

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA ASEGURADORA
SEGUROS ALIANZA, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN QUITO.**

AUTOR: MANUEL ENRIQUE AGUILAR MARCILLO

ASESOR: ING. MARIO IVAN VARGAS VALLEJO

Quito, 2018

DECLARACIÓN JURAMENTADA**NOTARIA CUADRAGESIMA****Dra. Paola Andrade Torres****COPIA: PRIMERA**

Av. 12 de octubre N26-48 y Orellana, Edificio MIRAGE, Piso 5, Oficina 5C
Telfs: 3514 690 • 3514 691 • notaria40@notaria40.net
www.notaria40.net
Quito - Ecuador

**DOCTORA PAOLA ANDRADE TORRES
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DE QUITO**



**DECLARACIÓN JURAMENTADA
QUE OTORGA
MANUEL ENRIQUE AGUILAR MARCILLO
CUANTÍA: INDETERMINADA
(DI: 2ª; COPIAS)**

A.Z

Escritura No.- **20181701040P0040L**

En la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, capital de la República del Ecuador, hoy día VEINTE Y NUEVE (29) de ENERO el año dos mil dieciocho, ante mí, Doctora PAOLA ANDRADE TORRES, Notaria Cuadragésima de Quito, comparece con plena capacidad, libertad y conocimiento a la celebración de la presente escritura el señor **MANUEL ENRIQUE AGUILAR MARCILLO** por sus propios y personales derechos. El compareciente declara ser de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil casado, de ocupación ejecutivo de contabilidad, domiciliado en la calle Luis Cordero 466 y Pichincha, sector Sangolqui y de tránsito por la ciudad de Quito, con número telefónico de contacto 0998213707 y correo electrónico maxel1629@gmail.com, hábil en derecho para contratar y contraer obligaciones, a quien de conocer doy fe por haber convalidado, con su expreso consentimiento, la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana, cuya



Dra. Paola Andrade Torres

impresión se agrega como habilitante. Advertido el compareciente por mí la Notaria de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinado que fue en forma aislada y separada de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, de conformidad con las leyes vigentes, y de las penas por perjurio, bajo juramento, por su honor, declara: Yo, MANUEL ENRIQUE AGUILAR MARCILLO, estudiante de la Universidad Metropolitana de Quito "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente Tesis de Titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Empresarial que versa sobre el tema "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA ASEGURADORA SEGUROS ALIANZA, PROVINCIA PICHINCHA, CANTON QUITO", así como el contenido de la misma es de mí autoría, y no ha sido presentada previamente para ningún grado o calificación profesional, y la he realizado en base a estudios, recopilación bibliográfica, consultas bibliográficas y de campo. Además declaro que cedo los derechos y el contenido de la presente tesis a la Universidad Metropolitana de Quito, para que sirva de fuente de información y conocimiento para utilidad académica universitaria. En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.- **HASTA AQUÍ EL CONTENIDO DE LA DECLARACIÓN JURAMENTADA** que junto con los documentos anexos que se incorporan queda elevada a escritura



**DOCTORA PAOLA ANDRADE TORRES
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DE QUITO**



pública con todo el valor legal, y que el compareciente acepta en todas y cada una de sus partes, para la celebración de la presente escritura se observaron los preceptos y requisitos previstos en la ley notarial; y, leída que le fue al compareciente por mí la notaria, se ratifican y firma conmigo en unidad de acto quedando incorporada en el protocolo de esta notaria, de todo cuanto doy fe.-



f) MANUEL ENRIQUE AGUILAR MARCILLO
CC.- 171649639-1

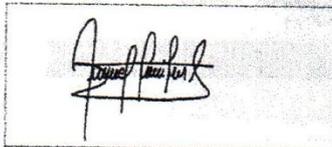
La Notaria



Dra. Paola Andrade Torres



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1716496391

Nombres del ciudadano: AGUILAR MARCILLO MANUEL ENRIQUE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/SANTA PRISCA

Fecha de nacimiento: 11 DE SEPTIEMBRE DE 1985

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MARCILLO PEREZ GINA CAROLINA

Fecha de Matrimonio: 2 DE AGOSTO DE 2008

Nombres del padre: AGUILAR BYRON IGNACIO

Nombres de la madre: MARCILLO MARIA GEORGINA

Fecha de expedición: 5 DE DICIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 29 DE ENERO DE 2018

