al Personal.

**12. ¿Con qué frecuencia se capacita al personal sobre la importancia de la gestión de calidad?**

- a) Trimestral
- b) Semestral
- c) Anual
- d) No se capacita

**Objetivo:** Conocer el compromiso de la alta dirección con respecto al cumplimiento de los lineamientos de la gestión de calidad.

**Indicador:** Compromiso de la alta dirección con relación a la gestión de calidad.

**13. ¿De qué forma la alta dirección manifiesta su compromiso con relación a la gestión de calidad?**

- a) Mantiene constante comunicación con el personal.
- b) Establece la política de calidad.
- c) Garantiza que se definan los objetivos de la calidad.
- d) Garantiza la disponibilidad de recursos.
- e) Promueve la mejora continua.
- f) No muestra compromiso.
- g) Otro: \_\_\_\_\_
- h) *(Especifique)*

**Objetivo:** Identificar si la empresa tiene claridad de los beneficios que obtendrá al establecer planes estratégicos.

**Indicador:** Necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**14. ¿Cuál es la importancia de la planeación estratégica en la empresa?**

- a) Aumento de rentabilidad y alto rendimiento
- b) Mayor entendimiento de las amenazas externas
- c) Mejor claridad de las estrategias de los competidores
- d) Incremento en la productividad de los empleados
- e) Entendimiento claro en la relación entre desempeño y los resultados.
- f) Aumento de la capacidad de prevención de problemas.
- g) Permite la identificación y aprovechamiento de oportunidades.
- h) Provee una visión objetiva de los problemas internos.
- i) Provee las bases para asignar las responsabilidades.
- j) No se realiza planeación estratégica.

**Objetivo:** Conocer los parámetros de comunicación interna que tiene la empresa para determinar si existe control de la información.

**Indicador:** Parámetros de Comunicación interna.

**15. ¿Cuáles son los parámetros de comunicación interna que pone en práctica la empresa en relación al control de calidad?**

- a) La alta dirección se encarga que todo el personal este informado de los aspectos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad y todo lo relacionado a la operatividad de la empresa.
- b) Se da a conocer al personal las políticas y los objetivos de calidad.
- c) Dispone de cartelera informativa.
- d) Cuenta con un manual de descripción de puestos el cual es entregado una copia a cada nuevo miembro del personal.

**Objetivo:** Conocer la importancia y utilidad de la información financiera para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**Indicador:** Necesidad de controlar el procesamiento de la información financiera.

**16. ¿Cuál es la importancia de controlar el procesamiento de la información financiera?**

- a) Que tenga una estructura real y útil para la toma de decisiones.
- b) Evita el riesgo de pérdida de información.
- c) Garantiza la confidencialidad de información.
- d) Presentación y revelación adecuadamente dichas transacciones en los Estados Financieros.
- e) Descripción oportuna de todas las transacciones con el detalle que permita su clasificación.
- f) Cuantificación el valor de las operaciones.
- g) Proporcionar información fiable e integra para la toma decisiones.
- h) Identificar la oportunidad de inversión y crecimiento.
- i) Identificación y registro de transacciones reales.
- j) Registro de las transacciones en el periodo correspondiente.
- k) No tiene importancia.

**Objetivo:** Conocer si la gestión de calidad garantiza la confiabilidad de información financiera.

**Indicador:** Identificación de ventajas para el contador público.

**17. ¿Cuáles considera que son las ventajas que proporciona al contador público, la aplicación de gestión de calidad en la empresa?**

- a) Reducción de errores materiales y fraude.
- b) Mejor control sobre los recursos de la empresa.
- c) Agilización del trabajo.
- d) Asegura la exactitud y confiabilidad de información contable.
- e) Asegura el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- f) Evalúa el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.
- g) No considero que existe garantía para el contador.

**Objetivo:** Identificar los riesgo a los que se encuentra expuesto el procesamiento de la información financiera durante el desarrollo de sus operaciones.

**Indicador:** Riesgos para el procesamiento de la información financiera.

**18. Que tipos de riesgos considera que pueden presentarse en el procesamiento de la información financiera?**

- a) Registro de información no autorizada. Pérdida de información.
- b) Duplicación del procesamiento de la información.
- c) Clasificación inadecuada.
- d) Información incompleta o errónea.
- e) Falta de controles durante el procesamiento.
- f) Otros: \_\_\_\_\_  
(Especifique)

**Objetivo:** Conocer cuáles son las dificultades para implementar un sistema de gestión de calidad.

**Indicador:** Identificación de las dificultades para aplicar un SGC

**19. Según su criterio ¿Cuáles son las dificultades que presentan o presentaría su empresa para implementar un sistema de gestión de calidad?**

- a) Resistencia al cambio
- b) Falta de capacitación
- c) Falta de apoyo de la alta dirección
- d) Alto costo de implementación
- e) Falta de material de consulta o guías de orientación sobre el tema
- f) No considera que haya dificultades

**Objetivo:** Identificar si la empresa conoce los requisitos establecidos en la normativa de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**Indicador:** Conocimiento de la Normativa SGC Requisitos ISO 9001:2015.

**20. Cuáles considera que son los requisitos que debe adoptar la empresa para aplicar un sistema de gestión de calidad?**

- a) Determinar las necesidades y expectativas de clientes.
- b) Establecer política y objetivo de calidad.
- c) Determinar procesos y responsabilidades para cumplir el objetivo de calidad.
- d) Establecer métodos para medir la eficiencia y eficacia de cada proceso.
- e) Establecer y aplicar procesos para la mejora continua de la gestión de calidad.
- f) Ninguno

**Objetivo:** Conocer si es de beneficio realizar una investigación, que dé como resultado el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros.

**Indicador:** Necesidad de aplicación de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**21. Según su criterio ¿Qué beneficios tendría proporcionarle un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros?**

- a) Serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de la calidad sin incurrir en altos costos.
- b) Aumento de la competitividad.
- c) Mejora de los procesos
- d) Contribuiría a establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- e) Sistematización de operaciones.
- f) Control eficiente de la información administrativa y financiera.
- g) Fidelidad e incremento del número de clientes.
- h) Ayudaría a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa de una manera más estructurada.
- i) Serviría de mejora del sistema de gestión de calidad.
- j) No Proporcionará beneficios.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## Pregunta No 1

**Objetivo:** Identificar los tipos de ramos que comercializan para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**¿Cuáles son los ramos de operación autorizados que comercializan?**

**Cuadro No 1: Ramos de operación que comercializan**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Ramo de Vida (Seguros: de gastos médicos, de accidentes personales y de vida).	0/30	0%
b)	Ramo de Daños (Seguros: contra incendio, de transporte, de responsabilidad, de vehículos automotores).	0/30	0%
c)	Ramo de Vida y Daños.	30/30	100%
d)	Otros	0/30	0%

**Gráfico No 1**





## **Análisis.**

Las empresas que se tomaron de muestra fueron 30 corredoras de seguros, las cuales el 100% se dedica a prestar servicios en el ramo de vida y daños, cumpliendo así con la variedad de seguros autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero.

### **Pregunta No 2**

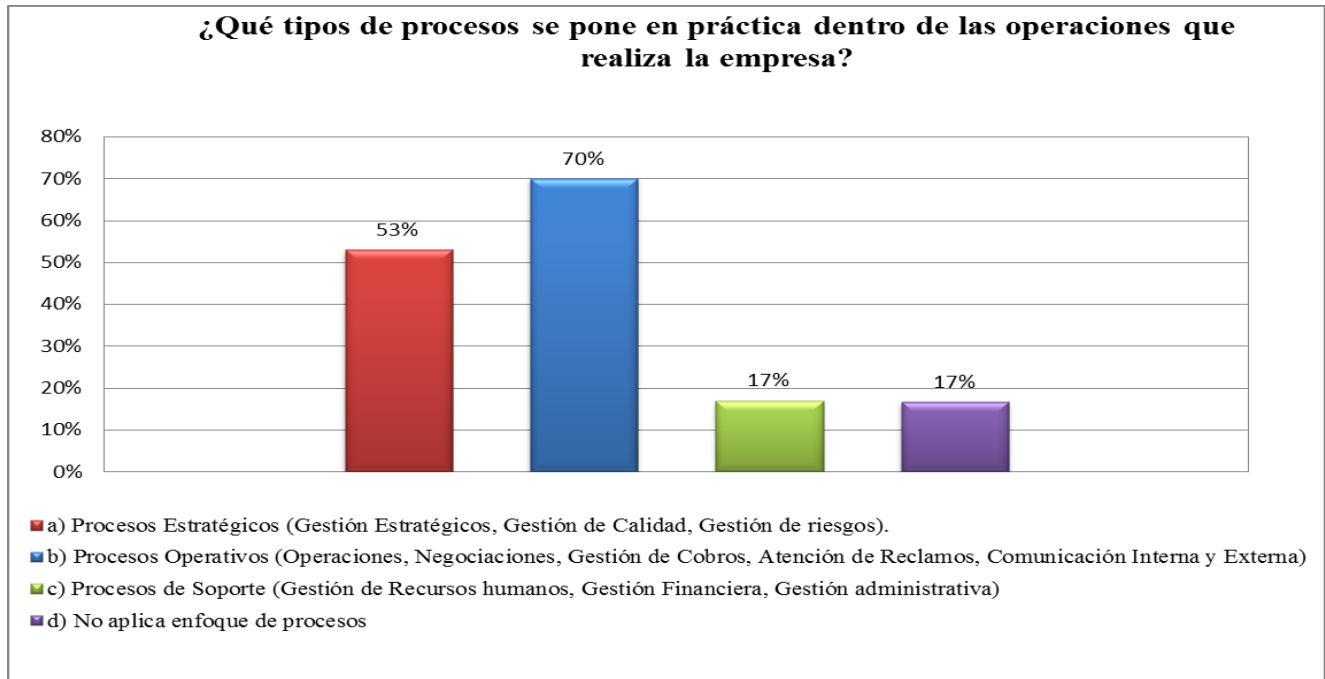
**Objetivo:** Conocer que tipos de proceso pone en práctica la empresa para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**¿Qué tipos de procesos se pone en práctica dentro de las operaciones que realiza la empresa?**

**Cuadro No 2: Procesos que pone en práctica la empresa**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	Procesos Estratégicos (Gestión Estratégicos, Gestión de Calidad, Gestión de riesgos).	16/30	53%
b)	Procesos Operativos (Operaciones, Negociaciones, Gestión de Cobros, Atención de Reclamos, Comunicación Interna y Externa)	21/30	70%
c)	Procesos de Soporte (Gestión de Recursos humanos, Gestión Financiera, Gestión administrativa)	5/30	17%
d)	No aplica enfoque de procesos	5/30	17%

**Gráfico No 2**



**Análisis.**

Dentro de los procesos ejecutados por las corredoras de seguros, se determinó que el 70% de las encuestadas aplica procesos operativos, seguido de las que ejecutan procesos estratégicos con un 53% y siendo los procesos de soporte los menos practicados con un 17%, igualándose a estas últimas las empresas que no aplican enfoque de procesos en su organización.

**Pregunta No 3**

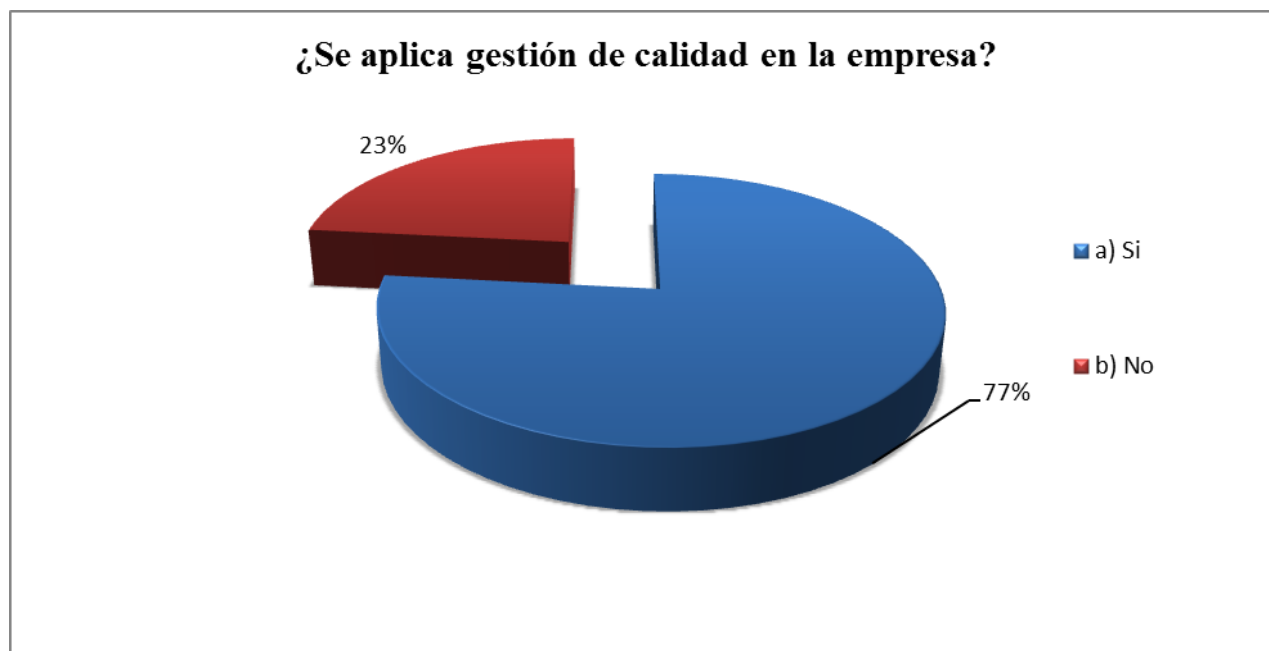
**Objetivo:** Conocer si poseen un Sistema de Gestión de calidad basado en la normativa técnica aplicable al área de Gestión de Calidad.

**¿Se Aplica gestión de calidad en su empresa?**

**Cuadro No 3: Aplicación de gestión de calidad.**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (Nº)	Relativas (Porcentaje)
a)	Si	23	77%
b)	No	7	23%
Totales		30	100%

**Gráfico No 3**



**Análisis.**

De las corredoras de seguros encuestadas, el 77% manifiesta que posee un Sistema de Gestión de Calidad, no obstante de las cuales solo el 9% aplica ISO 9001:2008 y el 91% aplica otros procesos de control interno de buenas prácticas, por otra parte el 23% de toda la muestra está representado por las empresas que no aplican un Sistema de Gestión de Calidad.

## Pregunta No 4

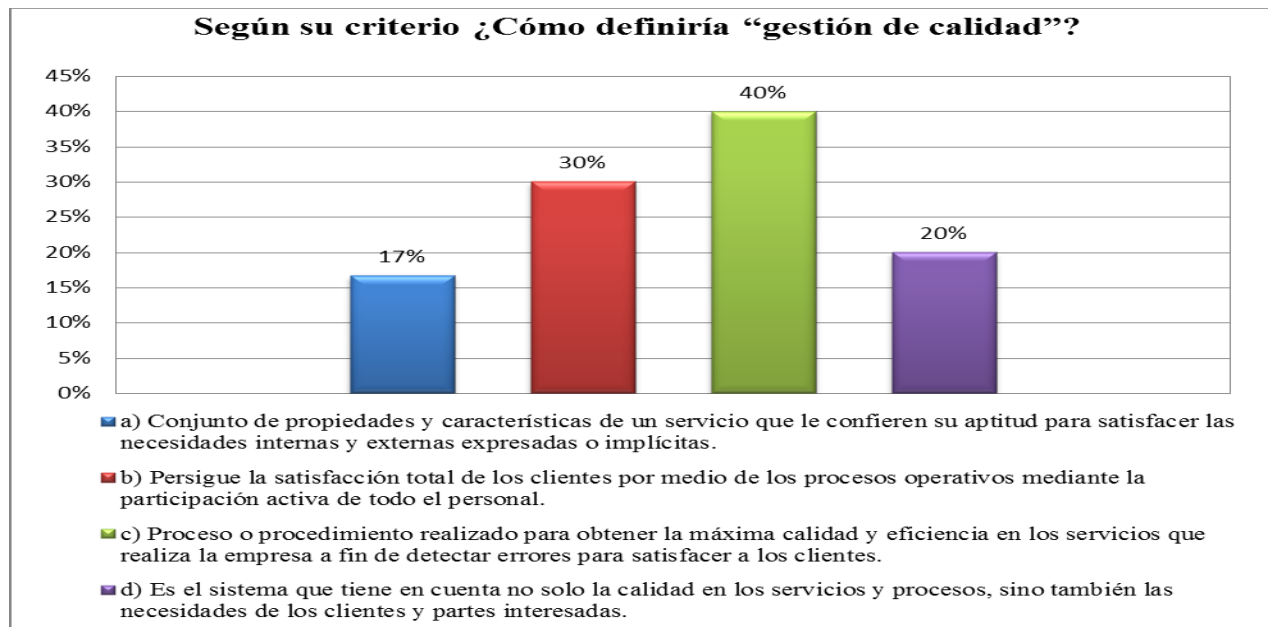
**Objetivo:** Identificar la expectativa que la empresa maneja sobre la gestión de calidad.

