



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de Titulación Previo a la Obtención del Título de Ingeniero en  
Contabilidad y Auditoría**

**Diseño de un Manual de Procedimientos para la contabilización de Provisiones de  
QBE Seguros Colonial S.A.**

**Autora: Vanessa Recalde  
Director: Ing. Christian Arzani**

**Quito, diciembre 2016**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Vanessa Recalde Villena, declaro bajo juramento, que el trabajo: “Diseño de un Manual de Procedimientos para la contabilización de Provisiones de QBE Seguros Colonial S.A.” es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, y es de exclusiva responsabilidad legal y académica, habiéndose citado las fuentes correspondientes y en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Quito, 7 de Diciembre de 2016



---

Vanessa Recalde Villena

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ingeniero Christian Arzani, tutor designado por la Universidad Internacional del Ecuador certifico que conozco a la autora del trabajo: “Diseño de un Manual de Procedimientos para la contabilización de Provisiones de QBE Seguros Colonial S.A.”, siendo ella responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

Quito, 7 de Diciembre de 2016



---

Ing. Christian Arzani

***Agradecimiento:***

*Al Alfa y Omega de mi vida.*

*A mi origen, mis padres*

*A mis compañeros del camino, mis hermanos Juanito y Cami*

*A la mitad de mi vida, mi Romi*

*Gracias, cielo Cielito cielo*

*A la música, eterna compañera de ideas*

## **RESUMEN**

En la actualidad, las organizaciones, se encuentran generando permanentemente mejoras dentro de sus procesos, con el único propósito de ser competitivos y eficientes con los recursos. La gestión por procesos es un nuevo y dinámico modelo de gestión que se basa en entender y analizar los diferentes procesos y actividades que los conforman, para efectos de poder mejorarlos sistemáticamente, estableciendo un esquema sencillo pero efectivo de lo que una organización hace.

El registro de provisiones en la aseguradora QBE Seguros Colonial S.A. ha generado una carga operativa importante que simultáneamente ha traído errores contables en su aplicación, lo que genera que no exista un resultado real.

En la presente investigación se ha realizado una revisión del proceso actual para establecer una mejora y posteriormente, un manual que contenga los controles y revisiones a realizar, con el propósito verificar los controles establecidos. Este recorrido tuvo lugar en el Departamento de Contabilidad y con la participación de las áreas de Presupuesto y Administración.

Dentro de los objetivos del área de Contabilidad, se ha establecido la mejora en el proceso de cierre, realizando una reducción en los tiempos y mejora en la calidad de la información;

es por eso, que la compañía busca efectivizar los procesos para obtener un reporte a tiempo y con los estándares requeridos. Por tanto, surge la necesidad de estandarizar procesos y lograr que ésta área sea de mayor verificación de la información.

En definitiva, la implementación de un manual para el registro de provisiones de QBE Seguros Colonial S.A. es válida en la construcción de una organización con procedimientos estandarizados que generarán resultados positivos en la organización.

## **ABSTRACT**

In our times, organizations are constantly generating improvements in their processes with the purpose of delivering better competitiveness and greater efficiency. Process management is a dynamic model which is based on understanding and analyzing the different processes and activities, for the purpose of improving that very process. In this way the group hopes to achieve, systematically, a simple but effective scheme of what an organization does and to help improve the performance.

Recording accruals' transactions in QBE Seguros Colonial S.A, has generated a significant operational burden, brought simultaneously, accounting errors in its application that has, in turn generated no broad positive result.

The present research has been conducted to review the current process in order to establish an improvement and to author a Process Manual containing the controls, checks and balances to be performed, in order to define and explain the controls. The analysis of this process, took place in the Accounting Department and with the participation of the areas of Budget and Management.

The main objective of Accounting Department has been to affect a process of improvement for the accounting closing and producing a time reduction and improvement in the quality

of information. That is the reason why the company looks toward effectuating the processes to obtain a report that is both on time and has the required standards. Therefore, the making of standardized processes will ensure that this process is of greater accuracy, has principals of verification of information and will lead to a better product.

In conclusion, the implementation of a manual for recording accruals of QBE Seguros Colonial S.A will be useful to standardize procedures, introduce accuracy and generate positive results in the organization.



## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>3</b>
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
<i>1.1. EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN .....</i>	<i>3</i>
<i>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</i>	<i>4</i>
<i>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</i>	<i>6</i>
<i>1.4. SISTEMATIZACIÓN.....</i>	<i>6</i>
<i>1.5. OBJETIVOS .....</i>	<i>7</i>
<i>1.6. JUSTIFICACIÓN .....</i>	<i>8</i>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>12</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>12</b>
<i>2.1. MARCO TEÓRICO .....</i>	<i>12</i>
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>24</b>
<i>2.2.1. Administración .....</i>	<i>24</i>
<i>2.2.2. Automatización .....</i>	<i>25</i>
<i>2.2.3. Provisión .....</i>	<i>25</i>
<i>2.2.4. Contabilización .....</i>	<i>25</i>
<i>2.2.5. Coso ERM.....</i>	<i>26</i>
<i>2.2.6. Presupuesto.....</i>	<i>26</i>

2.2.7. <i>Procedimientos</i> .....	26
2.2.8. <i>Manual</i> .....	26
2.2.9. <i>Manual de Procedimientos</i> .....	28
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>29</b>
<b>3 MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>29</b>
3.1. <i>MODALIDAD DE INVESTIGACION</i> .....	29
3.2 TIPO DE INVESTIGACION.....	30
3.2.1 <i>Investigación Exploratorio</i> .....	30
3.2.2 <i>Investigación Descriptiva</i> .....	31
3.2.3 <i>Investigación Propositiva</i> .....	33
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1 <i>Investigación de entrevista</i> .....	34
3.3.2 <i>Investigación documental</i> .....	35
3.4. ENTREVISTAS SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A.....	46
3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	51
3.5.1. <i>Conclusiones</i> .....	51
3.5.2. <i>Recomendaciones</i> .....	52
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>54</b>
<b>4 PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>54</b>
4.1 DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A.....	54

<b>4.2</b>	<b>DATOS INFORMATIVOS COMPAÑÍA QBE SEGUROS COLONIAL S.A.</b>	
	.....	<b>55</b>
<b>4.3.</b>	<b>OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	<b>59</b>
<b>4.3.1.</b>	<i>General</i>	59
<b>4.3.2.</b>	<i>Justificación de la Propuesta</i>	60
<b>4.3.3.</b>	<b>METODOLOGÍA UTILIZADA</b>	61
<b>4.4.</b>	<b>MODELO OPERATIVO DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>62</b>
<b>4.4.1.</b>	<i>Presentación</i>	62
<b>4.4.2.</b>	<i>Identificación de las provisiones</i>	63
<b>4.5.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES</b>	
	<b>ADMINISTRATIVAS</b>	<b>66</b>
<b>4.6.</b>	<b>DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES</b>	
	<b>ADMINISTRATIVAS</b>	<b>68</b>
<b>4.7.</b>	<b>DESVENTAJAS DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES</b>	
	<b>ADMINISTRATIVAS</b>	<b>69</b>
<b>4.8.</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL EN BASE A LA METODOLOGÍA</b>	
	<b>DEL SISTEMA COSO ERM (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT)</b>	<b>72</b>
<b>4.9.</b>	<b>ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA</b>	
	<b>AUTOMATIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL PROCESO DE</b>	
	<b>CONTABILIZACIÓN DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A.</b>	<b>76</b>
<b>4.9.1.</b>	<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>76</b>
<b>4.10.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO</b>	
	<b>PROPUESTO</b>	<b>88</b>
	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>95</b>
	<b>5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>95</b>

<i>5.1. CONCLUSIONES</i> .....	95
<i>5.2. RECOMENDACIONES</i> .....	97
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>98</b>

## INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos es una actividad que constantemente las organizaciones deberían realizar para la mejora de sus operaciones y por tanto de resultados, es una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. La determinación sobre el proceso que debe ser evaluado dependerá sobre el impacto que representa dentro de las actividades de la compañía.

En la evaluación del proceso del cierre contable mensual dentro del Departamento de Contabilidad, se consideró que el registro actual de provisiones tiene oportunidad de mejora; puesto que actualmente ha presentado errores contables y gran carga operativa; ocasionando poca efectividad y eficiencia en el proceso y en los resultados financieros mensuales.

La presente investigación ha sido presentada en 5 capítulos la cual tiene como objetivo establecer un manual para el registro de provisiones administrativas en QBE Seguros Colonial S.A., para eso se realizó un análisis de la situación actual y como la mejora en el procedimiento permitirá un mejor desempeño operativo y un cumplimiento a la normativa contable.

En el primer capítulo se establece el origen de la investigación, a través del planteamiento, formulación y sistematización del problema estableciendo el alcance y

fijando los objetivos para lograr la respuesta sustentada en la metodología y teoría sobre cual tendrá sustento la tesis sugerida.

En el segundo capítulo contiene el marco referencial en donde se resumen las principales teorías sobre se desarrolló esta investigación. Los principales tópicos alcanzados en este capítulo se relacionan a la esencia del Control Administrativo, la importancia del Control Interno con la aplicación de la herramienta del COSO ERM y las ventajas de la automatización de un proceso clave dentro de una organización.

Continuando con el tercer capítulo, aquí se establece la metodología y el tipo de investigación la cual se muestra como descriptiva, exploratoria y propositiva. Las herramientas que permitirán alcanzar con el objetivo de esta investigación son descritas a detalle.

En el cuarto capítulo, es donde se desarrollará de forma práctica la tesis planteada, se mostrará el procedimiento actual en el registro de provisiones dentro de la aseguradora para posteriormente desarrollar el manual de un proceso automatizado que busca solucionar los problemas detectados. Para la evaluación de los controles descritos en este manual, se establece el cómo se obtendrá la muestra y los requerimientos que deben ser revisados para demostrar la efectividad de los controles establecidos.

En el quinto capítulo, se muestra las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo de la investigación en relación a la creación de un Manual de Procedimientos para la Gestión y Monitoreo de Provisiones Contables en QBE Seguros Colonial S.A.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN**

El objeto de la investigación es diseñar un manual de procedimientos para la contabilización de provisiones contables en QBE Seguros Colonial S.A.

En la actualidad, las organizaciones, en sus permanentes cambios buscan estandarizar o mejorar procesos con el propósito de ser competitivos y eficientes. La mejora de procesos es una actividad constante, con el fin de perfeccionar sus operaciones para lograr la eficiencia y la efectividad en el giro del negocio; para mantenerse o seguir siendo competitivo en la industria y pueda ofertar servicios que agreguen valor a sus clientes.

La gestión de procesos un modelo dinámico que se basa en entender y analizar distintos procesos y actividades que lo conforman, y por tanto constituyen en una herramienta para la optimización que se obtiene de la recolección de datos de la misma operación para transformarlos en información y determinar las fallas o puntos de mejora, que en este caso de análisis corresponde al registro manual contable al cierre de mes por concepto de provisiones administrativas.

Es por esto que el Departamento de Contabilidad está buscando desarrollar un mejor control de monitoreo y gestión para el registro contable de las provisiones para reducir

deficiencias como la duplicación de gastos, saldos no depurados y sin soporte, y eficiencia en los días dedicados al cierre mensual, el perfeccionamiento de este proceso permitirá que los resultados mensuales estén presentados de forma razonable dando cumplimiento a la norma contable vigente.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente, en el proceso del cierre contable mensual, el Departamento de Contabilidad, realiza la gestión para el reconocimiento de las provisiones de las áreas administrativas principalmente. El proceso actual, demanda mucho tiempo, desde la recolección de la información, hasta en la verificación de los saldos contables, puesto que es un procedimiento manual que requiere un análisis de cada uno de los pagos ingresados a la cuenta de provisiones para finalmente si aplica se realiza ajustes manuales para la liberación de saldos provisionados. Frente a este proceso actual, se plantea un procedimiento automatizado que permita realizar un análisis a través de un reporte de cada uno de los registros ingresados a las cuentas de provisiones correspondientes, con el propósito de evaluar y monitorear los controles de los registros contables ingresados por este concepto. El llevar un control de esto permitirá minimizar los errores contables y perfeccionar la calidad de la información.

Para poder desarrollar la automatización se evaluó todo el procedimiento actual con el fin de verificar las falencias de éste. Se identificó que existe duplicidad en el reconocimiento de los gastos y una inversión importante de recursos en la revisión de los registros y verificación de los pagos ingresados en las cuentas de provisiones durante el



mes, como consecuencia de esto, existe poco análisis en la información soporte entregada por las áreas o el seguimiento de para reconocer nuevas provisiones que no hayan sido reportadas.

Para el mejoramiento de este proceso, la propuesta planteada iniciaría desde la automatización del procedimiento, para luego establecer los parámetros de evaluación y monitoreo de los controles. En esta propuesta, el área solicitante es quien a través del sistema de presupuestos “Ebudget” genera su solicitud de provisión, y el registro se contabilizará una vez que el departamento de Contabilidad revise los soportes adjuntos a la solicitud de provisión, para luego al momento de pago se libere la provisión con la presentación de la factura del proveedor; en caso, de no presentarla se mantendría el mismo saldo y el área contable se encargaría de dar un seguimiento por antigüedad. Implementado la automatización del proceso, la evaluación de los controles es clave para considerar la efectividad operativa y el cumplimiento de los parámetros requeridos.

Este cambio en el proceso actual, generará un valor agregado dentro de la organización, ya que por un lado, se dará un seguimiento real en el cumplimiento del presupuesto porque se verificará con mayor análisis y detalle la provisión porque actualmente la solicitud de las áreas para el registro de provisiones está basado en el monto que fue presupuestado al iniciar el año, sin embargo, en muchos de los casos, no existe un gasto real asociado al registro, por otro lado, se obtendrá el resultados de la operación de forma razonable al cierre mensual, y así conocer la eficiencia operativa y comercial de cada ramo o centro de costo. Finalmente, dentro del área de Contabilidad se facilitará las

actividades, disminuyendo tiempos del asistente contable encargado quien podría emplearse en otras actividades de mayor relevancia en el proceso del cierre contable mensual.