Emisor: MARGARITA ALEJANDRA ZABALA YACELGA - PICHINCHA-QUITO-NT 40 - PICHINCHA - QUITO

N° de certificado: 187-089-19357



187-089-19357

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación



INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO PRIVADO V4443V4242

APellidos y Nombres del Padre: **AGUILAR BYRON IGNACIO**

APellidos y Nombres de la Madre: **MARCILLO MARIA GEORGINA**

Lugar y Fecha de Expedición: **RUMIHAHUI 2016-12-05**

Fecha de Expiración: **2026-12-05**

IMP. IGM MJ

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA N. 171649639-1

APellidos y Nombres: **AGUILAR MARCILLO MANUEL ENRIQUE**

Lugar de Nacimiento: **PICHINCHA QUITO SANTA PRISCA**

Fecha de Nacimiento: **1985-09-11**

Nacionalidad: **ECUATORIANA**

Sexo: **HOMBRE**

Estado Civil: **CASADO**

Conyugue: **GINA CAROLINA MARCILLO PEREZ**

CNEI CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017 GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

IMP. IGM MJ

REPÚBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE VOTACIÓN ELECCIONES GENERALES 2017 2 DE ABRIL 2017

001 JUNTA NO.

001 - 198 NÚMERO

1716496391 CEDULA

AGUILAR MARCILLO MANUEL ENRIQUE APELLIDOS Y NOMBRES

PICHINCHA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN: 4

RUMIHAHUI CANTÓN ZONA:

SANGOLQUI PARROQUIA



Dra. Paola Andrade Torres

RAZON: De conformidad con el numeral cinco del Artículo dieciocho de la Ley Notarial doy fe que las COPIAS FOTOSTATICAS que anteceden, SELLADAS Y FIRMADAS por mí, es reproducción exacta del ORIGINAL que he tenido a la vista

Quito

29 ENE 2018

Dra. PAOLA ANDRADE TORRES
NOTARIA CUADRAGESIMA



Dra. Paola Andrade Torres

Se otorgó ante mí, en fe de ello confiere **PRIMERA COPIA CERTIFICADA**, firmada y sellada en Quito, veinte y nueve de enero del año dos mil dieciocho.



Dra. Paola Andrade Torres

A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping loop that encompasses the text below it.

DRA. PAOLA ANDRADE TORRES
NOTARIA CUADRAGÉSIMA DE QUITO





Factura: 001-001-000034490



20181701040P00401

NOTARIO(A) PAOLA CATALINA ANDRADE TORRES

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DEL CANTON QUITO

EXTRACTO

Escritura N°:		20181701040P00401					
ACTO O CONTRATO:							
DECLARACIÓN JURAMENTADA PERSONA NATURAL							
FECHA DE OTORGAMIENTO:		29 DE ENERO DEL 2018, (15:37)					
OTORGANTES							
OTORGADO POR							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo intervinete	Documento de identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que le representa
Natural	AGUILAR MARCILLO MANUEL ENRIQUE	POR SUS PROPIOS DERECHOS	CÉDULA	1716496391	ECUATORIANA	COMPARECIENTE	
A FAVOR DE							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo interviniente	Documento de identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
UBICACIÓN							
Provincia		Cantón		Parroquia			
PICHINCHA		QUITO		LA FLORESTA			
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES:							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:		INDETERMINADA					



NOTARIO(A) PAOLA CATALINA ANDRADE TORRES
 NOTARÍA CUADRAGÉSIMA DEL CANTÓN QUITO



Dra. Paola Andrade Torres

NOTARIA

40

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Ing. Mario Vargas, en calidad de Asesoría del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la UMET, certifico que el señor Manuel Enrique Aguilar Marcillo, ha culminado el trabajo de investigación, con el tema: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA ASEGURADORA SEGUROS ALIANZA, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN QUITO, quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por los que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente,

Ing. Mario Ivan Vargas Vallejo

ASESOR

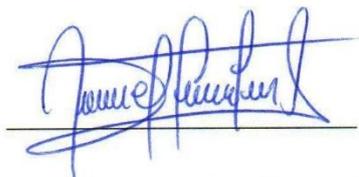
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Declaración de autoría del trabajo:

Yo, Manuel Enrique Aguilar Marcillo, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre el DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA ASEGURADORA SEGUROS ALIANZA, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN QUITO, así como las expresiones vertidas en la misma autoría del compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