**Según su criterio ¿Cómo definiría gestión de calidad?**

**Cuadro No 4: Definición de gestión de calidad.**

Opciones de Respuesta	Frecuencia (Respuestas)	
	Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a) Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades internas y externas expresadas o implícitas.	5/30	17%
b) Persigue la satisfacción total de los clientes por medio de los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal.	9/30	30%
c) Proceso o procedimiento realizado para obtener la máxima calidad y eficiencia en los servicios que realiza la empresa a fin de detectar errores para satisfacer a los clientes.	12/30	40%
d) Es el sistema que tiene en cuenta no solo la calidad en los servicios y procesos, sino también las necesidades de los clientes y partes interesadas.	6/30	20%

**Gráfico No 4**



## **Análisis.**

El 40% de las corredoras de seguros estudiadas se identifican mayormente con el concepto de que la gestión de calidad es aplicar procesos o procedimientos realizados para obtener la máxima calidad y eficiencia en los servicios, por lo cual es importante sistematizar procesos que favorezcan a alcanzar los objetivos establecidos, mientras que el 30% se enfoca en la satisfacción total del cliente.

### **Pregunta No 5**

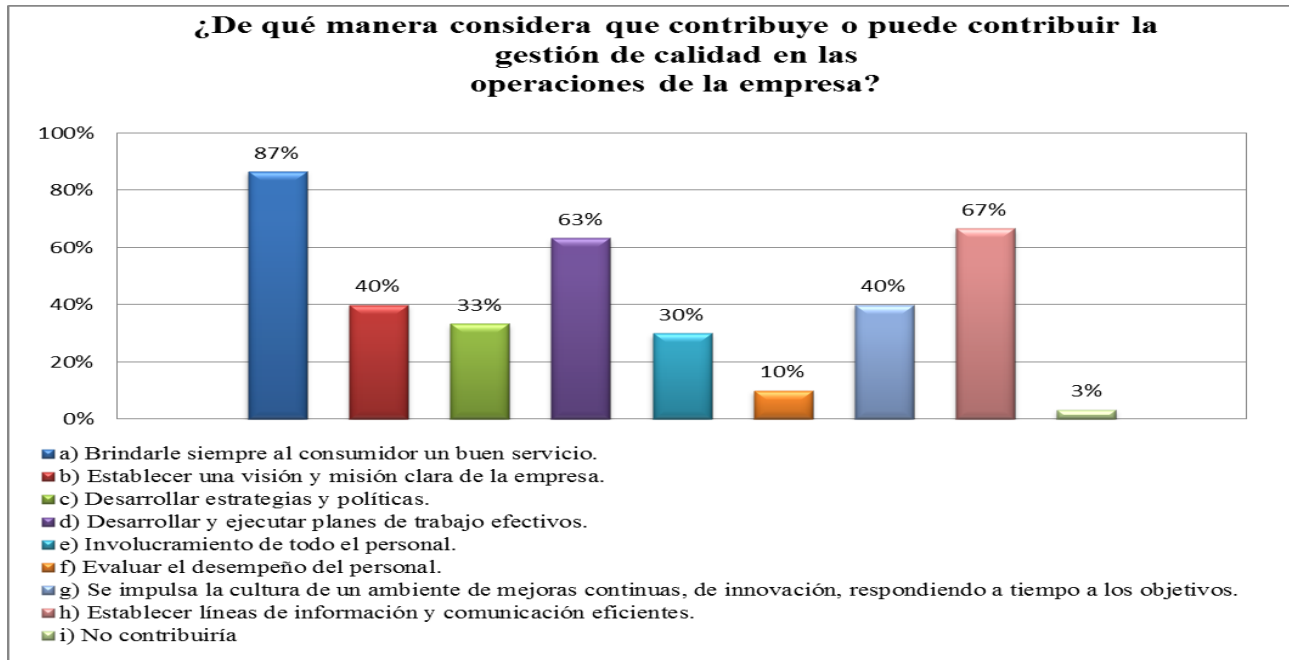
**Objetivo:** Identificar el conocimiento que la empresa tiene sobre gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**¿De qué manera considera que contribuiría la gestión de calidad en sus operaciones?**

**Cuadro No 5: Consideraciones si la gestión calidad contribuirá en el desarrollo de sus operaciones.**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	Brindarle siempre al consumidor un buen servicio.	26/30	87%
b)	Establecer una visión y misión clara de la empresa.	12/30	40%
c)	Desarrollar estrategias y políticas.	10/30	33%
d)	Desarrollar y ejecutar planes de trabajo efectivos.	19/30	63%
e)	Involucramiento de todo el personal.	9/30	30%
f)	Evaluar el desempeño del personal.	3/30	10%
g)	Se impulsa la cultura de un ambiente de mejoras continuas, de innovación, respondiendo a tiempo a los objetivos.	12/30	40%
h)	Establecer líneas de información y comunicación eficientes.	20/30	67%
i)	No contribuiría	1/30	3%

**Gráfico No 5**



**Análisis.**

La corredoras de seguros que se tomaron de muestra considera en un 87% que el aplicar gestión de calidad en su organización contribuye o contribuiría en brindarle al consumidor un buen servicio siempre, seguidas de un 67% que opina que establecer líneas de información y comunicación eficientes es uno de los aspectos que mejoraría, mientras que el 63% considera que fortalecería al desarrollo de estrategias y políticas de su organización.

**Pregunta No 6**

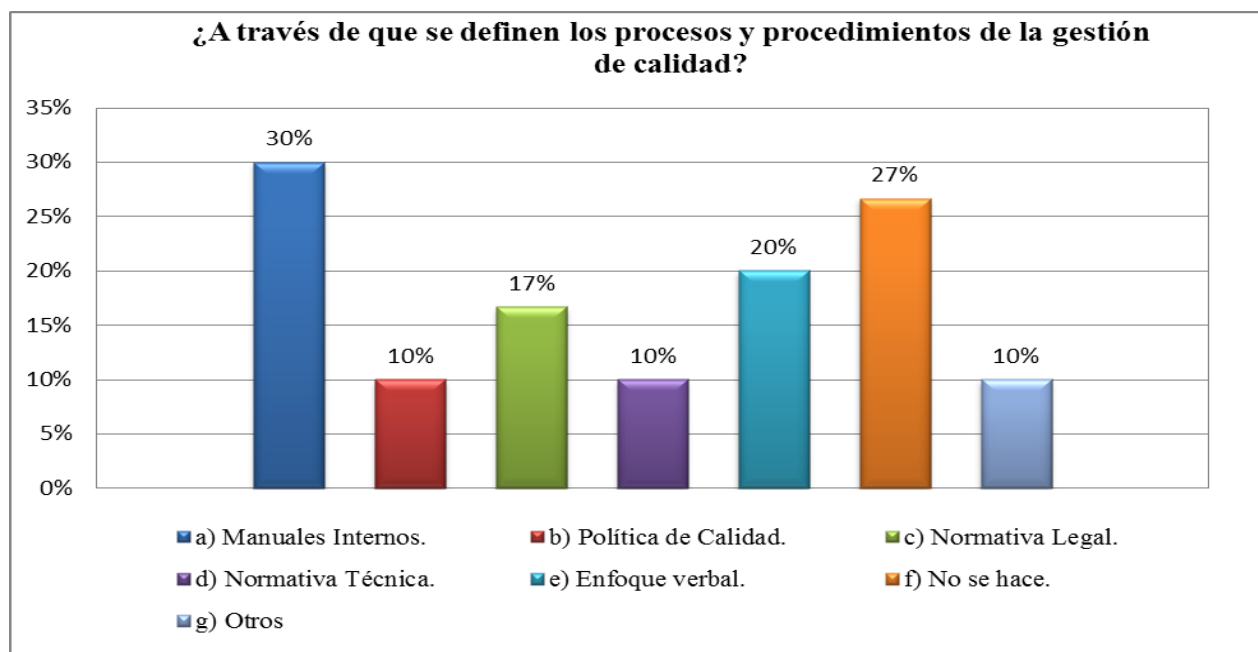
**Objetivo:** Conocer que método utiliza la empresa para definir sus procesos y procedimientos de gestión de calidad.

**¿A través de que se definen los procesos y procedimientos de la gestión de calidad?**

**Cuadro No 6: Medio que utilizan para definir sus procesos y procedimientos**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Manuales Internos.	9/30	30%
b)	Política de Calidad.	3/30	10%
c)	Normativa Legal.	5/30	17%
d)	Normativa Técnica.	3/30	10%
e)	Enfoque verbal.	6/30	20%
f)	No se hace.	8/30	27%
g)	Otros	3/30	10%

**Gráfico No 6**



**Análisis.**

De la muestra estudiada se determinó que el 30% utiliza manuales interno para la definición de sus procesos y procedimientos de gestión de calidad, mientras que el 27% no posee ningún tipo de documentación que respalde los procesos aplicados en sus operaciones, de igual forma el 20% no posee documentación ya que los procesos están definidos como enfoque verbal o buenas practicas, de modo

contrario a los que utilizan normativa técnica para la gestión de calidad representado por el 10% de muestra total, por lo cual se observa que pueden presentarse problemas en las operaciones de las empresa debido a que no tienen definidos y documentados los procesos a realizar.

### Pregunta No 7

**Objetivo:** Investigar si el personal se siente identificado con los criterios que debería contener la política de calidad de la empresa para el desarrollo de sus operaciones.

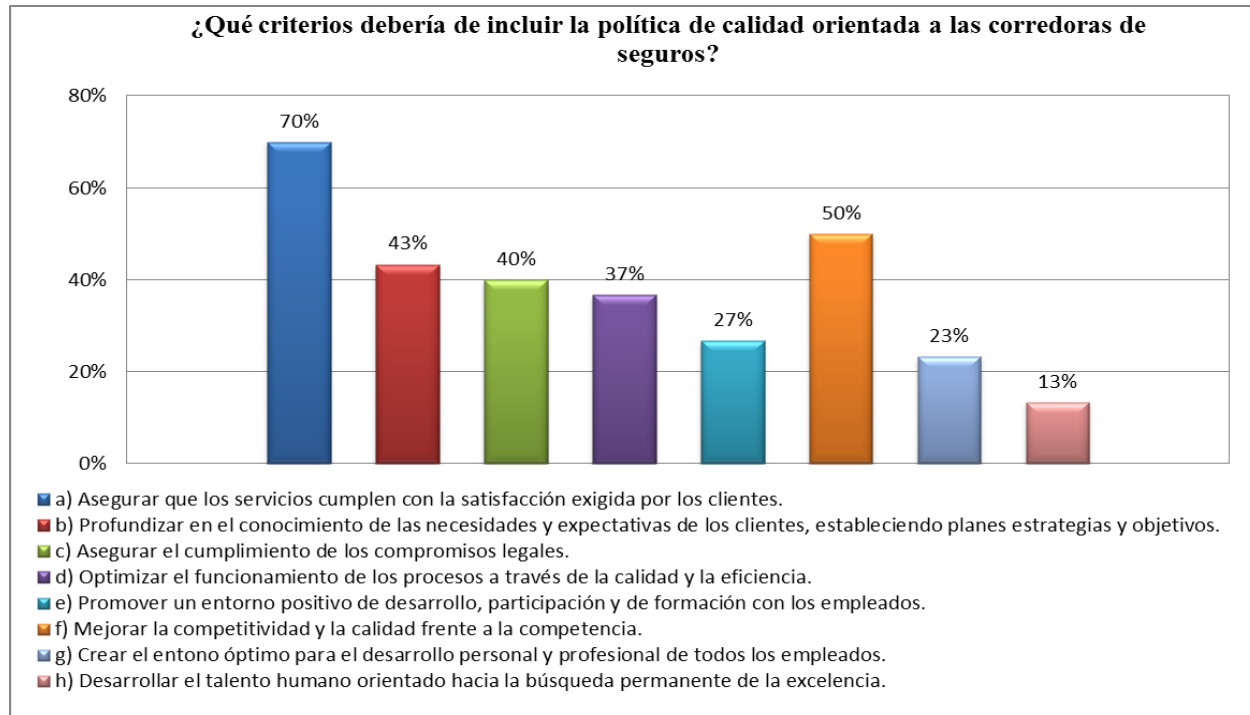
**¿Qué criterios debería de incluir la política de calidad orientada a las corredoras de seguros?**

**Cuadro No 7: Política de Calidad**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Asegurar que los servicios cumplen con la satisfacción exigida por los clientes.	21/30	70%
b)	Profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo planes estrategias y objetivos en línea a las necesidades.	13/30	43%
c)	Asegurar el cumplimiento de los compromisos legales.	12/30	40%
d)	Optimizar el funcionamiento de los procesos a través de la calidad y la eficiencia.	11/30	37%
e)	Promover un entorno positivo de desarrollo, participación y de formación con los empleados.	8/30	27%
f)	Mejorar la competitividad y la calidad frente a la competencia.	15/30	50%
g)	Crear el entono óptimo para el desarrollo personal y profesional de todos los empleados.	7/30	23%
h)	Desarrollar el talento humano orientado hacia la búsqueda permanente de la excelencia.	4/30	13%



**Gráfico No 7**



**Análisis.**

Dentro de los criterios que debe de incluir en la política de calidad orientada a las corredoras de seguros, el 70% opina que uno de ellos es asegurar que los servicio cumplen con la satisfacción exigida por los clientes, seguido por el 50% que considera que mejorar la competitividad y la calidad frente a la competencia es parte importante dentro de la política establecida, en cuanto el 43% reacciona a que se debe profundizar en el conocimiento de las necesidad y expectativas de los clientes, estableciendo planes estratégicos y objetivos.

## Pregunta No 8

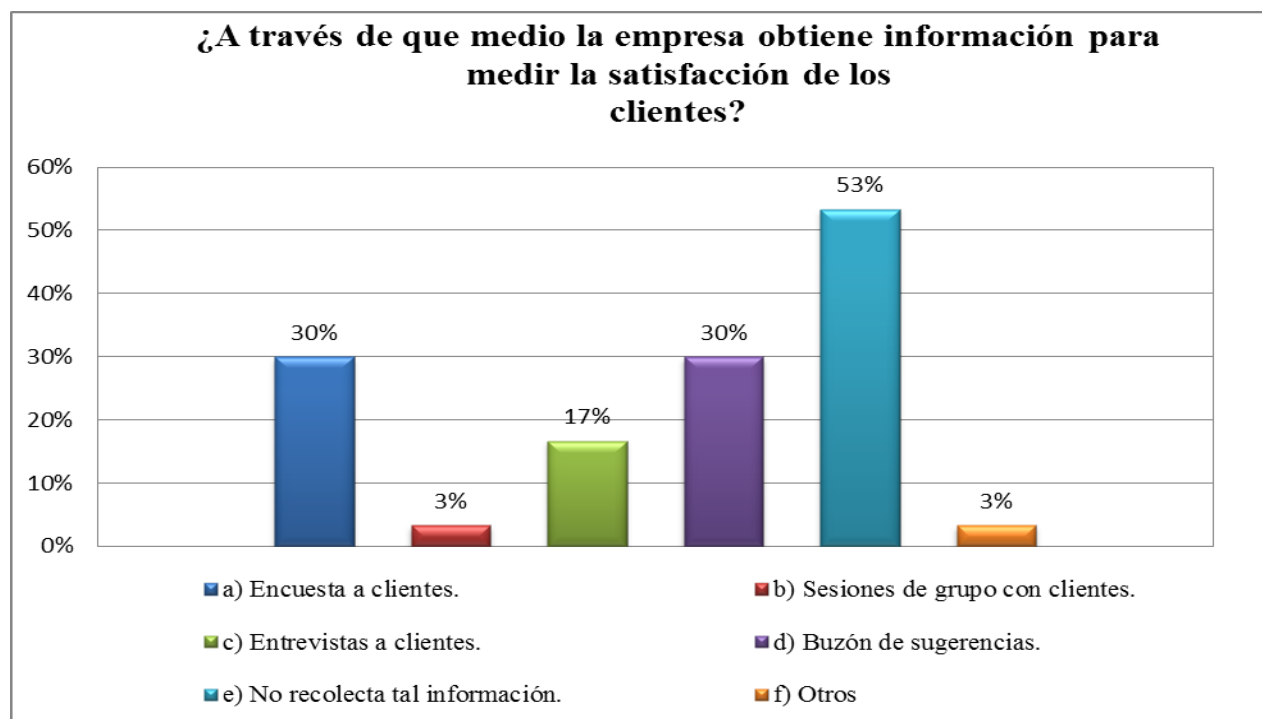
**Objetivo:** Conocer si la empresa considera las expectativas de los clientes para la mejora de la gestión de calidad.