Podemos decir que la automatización de un proceso, aparentemente simple, generaría gran valor agregado a los resultados financieros de la organización ya que disminuirá errores contables que podrían traer cargas tributarias innecesarias u observaciones por parte de los organismos de control; además de la eficiencia operativa donde podría reflejarse en una disminución de horas extras a cargo de los asistentes contables, además que su tiempo podría ser empleado en otras actividades de mayor valor y relevancia al cierre mensual contable.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué incide y que dificultades genera no tener un proceso automatizado y un monitoreo de los controles en los registros de provisiones contables y si con el cambio en el procedimiento, QBE Seguros Colonial S.A. obtendría beneficios?

### **1.4. SISTEMATIZACIÓN**

- ¿Cuál es la situación actual de QBE Seguros Colonial S.A.?
- ¿Qué alternativas o estrategias se puede brindar al Departamento de Contabilidad de QBE Seguros Colonial S.A. para la mejora del registro contable de provisiones?

- ¿Al implementar un manual de procesos para el registro contable de las provisiones en cuanto mejoraría la gestión del departamento?

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

- Realizar un manual de procedimientos para el registro de provisiones para el área de Contabilidad de QBE Seguros Colonial S.A. con el propósito de perfeccionar el proceso y mostrar razonablemente los estados financieros minimizando errores u omisiones contables.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Mejorar el proceso para el registro de provisiones al cierre de cada mes, precisando los controles para su constitución desde la creación del registro hasta la liberación de ésta, y
- Determinar procesos adicionales para la evaluación de controles sobre el procedimiento propuesto.,

## **1.6.JUSTIFICACIÓN**

El Diseño de un Manual de Procedimientos para la Automatización y Evaluación del Control Interno, al proceso de contabilización de Provisiones de QBE Seguros Colonial S.A surge de la actividad operativa que demanda para el asistente contable realizarlo y los errores contables detectados que podrían generar observaciones por las entidades de control.

Es importante ejecutarlo, ya que de esta manera el trabajo que actualmente se lo lleva de forma manual, al automatizar el registro se podrá minimizar el tiempo que se invierte en realizar este proceso, mejorando la calidad de trabajo del empleado quien tendrá una labor de mayor análisis que operativa, además la presentación del estado de resultados serán precisos puesto que se empleará este tiempo para realizar un análisis a mayor profundidad sobre las provisiones, y se podrá ejecutar en otras tareas importantes para el cierre contable que contribuyen con una información confiable y oportuna.

Esta propuesta de investigación servirá de base teórica y modelo para mejorar el control interno en la industria de seguros, este control se basa en acciones estructuradas y coordinadas con el fin de preservar y mejorar los recursos de la empresa.

Con la implementación de un de un manual de procedimientos para la contabilización de Provisiones de QBE Seguros Colonial S.A, el cual estará en función de las normas contables vigentes, permitirá una reducción en los errores, lograr mayor

eficiencia y eficacia, control sobre los resultados mensuales y registros acertados con menor carga operativa.

Frente a esto se puede justificar que el manual de procedimientos para la contabilización de Provisiones de QBE Seguros Colonial S.A constituiría en una buena práctica que permitirá que ésta industria e incluso no relacionadas puedan ponerlo en práctica para evitar errores u omisiones contables, además de una presentación de los estados financieros de forma razonable.

Para la implementación de este proyecto se requiere de un análisis de las prácticas actuales para evaluar las debilidades y proponer alternativas que generen mejores condiciones; el éxito de esta propuesta dependerá del involucramiento de las subgerencias implicadas. Muchos de los procedimientos aplicados responden a prácticas infundadas en la compañía por varios años, lo cual genera cierta resistencia y adaptación al cambio; es por eso que incluir un nuevo proceso tiene que ser con decisión y un plan organizado de entrenamiento para los responsables del mismo.

Actualmente las provisiones registradas tienen montos importantes, sin embargo, por la carga operativa que implica el registro y la revisión de éstas no se ha podido realizar una depuración adecuada de los conceptos cargados a resultados; por tanto, el desarrollo y la ejecución de este proyecto es imperioso y valioso para el control financiero contable e interno.

### **1.6.1. Justificación Teórica**

La propuesta de investigación servirá de base teórica y modelo para otros investigadores que busquen mejorar el control y administración de presupuesto y gastos, para mitigar los errores contables, basado en la doctrina de control interno el cual se basa en conjugar acciones, actividades, planes, normas, registros, procedimientos y métodos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten a la empresa.

Con la implementación de un proceso automático basado en el control interno permitirá reducir o mitigar los riesgos de error, lograr objetivos y metas establecidas, alcanzar eficiencia, y transparencia en los registros contables, contar con información confiable y oportuna, promover la rendición de presupuestos para una evaluación real de su cumplimiento y su gestión para tomar decisiones más acertadas.

Es así que se puede corroborar que es una investigación que aporta valor agregado a las entidades de todos los sectores ya que el reconocimiento de provisiones es un proceso que emplean todas las organizaciones pero no poseen un control adecuado para su manejo generando desembolsos no previstos o resultados no reales sobre la operación de una línea de negocio.

### **1.6.2. Justificación Práctica**

El mundo hoy por hoy exige mayores retos para las organizaciones, donde la eficiencia y calidad de la información son requeridas, en especial multinacionales en donde los

resultados son medidos estrictamente de forma mensual. La práctica común para lograr ese objetivo es a través de la automatización y perfeccionamiento de los procesos acompañados de la gestión y control de éstos.

Transformar y mejorar es un reto dentro de la organización, que requiere un compromiso del área que genera el requerimiento y de todas las áreas involucradas, pues consiste en un cambio de concepto y de práctica que se venía realizando por varios años. Estos cambios, son obtenidos con un involucramiento y empoderamiento de los directivos.

La implementación de este manual que pretende una mejora en el proceso y en su monitoreo generará un valor agregado para la organización, no solo en la reducción de tiempo y errores; sino además en la mejora de calidad del cliente interno quien podrá realizar una tarea de mayor análisis que generará indudablemente un valor agregado en la presentación de los resultados.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO REFERENCIAL

#### 2.1.MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. La Esencia del Control Administrativo

Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que siempre deben estar funcionando en una empresa. Controlar puede definirse como el proceso de medida y evaluar el desempeño de cada componente organizacional de una empresa, y efectuar la acción correctiva, cuando sea necesaria, para asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y las normas de una empresa.

Los tipos de control que se identifican según el autor Welsh Hilton en su libro Presupuestos, planificación y control (2009):

- **Control preliminar:** se ejerce previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos, el personal necesario y se tengan listos las actividades para iniciar.
  
- **Control coincidente:** vigilar las actividades corrientes para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos sobre la marcha.



- **Control por retroalimentación:** acción a posteriori, concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras.

### 2.1.2. El Control Interno

El control interno, para el autor Root, Steven en su libro *Beyond Internal Control to Enhance Corporate Governance*, comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

El Comité sobre procedimientos de trabajo del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), reconoce que el sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir control presupuestal, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos. El AICPA dividió el control interno en dos componentes: control administrativo y control contable.

El control administrativo incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la

responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

El control contable comprende el plan de la organización, los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros que son diseñados para proveer seguridad razonable en donde:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración;
- Las transacciones se registran de tal forma que permita la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados;
- El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con la autorización dada por la administración; y
- La contabilidad registrada por los activos se compara con los activos existentes a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualquier diferencia.(Mantilla, Samuel 2008)

### 2.1.3. COSO ERM

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido ampliamente como COSO, publicó en 1992 su reporte y generó una auténtica revolución en el control interno. Entre los principales aportes de COSO en relación con el control interno tenemos:

- Elaboración de una estructura conceptual integrada por los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño/implementación del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes relacionados con el mismo
- Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concretado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
- Los objetivos de negocio son: (1) Efectividad y eficiencia de las operaciones; (2) Confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros; (3) Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables y (4) Salvaguarda de activos
- Los componentes del control interno son: (1) Ambiente de control; (2) Valoración de riesgos; (3) Actividades de control; (4) Información y comunicación y (5) Monitoreo

- Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico pero básicamente se diferencian tres: (1) El sistema de control interno (estratégico); (2) Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio, etc) y (3) Los procesos operacionales (flujo de operaciones, transacciones, etc)

#### **2.1.4. Automatización de Procesos de Negocios**

La automatización de procesos de negocio es uno de los factores más importantes en mejorar la competitividad de las empresas. Para lograr este objetivo requiere mejorar la calidad, la productividad, la eficiencia y trabajar en la mejora continua. (Wordpress, 2011)

Existen 5 factores claves para justificar la automatización de los procesos:

##### **1.- Normalizar los procesos aumenta la calidad.**

- Pensar en procesos permite definir las tareas en base a un workflow de estados y en el que la participación de las personas se realiza basada en un modelo de roles y responsabilidades. Pensar en procesos favorece el que se tenga una visión integrada de los mismos por parte de los diferentes departamentos implicados.
- Disponer de un inventario de procesos automatizados permite clasificar los procesos, su definición y su documentación asociada. Al disponer de una fuente automatizada, la información estratégica del funcionamiento de la compañía no

reside en la mente de los trabajadores individuales, sino que se encuentra en el repositorio de la compañía.

- Obligar a describir los procesos permite definir su comportamiento por estados, los documentos necesarios en cada momento, las reglas para pasar al siguiente paso, los avisos que se deben enviar y las acciones que se tienen que llevar a cabo en los sistemas.
- Normalizar los procesos aumenta la calidad, porque los procesos están definidos de acuerdo a un estándar. Además se aporta una visión homogénea del proceso, sin ambigüedades. Al tener los procesos normalizados documentados se cumple con los requisitos de calidad estándar, pero además, al automatizar los mismo se da un paso importante hacia la productividad y hacia la competitividad.

**2.- Diseñar procesos económicos: facilitan el mantenimiento de la base de procesos y aporta flexibilidad.**

Diseñar procesos económicos con la menor inversión de tiempo posible y orientado a que las tareas sean realizadas en el orden oportuno y por los responsables fijados. El empleo de un método de trabajo llevará a que la ejecución de los trabajos y las tareas pendientes se hagan de forma más eficiente.

Permitir incorporar cambios, porque el dinamismo del modelo puede exigir cambios, estratégicos o tácticos. Permitir realizar cambios ágilmente favorece la mejora continua y la aplicación de nuevas necesidades demandadas por el negocio.

Facilitar el mantenimiento de la base de procesos aumenta la flexibilidad, y esta es necesaria para la gestión de la mejora continua. Pero el mantenimiento debe ser una tarea viable, que permita realizar los cambios en forma y tiempo adecuados con la demanda. A veces se trata de cambios inmediatos en el sistema.

**3.- Evitar tareas repetitivas y automatizar aquellas que no aportan valor: mejoran la productividad de la empresa, de los equipos, de las personas.**

Evitar tareas repetitivas y automatizar aquellas que no aportan valor, esto permite centrar al usuario en las tareas productivas y “eliminar” de la cadena aquellas tareas manuales que no aportan valor. De esta forma se optimizan los procesos reduciendo los tiempos de operación.

La ejecución de proceso conduce al usuario de forma que este ve sus tareas en función de sus responsabilidades y garantiza que los cambios de estado se ajustan a las reglas de negocio establecidas. Al estar bien definidos los roles y las responsabilidades, al estar bien definidas las rutas de gestión de un proceso se evitan los olvidos que tantos errores generan.

El proceso, al estar gobernado por los estados, transiciones y reglas de negocio, favorece la ejecución programada del mismo tal y como se ha concebido para que funcione y sea eficiente.

Ser proactivo informa al trabajador de lo que tiene que hacer en función de su rol y disponer de herramientas para coordinar las tareas que tienen que realizar en su día a día. El trabajo de los usuarios es conducido por los procesos de negocio, habilitando a cada usuario las tareas que tiene que realizar en cada momento y orientando en lo prioritario, lo pendiente. De esta forma se favorece que se alcancen los objetivos establecidos para los trabajadores.

**4.- Recoger datos de los procesos desde un punto de vista del negocio para descubrir errores, facilitar el mantenimiento correctivo y preventivo del proceso favorece a la mejora continua.**

Recoger datos para la medición de tiempos de las tareas, definición de las métricas a realizar y planificar la recogida de información sistematizada. Al poder definir exactamente las métricas que deseamos analizar nos concentramos en los focos del problema para poder pasar al análisis de los errores. La medición debe ser de aspectos del negocio: cuanto tarda en atenderse un reclamo desde que se recibe hasta que es atendida por primera vez, y hasta que queda resuelta.

Obtener informes para medir tiempos, visualizar los datos con herramientas familiares con los usuarios (Excel). Comparar resultados de un equipo con los de otro, comparar en diferentes momentos. Analizar el momento, analizar la tendencia.

Revisar el proceso para alterar sus condiciones de ejecución, aumentar los recursos que participan en una operación, añadir, modificar, quitar reglas de negocio, en tiempo real, sin necesidad de parar la producción.

Al disponer de herramientas para determinar las causas de los cuellos de botella o comportamientos no deseados en los procesos, el gestor puede aplicar cambios en el modelo para favorecer la mejora continua. La mejora continua es fundamental para adaptar el funcionamiento de la empresa bajo nuevas condiciones de demanda. Si la adaptación es costosa en tiempo y forma, llegaremos tarde o no llegaremos. Cambiar para mejorar, innovar para ser más competitivos.

#### **5.- Integrar procesos con los sistemas actuales, orientar a procesos los sistemas operacionales facilitan la integración**

Facilitar que los procesos de negocio reciban datos para aplicar reglas de negocio o que añadan datos a los sistemas existentes es necesario para que el proceso aporte valor a la operación. A la hora de definir el proceso este debe poder ser integrado con las soluciones actuales ERP, CRM, SCM.



Permitir la interacción a nivel de datos e incluso a nivel de operación es un valor para que los sistemas actuales sigan funcionando pero sin su sustitución. Al automatizar procesos de negocio no se puede pretender cambiar todo el software de la compañía, sino dotar al software existente la capacidad de trabajar en el ámbito de un proceso de negocio.