Manuel Enrique Aguilar Marcillo

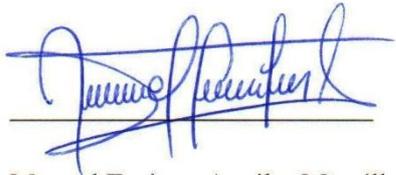
CC. 1716496391

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS

El trabajo de investigación, con el Tema: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA ASEGURADORA SEGUROS ALIANZA, PROVINCIA PICHINCHA, CANTÓN QUITO, del autor Sr. Manuel Enrique Aguilar Marcillo, manifiesto en forma libre y voluntaria lo siguiente:

Cedo los derechos de la tesis a la Universidad Metropolitana, y que el contenido sirva de fuente de información y conocimiento para el bienestar universitario.



Manuel Enrique Aguilar Marcillo

CC. 1716496391

AUTOR

DEDICATORIA

Con mucho cariño, el presente trabajo va dedicado a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron con su realización, a mi madre que desde el cielo guía día a día mi caminar, a mi padre cuyo apoyo incondicional fue un pilar fundamental para terminar con éxito mis estudios, a mi esposa Gina y mis hijos Mathías, Axel y Rafaella, quienes me supieron regalar el tiempo que tuve que emplear por varios años para asistir a llenarme de conocimientos, a mis amigos, quienes me supieron dar el empujón que faltaba para continuar con mi carrera, y por último y no menos importante, a Dios, por darme la vida y hacerme conocer a personas buenas que apoyaron desinteresadamente a la culminación de este largo trayecto, Va dedicado a todos y todas las personas que buscan alcanzar su sueños, no desmayen el sol brilla para todos.

Manuel Aguilar

AGRADECIMIENTO

A quienes componen la Universidad Metropolitana del Ecuador por la adecuada gestión en la formación de profesionales competentes que aporten al desarrollo del país.

Al Ing. Mario Vargas, quien fue mi tutor, por ser un excelente guía en el desarrollo de mi proyecto y a los docentes Ing. Pablo Solórzano y Dr. Dimas Hernández quienes con sus sugerencias hicieron que el trabajo sea de calidad.

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN JURAMENTADA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	III
CESIÓN DE DERECHOS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIII
INTRODUCCIÓN	1
Problematización	1
Justificación.....	2
Formulación del problema	3
Delimitación del problema.....	3
Objetivo general	4
Objetivos Específicos	4
MARCO TEÓRICO	4
Antecedentes de la investigación	4

Fundamentación contextual	6
Diagrama de flujo	12
Manual de Procesos y Procedimientos	14
Diagramas de flujo.....	15
Fundamentación Legal.....	15
Marco Metodológico	16
CAPITULO I	19
1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE SEGUROS ALIANZA S.A.	19
1.1 Misión.....	19
1.2 Visión	19
1.3 Valores.....	20
1.4 Valores agregados	20
1.5 Estructura Organizacional	21
1.6 Organigrama Gerencia Financiera.....	21
1.7 Funciones y Actividades del Personal que se encuentra inmerso en el Proceso Gestión Contable	22
1.8 Modelo Financiero	25
1.9 Competidores.....	26
1.10 Clientes	26
1.11 Sistemas.....	26
1.12 Cadena de Valor.....	27