**¿A través de que medio la empresa obtiene información para medir la satisfacción de los cliente?**

**Cuadro No 8: Medio utilizado para medir la satisfacción del cliente**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Encuesta a clientes.	9/30	30%
b)	Sesiones de grupo con clientes.	1/30	3%
c)	Entrevistas a clientes.	5/30	17%
d)	Buzón de sugerencias.	9/30	30%
e)	No recolecta tal información.	16/30	53%
f)	Otros	1/30	3%

**Gráfico No 8**



## **Análisis.**

El 53% de las corredoras de seguros que se tomaron de muestra no utilizan medios para recolectar información sobre la satisfacción del cliente representando así la mayoría, los medios más utilizados son encuesta al cliente y buzón de sugerencias reflejado en un 30% y 30% respectivamente, caso contrario a las sesiones de grupos que representan el 3% de las encuestadas siendo así el medio que menos se utiliza.

### **Pregunta No 9**

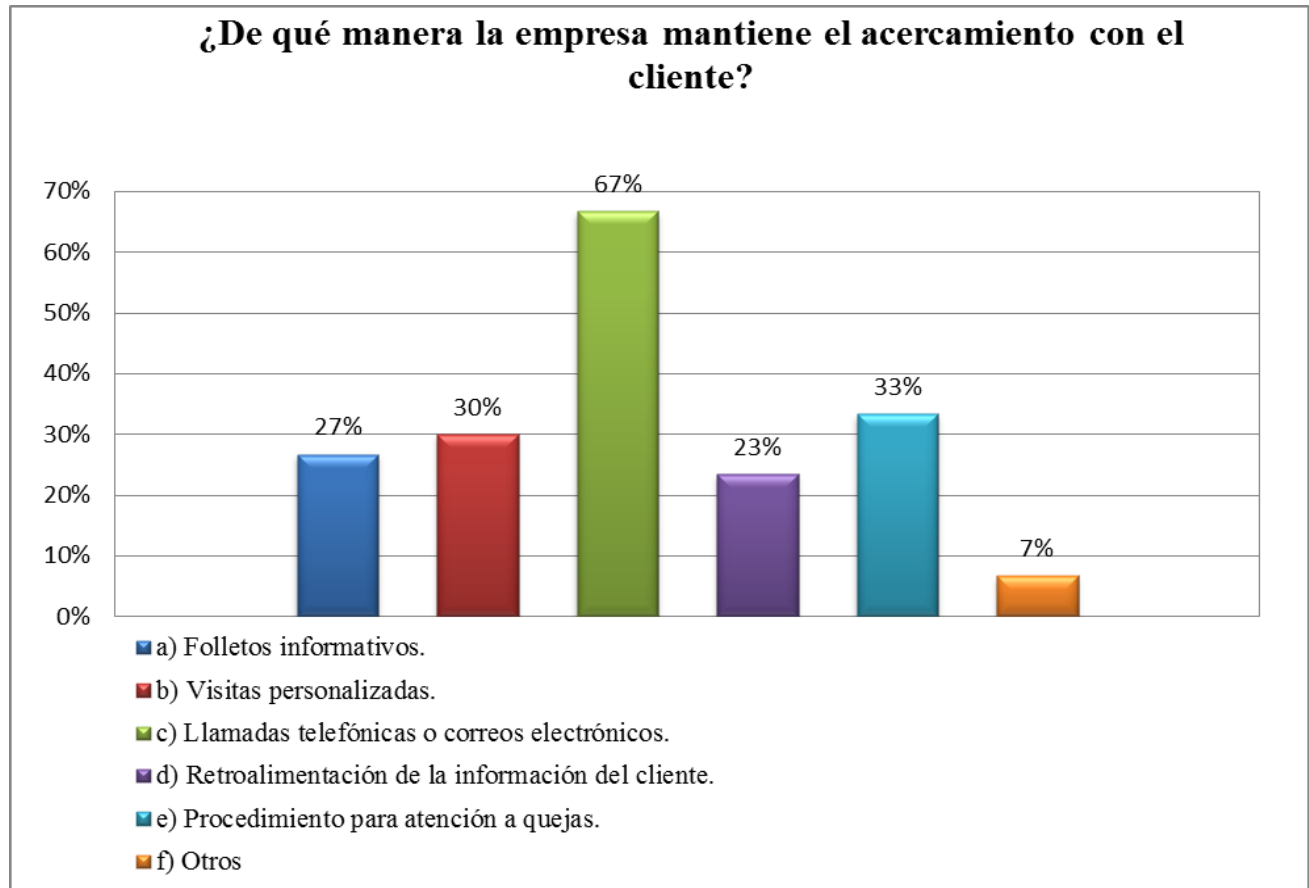
**Objetivo:** Conocer la manera en la que la empresa se comunica con el cliente para determinar el interés hacia los mismos.

**¿De qué manera la empresa mantiene el acercamiento con el cliente?**

**Cuadro No 9: Medio que utiliza para mantener el acercamiento con el cliente.**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Folletos informativos.	8/30	27%
b)	Visitas personalizadas.	9/30	30%
c)	Llamadas telefónicas o correos electrónicos.	20/30	67%
d)	Retroalimentación de la información del cliente.	7/30	23%
e)	Procedimiento para atención a quejas.	10/30	33%
f)	Otros	2/30	7%

**Gráfico No 9**



**Análisis.**

En los procedimientos de acercamiento con el cliente el 67% de la muestra utiliza las llamadas telefónicas o contacto por correo electrónico, seguido de los procedimientos para atención de quejas y las visitas personalizadas representando el 33% y 30% respectivamente, caso contrario el 7% de las corredoras prefiere utilizar otros medios.

**Pregunta No 10**

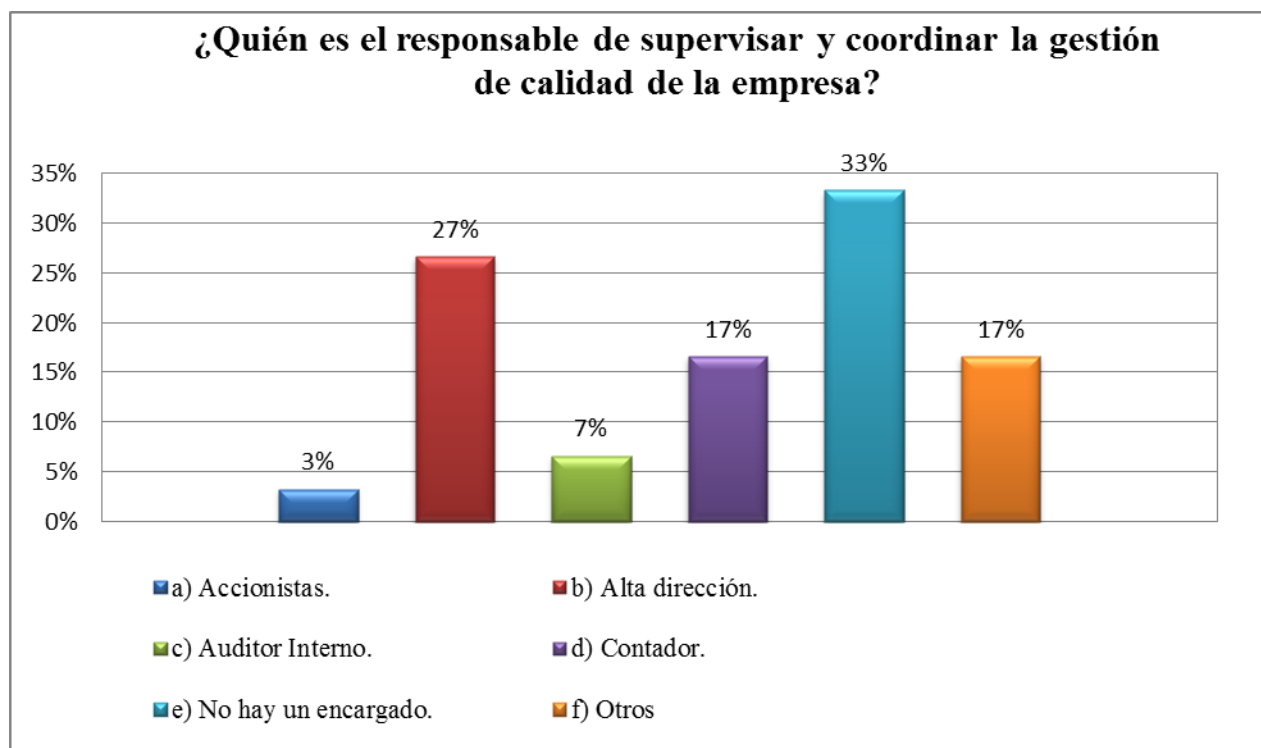
**Objetivo:** Identificar si la empresa cuenta con personal responsable de monitorear la gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones de manera eficiente y eficaz.

**¿Quién es el responsable de supervisar y coordinar la gestión de calidad de la empresa?**

**Cuadro No 10: Responsable de supervisar y coordinar la gestión de calidad.**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Accionistas.	1/30	3%
b)	Alta dirección.	8/30	27%
c)	Auditor Interno.	2/30	7%
d)	Contador.	5/30	17%
e)	No hay un encargado.	10/30	33%
f)	Otros	5/30	17%

**Gráfico No 10**



## **Análisis.**

Dentro de los responsables de supervisar y coordinar la gestión de calidad, de las 30 empresas encuestadas el 33% no tiene establecido un responsable para dicha función, mientras que el 27% el encargado de supervisar y coordinar es atribuible a la alta dirección de la organización, de igual forma el contador juega un papel importante en el desarrollo de la gestión de calidad representando el 17% de la muestra total, caso contrario ocurre con los accionistas quienes hacen parte en un 3%.

### **Pregunta No 11**

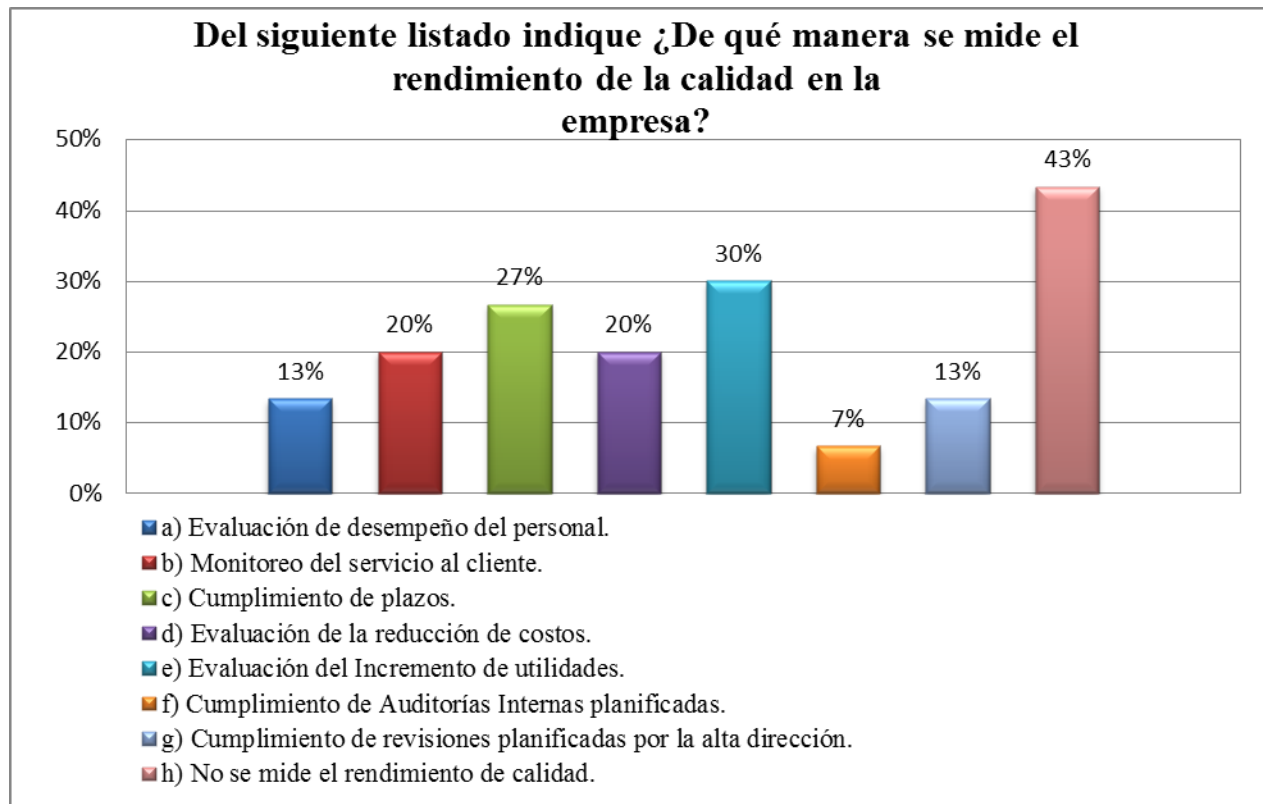
**Objetivo:** Conocer de qué manera se evalúa la gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**Del siguiente listado indique ¿De qué manera se mide el rendimiento de la calidad en su empresa?**

**Cuadro No 11: Rendimiento de la Calidad**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (Nº)	Relativas (Porcentaje)
a)	Evaluación de desempeño del personal.	4/30	13%
b)	Monitoreo del servicio al cliente.	6/30	20%
c)	Cumplimiento de plazos.	8/30	27%
d)	Evaluación de la reducción de costos.	6/30	20%
e)	Evaluación del Incremento de utilidades.	9/30	30%
f)	Cumplimiento de Auditorías Internas planificadas.	2/30	7%
g)	Cumplimiento de revisiones planificadas por la alta dirección.	4/30	13%
h)	No se mide el rendimiento de calidad.	13/30	43%

**Gráfico No 11**



**Análisis**

Representando el mayor porcentaje de las empresa que se tomaron de muestra con un 43% manifiestan no medir el rendimiento de la calidad, el 30% realiza evaluación del incremento de utilidades y el 27% se enfoca en el cumplimiento de plazos, seguido de monitoreo del servicio al cliente y avaluación de reducción de costos en un 20% cada uno, mientras que el porcentaje más bajo de estas empresas con un 7% mide el rendimiento mediante el cumplimiento de auditorías internas planificadas.

## Pregunta No 12

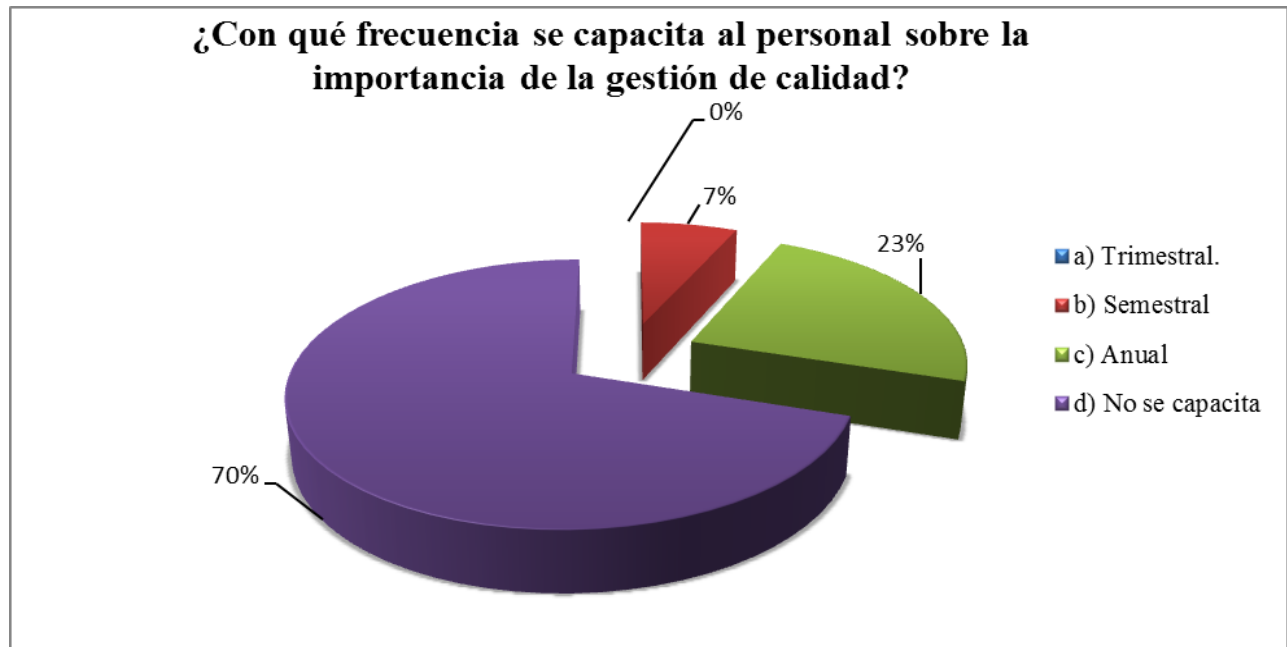
**Objetivo:** Conocer si se capacita al personal para mejorar el rendimiento de sus funciones en relación a la gestión de calidad.