Facilitar la integración es clave para que la automatización de los procesos llegue a buen término. Habilitar que las aplicaciones hablen con el proceso y que el proceso hable con las aplicaciones y los consigue dotar de capacidad de workflow a aplicaciones que no la tienen.

#### **2.1.5. Importancia de Diseñar un Proceso**

El diseño de un proceso permite:

- Normalizar procesos aumenta la calidad
- Automatizar procesos aumenta la productividad
- Medir procesos aumenta la efectividad
- Cambiar procesos rápidamente condiciona la competitividad
- Integrar los procesos con los sistemas actuales facilita la orientación a procesos

- Con todo, lo que se consigue es que las empresas puedan orientarse a procesos de forma más sencilla y gradual para ganar competitividad.

#### **2.1.6. Provisiones según NIC 37**

En la Norma se definen las provisiones como pasivos sobre los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Se debe reconocer una provisión cuando, y sólo cuando, se dan las siguientes circunstancias:

- (a) la empresa tiene una obligación presente (de carácter legal o implícita por la entidad), como resultado de un suceso pasado;
- (b) es probable (es decir, existe mayor posibilidad de que se presente que de lo contrario) que la empresa tenga que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos para cancelar la obligación; y
- (c) además, puede estimarse de manera fiable el importe de la deuda correspondiente.

En la Norma se hace notar que sólo en casos extremadamente raros no será posible la estimación de la cuantía de la deuda.

En la Norma se define una obligación implícita como aquella obligación que se deriva de las actuaciones de la propia empresa, en la que:

(a) debido a un patrón establecido de comportamiento en el pasado, a políticas empresariales que son de dominio público o a una declaración real suficientemente concreta, la entidad haya puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar cierto tipo de responsabilidades; y

(b) como consecuencia de lo anterior, la empresa haya creado una expectativa válida ante aquéllos terceros con los que debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

El importe reconocido como provisión debe ser la mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente en la fecha del balance; en otras palabras, habrá de ser la cuantía razonable que la empresa debería pagar para satisfacer la deuda en la fecha del balance o transferirla a una tercera persona en tal fecha para cancelarla.

Para proceder a valorar el importe de la provisión, la Norma obliga a la empresa a:

(a) tener en cuenta los riesgos y las incertidumbres correspondientes. No obstante, la existencia de incertidumbre no justifica la creación de provisiones excesivas ni la sobrevaloración deliberada de los pasivos;

(b) proceder a descontar el valor de las provisiones si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, utilizando un tipo o tipos de descuento, antes de impuestos, que reflejen las evaluaciones actuales que el mercado esté haciendo del valor temporal del dinero y aquéllos riesgos específicos, referidos a la propia obligación objeto de provisión, que no han sido objeto de reflejo al hacer la mejor estimación del

desembolso. Cuando se procede a descontar, el incremento que sufra el valor de la provisión con el paso del tiempo se reconoce como un gasto por intereses;

(c) tener en cuenta sucesos futuros, tales como los cambios en la ley o en la tecnología existente, siempre que haya suficiente evidencia objetiva respecto a su ocurrencia; y

(d) por último, no tener en cuenta las ganancias esperadas por la venta de activos, incluso si la enajenación de los mismos está estrechamente ligada a los sucesos que han dado origen a la provisión.

Las provisiones deben ser objeto de revisión en cada fecha del balance, y ajustadas consiguientemente para reflejar en cada momento la mejor estimación disponible. Cuando ya no sea probable que vayan a salir de la empresa recursos, que incorporen beneficios económicos, para satisfacer la obligación, la provisión debe ser objeto de reversión.

La provisión debe ser utilizada para cubrir únicamente los desembolsos para los que fue originalmente reconocida.

## **2.2.MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Administración**

Para Thompson, Strickland, en su libro Administración Estratégica menciona que “El proceso administrativo es una serie de actividades independientes utilizadas por la

administración de una organización para el desempeño de las siguientes funciones a su cargo: planificar, organizar, suministrar el personal, dirigir y controlar”.

### **2.2.2. Automatización**

El término Automatización viene de la palabra griega "auto" y significa la ejecución por medios propios de un proceso, en el que materia, información o energía es cambiado o transformado.

Es una amplia variedad de sistemas o procesos; donde se transfieren tareas de producción a un conjunto de elementos tecnológicos que operan con mínima o sin intervención del ser humano.

### **2.2.3. Provisión**

Una provisión es una cantidad de recursos que conserva la empresa debido a haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer la factura.

### **2.2.4. Contabilización**

Registro del valor monetario de las operaciones comerciales.

### **2.2.5. Coso ERM**

Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno.

### **2.2.6 Presupuesto**

Un presupuesto es un plan integrador y coordinador que expresa en términos financieros con respecto a las operaciones y recursos que forman parte de una empresa para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia.

### **2.2.7. Procedimientos**

Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

### **2.2.8. Manual**

El Manual de Procesos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

Según Duhalt Karus Miguel, en el libro *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, un manual es un documento que contiene, en una forma ordenada y

sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Cuando se documenta la tecnología, se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de una organización hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad.

El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización; algunas de las funciones básicas del manual de procesos son:

- El establecimiento de objetivos
- La definición y establecimiento de guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.

### **2.2.9. Manual de Procedimientos**

En el libro *Sistemas Administrativos*, del autor Ceja Gómez, menciona que un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual posee los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Un manual de procedimientos permitirá la estandarización de procesos, en donde de una manera clara podrá ser realizado por cualquier empleado de la organización.



## **CAPÍTULO III**

### **3 MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.MODALIDAD DE INVESTIGACION**

El diseño de la investigación se la define como la “estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. (Arias, 1999). Para el desarrollo de una metodología para la elaboración de un manual para el registro de provisiones se requiere de una investigación del tipo exploratoria – descriptiva – propositiva.

La investigación es exploratoria porque permitió familiarizarse con el procedimiento de los registros de provisiones contables y obtener información in situ de la compañía en donde suceden los fenómenos estudiados, se determinó las causas y efectos de una falta de gestión y monitoreo de estos registros contables y lo que incide en el cumplimiento de objetivos operativos del Departamento de Contabilidad y por tanto en la institución.

Esta investigación, de igual forma, es de tipo descriptiva con diseño de campo bibliográfico-documental, porque detalla la situación acerca del estado actual del problema operativo y financiero, describe sus particularidades y características, sus limitaciones y sus puntos críticos, describiendo y evaluando sus particularidades.

Finalmente, es una investigación también propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad dentro de la compañía, una vez que se tome la información descrita, se realizará una propuesta de un manual de procedimientos para el registro de provisiones contables para superar la problemática actual y las deficiencias encontradas. Al identificar los problemas, investigarlos, profundizarlos y dar una solución dentro de un contexto específico.

El objetivo fundamental es generar un manual para el registro de provisiones contables para la compañía QBE Seguros Colonial S.A., para realizar una descripción de los procesos que servirán como guía para la elaboración del manual interno para la compañía QBE Seguros Colonial S.A.

## **3.2 TIPO DE INVESTIGACION**

### **3.2.1 Investigación Exploratorio**

Son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando más aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos del investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo.

Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

Los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, "por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el `tono' de investigaciones posteriores más rigurosas". Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos.

A partir de los estudios exploratorios se generan las investigaciones Descriptivas.

### **3.2.2 Investigación Descriptiva**

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, prácticas que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. El investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

El objetivo consiste en describir un fenómeno; se podría decir que está en el primer nivel de conocimiento científico. Este método utiliza la observación como su elemento básico.

En el marco del desarrollo del conocimiento pueden desempeñar, pueden sintetizarse en: a) identificar fenómenos relevantes, b) sugerir variables causantes de la acción, c) registrar conductas que en otros momentos podrían revelarse como afecto d) abordar áreas de estudio que no pueden ser tratadas por medio de estrategias experimentales. También hay otras como sugerir hipótesis de trabajo y detectar asociaciones entre variables.

Para el diseño de un manual de procedimientos para el registro de provisiones en QBE Seguros Colonial S.A se debe considerar los hechos que lo provocaron y como se logrará identificar la solución mediante la toma de decisiones y planteamientos lógicos para mejorar el desempeño y el cómo se lo está manejando en la actualidad, logrando encontrar el procedimiento adecuado que genere valor a la institución.

### **3.2.3 Investigación Propositiva**

El trabajo de Investigación Diagnóstica o Propositiva es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas, estudiar la relación entre factores y acontecimientos o generar conocimientos científicos.

La investigación propositiva se caracteriza por generar conocimiento, a partir de la labor de cada uno de los integrantes de los grupos de investigación. Busca el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estos colectivos, con el fin de lograr altos niveles de productividad y alcanzar reconocimiento científico interno y externo así como las líneas de investigación, los proyectos que se desarrollan parten de ideas innovadoras enfocadas en forma interdisciplinaria y de la necesidad de solucionar problemas pertinentes a nivel local y global.

## **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación. La técnica busca los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación
- Aportar instrumentos para manejar la información
- Llevar un control de los datos

- Orientar la obtención de conocimientos

Las técnicas de investigación son de dos formas: técnica documental y técnica de campo.

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

Una vez entendido lo que es la técnica de la investigación, a continuación se detalla el instrumento que se empleará en la presente investigación.

### **3.3.1 Investigación de entrevista**

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

En la presente investigación con el uso de la entrevista se logró obtener información sobre la importancia de un cambio en el procedimiento actual del registro de provisiones y el valor agregado que genera tener un manual para el registro de provisiones.

La entrevista se aplicó a la asistente contable encargada del registro contable para conocer la operatividad y al subgerente de contabilidad de la compañía QBE Seguros Colonial S.A.

### **3.3.2 Investigación documental**

Esta etapa de investigación tiene como objetivo conocer la importancia de un registro acorde a la norma contable y sobre bajo que parámetros realizar la evaluación de los controles del manual a implementarse en QBE Seguros Colonial S.A., con el objetivo de tener estándares que permita mitigar el riesgo operativo.

#### **3.3.2.1 Norma Internacional de Contabilidad NIC 37 Provisiones, Activos Contingentes y Pasivos Contingentes**

En la Norma se definen las provisiones como pasivos sobre los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Se debe reconocer una provisión cuando, y sólo cuando, se dan las siguientes circunstancias:

- (a) la empresa tiene una obligación presente (de carácter legal o implícita por la entidad), como resultado de un suceso pasado;

(b) es probable (es decir, existe mayor posibilidad de que se presente que de lo contrario) que la empresa tenga que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos para cancelar la obligación; y

(c) además, puede estimarse de manera fiable el importe de la deuda correspondiente. En la Norma se hace notar que sólo en casos extremadamente raros no será posible la estimación de la cuantía de la deuda.

En la Norma se define una obligación implícita como aquella obligación que se deriva de las actuaciones de la propia empresa, en la que:

(a) debido a un patrón establecido de comportamiento en el pasado, a políticas empresariales que son de dominio público o a una declaración real suficientemente concreta, la entidad haya puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar cierto tipo de responsabilidades; y

(b) como consecuencia de lo anterior, la empresa haya creado una expectativa válida ante aquéllos terceros con los que debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

En casos muy especiales o raros, por ejemplo cuando la empresa ha sido objeto de una demanda judicial, puede no quedar claro si la misma tiene una obligación presente. En tales circunstancias, se considera que el suceso ocurrido en el pasado ha dado lugar a una



obligación presente si, teniendo en cuenta toda la evidencia disponible en la fecha del balance, es mayor la probabilidad de que exista una obligación presente que de lo contrario.

La empresa procederá a reconocer una provisión para cubrir tal obligación presente siempre que se cumplan el resto de las condiciones para su reconocimiento descritas en anteriormente. Si hay menos probabilidad de que la obligación presente exista que de lo contrario, la empresa procederá a revelar la existencia de una obligación contingente, salvo en el caso de que sea remota la posibilidad de salida de recursos que incorporen beneficios económicos para cancelarla.

El importe reconocido como provisión debe ser la mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente en la fecha del balance; en otras palabras, habrá de ser la cuantía razonable que la empresa debería pagar para satisfacer la deuda en la fecha del balance o transferirla a una tercera persona en tal fecha para cancelarla.

### **3.3.2.2. Norma Internacional de Auditoría (NIA) 330 "Procedimientos del Auditor en respuesta a los riesgos evaluados"**

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar guías para determinar respuestas globales y diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría para responder a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa a los niveles de estado financiero y de aseveración en una auditoría de estados financieros.

Para la evaluación de los controles que se definirán en el proceso y por tanto en el manual, se ha considerado emplear esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) para dar un criterio en la determinación del cómo monitorear y muestrear los controles definidos en el manual de provisiones contables de QBE Seguros Colonial S.A.

En el párrafo A28 de la norma se hace mención que el auditor selecciona los procedimientos de auditoría para obtener seguridad sobre la efectividad operativa de los controles. Al aumentar el nivel planeado de seguridad, el auditor busca evidencia de auditoría más confiable. En circunstancias cuando el auditor adopta un enfoque que consiste principalmente de pruebas de controles, en particular relacionados con los riesgos donde no es posible ni factible obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría sólo de los procedimientos sustantivos, el auditor ordinariamente realiza pruebas de los controles para obtener un nivel más alto de seguridad sobre su efectividad operativa.

La naturaleza del control particular influye en el tipo de procedimientos de auditoría que se requieren para obtener evidencia sobre si el control estaba operando de manera efectiva en momentos relevantes durante el periodo que se audita. En esas circunstancias, el auditor puede decidir inspeccionar la documentación para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad operativa. Para otros controles, esa documentación puede no estar disponible o no ser relevante. Por ejemplo, puede no existir documentación de operación para algunos factores del ambiente de control, como asignación de autoridad y responsabilidad o para algunos tipos de actividades de control, como las realizadas por una computadora. En esas circunstancias, la evidencia de auditoría sobre la efectividad operativa

puede obtenerse a través de investigación en combinación con otros procedimientos de auditoría como observación o el uso de Técnicas de Auditoría con Ayuda de Computadora (TAACs).