1.13	Análisis de la Entrevista.....	28
CAPITULO II.....		31
2.	ARQUITECTURA Y LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS.....	31
2.1	Metodología del diseño del modelo.....	31
2.1.1	Mapa del Macro Proceso Gestión Financiera.....	31
2.1.3	Codificación de los procesos	34
2.1.4	Caracterización de los procesos	36
2.1.5	Diagrama de flujo.....	45
2.1.6	Elaboración Manual de Procedimientos.....	46
2.2	Interrelación del Proceso Gestión Contable y Procedimientos.....	46
2.2.1	Implementación del manual de procesos y procedimientos.....	47
2.2.2	Presupuesto Proyectado.....	50
2.2.3	Indicadores de Control.....	51
2.3	Análisis Impacto de la Propuesta.....	53
2.4	Manual de Procedimientos	55
CONCLUSIONES		110
RECOMENDACIONES.....		111
BIBLIOGRAFÍA		112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Justificación Pertinencia.....	3
Tabla 2 Ranking de Aseguradora	7
Tabla 3 Diagnóstico Gestión Contable Seguros Alianza	29
Tabla 4 Codificación Gestión Contable.....	35
Tabla 5 Caracterización Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Siniestros	37
Tabla 6 Caracterización Generación Anexo Transaccional	38
Tabla 7 Caracterización Liquidación.....	39
Tabla 8 Caracterización Contabilización.....	40
Tabla 9 Caracterización Mayorización.....	41
Tabla 10 Caracterización Cuadre de Prima Cedida	42
Tabla 11 Caracterización Cuadre de Comercialización de Póliza.....	43
Tabla 12 Caracterización Conciliación Bancaria	44
Tabla 13 Cronograma y Metodología de la Implementación	49
Tabla 14 Detalle de Costo de Implementación del Manual	50
Tabla 15 Tablero de Control	52
Tabla 16 Detalle de Costo por Horas Extras.....	54
Tabla 17 Costo beneficio	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Arbol de problemas	2
Gráfico 2 Proceso Contable	11
Gráfico 3 Símbolos del Diagrama de flujo	13
Gráfico 4 Organigrama General	21
Gráfico 5 Organigrama Gerencia Financiera	22
Gráfico 6 Mapa de Procesos	27
Gráfico 7 Macro Procesos Gestión Financiera	32
Gráfico 8 Mapa Proceso Gestión Contable	33
Gráfico 9 Codificación procesos	34
Gráfico 10 Simbolos utilizados en el diagrama de flujo	45
Gráfico 11 Interrelación de los Procesos de la Gestión Contable.....	47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formulario de investigación	115
Anexo 2 Formulario para la construcción de procesos y procedimientos	118

RESUMEN

Tema: Diseño de un Manual de procesos y procedimientos contables para la Aseguradora Seguros Alianza, Provincia Pichincha, Cantón Quito.

Autor: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tutor: Ing. Mario Vargas

El presente proyecto comprende la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para el departamento contable de la Aseguradora Seguros Alianza, para lo cual se ha investigado como aplicar la gestión por procesos en la empresa, de esta manera se inicia con una introducción de la empresa, para definir la problemática actual con lo cual se plantea los objetivo principal que comprende en la elaboración del documento, respaldándose en el marco teórico y aplicando la metodología seleccionada.

En el primer capítulo se realiza el diagnóstico determinándose la misión y visión de la empresa, además de conocer cómo se encuentra compuesta y las funciones que se desempeñan en el área contable para poder determinar la secuencia de actividades, con dichos antecedentes se analiza los resultados, y se aplica los instrumentos de la entrevista definiéndose el mapa de procesos de la Gestión Contable, para que de esta manera poder determinar los subprocesos que lo componen.

En el levantamiento de información realizado al personal de contabilidad se conoce las actividades, su secuencia y relación para la entrega del servicio y el cumplimiento de la normativa legal que controla tributaria y fiscaliza a Seguros Alianza, con lo cual se desarrolla el Manual de Procedimientos Contables, para que puedan ser implementados en la aseguradora y de esta manera garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación para que sean considerados para posteriores investigaciones o la actualización del manual.

ABSTRACT

Topic: Design of a Manual of accounting processes and procedures for Insurance Alianza, Province Pichincha, Canton Quito.

Author: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tutor: Ing. Mario Vargas

This project includes the preparation of the Procedures and Procedures Manual for the insurance department of the Insurance Alliance, for which it has been investigated how to apply the process management in the company, in this way it starts with an introduction of the company, to define the current problem with which the main objective that is included in the elaboration of the document is proposed, based on the theoretical framework and applying the selected methodology.

In the first chapter, the diagnosis is made, determining the mission and vision of the company, as well as knowing how it is composed and the functions performed in the accounting area in order to determine the sequence of activities, with said background the results are analyzed, and the instruments of the interview are applied, defining the process map of the Accounting Management, in order to be able to determine the subprocesses that compose it.

In the survey of information made to the accounting staff, the activities, sequence and relationship for the delivery of the service and compliance with the legal regulations that control taxes and oversees Insurance Alianza are known, with which the Manual of Accounting Procedures is developed, so that they can be implemented in the insurer and in this way guarantee compliance with the proposed objectives.

Finally, the conclusions and recommendations of the research work are made to be considered for further research or the manual update.