**¿Con qué frecuencia se capacita al personal sobre la importancia de la gestión de calidad?**

**Cuadro No 12: Frecuencia de las capacitaciones al personal**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Trimestral.	0	0%
b)	Semestral	2	7%
c)	Anual	7	23%
d)	No se capacita	21	70%
Totales		30	100%

**Gráfico No 12**





## **Análisis.**

Con respecto a la capacitación del personal sobre la importancia de la gestión de calidad en la organización el 70% de la muestra total manifiesta que no capacita al personal, seguido del 23% que lo hace anualmente, caso contrario las empresas que realizan capacitaciones semestralmente representando el 7%.

### **Pregunta No 13**

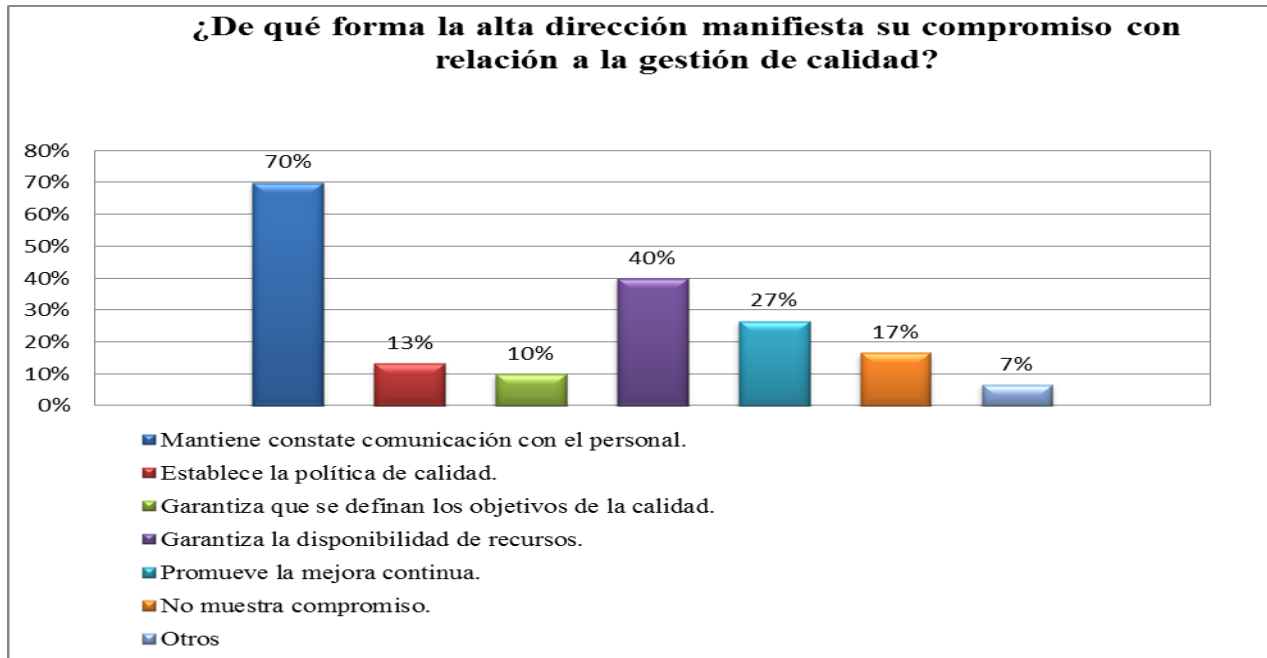
**Objetivo:** Conocer el compromiso de la alta dirección con respecto al cumplimiento de los lineamientos de la gestión de calidad.

**¿De qué forma la alta dirección manifiesta su compromiso con relación a la gestión de calidad?**

**Cuadro No 13: Compromiso de Alta Dirección en relación a la gestión de calidad**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (Nº)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	Mantiene constante comunicación con el personal.	21/30	70%
b)	Establece la política de calidad.	4/30	13%
c)	Garantiza que se definan los objetivos de la calidad.	3/30	10%
d)	Garantiza la disponibilidad de recursos.	12/30	40%
e)	Promueve la mejora continua.	8/30	27%
f)	No muestra compromiso.	5/30	17%
g)	Otros	2/30	7%

**Gráfico No 13**



**Análisis.**

Dentro de las formas en que la alta dirección manifiesta su compromiso con relación a la gestión de calidad el 70% mantiene constante comunicación con el personal, seguido del 40% que manifiesta su compromiso garantizando la disponibilidad de recursos para la adecuada ejecución de la gestión de calidad, diferente el caso del 17% de la muestra total quienes indicaron no tener compromiso en cuanto a la gestión de calidad, la cual es asignada a otro personal de la empresa.

**Pregunta No 14**

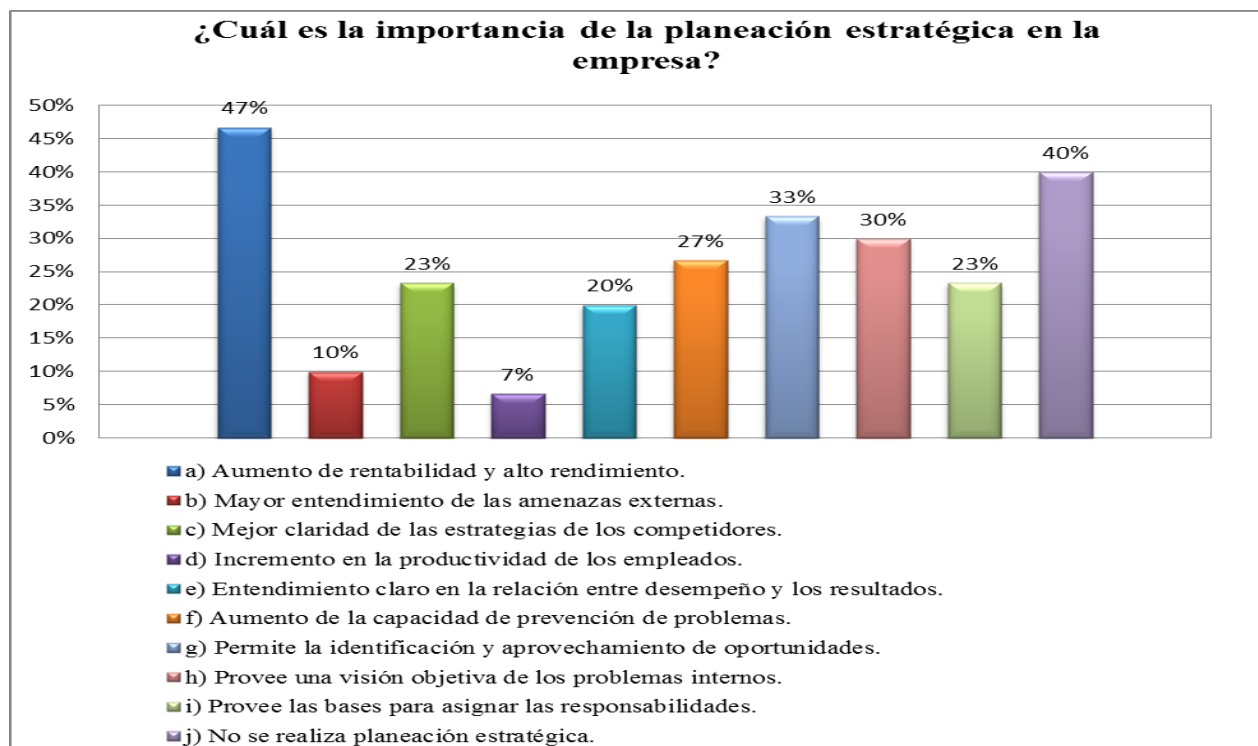
**Objetivo:** Identificar si la empresa tiene claridad de los beneficios que obtendrá al establecer planes estratégicos.

**¿Cuál es la importancia de la planeación estratégica en la empresa?**

**Cuadro No 14: Importancia de la planeación estratégica**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcent)
a)	Aumento de rentabilidad y alto rendimiento.	14/30	47%
b)	Mayor entendimiento de las amenazas externas.	3/30	10%
c)	Mejor claridad de las estrategias de los competidores.	7/30	23%
d)	Incremento en la productividad de los empleados.	2/30	7%
e)	Entendimiento claro en la relación entre desempeño y los resultados.	6/30	20%
f)	Aumento de la capacidad de prevención de problemas.	8/30	27%
g)	Permite la identificación y aprovechamiento de oportunidades.	10/30	33%
h)	Provee una visión objetiva de los problemas internos.	9/30	30%
i)	Provee las bases para asignar las responsabilidades.	7/30	23%
j)	No se realiza planeación estratégica.	12/30	40%

**Gráfico No 14**



## **Análisis.**

De acuerdo a los resultados, el 47% de la muestra total manifiesta que la planeación estratégica es importante para la empresa ya que contribuye al aumento de la rentabilidad e incrementa el rendimiento de la misma, seguido del 40% que no realiza una planeación estratégica lo cual puede provocar problemas o inconvenientes a la hora de ejecutar procesos, sin embargo el 30% de las empresas encuestadas indican que la planeación estratégica es importante porque provee una visión clara y objetiva de los problemas internos contribuyendo así a reducirlos significativamente.

### **Pregunta No 15**

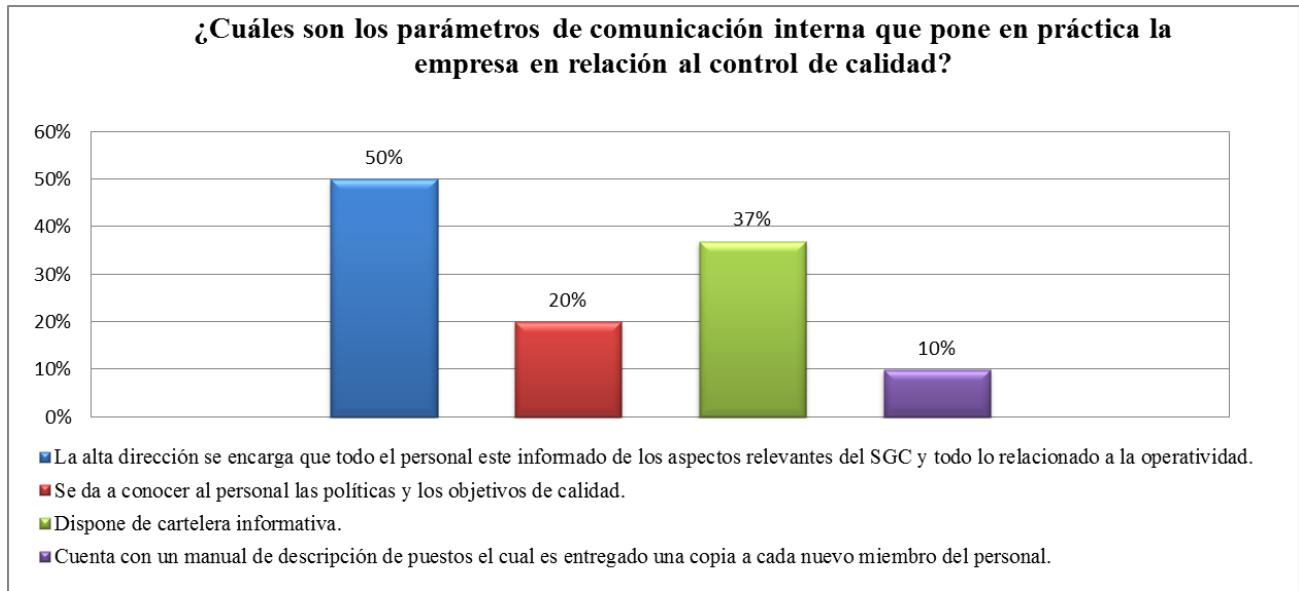
**Objetivo:** Conocer los parámetros de comunicación interna que tiene la empresa para determinar si existe control de la información.

**¿Cuáles son los parámetros de comunicación interna que pone en práctica la empresa en relación al control de calidad?**

**Cuadro No 15: Parámetros de comunicación interna**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	La alta dirección se encarga que todo el personal este informado de los aspectos relevantes del SGC y todo lo relacionado a la operatividad.	15/30	50%
b)	Se da a conocer al personal las políticas y los objetivos de calidad.	6/30	20%
c)	Dispone de cartelera informativa.	11/30	37%
d)	Cuenta con un manual de descripción de puestos el cual es entregado una copia a cada nuevo miembro del personal.	3/30	10%

**Gráfico No 15**



**Análisis.**

El 50% de las corredoras de seguros estudiadas indica que la alta dirección es la encargada que todo el personal de la empresa esté debidamente informado referente a los aspectos relevantes del SGC y todo lo relacionado a la operatividad, seguido del 37% que practica la comunicación mediante cartelera informativa, sin embargo es baja la cantidad de las empresas que poseen un manual de descripción de puestos, representando el 10% de la muestra total.

## Pregunta No 16

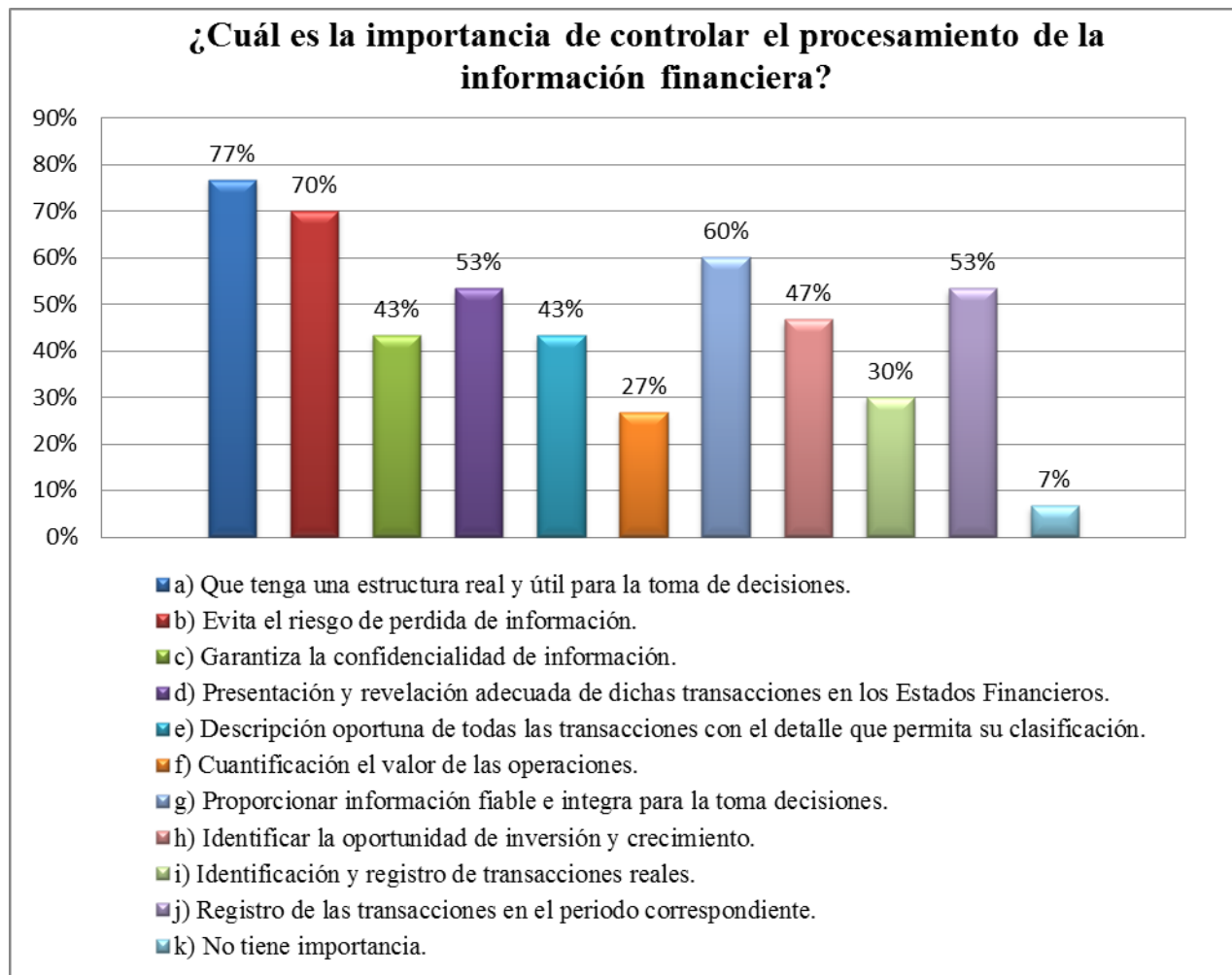
**Objetivo:** Conocer la importancia y utilidad de la información financiera para realizar un diagnóstico de sus operaciones.