Al diseñar las pruebas de controles, el auditor considera la necesidad de obtener evidencia de auditoría que soporte la operación efectiva de los controles directamente relacionados con la aseveración así como otros controles indirectos de los que dependen estos controles. Por ejemplo, el auditor puede identificar la revisión que hace un usuario de un informe de excepción de ventas a crédito que exceden del límite de crédito autorizado a un cliente como un control directo relacionado con una aseveración. En esos casos, el auditor considera la efectividad de la revisión del informe por el usuario y también los controles relacionados con la exactitud de la información en el informe (por ejemplo, los controles generales de TI).

En el caso de un control automatizado de aplicación, debido a la consistencia inherente del procesamiento por TI, la evidencia de auditoría sobre la implementación del control, cuando se considera en combinación con evidencia obtenida respecto de la efectividad operativa de los controles generales de la entidad (y en particular, controles de cambio) puede dar evidencia sustancial de auditoría sobre su efectividad operativa durante el periodo relevante.

Tanto como exista un grado de confianza en los controles se debe considerar en determinar la extensión de la prueba de controles incluyendo lo siguiente:

- la frecuencia del desarrollo del control en la entidad durante el periodo
- la longitud del tiempo durante el periodo de auditoria que el auditor confiará en la operatividad efectiva del control.
- La tasa esperada de desviación de un control.
- La relevancia y la fiabilidad de la evidencia de auditoria para ser obtenida a lo relacionado a la efectividad del control y sus aserciones.
- La extensión para la cual la evidencia de auditoría es obtenida desde la prueba de otros controles relacionados a las aserciones.

### **3.3.2.3. Norma Internacional de Auditoria (NIA) 530 "Muestro de Auditoria"**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es de aplicación cuando el auditor ha decidido emplear el muestreo de auditoría en la realización de procedimientos de auditoría.

Trata de la utilización por el auditor del muestreo estadístico y no estadístico para diseñar y seleccionar la muestra de auditoría, realizar pruebas de controles y de detalle, así como evaluar los resultados de la muestra.

A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

(a) **Muestreo de auditoría (muestreo):** aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población.

(b) **Población:** conjunto completo de datos del que se selecciona una muestra y sobre el que el auditor desea alcanzar conclusiones.

(c) **Riesgo de muestreo:** riesgo de que la conclusión del auditor basada en una muestra pueda diferir de la que obtendría aplicando el mismo procedimiento de auditoría a toda la población. El riesgo de muestreo puede producir dos tipos de conclusiones erróneas:

(i) En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son más eficaces de lo que realmente son, o en el caso de una prueba de detalle, llegar a la conclusión de que no existen incorrecciones materiales cuando de hecho existen. El auditor se preocupará principalmente por este tipo de conclusión errónea debido a que afecta a la eficacia de la auditoría y es más probable que le lleve a expresar una opinión de auditoría inadecuada.

(ii) En el caso de una prueba de controles, concluir que los controles son menos eficaces de lo que realmente son o, en el caso de una prueba de

detalle, llegar a la conclusión de que existen incorrecciones materiales cuando de hecho no existen.

Este tipo de conclusión errónea afecta a la eficiencia de la auditoría puesto que, generalmente, implica la realización de trabajo adicional para determinar que las conclusiones iniciales eran incorrectas.

**(d) Riesgo ajeno al muestreo:** riesgo de que el auditor alcance una conclusión errónea por alguna razón no relacionada con el riesgo de muestreo.

**(e) Anomalía:** una incorrección o una desviación que se puede demostrar que no es representativa de incorrecciones o de desviaciones en una población.

**(f) Unidad de muestreo:** elementos individuales que forman parte de una población.

**(g) Muestreo estadístico:** tipo de muestreo que presenta las siguientes características:

- (i) selección aleatoria de los elementos de la muestra; y
- (ii) aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo.

El tipo de muestreo que no presenta las características (i) y (ii) se considera muestreo no estadístico.

**(h) Estratificación:** división de una población en subpoblaciones, cada una de las cuales constituye un grupo de unidades de muestreo con características similares (habitualmente valor monetario).

**(i) Incorrección tolerable:** importe establecido por el auditor con el objetivo de obtener un grado adecuado de seguridad de que las incorrecciones existentes en la población no superan dicho importe. En el ámbito de la normativa de auditoría de cuentas, la expresión “incorrección tolerable” cuando se aplican técnicas de muestreo como procedimientos de auditoría se conoce también como “error tolerable”.

**(j) Porcentaje de desviación tolerable:** porcentaje de desviación de los procedimientos de control interno prescritos, determinado por el auditor con el objetivo de obtener un grado adecuado de seguridad de que el porcentaje real de desviación existente en la población no supera dicho porcentaje tolerable de desviación.

#### **3.2.3.4 Requerimientos: Diseño, tamaño y selección de la muestra de elementos a comprobar**

Al diseñar la muestra de auditoría, el auditor tendrá en cuenta el objetivo del procedimiento de auditoría y las características de la población de la que se extraerá la muestra. El auditor determinará un tamaño de muestra suficiente para reducir el riesgo de muestreo a un nivel

aceptablemente bajo. El auditor seleccionará los elementos de la muestra de forma que todas las unidades de muestreo de la población tengan posibilidad de ser seleccionadas.

### **Aplicación de procedimientos de auditoría**

El auditor aplicará procedimientos de auditoría, adecuados para el objetivo, a cada elemento seleccionado. Si el procedimiento de auditoría no es aplicable al elemento seleccionado, el auditor aplicará el procedimiento a un elemento de sustitución. Si el auditor no puede aplicar los procedimientos de auditoría diseñados, o procedimientos alternativos adecuados, a un elemento seleccionado, el auditor tratará dicho elemento como una desviación con respecto al control prescrito, en el caso de pruebas de controles, o como una incorrección, en caso de pruebas de detalle.

### **Naturaleza y causa de las desviaciones e incorrecciones**

El auditor investigará la naturaleza y la causa de cualquier desviación o incorrección identificadas, y evaluará su posible efecto sobre el objetivo del procedimiento de auditoría y sobre otras áreas de la auditoría.

En circunstancias extremadamente poco frecuentes en las que el auditor considere que una incorrección o desviación descubierta en una muestra es una anomalía, el auditor obtendrá un alto grado de certidumbre de que dicha incorrección o desviación no es representativa de la población.



El auditor adquirirá dicho grado de certidumbre mediante la aplicación de procedimientos de auditoría adicionales para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada de que la incorrección o la desviación no afecta al resto de la población.

### **3.3.2.5. Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 "Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno"**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

**(a) Afirmaciones:** manifestaciones de la dirección, explícitas o no, incluidas en los estados financieros y tenidas en cuenta por el auditor al considerar los distintos tipos de incorrecciones que pueden existir.

**(b) Riesgo de negocio:** riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados.

**(c) Control interno:** el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

**(d) Procedimientos de valoración del riesgo:** procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos.

**(e) Riesgo significativo:** riesgo identificado y valorado de incorrección material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial en la auditoría.

### **3.4. ENTREVISTAS SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A.**

#### **Objetivo:**

Conocer sobre el procedimiento actual de las provisiones y cómo influye en la consecución de objetivos para el Departamento Contable.

**Entrevistado 1:**

Ing. Gabriela Martinez – Asistente Contable de la Compañía QBE Seguros Colonial S.A.

**1. ¿Cuáles son tus actividades dentro del cierre mensual contable y cuál de estas tareas requieren mayor tiempo?**

**Respuesta:** según la distribución de tareas, estoy a cargo de la validación y cuadro de comisiones y anticipos a agentes, registros de bancos, provisiones comerciales y administrativas, preparación de reportes para la Superintendencia de Compañías. Las actividades que requieren más tiempo operativo son las provisiones, puesto que debo realizar un requerimiento a través de correo electrónico y en caso de no existir respuesta, pues, insistir por la información. Esto termina siendo una actividad desgastante.

**2. ¿Qué problemas consideras existen con este procedimiento del manejo de provisiones?**

**Respuesta:** considero que existe una carga operativa importante. Antes de comenzar el cierre realizo una revisión de un archivo extracontable de las provisiones ingresadas en el mes pasado, en ese caso valido si la factura fue descargada de la provisión, sin embargo, no hay forma de saber dentro del sistema si se ingresó o no la factura. Existen ocasiones que debo realizar el reverso total de la provisión y los saldos que van quedando por la estimación del valor. Durante el registro de provisiones, realizo alrededor de 50 registros relacionados a provisiones administrativas y comerciales.

**3. ¿En tu opinión que proceso requeriría un mejoramiento y automatización?**

**Respuesta:** desde el cambio de subgerencia de contabilidad ha habido algunas mejoras dentro de algunos procesos, que nos ha permitido disminuir un poco la carga operativa; sin embargo, dentro de mis actividades el registro de provisiones ha sido complicado el manejo. Se ha duplicado el gasto o los saldos de las provisiones generan mucho tiempo su registro e incluso las áreas no adjuntan los soportes requeridos, y por las otras actividades del cierre no siempre puedo hacer una revisión a detalle. Las provisiones administrativas por monto y carga operativa sería un proceso que beneficiaría al cierre contable.

**4. ¿Qué riesgos consideras que podría existir para la empresa con el proceso actual?**

**Respuesta:** como te había mencionado, ha ocurrido gastos duplicados, soportes de provisiones insuficientes y errores operativos que comprometerían directamente con el resultado del mes. No conozco a detalle sobre la presentación de los resultados regionales, pero sé que buscan la optimización de recursos.

**5. ¿Con la automatización de este proceso que beneficios tendrías dentro de tus actividades?**

**Respuesta:** realizaría mis otras actividades con mayor enfoque, un mejor análisis y revisión de las provisiones, puesto solo con la existencia de un reporte automático podría revisar con precisión y en menos tiempo. Menos errores contables y operativo y podría ser parte soporte para otras actividades de cierre.

**Entrevistado 2:**

Ing. Rodrigo Velasco – Subgerente de Contabilidad de la Compañía QBE Seguros Colonial S.A

**1. ¿Cuáles son los objetivos del Departamento de Contabilidad?**

**Respuesta:** Es importante mencionar que estoy a cargo del Departamento hace un año, y frente a eso ha sido un reto la mejor de los procedimientos. Inicialmente el área de Contabilidad era solo para realizar registros contables, lo cual ha sido un reto en cambiar la concepción de todos los departamentos de QBE Seguros Colonial S.A. Frente a eso los objetivos que considero que será de un aporte importante del área es i) automatizar procesos de riesgo, ii) reducir 3 días el cierre contable y iii) eliminar actividades que no agregan valor al área y de las cuáles nos deberíamos estar a cargo.

**2. ¿Qué actividades del cierre contable son de riesgo e importantes?**

**Respuesta:** En realidad no se puede clasificar cuales son las más importante porque es un todo que termina siendo el resultado mensual. Lo importante es llegar a un resultado mensual razonable y favorable naturalmente para la compañía.

**3. ¿En relación al cierre contable cómo lo evalúas actualmente?**

**Respuesta:** Actualmente, el cierre contable es una actividad que nos lleva 8 días, el cual de mi experiencia es mucho tiempo, considerando que en estos días no se puede habilitar el

sistema para las otras áreas. Existe una carga operativa importante que limita el análisis que se requeriría, además que genera gastos como horas extras por procedimientos que podrían ser automatizados. Es por eso que el reto de este año es reducir el número de días, para evitar tantos retrasos para las otras áreas. Se ha implementado mejoras, sin embargo, no han sido aún las mejores, puesto que con el cambio de la visión del área de ser solo un departamento de registros contables a un área incluso de control, no ha generado aún esa reducción que pueda ser efectiva.

#### **4. ¿Qué actividades podrías mencionar son las de mayor dificultad?**

**Respuesta:** entre las actividades que puedo destacar es la identificación de diferencias en el cuadro de producción y siniestros. Además hoy por hoy existe una carga de registros contables manuales importante, son alrededor de 300 que incluyen asientos bancarios, ajustes o reclasificaciones, provisiones administrativas y comerciales. Este proceso más que de análisis es operativo, lo cual no es el objetivo ya del área. Una reducción de los registros manuales sería una ventaja para el área.

#### **5. ¿Crees que la automatización de las provisiones administrativas es un proyecto importante?**

**Respuesta:** Desde mi visión ese proyecto sería importante por varios motivos, i) materialidad, existe un monto importante en el registro de estas provisiones e incluso podrían existir otros que aún no conocemos a detalle; ii) la carga operativa para la realización de estos de igual forma es importante porque desde mi evaluación son

aproximadamente 2 días en la realización de esto; iii) los resultados mensuales que son presentados a la región deben mostrar la realidad puesto que de aquí surgen decisiones importantes y la gestión financiera se basa en cifras; iv) las actividades de cierre podrían tener un enfoque de análisis y evidentemente existiría una reducción de horas de trabajo por parte de la encargada.

### **3.5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

#### **3.5.1. Conclusiones**

En la revisión e indagación con el personal clave del procedimiento de registros contables se evidenció que existe una carga operativa alta que genera errores y poca eficiencia al cierre contable de cada mes. Se estima que el proceso del registro en el sistema contable podría tardar alrededor de 4 horas considerando que no exista ninguna tarea adicional simultánea. Este tiempo del proceso no incluye el tiempo de demora de las áreas en la entrega de la información o la verificación de los registros de las provisiones aplicadas en meses anteriores. Esta tarea es repetitiva y no permite cumplir con los objetivos del área, el cual actualmente busca una reducción de tiempos en el proceso del cierre mensual. Frente a esto, la gerencia muestra una apertura para la automatización y mejora al proceso con el propósito de dar cumplimiento a la norma contable NIC 37 y estandarización para los controles de este procedimiento.

El manual busca una automatización del registro contable de provisiones para la compañía QBE Seguros Colonial S.A. el cual empleará procesos estandarizados que sirvan de control contable y administrativo para la aseguradora. Adicional, para su mejor seguimiento sobre el manual se sugiere la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, en donde se menciona los criterios que se podría emplear para la obtención de muestras basado en un análisis del ambiente de control, el cual permitirá definir el alcance para su estudio. Este manual contempla la descripción de las actividades de cada unidad o área que interviene para el registro de provisiones. Actualmente, no existe un procedimiento formal ni un manual relacionado a esta actividad.