**¿Cuál es la importancia de controlar el procesamiento de la información financiera?**

**Cuadro No 16: Importancia de controlar la información financiera**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Que tenga una estructura real y útil para la toma de decisiones.	23/30	77%
b)	Evita el riesgo de pérdida de información.	21/30	70%
c)	Garantiza la confidencialidad de información.	13/30	43%
d)	Presentación y revelación adecuada de dichas transacciones en los Estados Financieros.	16/30	53%
e)	Descripción oportuna de todas las transacciones con el detalle que permita su clasificación.	13/30	43%
f)	Cuantificación el valor de las operaciones.	8/30	27%
g)	Proporcionar información fiable e integra para la toma decisiones.	18/30	60%
h)	Identificar la oportunidad de inversión y crecimiento.	14/30	47%
i)	Identificación y registro de transacciones reales.	9/30	30%
j)	Registro de las transacciones en el periodo correspondiente.	16/30	53%
k)	No tiene importancia.	2/30	7%

**Gráfico No 16**



**Análisis.**

De acuerdo a los resultado, el 77% de la muestra opina que la importancia de controlar el procesamiento de la información financiera recae que tenga una estructura real y útil para la toma de decisiones, seguido del 70% que señalan que es importante porque se evitan riesgos de pérdida de información, así también el 60% manifiesta que proporcionar información fiable e integra para la toma de decisiones es uno de los aspectos más importantes de controlar su procesamiento, mientras que el 7% sostiene que no tiene importancia.

## Pregunta No 17

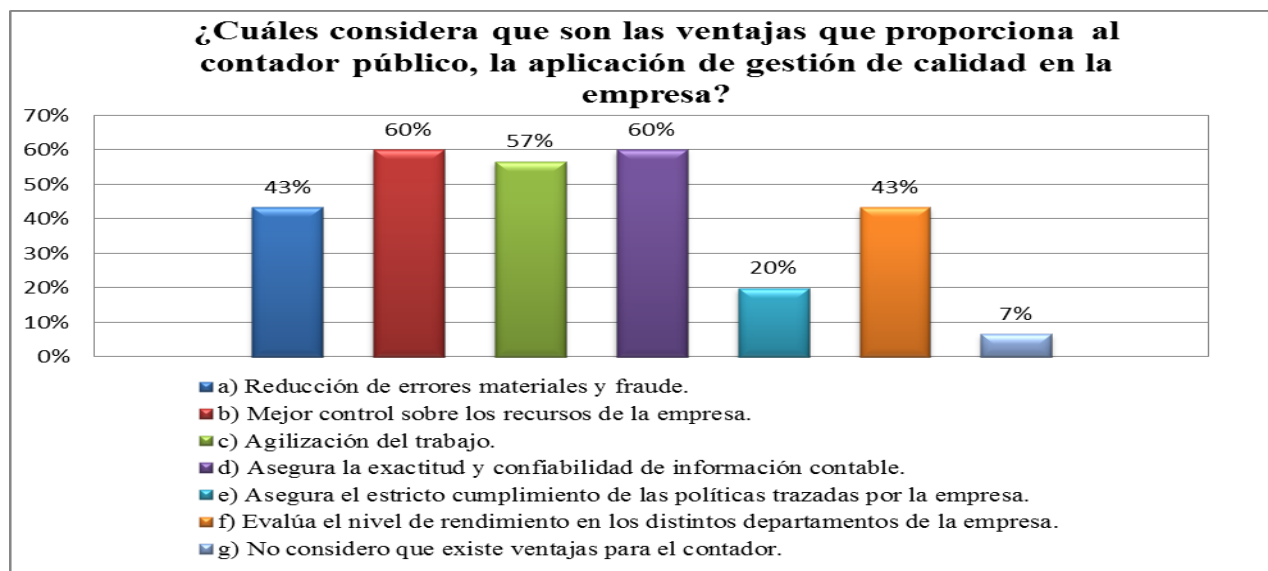
**Objetivo:** Conocer si la gestión de calidad garantiza la confiabilidad de información financiera.

**¿Cuáles considera que son las ventajas que proporciona al contador público, la aplicación de gestión de calidad en la empresa?**

**Cuadro No 17: Ventajas que brinda el SGC al Contador Público**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Reducción de errores materiales y fraude.	13/30	43%
b)	Mejor control sobre los recursos de la empresa.	18/30	60%
c)	Agilización del trabajo.	17/30	57%
d)	Asegura la exactitud y confiabilidad de información contable.	18/30	60%
e)	Asegura el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.	6/30	20%
f)	Evalúa el nivel de rendimiento en los distintos departamentos de la empresa.	13/30	43%
g)	No considero que existe ventajas para el contador.	2/30	7%

**Gráfico No 17**





## **Análisis.**

De acuerdo a los resultados obtenidos, para las empresas tomadas de muestra el 60% indica que una de las ventajas que proporciona al contador público el contar con un sistema de gestión de calidad es asegurar la exactitud y confiabilidad de información contable, igual porcentaje manifiesta que mejora el control sobre los recursos de la empresa, el 57% opina que agiliza el trabajo y el 43% que reduce los errores materiales y el fraude, evaluando también el nivel de rendimiento de los distintos departamentos de la empresa, mientras que el 7% considera que no existe ventaja para el contador.

### **Pregunta No 18**

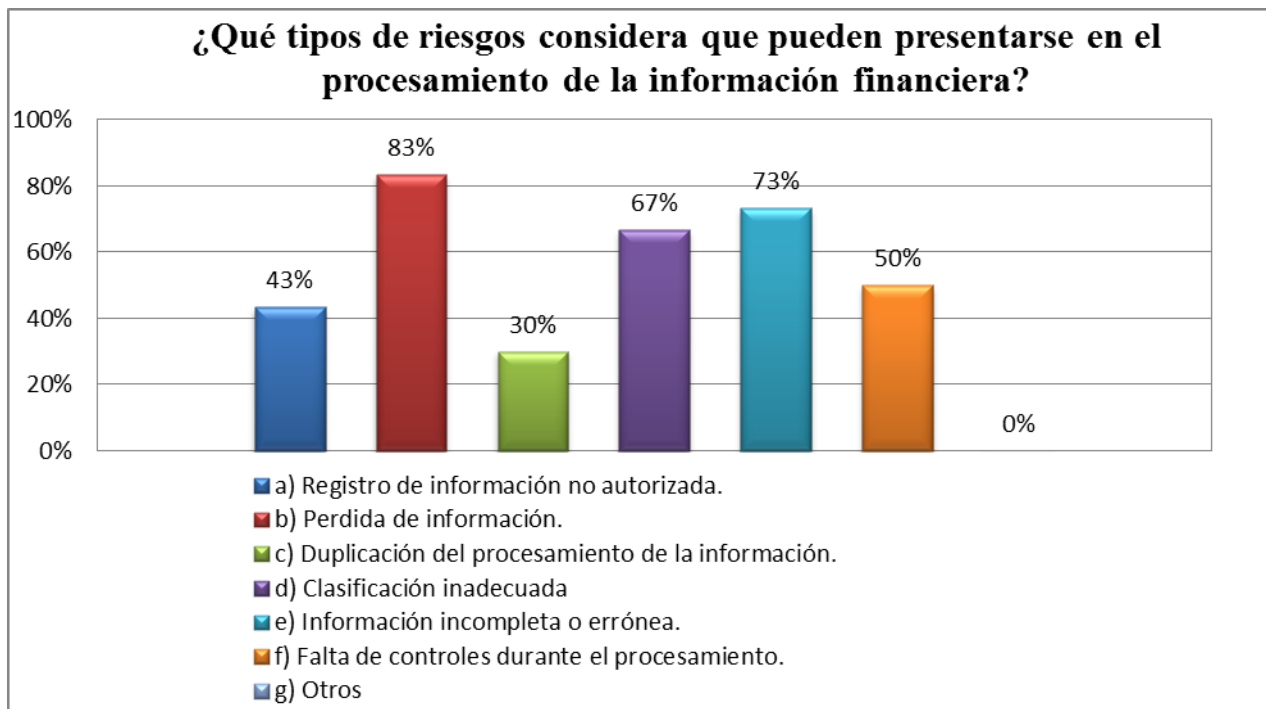
**Objetivo:** Identificar los riesgo a los que se encuentra expuesto el procesamiento de la información financiera durante el desarrollo de sus operaciones.

**Que tipos de riesgos considera que pueden presentarse en el procesamiento de la información financiera?**

**Cuadro No 18: Riesgos en el procesamiento de la información financiera**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	Registro de información no autorizada.	13/30	43%
b)	Perdida de información.	25/30	83%
c)	Duplicación del procesamiento de la información.	9/30	30%
d)	Clasificación inadecuada	20/30	67%
e)	Información incompleta o errónea.	22/30	73%
f)	Falta de controles durante el procesamiento.	15/30	50%
g)	Otros	0/30	0%

**Gráfico No 18**



**Análisis.**

Dentro de los riesgos que resaltan al momento de procesar la información financiera, el 83% considera que el de mayor probabilidad es la pérdida de información, seguido de las que piensan que es la presentación de información incompleta o errónea, caso contrario es el 30% que indica que el riesgo más probable es la duplicidad de la información.

**Pregunta No 19**

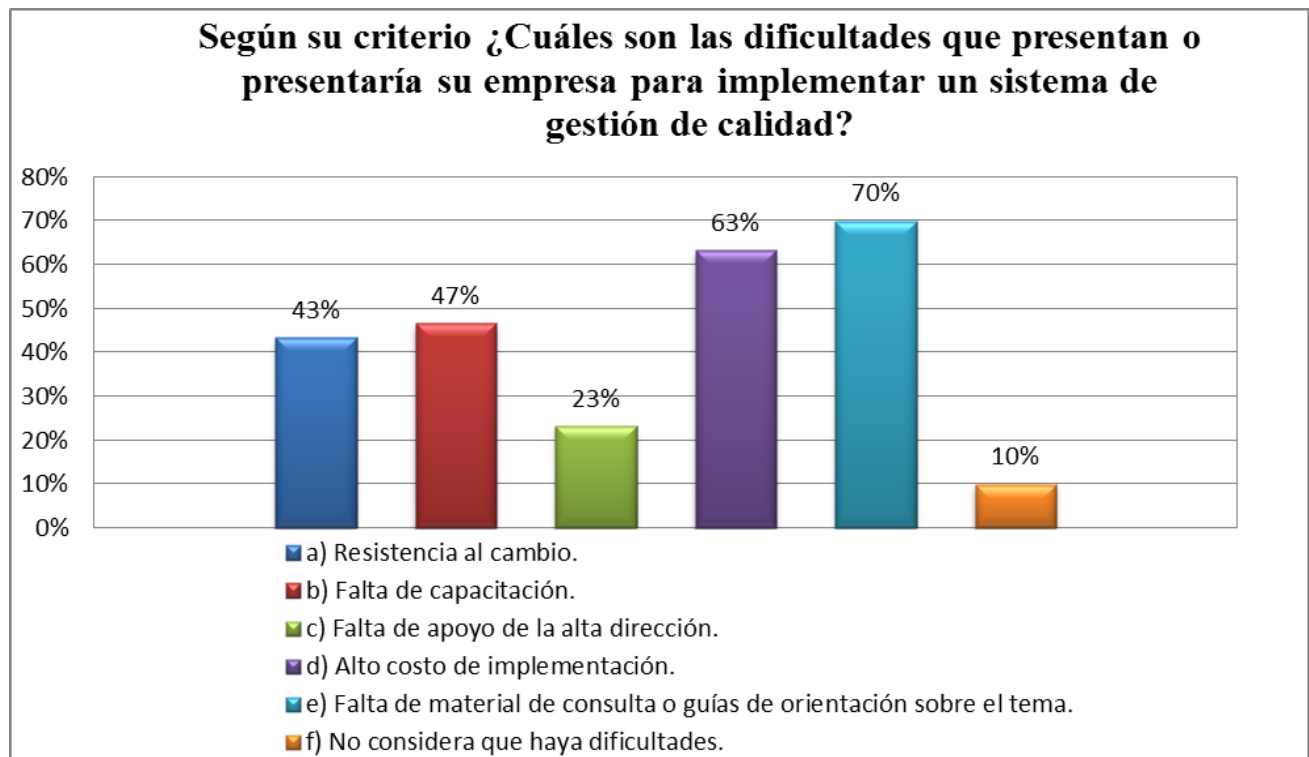
**Objetivo:** Conocer cuáles son las dificultades para implementar un sistema de gestión de calidad.

**Según su criterio ¿Cuáles son las dificultades que presentan o presentaría su empresa para implementar un sistema de gestión de calidad?**

**Cuadro No 19: Dificultades para implementar un SGC**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Resistencia al cambio.	13/30	43%
b)	Falta de capacitación.	14/30	47%
c)	Falta de apoyo de la alta dirección.	7/30	23%
d)	Alto costo de implementación.	19/30	63%
e)	Falta de material de consulta o guías de orientación sobre el tema.	21/30	70%
f)	No considera que haya dificultades.	3/30	10%

**Gráfico No 19**



## **Análisis.**

El 70% de las empresas que se tomaron de muestra, manifiesta que la principal dificultad que presentarían su empresa para la implementación de un SGC es la falta de material de consulta o guías de orientación sobre el tema, seguido del 63% que opina que tiene un alto costo de implementación, por lo cual la utilidad de una herramienta que ilustre los diferentes procesos y documentos adaptables a cualquier corredora de seguros es bastante alta, caso contrario sucede con el 10% que considera que no hay dificultades para implementar un SGC.

### **Pregunta No 20**

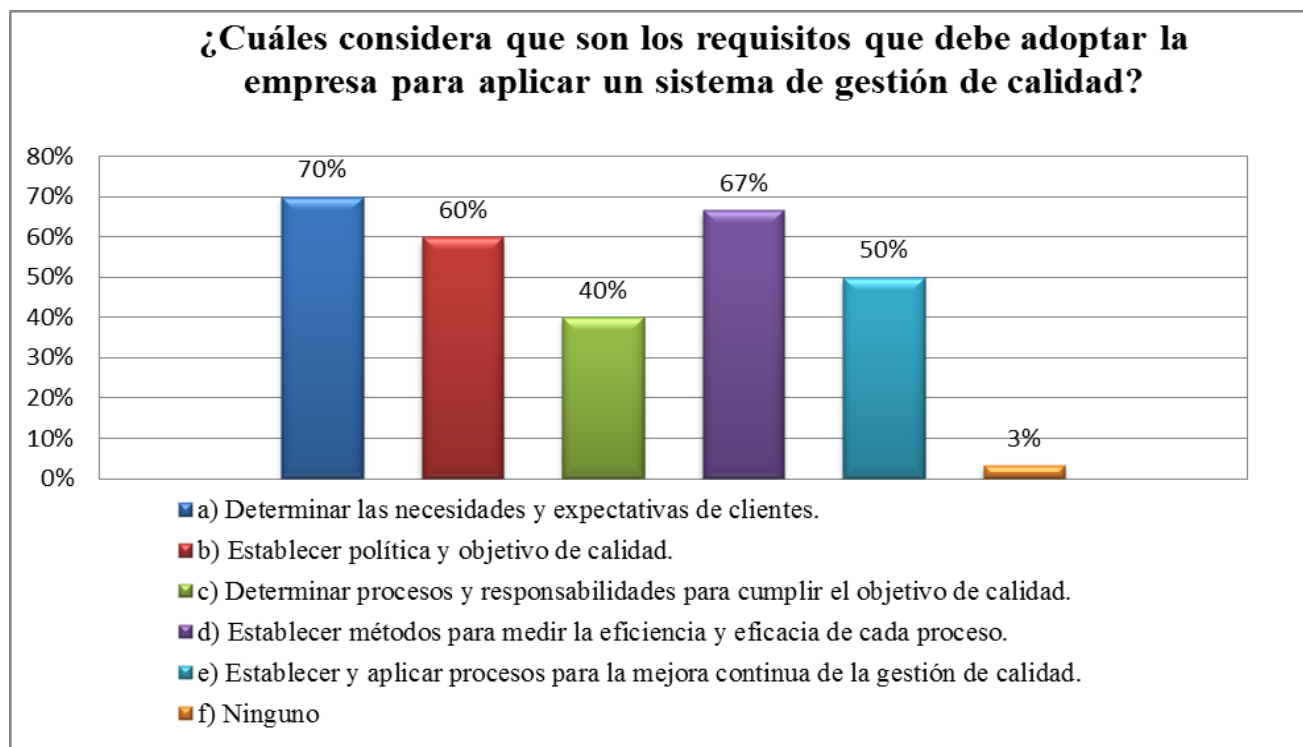
**Objetivo:** Identificar si la empresa conoce los requisitos establecidos en la normativa de gestión de calidad para el desarrollo de sus operaciones.

**Cuáles considera que son los requisitos que debe adoptar la empresa para aplicar un sistema de gestión de calidad?**

**Cuadro No 20: Requisitos para aplicar SGC**

<b>Opciones de Respuesta</b>		<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
		<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
a)	Determinar las necesidades y expectativas de clientes.	21/30	70%
b)	Establecer política y objetivo de calidad.	18/30	60%
c)	Determinar procesos y responsabilidades para cumplir el objetivo de calidad.	12/30	40%
d)	Establecer métodos para medir la eficiencia y eficacia de cada proceso.	20/30	67%
e)	Establecer y aplicar procesos para la mejora continua de la gestión de calidad.	15/30	50%
f)	Ninguno	1/30	3%

**Gráfico No 20**



**Análisis**

De acuerdo al estudio realizado, se observa que el 70% de la muestra total debe determinar las necesidades y expectativas de los clientes, así también el establecer métodos para medir la eficiencia y eficacia de cada proceso es uno de los requisitos que debe cumplir para implementar un SGC, seguido del 60% manifiesta que uno de los requisitos es establecer políticas y objetivos de calidad, de igual forma el 50% reacciona a que se debe establecer y aplicar procesos para la mejora continua de la gestión de calidad, y caso contrario el 3% indica que no debería adoptar ningún requisito para implementar el sistema de gestión de calidad.

## Pregunta No 21

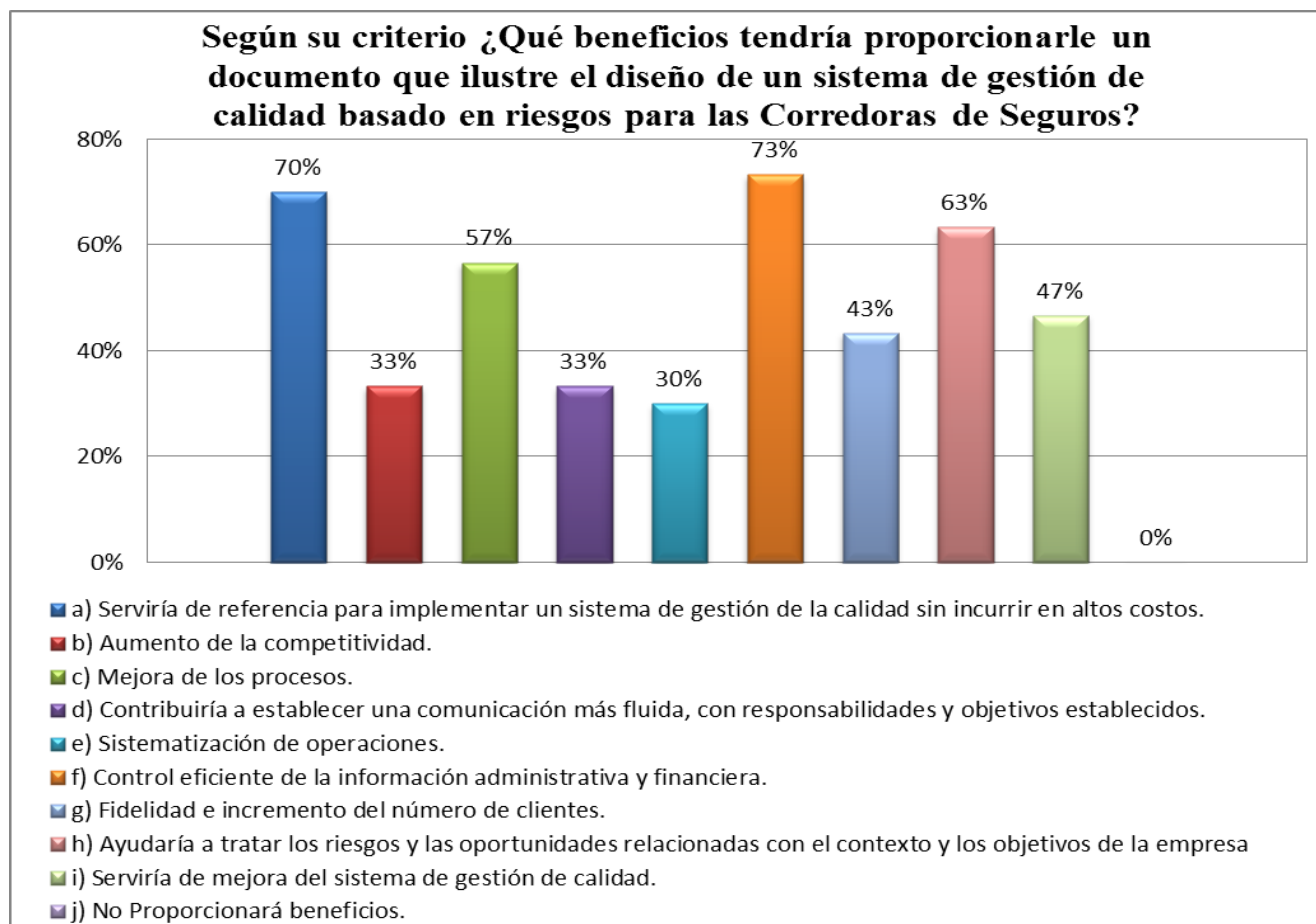
**Objetivo:** Conocer si es de beneficio realizar una investigación, que dé como resultado el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros.

**Según su criterio ¿Qué beneficios tendría proporcionarle un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros?**

**Cuadro No 21: Beneficios del documento que ilustre el diseño de un SGC basado en riesgos**

Opciones de Respuesta		Frecuencia (Respuestas)	
		Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
a)	Serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de la calidad sin incurrir en altos costos.	21/30	70%
b)	Aumento de la competitividad.	10/30	33%
c)	Mejora de los procesos.	17/30	57%
d)	Contribuiría a establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.	10/30	33%
e)	Sistematización de operaciones.	9/30	30%
f)	Control eficiente de la información administrativa y financiera.	22/30	73%
g)	Fidelidad e incremento del número de clientes.	13/30	43%
h)	Ayudaría a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa	19/30	63%
i)	Serviría de mejora del sistema de gestión de calidad.	14/30	47%
j)	No Proporcionará beneficios.	0/30	0%

**Gráfico No 21**



**Análisis.**

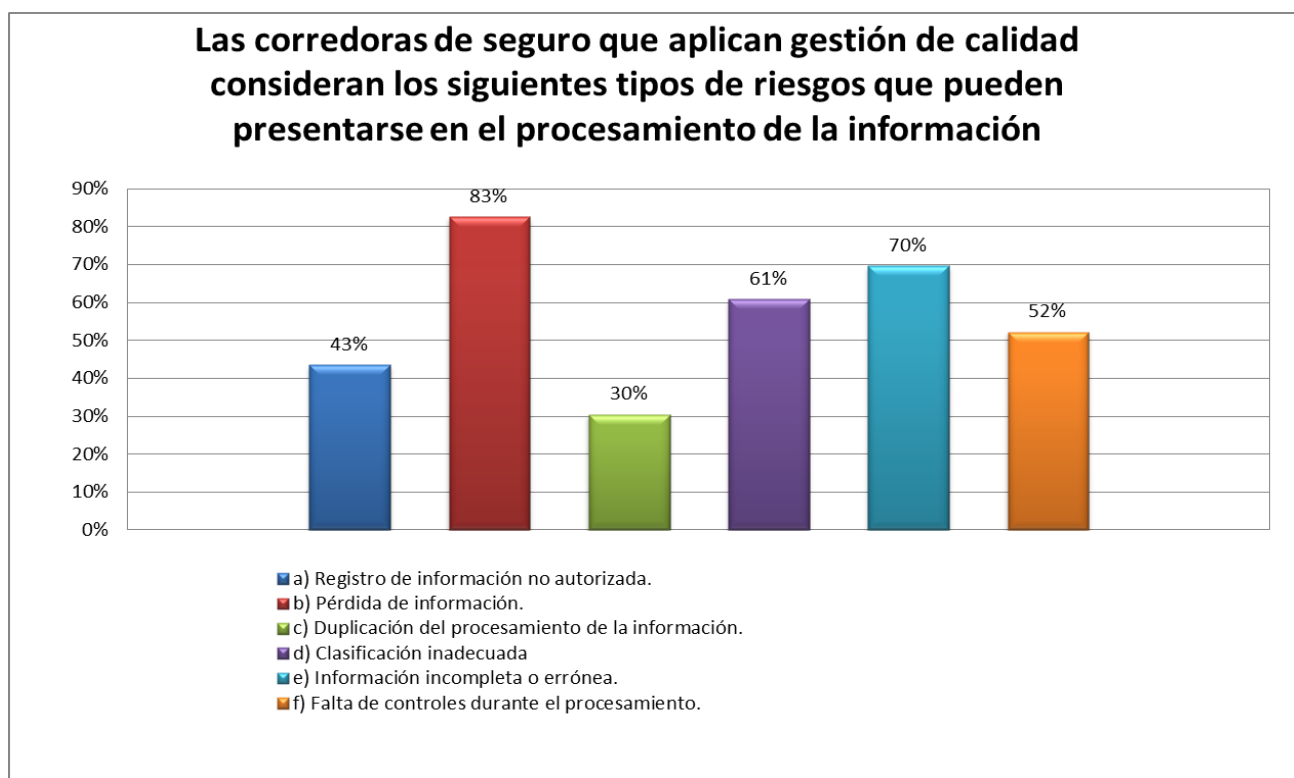
Con respecto a los beneficios que proporcionaría el diseño de un SGC basado en riesgos para las corredoras de seguros, el 73% manifiesta que proporcionaría control eficiente de la información administrativa y financiera, el 70% opina que serviría de referencia para la implementación sin incurrir en altos costos, el 63% que ayudaría a tratar los riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa, de igual manera el 57% piensa que mejoraría los procesos, por lo tanto sería de mucha utilidad la elaboración de un documento que favorezca a la implementación del sistema objeto de estudio.

## CRUCE DE VARIABLES

Cuadro No 1: Cruce de Pregunta 3, opción a) si vs Pregunta 18

Tipos de riesgo que pueden presentarse en el procesamiento de la información financiera	Corredoras que aplican gestión de calidad	
	Frecuencia (Respuestas)	
	Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
Opciones de Respuesta		
a) Registro de información no autorizada.	10	43%
b) Pérdida de información.	19	83%
c) Duplicación del procesamiento de la información.	7	30%
d) Clasificación inadecuada	14	61%
e) Información incompleta o errónea.	16	70%
f) Falta de controles durante el procesamiento.	12	52%

Gráfico No 1





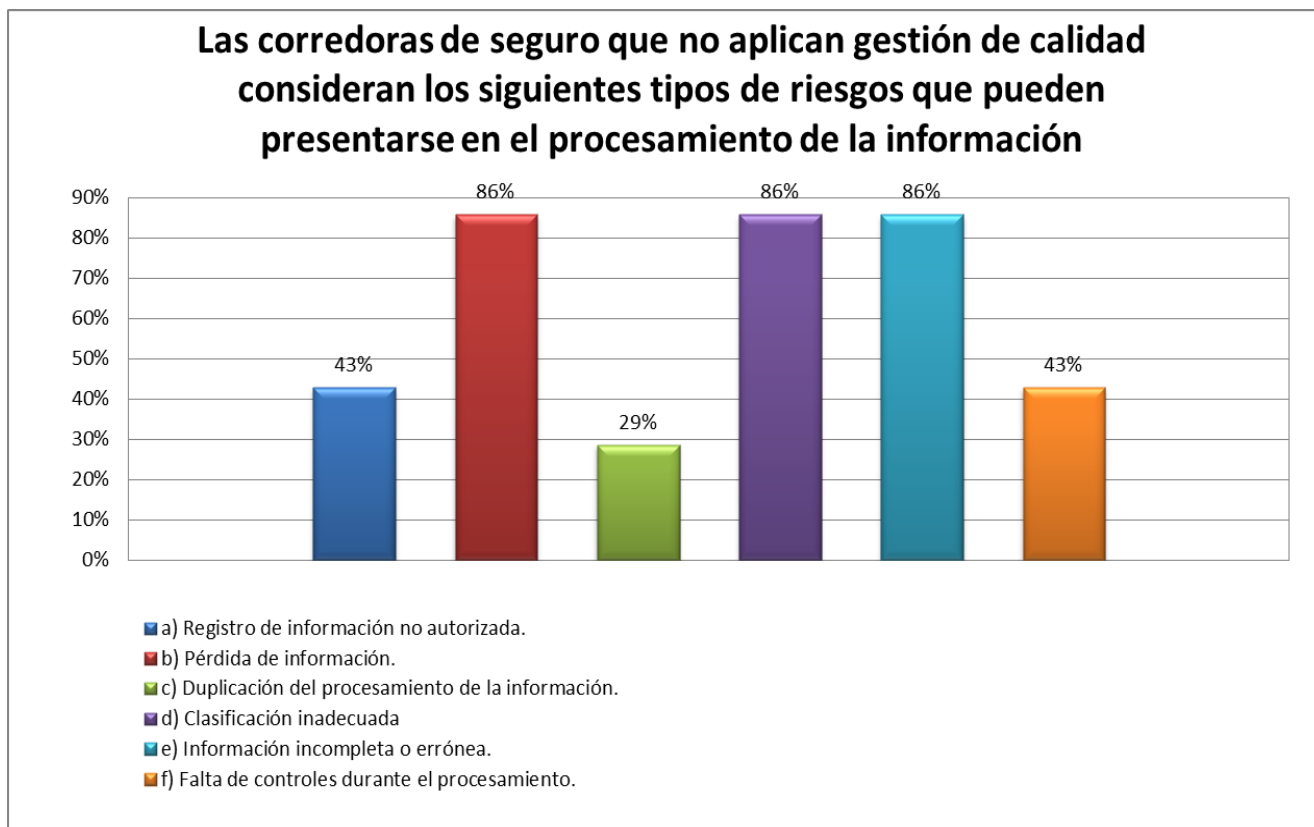
## **Análisis.**

De acuerdo a los resultados, las corredoras de seguros que aplican gestión de calidad son 23 empresas, sin embargo el 83% considera que dentro de los riesgos que pueden presentarse al momento de procesar la información, sobresale la pérdida de información, seguido del 70% que opina que la información incompleta es uno de los mayores riesgos, el 61% manifiesta que puede darse una clasificación inadecuada de la información, por lo cual se ve la necesidad de gestionar estos riesgos y fortalecer los procedimientos de control.