Al no existir un manual sobre este proceso, la omisión del cumplimiento contable y de control interno se ve perjudicada porque genera riesgos operativos que podría ser observado por el ente de control, auditoría interna y externa, generando observaciones totalmente mitigables con la aplicación de este cambio.

### **3.4.2. Recomendaciones**

Crear un manual de procedimientos para el registro de provisiones contables de QBE Seguros Colonial S.A., que le permita evaluar el cumplimiento contable y reducción del riesgo operativo, generaría un valor agregado para la estandarización y eficiencia del Departamento Contable, trasladándose de ser un área operativa a un área de control y análisis; el cual da como resultado reducción del riesgo operativo y observaciones por entes de control.



Definir en el manual la metodología y forma de revisión de los controles claves definidos en el procedimiento permitirá dar un seguimiento óptimo y mejora de procesos constantes. Además que permitirá considerar otro tipo de procesos que entorpecen la efectividad y eficiencia del área Contable en QBE Seguros Colonial S.A.

Redefinir el proceso operativo del registro contable de las provisiones, en donde la automatización y el establecimiento de controles, permitirá que el Departamento de Contabilidad tenga un rol de validador y análisis, generando mayor efectividad y eficiencia en este tipo de registros.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A**

##### **4.1.1 Introducción**

La estandarización de procesos es una guía fundamental para el desarrollo eficiente de las operaciones de un área, y estos se ven plasmados en un manual de procedimientos que regula y establece.

El siguiente manual de procedimientos está diseñado bajo la Norma Contable (NIC 37) con el propósito de desarrollar un manual con una base sólida y con fundamentos teóricos que permita evaluar los controles una vez que se implemente los cambios en el proceso actual.

Se debe considerar que la implementación de este manual requiere un cambio en la operatividad con la que actualmente se maneja, para lograr el resultado esperado, tanto en la efectividad operativa como en la eficiencia de controles.

#### **4.2 DATOS INFORMATIVOS COMPAÑÍA QBE SEGUROS COLONIAL S.A.**

QBE Seguros Colonial S.A. forma parte del grupo de empresas de seguros y reaseguros QBE Insurance Group Limited, quienes operan en el sector asegurador y reasegurador mundial. La casa matriz se encuentra en Australia, es supervisada por APRA (Australian Prudential Regulation Authority por sus siglas en inglés), y cotiza sus acciones en la Bolsa de Valores Australiana (ASX, Australian Securities Exchange, por sus siglas en inglés).

En Ecuador, Seguros Colonial S.A., se constituyó, el 17 de septiembre de 1992 con domicilio en la ciudad de Quito. En el año 2010 Seguros Colonial, la empresa pasó a ser parte de la holding QBE Insurance Group Limited (en adelante, “QBE Grupo”) que opera en el sector asegurador y reasegurador mundial, cambiando su denominación por QBE Seguros Colonial S.A.

QBE Seguros Colonial S.A. tiene su oficina principal en la ciudad del Distrito Metropolitano de Quito, y sucursales y agencias en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Ambato, Riobamba, Santo Domingo de los Tsáchilas, Manta, Ibarra, Esmeraldas, Loja, Portoviejo, Machala y el Puyo. Su objeto social es la celebración de contratos de seguros, reaseguros y coaseguros en los ramos de seguros generales para todo tipo de riesgo, dentro y fuera del país. QBE Seguros Colonial S.A. no opera en los ramos de vida

#### **4.2.1 Marco Regulatorio**

El Código Orgánico Monetario y Financiero publicado el 12 de septiembre de 2014, estableció entre otros aspectos que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ejercerá el control y supervisión del régimen de seguros, para lo cual se registrarán por las disposiciones de la Ley de Compañías, Ley General de Seguros, el Código Orgánico Monetario y Financiero y las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. El plazo establecido para que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros ejerza el control y supervisión del régimen de seguros fue de 1 año contado a partir de la publicación del Código, por lo cual el 12 de septiembre de 2015 mediante circular No. SCVS-INS-2015-001 la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros informa que a partir de dicha fecha asume la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las entidades y personas integrantes del Sistema de Seguro Privado.

La Compañía registra sus operaciones y prepara sus estados financieros de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución JB-2010-1785 del 25 de agosto del 2010, las instituciones bajo el control ahora de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se someterán y aplicarán las normas contables dispuestas por el organismo de control, contenidas en los Catálogos de Cuentas; y, en lo no previsto por dichos catálogos, aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Estas normas se basan en el principio del costo histórico, modificado en lo que respecta a los saldos originados hasta el 31 de marzo del 2000 (fecha en la cual los registros contables fueron convertidos a dólares estadounidenses) mediante las pautas de ajuste y conversión establecidas en la NEC 17, excepto por el inmueble terminado que está registrado al valor de un avalúo practicado por un perito independiente autorizado por la Superintendencia

## **4.2.2 Organización**

### **4.2.2.1 Propósito:**

**Brindar a las personas confianza para lograr sus metas.**

Provee seguridad para que nuestros clientes alcancen sus objetivos personales y profesionales, ayudándoles a gestionar los riesgos.

### **4.2.2.2. Visión**

**Ser la compañía de seguros que construye las alianzas más fuertes con los clientes.**

Existen muchos grupos de interés, con quienes se han comprometido en construir una asociación fuerte. Esto incluye a socios comerciales, corredores, asegurados, así como su activo más importante; sus colaboradores.

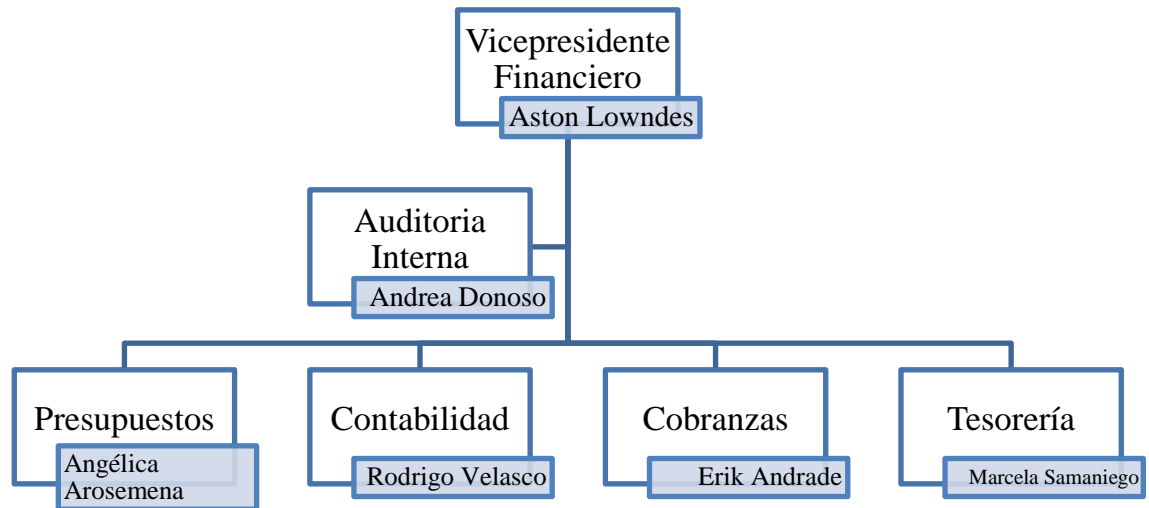
#### **4.2.2.3 Valores:**

- **Mente Abierta / Open Mind**
- **Interconectados/ Networked**
- **Facultados para decidir/ Empowered**
- **Procesos de Alta Calidad/ Quality Approach**
- **Conocimiento Técnico y Financiero/ Business Acumen**
- **Resultados Excelentes/Excellent Outcomes**

#### **4.2.3 Organigrama**

El organigrama estructural financiero de QBE Seguros Colonial S.A. a su más alto nivel está formado como se muestra en el siguiente gráfico

### Cuadro N°1. Organigrama



Fuente: Organigrama Estructural Financiero QBE Seguros Colonial S.A.

Elaborado por: Vanessa Recalde V.

## 4.3. OBJETIVOS DEL MANUAL

### 4.3.1. General

- Definir procedimientos estandarizados para el registro mensual de las provisiones en la compañía QBE Seguros Colonial S.A., a través de la investigación sobre las prácticas que se aplica actualmente, estableciendo parámetros para la evaluación de los controles.
- Verificar la aplicación de los procedimientos y su cumplimiento de la NIC 37 a través de la revisión y análisis de los registros de provisiones, utilizando

herramientas de muestreo que permita validar los soportes relacionados a la provisión.

- Registrar en el manual actividades y pasos a ejecutarse de manera ordenada detallando los procesos de cada una de las áreas involucradas para la lograr efectividad en las operaciones del Departamento de Contabilidad.

#### **4.3.2. Justificación de la Propuesta**

QBE Seguros Colonial S.A. desde el año 2010 formó parte del holding QBE Insurance Group Limited, que opera en el sector asegurador y reasegurador mundial. Ser parte de un grupo internacional exige y requiere mejoras en cuanto a la calidad de la información y resultados de la operación; es por eso que a partir de esos años, la aseguradora ha realizado varias transformaciones con el propósito de adaptarse al mercado local y extranjero. Las mediciones que realiza el grupo son exigentes en cuanto a la presentación de los resultados mensuales, es por eso que se busca la adecuación y perfeccionamiento de los procesos operativos y financieros.

El diseño de un manual para el registro de provisiones de los gastos administrativos es parte de las mejoras que agregan valor no solo a nivel de resultados financieros, sino también en el nuevo enfoque del Departamento de Contabilidad.



La implementación de un proceso automático es necesaria en el área contable para lograr un control administrativo y de gestión que permita evaluar con mayor certeza el manejo del presupuesto y los resultados financieros.

El manejo actual en el registro de provisiones se lo ha venido realizando de forma manual lo que ha ocasionado errores contables que genera información financiera de poca calidad y razonable. La estandarización automática es una oportunidad de mejora a nivel de tiempos operativos y un monitoreo sobre los registros relacionados a provisiones administrativas.

#### **4.3.3. METODOLOGÍA UTILIZADA**

La evaluación del diseño de un manual de procedimientos para la automatización y evaluación del Control Interno, al proceso de contabilización de provisiones administrativas requiere de un análisis sobre el manejo actual, identificando las transacciones recurrentes y las áreas implicadas. La herramienta de análisis será el COSO ERM, ya que su aplicación contribuirá a la identificación y coordinación de todos los aspectos que deben estar presentes para una efectiva administración del riesgo.

El análisis de la aplicabilidad deberá estar acompañado con el asesoramiento del Departamento de Tecnología y Sistemas, con la finalidad de establecer de forma clara el requerimiento de la automatización y controles en el procedimiento, el cual cumplirá el principio contable detallado en la norma NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes.

La difusión del nuevo procedimiento será para matriz y sucursales y controlado por el Departamento de Contabilidad; para un logro efectivo el involucramiento de las principales gerencias permitirá un cumplimiento adecuado de los procedimientos establecidos en el manual.

#### **4.4. MODELO OPERATIVO DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA**

##### **4.4.1. Presentación**

De las operaciones diarias que ejecutan en cada una de las áreas de la entidad se generan las transacciones que serán la base para reconocer contablemente los hechos económicos y financieros. Por lo tanto, todas las actividades realizadas por los distintos departamentos terminan siendo registros contables, las cuales se asimilan en los auxiliares de las cuentas y subcuentas que conforman los estados financieros, por lo que en aras de la eficiencia operativa de la entidad, el detalle de dicha información debe ser de calidad con el propósito de tomar decisiones financieras o simplemente a disposición de los entes de control quienes podrían inspeccionar, vigilar y controlar cuando lo requieran.

Actualmente, la información para el reconocimiento de las transacciones de contabilidad dentro de QBE Seguros Colonial S.A. se procesa en forma automática, semiautomática y manual. En lo que respecta a los registros contables relacionados a provisiones son realizados de forma manual, lo que ha generado errores contables y una carga operativa importante al cierre de cada mes.

La importancia de diseñar un manual para la gestión y monitoreo de provisiones contables dentro de QBE Seguros Colonial S.A. traería un gran avance en la ejecución del trabajo del área contable, puesto que podría ser un validador y gestor de la información generada dando un mayor valor agregado a los procesos contables dentro de la entidad, puesto que estaría automatizado y daría cumplimiento con la norma contable.

#### **4.4.2. Identificación de las provisiones**

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad 37 sobre Provisiones, Activos contingentes y Pasivos Contingentes, se definen las provisiones como pasivos sobre los que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento. Menciona además que se debe reconocer una provisión cuando, y sólo cuando, se dan las siguientes circunstancias:

(a) la empresa tiene una obligación presente (de carácter legal o implícita por la entidad), como resultado de un suceso pasado;

(b) es probable (es decir, existe mayor posibilidad de que se presente que de lo contrario) que la empresa tenga que desprenderse de recursos que comporten beneficios económicos para cancelar la obligación; y

(c) además, puede estimarse de manera fiable el importe de la deuda correspondiente. En la Norma se hace notar que sólo en casos extremadamente raros no será posible la estimación de la cuantía de la deuda.

En la Norma se define una obligación implícita como aquella obligación que se deriva de las actuaciones de la propia empresa, en la que:

(a) debido a un patrón establecido de comportamiento en el pasado, a políticas empresariales que son de dominio público o a una declaración real suficientemente concreta, la entidad haya puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar cierto tipo de responsabilidades; y

(b) como consecuencia de lo anterior, la empresa haya creado una expectativa válida ante aquéllos terceros con los que debe cumplir sus compromisos o responsabilidades.