**Cuadro No 2: Cruce de Pregunta 3, opción No b) no vs Pregunta 18**

<b>Tipos de riesgo que pueden presentarse en el procesamiento de la información financiera</b>	<b>Corredoras que no aplican gestión de calidad</b>	
	<b>Frecuencia (Respuestas)</b>	
	<b>Absolutas (N°)</b>	<b>Relativas (Porcentaje)</b>
<b>Opciones de Respuesta</b>		
a) Registro de información no autorizada.	3	43%
b) Pérdida de información.	6	86%
c) Duplicación del procesamiento de la información.	2	29%
d) Clasificación inadecuada	6	86%
e) Información incompleta o errónea.	6	86%
f) Falta de controles durante el procesamiento.	3	43%

**Gráfico No 2**



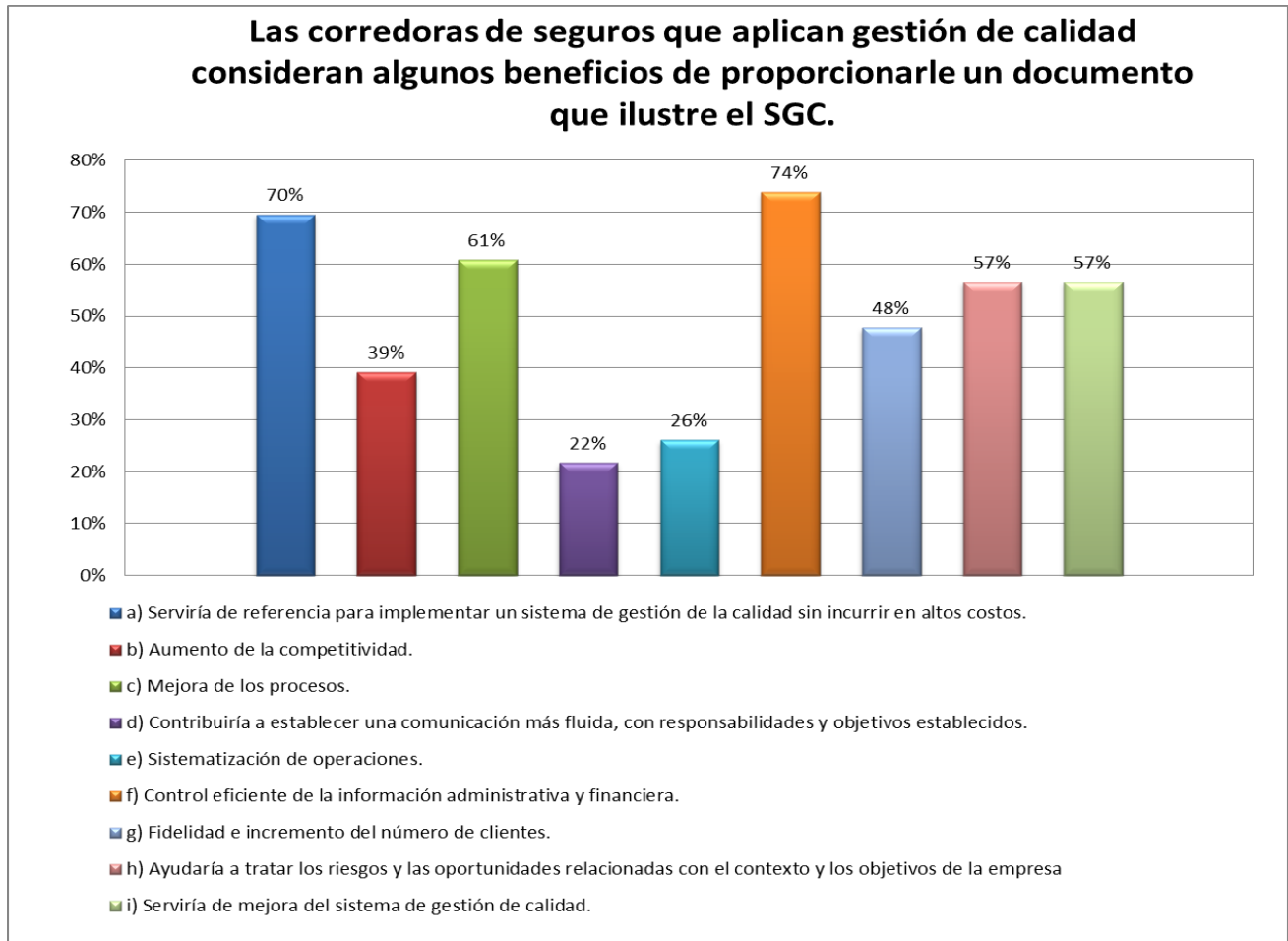
**Análisis.**

De acuerdo al estudio realizado, las corredoras de seguros que no aplican gestión de calidad son 7 empresas, de las cuales un 86% considera que dentro de los riesgos que pueden presentarse al momento de procesar la información, sobresale la pérdida de información, información incompleta y manifiestan que puede darse una clasificación inadecuada de la información, por lo cual se ve la necesidad de gestionar estos riesgos y fortalecer los procedimientos de control.

**Cuadro No 3: Cruce de Pregunta 3, opción a) si vs Pregunta 21**

Beneficios que tendría proporcionarle un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las corredoras de seguros	Corredoras que aplican gestión de calidad	
	Frecuencia (Respuestas)	
	Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
Opciones de Repuesta		
a) Serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de la calidad sin incurrir en altos costos.	16	70%
b) Aumento de la competitividad.	9	39%
c) Mejora de los procesos.	14	61%
d) Contribuiría a establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.	5	22%
e) Sistematización de operaciones.	6	26%
f) Control eficiente de la información administrativa y financiera.	17	74%
g) Fidelidad e incremento del número de clientes.	11	48%
h) Ayudaría a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa	13	57%
i) Serviría de mejora del sistema de gestión de calidad.	13	57%

**Gráfico No 3**



**Análisis.**

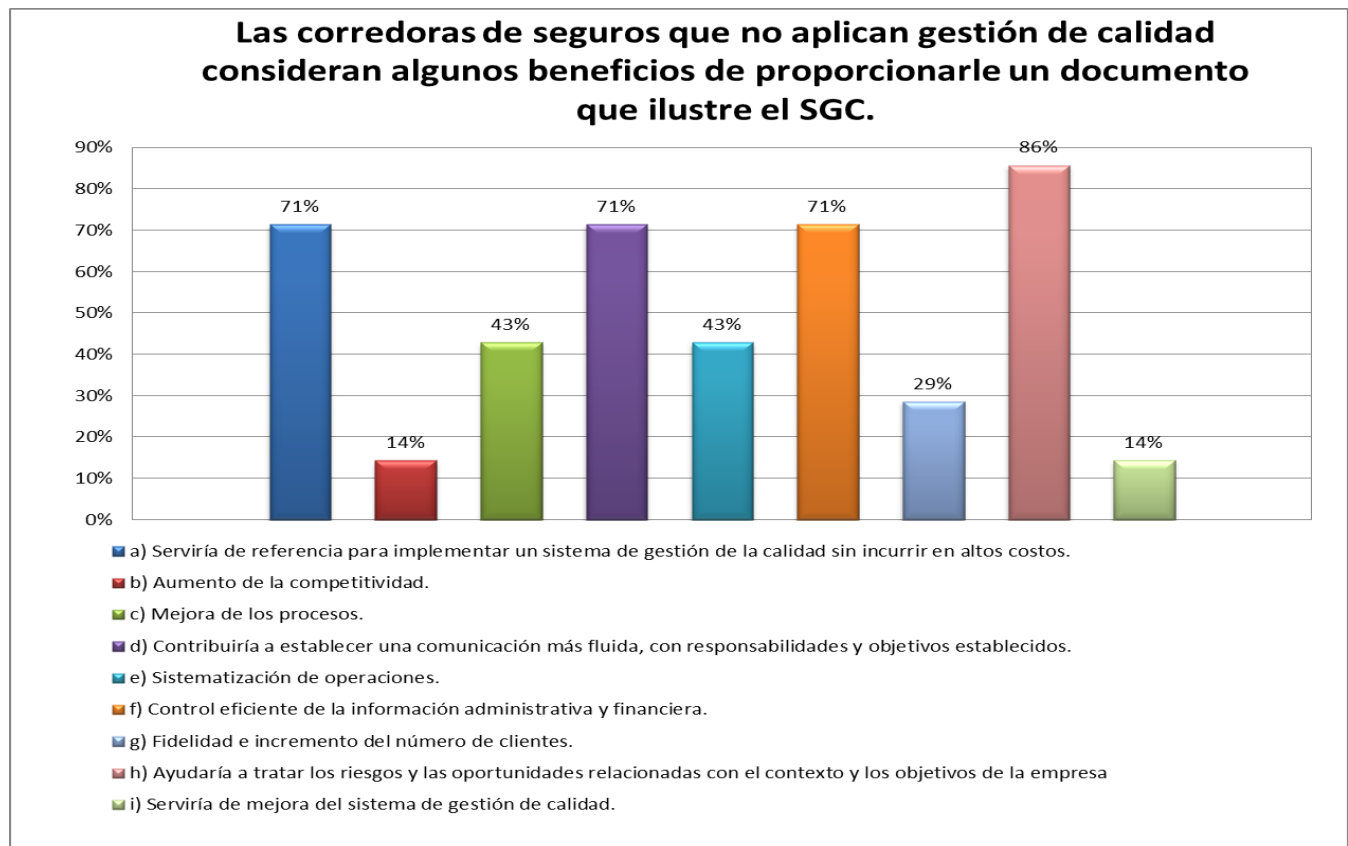
De acuerdo a la interrogante de cuáles serían los beneficios que proporcionaría un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos, el 74% de las corredoras que aplican gestión de calidad manifiestan que les beneficiaría para el control eficiente de la información financiera, seguido por un 70% opina que le serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de calidad, puesto que no aplican gestión de riesgos basándose en normativa técnica, sino utilizando criterios de buenas prácticas, el 61% considera que mejoraría los procesos existentes, en

cuanto al 57% le ayudaría a tratar los riesgos y oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa, además que serviría de mejora del sistema de gestión de calidad aplicado.

**Cuadro No 4: Cruce de Pregunta 3, opción No b) no vs Pregunta 21**

Beneficios que tendría proporcionarle un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las corredoras de seguros	Corredoras que no aplican gestión de calidad	
	Frecuencia (Respuestas)	
	Absolutas (N°)	Relativas (Porcentaje)
<b>Opciones de Respuesta</b>		
a) Serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de la calidad sin incurrir en altos costos.	5	71%
b) Aumento de la competitividad.	1	14%
c) Mejora de los procesos.	3	43%
d) Contribuiría a establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.	5	71%
e) Sistematización de operaciones.	3	43%
f) Control eficiente de la información administrativa y financiera.	5	71%
g) Fidelidad e incremento del número de clientes.	2	29%
h) Ayudaría a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa	6	86%
i) Serviría de mejora del sistema de gestión de calidad.	1	14%

**Gráfico No 4**



**Análisis.**

De acuerdo a los resultados, el 86% de las corredoras de seguros que no aplican gestión de calidad en su organización, considera que proporcionarles un documento que ilustre el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos, le ayudaría a tratar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el contexto y los objetivos de la empresa, en cuanto al 71% manifiesta que serviría de referencia para implementar un sistema de gestión de calidad , contribuyendo así a establecer una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos adecuadamente, además de tener control eficiente de la información administrativa y financiera de la organización, por lo cual la propuesta de diseñar un sistema de calidad se considera factible y de gran beneficio para dichas empresas.

## LISTADO DE CORREDORAS DE SEGUROS

## Registro Público del Sistema Financiero

## REGISTRO DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

No	Asiento	Nombre
1	<u>IS-0001-2013</u>	Administración de Riesgos, S.A. de C.V.
2	<u>IS-0118-2011</u>	Administración y Asesorías de Seguros, S.A. de C.V.
3	<u>IS-0515-2011</u>	Administradora de Seguros, S.A. de C.V.
4	<u>IS-0087-2012</u>	Administradores de Seguros y Finanzas, S.A. de C.V.
5	<u>IS-0037-2011</u>	Alvarenga, Ochoa, Velasco, S.A. de C.V.
6	<u>IS-0477-2011</u>	Aseguradores Consultores, S.A. de C.V.
7	<u>IS-0657-2011</u>	Asesores de Seguros y Reclamos, S.A. de C.V.
8	<u>IS-0016-2011</u>	Asesorías y Servicios Especializados, S.A. de C.V.
9	<u>IS-0317-2011</u>	Auditores de Riesgos Internacionales, S.A. de C.V.
10	<u>IS-0883-2011</u>	Be Safe Asesores, S.A. de C.V.
11	<u>IS-0062-2011</u>	C. y R. Consultores, S.A. de C.V.
12	<u>IS-0060-2011</u>	Castro Hanlon, S.A. de C.V.
13	<u>IS-0101-2013</u>	Consultants of Risks, S.A. de C.V.
14	<u>IS-0002-2015</u>	Consultora en Riesgos de Seguros y Tecnología, S.A. de C.V.
15	<u>IS-0164-2011</u>	Consultores de Seguros, S.A. de C.V.
16	<u>IS-0198-2011</u>	Consultores y Administradores de Riesgos, S.A. de C.V.
17	<u>IS-0010-2011</u>	Consultoría Profesional en Seguros, S.A. de C.V.
18	<u>IS-0039-2011</u>	Corredora Nacional de Seguros, S.A. de C.V.

**Fuente:** <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-financiera/registros/200-intermediarios-seguros/> 27 de junio 2016.

## Registro Público del Sistema Financiero

### REGISTRO DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

No	Asiento	Nombre
19	<a href="#">IS-0882-2011</a>	Effective, S.A. de C.V.
20	<a href="#">IS-0632-2011</a>	Estrategias, Corredores de Seguros, S.A. de C.V.
21	<a href="#">IS-0574-2011</a>	Express Protection Seguros, S.A. de C.V.
22	<a href="#">IS-0226-2011</a>	Global Seguros, S.A. de C.V.
23	<a href="#">IS-0687-2011</a>	Gloria Hernández y Asociados Seguros y Servicios, S.A. de C.V.
24	<a href="#">IS-0453-2011</a>	Insurance Consulting Group, S.A. de C.V.
25	<a href="#">IS-0049-2012</a>	Inter Seguros, S.A. de C.V.
26	<a href="#">IS-0028-2011</a>	Inversiones Blanes, S.A. de C.V.
27	<a href="#">IS-0011-2011</a>	Li Consultores, S.A. de C.V.
28	<a href="#">IS-0547-2011</a>	Master Broker, S.A. de C.V.
29	<a href="#">IS-0926-2011</a>	Mercadeo y Finanzas, S.A. de C.V.
30	<a href="#">IS-0050-2011</a>	Multiriesgos, S.A. de C.V.
31	<a href="#">IS-0177-2011</a>	N & S Asesores, S.A. de C.V.
32	<a href="#">IS-0370-2011</a>	N.R. SEGUROS, S.A.
33	<a href="#">IS-0026-2011</a>	Nasser García, S.A. de C.V.
34	<a href="#">IS-0382-2011</a>	Nórdica de Seguros, S.A. de C.V.
35	<a href="#">IS-0146-2011</a>	Productora de Servicios Diversos, S.A. de C.V.
36	<a href="#">IS-0031-2011</a>	Profesionales en Seguros S.A. de C.V.
37	<a href="#">IS-0022-2011</a>	Protección y Medios de Aseguramiento, S.A. de C.V.
38	<a href="#">IS-0836-2011</a>	Quality Assurance Corredores de Seguros, S.A. de C.V.

**Fuente:** <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-financiera/registros/200-intermediarios-seguros/> 27 de junio 2016.



## Registro Público del Sistema Financiero

### REGISTRO DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS

No	Asiento	Nombre
39	<a href="#"><u>IS-0042-2011</u></a>	Representaciones y Análisis de Riesgos, S.A. de C.V.
40	<a href="#"><u>IS-0416-2011</u></a>	Reunión Aseguradora Salvadoreña, S.A. de C.V.
41	<a href="#"><u>IS-0767-2011</u></a>	Riesgos & Seguros, S.A. de C.V.
42	<a href="#"><u>IS-0235-2011</u></a>	Rodríguez Redaelli, Asesores de Seguros, S.A. de C.V.
43	<a href="#"><u>IS-0064-2011</u></a>	Rodríguez Valencia, S.A. de C.V.
44	<a href="#"><u>IS-0120-2011</u></a>	Servicios Especializados en Seguros, S.A. de C.V.
45	<a href="#"><u>IS-0166-2011</u></a>	Servicios Generales de Seguros, S.A. de C.V.
46	<a href="#"><u>IS-0035-2011</u></a>	Servicios Técnicos en Seguros, S.A. de C.V.
47	<a href="#"><u>IS-0032-2011</u></a>	Stellamaris, S.A. de C.V.
48	<a href="#"><u>IS-0025-2011</u></a>	Tecni Seguros, S.A. de C.V.
49	<a href="#"><u>IS-0165-2011</u></a>	Técnica de Riesgos de Centroamérica, S.A. de C.V.
50	<a href="#"><u>IS-0159-2011</u></a>	Total de Seguros, S.A. de C.V.
51	<a href="#"><u>IS-0024-2011</u></a>	Villatodo, S.A. de C.V.

**Fuente:** <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-financiera/registros/200-intermediarios-seguros/> 27 de junio 2016.

Resolución OIR.SSF-080/2016.

San Salvador, 27 de junio de 2016

Señora  
Johanna Ivette Alvarado de Durán  
Presente

Me refiero a su solicitud formulada a la Superintendencia del Sistema Financiero –en adelante SSF-, en fecha 24 de junio de 2016, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública –en adelante LAIP-, y con referencia SSF-2016-0080, por medio de la cual solicita el listado de las personas jurídicas que operan como intermediarios de seguros en El Salvador, autorizados, con su respectivas direcciones y clasificación como pequeños, medianos y grandes.