En la actividad de la compañía se han identificado tres tipos de provisiones que son generados por asientos manuales que afectan de forma significativa al gasto y corresponden a:

- i. Provisiones comerciales
- ii. Provisiones recurrentes
- iii. Provisiones de cartera

**i. Provisiones comerciales:** como parte del giro del negocio, existen acuerdos comerciales con instituciones financieras o agentes intermediarios en los que según el nivel de venta se definen el pago de comisiones, el cual está basado en gran parte en el pago de las primeras cuotas de las primas vendidas por parte de cada una de estas entidades. Por el tipo del negocio, el pago de comisiones no

pueden ejecutarse dentro del mismo mes, sino requieren ser provisionados. Este procedimiento es validado a detalle por parte del Departamento Contable, puesto que se revisa los soportes como primas emitidas, contratos y porcentajes de comisión; es un procedimiento demandante para su registro al cierre del mes. Actualmente, se está levantando un procedimiento para su automatización y mejoras a nivel de sistemas y procesos.

- ii. Provisiones recurrentes:** este tipo de provisión está relacionado a los gastos administrativos, por servicios prestados mensualmente cuya facturación es al terminar el mes. El registro lo realiza el Departamento de Contabilidad exclusivamente, basado en los detalles provistos por las áreas como Administración, Tecnología y Recursos Humanos principalmente. Para el registro contable se verifica la razonabilidad de los soportes; sin embargo, el procedimiento es manual, el cual ha generado problemas como duplicación del gasto, sobreestimación o subestimación de la provisión lo que distorsiona los resultados mensuales o la calidad de la información financiera.
- iii. Provisiones de cartera:** la normativa vigente en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros establece según la antigüedad y tipo de cartera el porcentaje de provisión a ser aplicado. El cálculo de la provisión lo realiza el sistema contable; sin embargo, el registro es realizado de forma manual por el asistente contable previo a una verificación del cálculo de la provisión. Al igual que en las otras provisiones constituye una carga operativa en su registro.

Para la presente investigación se ha definido según materialidad, carga operativa y funcionalidad realizar un enfoque en las provisiones recurrentes con el propósito de optimizar y mejorar para obtener una información confiable y de calidad para la toma de decisiones.

#### **4.5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES ADMINISTRATIVAS**

El departamento de Contabilidad no dispone actualmente de un procedimiento formal para el registro de provisiones; sin embargo, se describe a continuación la forma cómo se lo está llevando a cabo.

##### **1. Solicitud de Provisiones:**

El área de Contabilidad a través de un correo electrónico solicita a todas las áreas administrativas enviar el detalle de las provisiones para el registro al cierre de mes.

##### **2. Envío de Provisiones**

Cada una de las áreas envía a través de un correo electrónico, el valor que debe ser provisionado incluyendo el concepto y la cuenta contable a registrar.

##### **3. Registro de Provisiones**

El asistente contable encargado verifica la información enviada por el área y realiza el registro contable para ser aprobado por el Director Contable.

#### **4. Registro de Facturas**

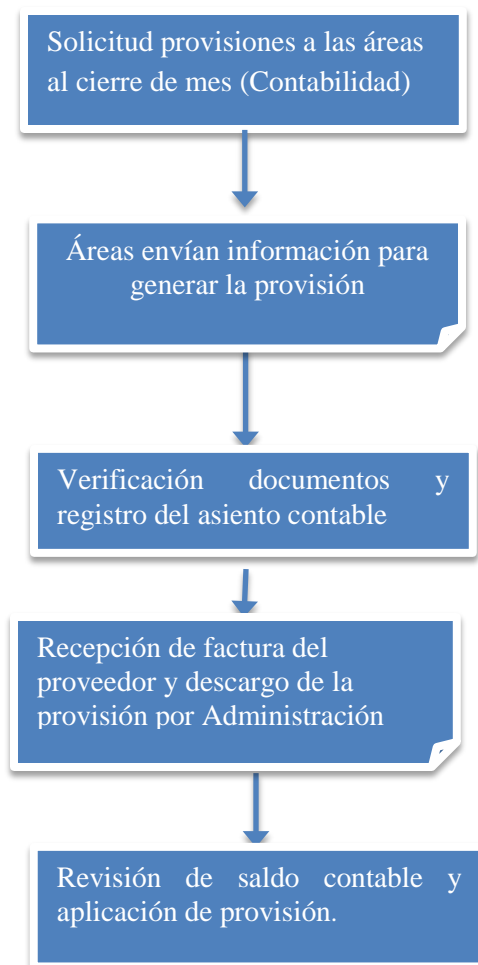
Cuando el Proveedor envía la factura al área de Administración, realiza el registro a través del sistema Ebudget. Al realizar la Orden de Pago se incluye las cuentas contables que deben ser afectadas. Se registra la factura contra la provisión constituida

#### **5. Revisión saldos de Provisión**

El asistente contable realiza de forma mensual la verificación de los saldos no aplicados de forma manual para dar seguimiento a la antigüedad. Se solicita a cada área información sobre el uso de la provisión.

#### 4.6. DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES ADMINISTRATIVAS

**Cuadro N° 2. Proceso actual para el registro de provisiones administrativas**



Elaborado por: Vanessa Recalde V.



#### **4.7.DESVENTAJAS DEL PROCESO ACTUAL DE PROVISIONES ADMINISTRATIVAS**

El procedimiento actual ha generado problemas a nivel operativo y financiero, los cuales se resumen a continuación:

- Incumplimiento en los plazos de entrega del detalle de provisiones por parte de las áreas que generan retrasos al cierre del mes lo que provoca una verificación a detalle de la provisión solicitada.
- Las áreas no poseen soportes válidos para el registro de la provisión, o no guardan el concepto contable de éste. Se ha identificado que para mostrar una ejecución del presupuesto de gastos, solicitan mensualmente el monto esperado sin poseer una obligación exigible real.
- El registro contable es manual, lo que demanda generar reportes extracontables para la validación de la liberación y constitución de la provisión. Este análisis se lo realiza por cada provisión aplicada en el mes anterior para poder liberar la provisión sobreestimada.
- Saldos de provisiones incorrectos porque no han sido depurados por falta de seguimiento a éstas.

- El registro contable manual genera una carga operativa importante para el asistente contable, puesto que debe liberar provisiones no aplicadas y constituir nuevas según detalle de movimiento extracontable manual. El tiempo estimado para el registro es de 8 horas entre la verificación de los soportes, aclaración del área y el asiento manual contable.
  
- Al registro de la factura, el área Administrativa podría desconocer sobre la provisión y registrarla directamente al gasto, duplicando ésta y si su registro es en otra cuenta de gasto, la identificación de este error contable se dificulta.
  
- La solicitud de la provisión no en todos los casos es autorizada por el jefe del área, desconoce el registro contable a su centro de costo  
.
  
- La utilidad reportada a la división en el exterior de forma mensual no corresponde a la realidad financiera de la compañía. Se muestra a continuación el impacto financiero en cuanto a la utilidad mensual.

## Cuadro N° 3. Impacto Financiero por Provisiones no registradas

CUENTA	ENERO 2016	FEBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	SEPTIEMBRE 2016
<b>Resultado técnico</b>	<b>(4,435,910.55)</b>	<b>(5,781,145.78)</b>	<b>(10,120,493.06)</b>	<b>(13,431,214.26)</b>	<b>(15,405,920.57)</b>	<b>(14,309,822.39)</b>	<b>(16,754,509.43)</b>	<b>(19,286,152.02)</b>	<b>(19,924,621.49)</b>
<b>Intereses ganados y otros ingresos financieros</b>	<b>(206,261.31)</b>	<b>(380,414.85)</b>	<b>(564,787.64)</b>	<b>(753,401.08)</b>	<b>(871,199.57)</b>	<b>(1,073,906.75)</b>	<b>(1,253,178.64)</b>	<b>(1,396,261.05)</b>	<b>(1,586,759.16)</b>
<b>Gastos:</b>									
Nómina	895,395.51	1,767,556.00	2,693,398.83	3,645,822.01	4,520,270.54	5,499,393.13	6,532,095.06	7,563,769.51	8,417,700.97
Administración	916,345.19	1,958,579.38	3,420,154.17	4,417,940.84	5,522,539.38	6,530,232.73	7,152,244.59	8,140,555.75	5,428,630.89
Otros gastos	14,093.42	198,871.18	227,672.49	239,748.69	321,305.58	384,706.29	406,928.60	413,623.73	1,016,287.37
Impuestos	95,153.34	124,072.73	135,143.00	246,660.37	415,455.25	750,678.42	963,578.83	1,098,546.16	2,636,080.44
Impairment carteras	409,519.69	831,010.18	1,132,397.75	1,076,454.00	1,394,909.41	267,232.12	788,014.19	549,301.51	(144,906.26)
Depreciaciones y amortizaciones	138,641.59	267,805.15	405,344.17	536,560.76	669,214.42	795,698.80	922,832.23	1,048,727.88	1,177,402.05
Otros ingresos	(44,674.16)	(110,125.64)	(142,792.53)	(155,165.85)	(189,703.09)	(209,679.14)	(312,172.44)	(397,649.36)	(1,073,198.29)
<b>Total gastos, netos</b>	<b>2,424,474.58</b>	<b>5,037,768.98</b>	<b>7,871,317.88</b>	<b>10,008,020.82</b>	<b>12,653,991.49</b>	<b>14,018,262.35</b>	<b>16,453,521.06</b>	<b>18,416,875.18</b>	<b>17,457,997.17</b>
<b>Utilidad operacional</b>	<b>(2,217,697.28)</b>	<b>(1,123,791.65)</b>	<b>(2,813,962.82)</b>	<b>(4,176,594.52)</b>	<b>(3,623,128.65)</b>	<b>(1,365,466.79)</b>	<b>(1,554,167.01)</b>	<b>(2,265,537.89)</b>	<b>(4,053,383.48)</b>
<b>Utilidad antes de provisión para participación de los empleados e impuesto a la renta</b>	<b>(2,217,697.28)</b>	<b>(1,123,791.65)</b>	<b>(2,813,962.82)</b>	<b>(4,176,594.52)</b>	<b>(3,623,128.65)</b>	<b>(1,365,466.79)</b>	<b>(1,554,167.01)</b>	<b>(2,265,537.89)</b>	<b>(4,053,383.48)</b>
Participación trabajadores	333,049.96	168,626.23	168,626.23	168,626.23	168,626.23	168,626.23	168,626.23	168,626.23	349,915.29
<b>Utilidad antes de provisión para el impuesto a la renta</b>	<b>(1,884,647.32)</b>	<b>(955,165.42)</b>	<b>(2,645,336.59)</b>	<b>(4,007,968.29)</b>	<b>(3,454,502.42)</b>	<b>(1,196,840.56)</b>	<b>(1,385,540.78)</b>	<b>(2,096,911.66)</b>	<b>(3,703,468.19)</b>
Impuesto a la renta	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17	445,368.17
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>(1,439,279.15)</b>	<b>(509,797.25)</b>	<b>(2,199,968.42)</b>	<b>(3,562,600.12)</b>	<b>(3,009,134.25)</b>	<b>(751,472.39)</b>	<b>(940,172.61)</b>	<b>(1,651,543.49)</b>	<b>(3,258,100.02)</b>
<b>Gastos No Provisionados</b>	<b>148,013.53</b>	<b>166,682.40</b>	<b>142,714.58</b>	<b>391,226.30</b>	<b>176,713.69</b>	<b>151,378.18</b>	<b>174,903.04</b>	<b>137,787.69</b>	<b>217,563.18</b>
<b>Utilidad con gastos no provisionados</b>	<b>(1,291,265.62)</b>	<b>(343,114.85)</b>	<b>(2,057,253.84)</b>	<b>(3,171,373.82)</b>	<b>(2,832,420.56)</b>	<b>(600,094.21)</b>	<b>(765,269.57)</b>	<b>(1,513,755.80)</b>	<b>(3,040,536.84)</b>

#### **4.8.IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL EN BASE A LA METODOLOGÍA DEL SISTEMA COSO ERM (Enterprise Risk Management)**

Esta herramienta apoya al control interno, proporcionando un enfoque más robusto y extenso sobre la administración del riesgo que maneja la compañía. Se presenta a continuación un análisis del COSO ERM con el propósito de evaluar la gestión del riesgo de la empresa, para avanzar en la gestión y control interno.

## Cuadro N° 4. Implementación del control en base a la metodología del sistema

### COSO ERM

Componente COSO ERM	Parámetros	Situación Actual	Acción Requerida
<b>Ambiente de control Interno</b>	<b>Integridad y valores éticos</b>	QBE Seguros Colonial S.A define y difunde sus valores organizacionales a toda la compañía de forma clara y los promueve a través del código de ética. Los valores que son: procesos de alta calidad, conocimiento técnico financiero, mente abierta, interconectados y resultados excelentes; lo que demuestra su interés por mejoras continuas y perfeccionamiento de los procesos y una apertura a la implementación del proceso para el registro de provisiones.	Mantener las formas de difusión de los valores dentro de la organización, y reforzándolos entre todos los colaboradores para una mayor fidelización para el desarrollo de nuevos procedimientos que mejoren las operaciones.
	<b>Estilo de Dirección y Gestión</b>	QBE Seguros Colonial S.A cuenta con una dirección calificada y reconocida en la industria, la cual en los últimos años ha promovido proyectos en mejoras de los procesos de la organización y ha reforzado el control interno	Involucrar a la Vicepresidencia Financiera al proyecto para que la implementación sea oportuna y tomada por todas las áreas involucradas con el compromiso que se requiere para lograr los objetivos propuestos.
	<b>Políticas y Prácticas</b>	QBE Seguros Colonial S.A posee el Departamento de Control Interno y Procesos, con el propósito de mejorar y establecer políticas y procedimientos claros, los cuales han sido difundidos a través de la intranet para todos los funcionarios.	Diseñar un manual de procedimientos para el registro de provisiones incluyendo a las áreas de Control Interno, Procesos, Sistemas y Contabilidad para difundirla según canales de comunicación establecidos.
	<b>Estructura Organizacional</b>	QBE Seguros Colonial S.A tiene una estructura organizacional definida en cada una de las áreas de soporte que son los principales proveedores de la información	Definir con apoyo de la estructura las nuevas responsabilidades derivadas de la implementación del proceso entendiendo que las áreas de soporte serían las principales generadoras de la información, esto incluye al área de Recursos Humanos, Administración, IT, Cobranzas principalmente.