Recibida y analizada su solicitud, la infrascrita Oficial de Información de esta institución expone que procedió a efectuar los trámites correspondientes para expedir la resolución a que hace referencia el artículo 72 de la LAIP, obteniéndose que lo solicitado se encuentra comprendido dentro de las publicaciones institucionales que sobre la materia efectúa esta Superintendencia, por lo que en el marco del artículo 62 inciso segundo y artículo 74, literal b de LAIP, referente a información ya disponible públicamente, bastará con indicar al solicitante el lugar donde se encuentra la información.

Debe exponerse además que esta Superintendencia no lleva un registro que permita clasificar a los intermediarios de seguros como pequeños, medianos o grandes, requerimiento –por tanto- que califica como información inexistente en el marco del artículo 73 de la LAIP.

En ese sentido, la infrascrita Oficial de Información emite la siguiente

**Resolución:**

1. Conceder el acceso a la información solicitada por la peticionaria Alvarado de Durán, indicando el lugar donde está publicada la información disponible referente al Registro de Intermediarios de Seguros autorizados por esta Superintendencia para operar en El Salvador en [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv) en el enlace: <http://www.ssf.gob.sv/index.php/temas/registropublico/104-informacion-financiera/registros/200-intermediarios-seguros>.
2. Comunicar a la solicitante Alvarado de Durán la presente resolución a la dirección electrónica [johana.escolero@gmail.com](mailto:johana.escolero@gmail.com) proporcionada en la solicitud de información.

NOTIFÍQUESE.

Sin otro particular,

ORIGINAL FIRMADA POR OFICIAL DE INFORMACIÓN

Francisca Elizabeth Salinas Álvarez  
Oficial de Información  
Superintendencia del Sistema Financiero

## ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**DIRIGIDO A:** Profesionales con experiencia en el campo de trabajo e implementación de la Norma Sistema de gestión de Calidad. Requisitos (ISO 9001: 2015)

**OBJETIVO:** Recopilar Información sobre los principales cambios y requisitos de la Norma Sistema de gestión de calidad. Requisitos (ISO 9001:2015) para las corredoras de seguros área metropolitana de San Salvador al momento de presentar su información financiera que sirvan de base para el diseño de una herramienta de aplicación de un Sistema de gestión de calidad basado en riesgos.

**PROPÓSITO:** La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativo al diseño de una herramienta de aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en riesgos para las Corredoras de Seguros.

**DATOS DEL ENTREVISTADO:**

Nombre:	
Profesión:	
Cargo:	
Certificadora que pertenece:	
E-mail:	

1. ¿Qué es la norma ISO 9001: 2015 y para qué sirve?
2. ¿Cuáles son los cambios más relevantes de la norma ISO 9001: 2015 en cuanto a la ISO 9001:2008?
3. ¿Cuál es su función principal de la ISO 9001:2015 dentro de las organizaciones?
4. ¿Cuándo es necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad?

5. ¿Dónde se puede implementar un Sistema de Gestión de calidad Basado en ISO 9001:2015?
6. ¿Pueden las corredoras de seguros adoptar esta normativa?
7. ¿Cuáles son los principales requisitos que se deben cumplir para implementar un sistema de Gestión de Calidad?
8. ¿Qué pasa si uno de estos requisitos no puede cumplirse?
9. ¿Cuáles son los principales problemas o dificultades que se presentan en las organizaciones que no cuentan con un Sistema de gestión de calidad?
10. ¿Que tipos de riesgos se presentan en una organización que no tiene SGC al momento de procesar la información?
11. ¿Qué medidas se deben tomar con respecto a los riesgos?
12. ¿Pueden las organizaciones trabajar en base a ISO 9001: 2015 pero no estar certificadas?  
¿Porque?
13. ¿Considera que adoptar un SGC mejora el procesamiento y presentación de la información financiera? ¿porque?
14. ¿Cuáles son ventajas o beneficios de implementar un SGC?
15. ¿Cuál debe de ser el compromiso de la dirección?
16. ¿En qué consiste el ciclo PHVA?
17. ¿Cómo se puede medir la calidad en los procesos?
18. ¿Cuál es la importancia de la certificación?
19. ¿Considera importante que los contadores públicos conozcan y manejen las normativas de control de calidad?
20. ¿Considera que para los profesionales en Contaduría Pública especializarse en Norma ISO es un campo de oportunidad en el ámbito laboral? ¿Porque?
21. Es necesario que haya retroalimentación del proceso por medio de evaluaciones de los indicadores, se realizara reuniones que permitan hacer correcciones adecuadas del proceso para el logro de los objetivos.

**FORMATOS RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE  
CALIDAD DEL ÁREA FINANCIERA**

COSERI, S.A de C.V. debido a los problemas presentados en el procesamiento y presentación de la información, es necesario considerar formatos relacionados con los procedimientos de gestión de calidad para el área financiera tenemos:

- GF-F01 Formato de conocimiento del cliente
- GF-F02 Formato de encuesta de medición de cliente
- GF-F03 Formato de atención de quejas
- GF-F04 Formato de programa de capacitación
- GF-F05 Formato de capacitación
- GF-F06 Formato de solicitud de apertura de caja chica
- GF-F07 Formato de vale de caja chica
- GF-F08 Formato de Liquidación de Caja Chica
- GF-F09 Formato de arqueo de caja chica
- GF-F10 Formato de conciliación bancaria
- GF-F11 Formato de orden de compra
- GF-F12 Formato de flujo de caja proyectado
- GF-F13 Formato de solicitud de acción correctiva

GF-F01

Formato de conocimiento del cliente

**PERFIL DE CLIENTE PERSONA NATURAL**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Lugar y Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ / /  
Mes / Día / Año

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_

Domicilio particular: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento)  
Mes / Día / Año

Tipo de Identificación: \_\_\_\_\_ No. de Identificación: \_\_\_\_\_ F. Expiración: / / No. NIT: \_\_\_\_\_

Actividad económica o giro del negocio (solo si no es empleado): \_\_\_\_\_ Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_ Proyecta realizar pagos de primas anticipados o adicionales a los pactados, indique: SI  NO

**PERFIL DE CLIENTE PERSONA JURIDICA**

Nombre de la Empresa: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento)

No. Registro Fiscal \_\_\_\_\_ No. NIT \_\_\_\_\_ Actividad económica/giro del negocio: \_\_\_\_\_

Origen o procedencia de los fondos para realizar los pagos de las primas/préstamos: \_\_\_\_\_

**DATOS DEL REPRESENTANTE DE LEGAL DE PERSONA JURIDICA**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Lugar y Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ / /  
Mes / Día / Año

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_

Domicilio particular: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Calle) (Número) (Colonia) (Municipio) (Departamento)  
Mes / Día / Año

Tipo de Identificación: \_\_\_\_\_ No. de Identificación: \_\_\_\_\_ F. Expiración: / / No. NIT: \_\_\_\_\_

**Declaro bajo juramento que los datos proporcionados en este formulario son fidedignos, autorizo a COSE RI, S.A. de C.V. para verificar la información proporcionada**

**TIPO DE SEGURO QUE LE INTERESA ADQUIRIR**

**Estoy interesado en los siguientes tipos de seguro:**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Seguro automotor          | <input type="checkbox"/> Seguro contra hipotecas |
| <input type="checkbox"/> Seguro contra incapacidad | <input type="checkbox"/> Seguro de crédito       |
| <input type="checkbox"/> Seguro de negocios        | <input type="checkbox"/> Seguro de niños         |
| <input type="checkbox"/> Seguro de salud           | <input type="checkbox"/> Seguro social           |
| <input type="checkbox"/> Seguro de vida            | <input type="checkbox"/> Seguro inmobiliario     |

**¿Qué tipo de seguros usted posee actualmente?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Seguro automotor          | <input type="checkbox"/> Seguro contra hipotecas |
| <input type="checkbox"/> Seguro contra incapacidad | <input type="checkbox"/> Seguro de crédito       |
| <input type="checkbox"/> Seguro de negocios        | <input type="checkbox"/> Seguro de niños         |
| <input type="checkbox"/> Seguro de salud           | <input type="checkbox"/> Seguro social           |
| <input type="checkbox"/> Seguro de vida            | <input type="checkbox"/> Seguro inmobiliario     |

**¿Cuándo expira su seguro?**

DD/MM/AAAA

**Súnamente dispuesto    Muy dispuesto    Moderadamente dispuesto    Poco dispuesto    No estoy dispuesto**

**¿Cuán dispuesto está usted a cambiar su agente de seguros?**

**¿Cuánto está dispuesto a gastar en un seguro mensual?**

Dólares

00

\_\_\_\_\_  
**Firma del Solicitante**

\_\_\_\_\_  
**Fecha**





GF-F02

Formato de encuesta de medición de cliente

ENCUESTA PARA LA MEDICION DEL GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Cliente: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Persona contacto: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Aseguradora: \_\_\_\_\_  
 Ejecutivo de Cuenta: \_\_\_\_\_  
 Gerencia de Area: \_\_\_\_\_

Marque la respuesta deseada	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
<b>Servicio</b>					
1 Se siente satisfecho con la atención que le brinda el Ejecutivo de Cuenta					
2 Le proporcionan la información que solicita oportunamente					
3 Le han explicado con claridad el alcance y restricciones de los seguros					
<b>Cobros</b>					
4 Se le envía de manera oportuna los avisos de cobro y facturas					
<b>Reclamos( Si aplica)</b>					
5 Esta satisfecho con los servicios de asesoría en los reclamos					
6 Se le informa oportunamente acerca del trámite de su reclamo					
<b>Genérica</b>					
7 Recomendaría a otra persona los servicios que brinda nuestra empresa					

Calificación	Significado
1	Nunca
2	Rara Vez
3	A Veces
4	Normalmente
5	Siempre

Comentario o sugerencia para cumplir sus necesidades y expectativas :

ESPACIO RESERVADO PARA COSERI  
 Realizada por: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_



GF-F04

Formato de plan de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIONES



Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.


Responsable del plan de capacitaciones	
Datos del responsable	Correo: Teléfono:
Fecha de Realización	
Objetivo	

Fecha	Temática de capacitación	No de participantes	No de horas estimadas para la realización de la actividad	Estimado de inversión (\$)
Enero – Marzo				
Abril – Junio				
Julio – Septiembre				
Octubre – Diciembre				



GF-F05

**Formato de capacitación**

FORMATO DE CAPACITACIONES			
 <p>Tema: _____ Capitador: _____ Periodo de Capacitacion: _____</p> <p>Objetivo de la capacitacion: _____</p>			
Subtema	Objetivo	Contenido	Herramientas

**GF-F06**

**Formato de solicitud de apertura de caja chica**



**SOLICITUD DE APERTURA DE CAJA CHICA**

**Área Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Responsable de caja chica:** \_\_\_\_\_

**Monto Solicitado:** \_\_\_\_\_

**Justificación de la solicitud:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Nota:** Quienes suscriben, declaran conocer y aceptar el procedimiento de caja chica su estricto cumplimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Responsable del Área

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Responsable de la caja chica.

GF-F07

Formato de vale de caja chica

**Vale de Caja Chica**



No. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Por US\$ \_\_\_\_\_

Pagado a: \_\_\_\_\_

Por concepto de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

La suma de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aprobado: \_\_\_\_\_ Recibí conforme

\_\_\_\_\_

Firma

ORIGINAL



**GF-F08**

**Formato de Liquidación de Caja Chica**



**COSERI**

*Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.*

Liquidación de Caja Chica

Fecha	Proveedor	Concepto	Tipo de comprobante	Monto
			<b>Monto Utilizado</b>	
			<b>Saldo Pendiente</b>	

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Responsable del Área

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Responsable de la caja chica.

<b>Monto Aprobado</b>	
-----------------------	--

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
Tesorero

GF-F09

Formato de arqueo de caja chica



ARQUEO DE CAJA CHICA

Fecha: \_\_\_\_\_  
 Elaborado por: \_\_\_\_\_


Gerencia: \_\_\_\_\_  
 Departamento: \_\_\_\_\_

EFECTIVO			
<u>BILLETES</u>	Cantidad	Denominación	Monto
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
			-
TOTAL EN BILLETES			\$ -
<u>MONEDAS</u>	Cantidad	Denominación	Monto
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
	0	\$ -	\$ -
			-
TOTAL EN MONEDAS			\$ -
OBSERVACIONES			TOTAL EN EFECTIVO \$ -
			TOTAL EN FACTURAS* \$ -
			TOTAL EN VALES \$ -
			FONDO FIJO DE CAJA \$ -
			TOTAL EN CAJA CHICA \$ -
			NO HAY DIFERENCIA \$ -
Responsable de Caja Chica	Contador General		Gerente Financiero



GF-F10

Formato de conciliación bancaria

<b>CONCILIACION BANCARIA</b>			Página:	1 DE 1
 <small>Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.</small>	<b>CONCILIACION BANCARIA</b>		HOJA No.1	
			FECHA	
BANCO : _____		CUENTA No. _____		
NOMBRE DE LA CUENTA: _____				
<b>SALDO EXTRACTO BANCARIO A :</b> <b>SALDO EN LIBROS A:</b> <b>SALDO A CONCILIAR</b>		FECHA FECHA	<b>PARCIAL</b>	<b>TOTALES</b>
<b>RESUMEN DE LA CONCILIACIÓN</b>				
<b>MAS :</b> NOTAS CREDITO NO REGISTRADAS EN LIBROS				-
NOTAS DEBITO NO REGISTRADAS EN EXTRACTO				-
<b>MENOS :</b> NOTAS DEBITO NO REGISTRADAS EN LIBROS				-
CONSIGNACIONES NO REGISTRADAS EN EL EXTRACTO				-
<b>SUMATORIA</b>				-
<b>DIFERENCIA SUMATORIA CONTRA SALDO A CONCILIAR</b>				-
<b>FECHA</b>	<b>NUMERO</b>	<b>DETALLE</b>		<b>VALOR</b>
		NOTAS CREDITO NO REGISTRADAS EN LIBROS		
		<b>TOTAL</b>	-	
		NOTAS DEBITO NO REGISTRADAS EN LIBROS		
		<b>TOTAL</b>	-	
		CONSIGNACIONES NO REGISTRADAS EN EXTRACTO		
		<b>TOTAL</b>	-	
		NOTAS DÉBITO NO REGISTRADAS EN EXTRACTO		
		<b>TOTAL</b>	-	
				-

Tesorero	Asistente Contable	Contador General



GF-F12

Formato de flujo de caja proyectado



FLUJO DE CAJA PROYECTADO

Fecha: \_\_\_\_\_

	CORTO PLAZO (con compromisos)	LARGO PLAZO (con disponibilidades)
<b>1. DISPONIBLE</b>		
Saldo en Cuentas Bancarias ( a xx de 20xx)		
Inversiones financieras		
<b>Subtotal disponible</b>		
<b>2. INGRESOS</b>		
<b>Ingresos Proyectados</b>		
Ingresos por comisiones		
<b>Subtotal ingresos proyectados</b>		
<b>Total disponible (1+2)</b>		
<b>3. GASTOS</b>		
<b>a. Pagos programados</b>		
Apropiacion Presupuestal con recursos propios		
Mas Compromisos o Disponibilidades		
Menos Pagos		
<b>Subtotal por pagar programado</b>		
<b>b. Pagos no programados</b>		
<b>Total por pagar</b>		
<b>4. RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		
<b>Deficit o excedente</b>		
<b>Menos las Inversiones</b>		
<b>Disponible en efectivo</b>		

Corto plazo: Si los compromisos se pagarán inmediatamente.

Largo plazo: Si las disponibilidades se pagarán inmediatamente.

Análisis de las cifras del flujo de caja y del impacto del gravamen a los estados financieros que sirven de soporte para tomar la decisión.


\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
TESORERO

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
CONTADOR GENERAL

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello  
GERENTE FINANCIERO

GF-F13

Formato de solicitud de acción correctiva

 <small>Corredora de Seguros Especializada en Riesgos, S.A. de C.V.</small>	<b>SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA</b>
PARA: _____	DPTO: _____
DE: _____	DPTO: _____
FECHA: _____	
<b>NO CONFORMIDAD:</b>	
_____	
_____	
_____	
_____	
<b>CAUSA:</b>	
_____	
_____	
_____	
<b>ACCION PARA PREVENIR REOCURRENCIA:</b>	
_____	
_____	
_____	
RESPONSABLE: _____	FECHA: _____
CONTESTADO POR: _____	FECHA: _____