Componente COSO ERM	Parámetros	Situación Actual	Acción Requerida
Evaluación de Riesgos	Definición de objetivos para permitir la identificación y evaluación de riesgos	QBE Seguros Colonial S.A al ser una entidad de interés público, está obligada a definir sus objetivos en el ámbito operacional, financiero, no financiero, de cumplimiento y reporte interno. Existe un Departamento de Riesgos que evalúa la probabilidad de impacto en función de los factores externos e internos a través del uso de una matriz de riesgos.	Determinar los objetivos en la implementación de un proceso para el registro de provisiones. El riesgo de mantener un procedimiento manual y con poco control en el proceso de provisiones genera un alto riesgo en errores contables con impacto en resultados, el impacto es mediano considerando su materialidad con una probabilidad alta de ocurrencia. En la revisión de los registros contables se encontraron errores como duplicidad del gasto, provisiones sin soportes o inexistencia de registro de provisión. El monto máximo con errores contables registrado corresponde al mes de Diciembre de 2015 que asciende a US\$ 400,000; adicional a la carga operativa que demanda el registro, la validación de información y saldos contables.
Actividades de Control	Políticas y Procedimientos	QBE Seguros Colonial S.A ha diseñado en los últimos años políticas y procedimientos que tienen como propósito mitigar los riesgos en las principales operaciones, estos controles han sido establecidos en los procesos operativos de la Compañía y son del tipo preventivos, detectivos, manuales y automáticos	Establecer los controles automáticos preventivos permitirá disminuir el riesgo que se mantiene actualmente por procedimientos manuales; la gestión de control a través del diseño del manual permitirá evaluar el cumplimiento y gestión. Con la implementación se empleará el sistema de presupuestos Ebudget que realizará una interfaz con el sistema contable Ensurance, el cual permitirá generar reportes con el detalle de provisiones, constitución y liberación de provisión automática, asiento contable con registro de firma automática de elaboración y aprobación para constancia de la segregación de funciones

<b>Componente COSO ERM</b>	<b>Parámetros</b>	<b>Situación Actual</b>	<b>Acción Requerida</b>
<b>Información y Comunicación</b>	<b>Establecimiento de medios de información y comunicación</b>	QBE Seguros Colonial S.A posee medios eficientes que permiten la comunicación oportuna de cambios o implementaciones para mantener informados a sus colaboradores.	Determinar el procedimiento para su próxima publicación estableciendo de forma clara y oportuna las actividades implementadas a todas las áreas correspondientes. La implementación del proceso dependerá del Ebudget para el control del presupuesto asignado por partida, el cual realizará una interfase para su posterior registro en el sistema contable Ensurance que será el único que generará el registro del gasto.
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<b>Supervisión Permanente</b>	QBE Seguros Colonial S.A cuenta con áreas como Control Interno y Auditoría Interna encargados de la verificación, validación y monitoreo de los controles implementados.	Incluir un manual para el procedimiento de provisiones permitirá monitorear de forma preventiva y oportuna los registros relacionados, este monitoreo iniciará en el Departamento de Contabilidad de forma mensual para evaluar los registros y su naturaleza. En cuanto a las áreas de control podrán disponer de éstas en cualquier momento, usualmente se registran revisiones con informes de hallazgos cada trimestre.

Elaborado por: Vanessa Recalde V.

## **4.9.ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA AUTOMATIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CONTABILIZACIÓN DE PROVISIONES DE QBE SEGUROS COLONIAL S.A.**

### **4.9.1. Presentación**

En una organización la consecución de objetivos están directamente relacionados con procedimientos definidos. En la ausencia de una guía, una compañía no puede crear procedimientos óptimos o eficientes, se genera un caos y trabas en las operaciones diarias.

Las empresas altamente exitosas necesitan un manual por área y puesto, que les permita orientar a sus trabajadores y líderes, tanto en metodología como en objetivos, es aquí donde la necesidad de realizar un manual de procedimientos genera valor dentro de las operaciones. Adicionalmente, esto permite definir controles y mediciones para mitigar riesgos. Por tal motivo, la definición de un manual de procedimientos relacionados al registro de provisiones administrativas, generaría además de los beneficios financieros contables, permitiría una transformación en concepto y actividades relacionadas al Departamento de Contabilidad.

En este contexto la presente investigación busca establecer la metodología, lineamientos y procedimientos para el registro de provisiones administrativas para la compañía QBE Seguros Colonial S.A. basada en la norma contable y el catálogo único de



cuentas normado por la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores. Además en la búsqueda de mejoras en los procedimientos de cierre de mes y optimización de recursos.

En virtud de lo expuesto, la creación de un Manual de Procedimientos para el registro de provisiones, el cual incluirá un cambio del procedimiento actual, permitirá gestionar y controlar los registros y cargos por parte del Departamento de Contabilidad, creando un mayor valor agregado a la organización puesto que permitirá el cumplimiento contable y perfeccionamiento de las actividades del área contable.

	<b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>Manual de Procedimientos para el registro de Provisiones</b>	Página 1 de 10

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

ALCANCE

DEFINICIONES

DESCRIPCIÓN DE ROLES

PROCESO DE REGISTRO DE PROVISIONES

DIAGRAMAS DE FLUJO

SIMBOLOGÍA

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>OBJETIVO Y ALCANCE</b>	Página 2 de 10

## INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente manual busca establecer lineamientos de las actividades efectuadas por el Departamento Contable al momento de realizar el registro mensual de las provisiones administrativas.

Se ha elaborado el presente manual con el fin de mantener registrado los procedimientos que realiza este departamento con el propósito de alcanzar los objetivos asignados y contribuya a la eficiencia y control de este tipo de registros.

## OBJETIVO

Definir procedimientos estandarizados para el registro mensual de las provisiones en el Departamento de Contabilidad., así como los lineamientos para la validación de los controles, mediante la documentación de las actividades directrices de este departamento.

## ALCANCE

El presente manual será para el cumplimiento del personal del Departamento de Contabilidad, así como para el personal administrativo de QBE Seguros Colonial S.A. que ejecute funciones relacionadas a las actividades descritas.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año:2016	<b>DEFINICIONES</b>	Página 3 de 10

## DEFINICIONES

- **Provisión:** es una cantidad de recursos que conserva la empresa por haber contraído una obligación, con el objetivo de guardar esos recursos hasta el momento en el que deba satisfacer el gasto.
- **Obligación:** es una declaración en donde la entidad ha puesto de manifiesto ante terceros que está dispuesta a aceptar ciertos compromisos o responsabilidades.
- **Presupuesto:** cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica durante un período, por lo general en forma anual
- **Gasto:** es un egreso o salida de dinero que la empresa debe pagar por un bien o servicio.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>Solicitud de Provisión</b>	Página 4 de 10

**Actores del Proceso:**

- Ejecutivo del Área de soporte
- Jefe de Área de soporte

**Descripción de las actividades**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
<b>1</b>	Ejecutivo del área de soporte	Ingresar al sistema Ebudget.
<b>2</b>	Ejecutivo del área de soporte	Verificar en el sistema Ebudget, si la cuenta contable del gasto a registrar posee presupuesto. De no existir presupuesto asignado, solicitar al área de Presupuesto asignación de recursos.
<b>3</b>	Ejecutivo del área de soporte	Ingresar en la “Solicitud de Provisión”: cuentas contables correspondientes, descripción del gasto, RUC y nombre del proveedor y monto a provisionar. Adjuntar soporte de provisión.
<b>4</b>	Ejecutivo del área de soporte	Generar la “Solicitud de Provisión” para la aprobación de ésta según montos asignados: US\$1 a US\$5,000 Jefe del Área de soporte US\$5,001 a US\$ 10,000 Subgerente de Presupuestos US\$10,001 en adelante Presidente de la Compañía.
<b>5</b>	Jefe del área de soporte	Aprobar de forma electrónica la “Solicitud de Provisión” para notificación vía correo electrónico al Área de Contabilidad

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>PROCEDIMIENTOS Verificación de la Solicitud de Provisión</b>	Página 5 de 10

**Actores del Proceso:**

- Ejecutivo contable
- Subgerente de Contabilidad.

**Descripción de las actividades**

<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
<b>1</b>	Ejecutivo contable	Ingresar al sistema Ensurance en la pantalla de aprobaciones de Órdenes de Pago.
<b>2</b>	Ejecutivo contable	Ingresar según los 6 dígitos de la “Solicitud de Provisión” para validar de acuerdo al documento soporte (facturas, cotizaciones, confirmación del proveedor): cuentas contables correspondientes, descripción del gasto, proveedor y monto a provisionar.
<b>3</b>	Ejecutivo contable	Aprobar la “Solicitud de Provisión” en el sistema Ensurance para su registro contable hasta US\$5,000, superior a esta cifra será aprobado por el Subgerente Contable. En caso de ser negada, volverá al área solicitante.
<b>4</b>	Ejecutivo contable	Verificar y generar la “Orden de Provisión” aprobada para envío vía correo electrónico al área solicitante.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>Aplicación de la Orden de Provisión</b>	Página 6 de 10

**Actores del Proceso:**

- Ejecutivo contable

**Descripción de las actividades**

N°	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Ejecutivo del área de Administración	Ingresar al sistema Ebudget para registro de factura del Proveedor.
2	Ejecutivo del área de Administración	Ingresar factura con nombre y número de RUC del proveedor en el sistema Ebudget. El sistema alertará sobre si el proveedor tiene una "Orden de Provisión"
3	Ejecutivo del área de Administración	Seleccionar la "Orden de Provisión" que corresponda. El sistema reversará el registro contable de la provisión.
4	Ejecutivo del área de Administración	Registrar factura del proveedor. En caso que el gasto supere el valor de la provisión entre US\$1,000 o 5% del monto provisionado, el sistema no permitirá el registro. El área solicitante en este caso deberá realizar una "Orden de Pago" para la aprobación según montos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>PROCEDIMIENTOS</b> <b>Revisión del detalle de Provisiones</b>	Página 7 de 10

**Actores del Proceso:**

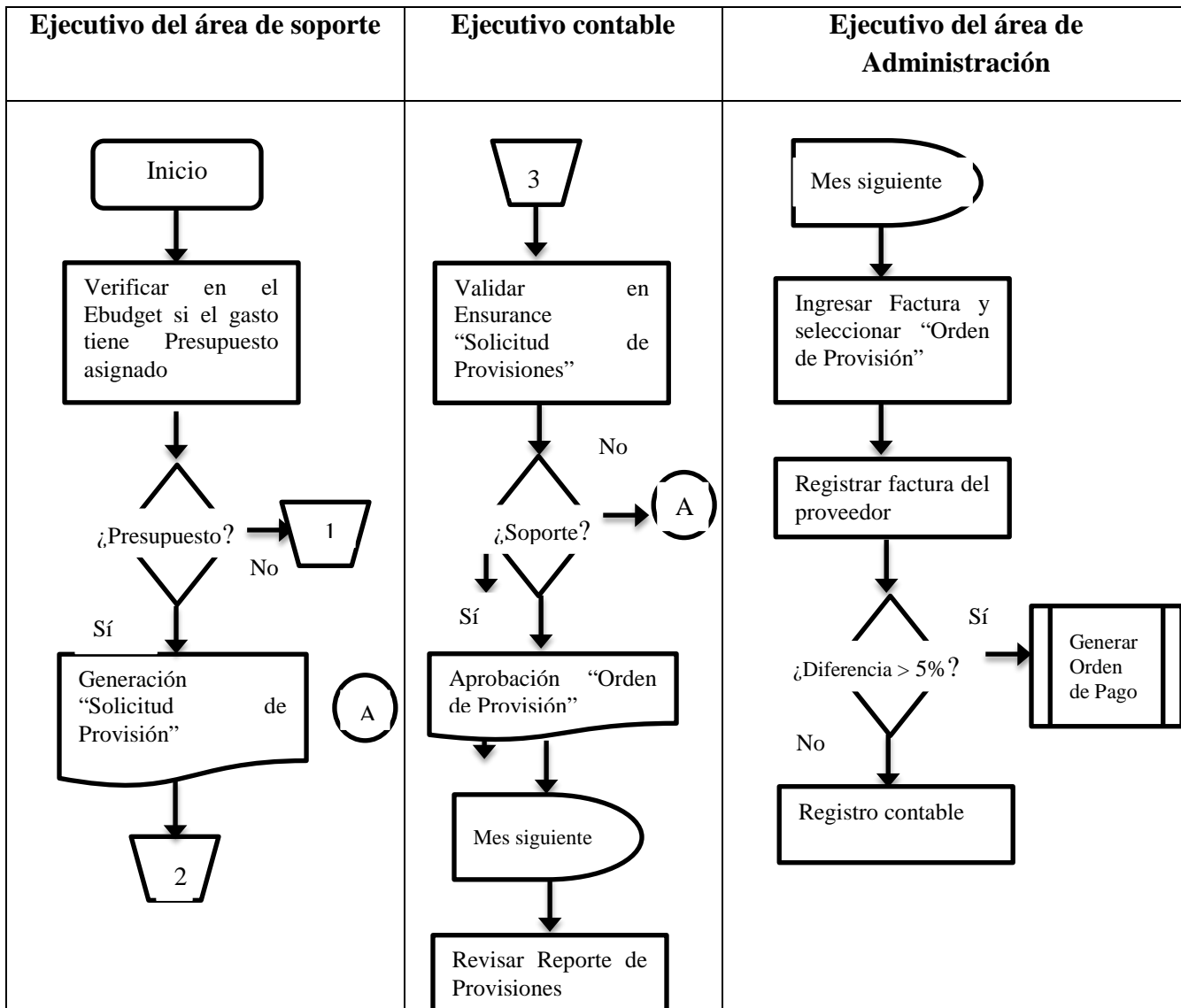
- Ejecutivo contable

**Descripción de las actividades**

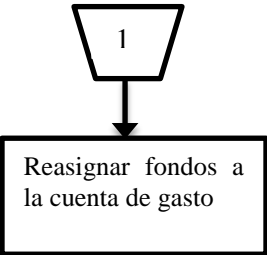
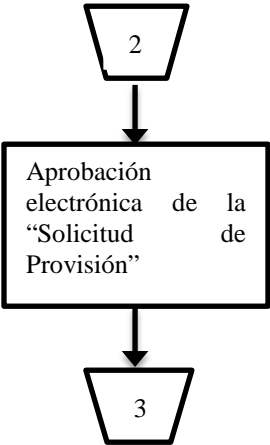
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>
<b>1</b>	Ejecutivo contable	Ingresar al sistema Ensurance para generar el Reporte de Orden de Provisión.
<b>2</b>	Ejecutivo contable	Revisar antigüedad y monto de las provisiones generadas.
<b>3</b>	Ejecutivo contable	Verificar con las áreas responsables sobre la no utilización de las provisiones..
<b>4</b>	Ejecutivo contable	Seleccionar previa confirmación de las áreas las “Ordenes de Provisiones” que no serán empleadas para el reverso automático en la Contabilidad.








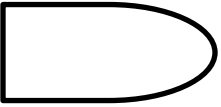

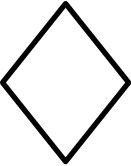
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>DIAGRAMAS DE FLUJO</b>	Página 8 de 10



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>DIAGRAMAS DE FLUJO</b>	Página 9 de 10

Subgerencia Presupuestos	Jefe del área de soporte	
 <p>1</p> <p>Reasignar fondos a la cuenta de gasto</p>	 <p>2</p> <p>Aprobación electrónica de la "Solicitud de Provisión"</p> <p>3</p>	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>Departamento de Contabilidad</b>	Versión 1
Año: 2016	<b>SIMBOLOGÍA</b>	Página 10 de 10

Símbolo	Concepto	Contenido
	Inicio y fin del proceso	Contiene el texto “INICIO” o “FIN”
	Conector de Actividades en diferentes páginas	Contiene un número secuencial que permite identificar la conexión entre actividades
	Actividad manual	Texto corto y concreto que resume la acción a ejecutarse.
	Sub proceso	Contiene el nombre de un proceso existente o predefinido que se relación con el proceso en revisión.
	Conector de actividades en la misma página	Contiene una letra secuencial que permite identificar la conexión entre actividades en la misma hoja.
	Demora	Espacio de tiempo entre actividades en unidades de tiempo
	Documento que ingresa o sale de una actividad.	Indica el documento dentro del proceso.
	Decisión	Contiene una pregunta con dos alternativas de decisión.

#### **4.10. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL PROCESO PROPUESTO**

El manual de procedimiento propuesto para el registro de provisiones administrativas está alineado con la norma contable NIC 37. Para verificar el procedimiento, se incluye a continuación una forma para evaluar controles que permitan robustecer el control interno de la aseguradora.

##### **4.10.1.1. Selección de la muestra y aplicación de fórmula**

Para la revisión sobre la aplicación de los controles se deberá extraer una muestra de las provisiones registradas al cierre del mes. Con la automatización del proceso, se incluye los siguientes campos en el reporte de provisiones:

- Número y fecha del registro
- Descripción y detalle de los proveedores
- Antigüedad
- Monto

Para la extracción de la muestra se considerará dos aspectos, el Ambiente de Control y la Frecuencia del Control.

##### **Determinación del Ambiente de Control**

Se resume a continuación los principales parámetros de la evaluación obtenida del análisis del COSO ERM considerando el siguiente cuadro de evaluación:

**Cuadro N° 5. Rangos de evaluación del Ambiente de Control**

<b>RANGO DE CALIFICACIÓN</b>	
5	ALTO
4	MEDIO
3	
2	BAJO
1	

Elaborado: Vanessa Recalde V.

**Cuadro N° 6. Evaluación Ambiente de Control según COSO EFM**

<b>Componente COSO ERM</b>	<b>Parámetros</b>	<b>Control</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Ambiente de control Interno</b>	<b>Integridad y valores éticos</b>	Alto	5
	<b>Estilo de Dirección y Gestión</b>	Alto	5
	<b>Políticas y Prácticas</b>	Medio	4
	<b>Estructura Organizacional</b>	Alto	5
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<b>Definición de objetivos para permitir la identificación y evaluación de riesgos</b>	Medio	4
<b>Actividades de Control</b>	<b>Políticas y Procedimientos</b>	Medio	4
<b>Información y Comunicación</b>	<b>Establecimiento de medios de información y comunicación</b>	Alto	5
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<b>Supervisión Permanente</b>	Alto	5

Elaborado: Vanessa Recalde V.

Dentro de la evaluación aplicada, QBE Seguros Colonial S.A. tiene un promedio de 4,6 puntos, lo que se considera que el Ambiente de Control es medio.

### **Determinación de la muestra en función de la frecuencia**

La determinación de los ítems para ser muestreados será en base a la frecuencia en la que se ejecuta el control. Se considera como parte del análisis a la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 530 "Muestro de Auditoría", en la que se define que la población al 100% deberá ser considerada para la extracción aleatoria.

**Cuadro N° 7. Definición de Muestra según Frecuencia y Ambiente de Control**

<b>SELECCIÓN DE MUESTRAS EN LA EVALUACIÓN DE EFICACIA OPERATIVA</b>				
<b>FRECUENCIA DEL CONTROL</b>	<b>POBLACIÓN DE LA OCURRENCIA DEL CONTROL</b>	<b>EVALUACIÓN AMBIENTE DE CONTROL</b>		
		<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
VARIOS POR DÍA	Más de 250	30	20	10
DIARIA	250	25	12	6
SEMANAL	52	4	2	1
MENSUAL	12	3	2	1
SEMESTRAL	2	2	1	1
ANUAL	1	1	1	1

Elaborado: Vanessa Recalde V.

En relación al proceso de provisiones, al tratarse de un registro mensual y frente a la evaluación del Ambiente de Control, para la revisión se considera 2 registros de provisiones para su validación de la aplicación de los controles.

#### **4.10.1.2. Evaluación control 1: Presupuesto Aprobado**

- Para la revisión del funcionamiento adecuado del sistema Ebudget, generar una solicitud de Provisión para constatar: i) Impedimento de generar la solicitud de provisión si el valor registrado es mayor o no está asignado en esa partida de gasto.; ii) Aprobación inicial del jefe inmediato y validación del aprobador final según monto de compras autorizado: Subgerencia de Presupuestos o Presidencia, según sea el caso.
  
- Para la verificación del control con la muestra obtenida, validar con el sistema de Ebudget el presupuesto asignado a las cuenta de gasto que se incluye en la Orden de Provisión. Revisar las firmas electrónicas de generación.
  
- Validar que los cargos asignados a la Orden de Provisión estén registrados en las cuentas contables correctamente.
  
- En caso de la reasignación de presupuesto confirmar la autorización de la subgerencia de presupuestos. Cada una de estas solicitudes deberán se firmadas electrónicamente por el Preparador y Aprobador, éstas firmas dependerán de la política de compras, de US\$0 a US\$ 10,000 el aprobador requerido adicional al jefe inmediato del área será la subgerencia de presupuestos, de US\$10,001 en adelante la Presidencia será quien lo apruebe.

#### **4.10.1.3. Evaluación control 2: Validación y Verificación documentación soporte**

Toda Orden de Provisión tendrá un documento que soporte el registro. Los documentos que podrían sustentar la provisión son: i) Factura del proveedor; ii) Contrato de servicios, iii) Estimación basada en un servicio prestado meses anteriores o iv) Confirmación del proveedor sobre lo que facturará por servicios del mes.

El soporte podrá ser cualquiera de los documentos descritos y será el único requisito para poder generar el registro contable.

#### **4.10.1.4. Evaluación control 3: Aplicación contable**

El departamento Contable validará dentro de la Orden de Provisión si la aplicación de las cuentas son las correctas. Se validará la provisión según el departamento Administrativo en la provisión y el cargo al gasto con su centro de costo correspondiente.

#### **4.10.1.5. Evaluación control 4: Verificación del descargo de la Provisión.**

El Departamento Administrativo es el receptor de las facturas y el encargado de registrar en el sistema Ebudget las facturas de los proveedores. El registro lo establecen según la naturaleza del gasto.

Dentro de este proceso, se validará que al momento de registrar el RUC y nombre del Proveedor, el sistema genere la alerta sobre la existencia de una provisión para su aplicación.



Al registrarse la factura y aprobar el uso de la provisión, verificar que el asiento de la provisión se reverse por el valor exacto y se registre en las mismas cuentas empleadas el valor correcto.

Comprobar la generación del error cuando el registro de la factura sobre pasa el umbral definido, que de acuerdo a la política regional, será de U\$1,000 o el 5% del monto provisionado. Si llega a superar esto, el usuario deberá realizar una Orden de Pago de forma directa. Verificar el reverso de la provisión inicial.

#### **4.10.1.6 Evaluación control 5: Revisión Antigüedad Provisiones**

Al cierre contable verificar la antigüedad de las provisiones constituidas, validando monto, proveedor y antigüedad.

Para partidas mayores a los 60 meses indagar y verificar los soportes de dicho registro. En caso de no encontrar documentación de respaldo suficiente sugerir el reverso de ésta.

#### **4.10.2. Plantilla para la evaluación de eficacia operativa de controles**

Para la determinación de la muestra, considerar la tabla según el Ambiente de Control y Frecuencia, al ser un registro mensual de provisiones correspondería la revisión de dos de los meses. A continuación se muestra un plantilla modelo para la verificación de cada uno de los controles descritos:

Cuadro N° 8. Resultados del Diseño de Implementación y Eficacia Operativa

Muestra	N° Asiento	Presupuesto Aprobado		Documentación Soporte		Aplicación contable		Verificación del descargo de la Provisión		Revisión Antigüedad Provisiones	
		Diseño e Implementación	Eficacia Operativa	Diseño e Implementación	Eficacia Operativa	Diseño e Implementación	Eficacia Operativa	Diseño e Implementación	Eficacia Operativa	Diseño e Implementación	Eficacia Operativa
1	234579	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
	654338	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
	345680	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	321456	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	890754	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	231356	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	987863	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	321679	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1
	987345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	344678	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	213457	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	876589	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	657899	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	232345	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	834021	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	323455	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
	234578	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	213450	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Total Promedio</b>		100%		83%		75%		89%		100%	

Elaborado: Vanessa Recalde V.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- La automatización del proceso del registro de provisiones permitirá una mejora en las actividades de la organización generando eficiencia y efectividad en las operaciones de la compañía con una reducción de 6 horas en el cierre mensual contable.
- El nuevo proceso de registro de provisiones aseguró el cumplimiento eficiente de los objetivos, metas, políticas y las normas de la empresa.
- El control interno comprendió un plan de la organización con todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificando la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promoviendo la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas
- Al tener los procesos normalizados y documentados dentro del manual para el registro de provisiones, se cumplió con los requisitos de calidad estándar, pero

además, al automatizar permitió la mejora dentro de los procesos dentro del Departamento de Contabilidad.

- En la estandarización y verificación del proceso, se identificó aquellas tareas repetitivas para eliminarlas puesto que no agregan valor; así se optimizó tiempo y se generó para automatizarlas y eliminarlas reemplazándolas con otras que contenían la verificación de controles.
- Con la implementación del manual para el registro contable, se definió el concepto de la provisión y los controles, la cual es la mejor estimación que se origina de una obligación pasada, en donde la compañía tiene que desprenderse de recursos económicos.
- La aplicación de pruebas de los controles empleados dentro del proceso del registro contable de provisiones da como resultado mayor seguridad sobre la efectividad operativa y el cumplimiento de la norma.
- La verificación de los reportes generados por el registro de provisiones permitió tener un control sobre los saldos registrados, su antigüedad y la naturaleza.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- La evaluación continua de los procesos claves de la organización es una práctica que se recomienda realizarlo de forma permanente, con el propósito de ser eficiente con los recursos y generando un valor agregado a la compañía.
  
- Para alcanzar la efectividad operativa y financiera se recomienda establecer un plan de mejora de procesos estableciendo prioridades, dentro de actividades que cada área maneja, a través del Departamento de Procesos, con el propósito de estandarizar y encontrar oportunidades de mejora.
  
- Considerar la automatización de diferentes procesos permitirá obtener mejoras importantes no solo a nivel operativo, sino además financiero. Cada uno de estos procesos automatizados debería incluir un manual y política para una instauración eficiente y efectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA (2003) (Decimotercera edición), México DF-México *Thompson Strickland*: Autor
- PRESUPUESTOS PLANIFICACIÓN Y CONTROL (2005) (Sexta edición) México DF-México *Pearson Educación*: Autor
- GESTIÓN DE PROYECTOS (2005) (Quinta edición) Bogotá- Colombia: *Juan José Miranda* Autor
- COMITÉ INTERNACIONAL DE PRÁCTICAS DE AUDITORIA (2009) *Normas Internacionales de Auditoría*. Londres - Inglaterra: Autor
- PRINCIPIOS DE AUDITORIA (1981) *Holmes, Arthur*: Autor.
- MANTILLA, SAMUEL (2005), *Control interno*. (Cuarta edición). Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones.
- INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARD BOARD (2011), *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. Londres - Inglaterra: Autor.
- *PRICEWATERHOUSECOOPERS* (2010), *IFRS Manual of Accounting*. Londres - Inglaterra: Autor
- PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA (2003) *Gitman L*: Autor
- AUDITORIA (1987) *Cook J y Winkle, G*: Autor
- SÁNCHEZ, CURIEL (2006), *Auditoría de estados financieros*. (Segunda edición). México: Pearson Educación
- BRAVO, MERCEDES (2001), *Contabilidad General*. Quito - Ecuador, Nuevo Día.
- ZAPATA, PEDRO (1996), *Contabilidad General*. Santa Fe de Bogotá – Colombia: Graw Hill

- Perdomo Moreno, A. (2005). Fundamentos del Control Interno (Septima ed.). México: International - THOMSON EDITORES.
- Mantilla, S. A. (2005). Auditoría de Control Interno. Colombia: Ecoe Ediciones.