INTRODUCCIÓN

La Aseguradora Seguros Alianza lleva participando en el mercado desde 1982, con la entrega de productos de cobertura de riesgos para los ecuatorianos, en la actualidad cubren 8 de las principales ciudades del país: Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Machala, Santo Domingo de los Tsáchilas, Riobamba y Loja, con la convicción de servir al cliente y buscar el liderazgo en el mercado. Con la firme confianza de permanecer sirviendo cada día a más personas y fortalecer este compromiso, con sus clientes buscando ser líderes del mercado ofreciendo las soluciones más integra y transparentes para toda la población del Ecuador. (Aseguradora Seguros Alianza S.A., 2015)

Con la finalidad de cumplir con las exigencias de sus clientes requieren la implementación de una adecuada gestión de procesos específicamente en el área contable, para lo cual se pretende analizar la documentación para el diseño del manual de procesos y procedimientos, de esta manera determinar las actividades de control contable y evaluar su eficiencia para que luego se puedan documentar en un solo escrito, brindando mayor facilidad al momento de acceder a la información por parte de los involucrados en el área contable.

Problematización

Partiendo que el problema principal corresponde a la insuficiente gestión contable al no cumplir con las actividades contables eficientemente en el Departamento de Seguros Alianza, se detecta que una de las causas comprende en que en su trayectoria ha contado con personal en el área contable que maneja los procesos de forma empírica lo que conlleva a tener demoras y cuellos de botella lo que atrae a la insatisfacción del cliente final y por ende el desprestigio de la institución.

Y finalmente al tener procesos definidos con claridad tiene como consecuencia la poca generación de información confiable y oportuna, para la toma de decisiones en otras áreas de la aseguradora.

Gráfico 1 Arbol de problemas



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Justificación

El diseño de un manual de procesos y procedimientos en el departamento contable, permite ofrecer información confiable para uso de los involucrados del proceso en cuanto a sus obligaciones, responsabilidades y atribuciones, de esta manera la documentación sea entregada a tiempo y con la información oportuna para la gerencia, además de ser una herramienta que facilite a la inducción y capacitación para el personal nuevo del área.

Se analiza el trabajo de titulación la pertinente respecto a la carrera y a las líneas de investigación de la UMET, en lo referente al Emprendimiento, productividad y competitividad; de esta manera se aporta al programa de investigación que tiene la universidad y a la formación para las Pymes; de esta manera complementar a la matriz productiva, se considera también el lineamiento al Plan Nacional del Buen Vivir; atañendo a la zona de impacto 2; y cumpliendo con el código de producción N.4.

Tabla 1 Justificación Pertinencia


Análisis de casos	Línea de investigación de la escuela.	Transformación de la matriz productiva	Pertinencia del impacto	Pertinencia al Plan del Buen Vivir	Pertinencia Legal
Diseño de un Manual de procesos y procedimientos contables para la Aseguradora Seguros Alianza, Provincia Pichincha, Cantón Quito.	Gestión Productividad Competitividad	Investigación científica y Formación en Pymes	Zona 2	Objetivos N.2, 3,4, 7, 9, 10, 11	Código de la producción Art 4.

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Formulación del problema

¿La elaboración de un manual de procedimientos aporta a minimizar la inconformidad del cliente interno y externo?

Delimitación del problema

El estudio se lo realiza en la Aseguradora Seguros Alianza, ubicada en la Provincia Pichincha específicamente en el Cantón Quito, cuya dirección de la matriz donde se encuentra el departamento contable es Av. 12 de Octubre y Baquerizo Moreno. El levantamiento de información comprende las actividades que estén relacionadas con la Gestión Contable para que de esta manera se pueda realizar un manual de procesos y procedimientos, es así que esta

investigación de campo se la realiza en el segundo semestre del año 2017 en donde con la participación de los colaboradores que se encuentran inmersos en el proceso se desarrolla lo planificado para la elaboración del documento.

Objetivo general

Diseñar un manual de los procedimientos Contables para la empresa Aseguradora Seguros Alianza mediante la aplicación de la gestión por procesos con la finalidad que los colaboradores realicen sus actividades eficientemente.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico respecto a los factores que influye en el entorno de la empresa con la finalidad de conocer de levantar los procesos actuales del departamento contable.
- Diseñar la arquitectura de procesos y levantar manual de procesos y procedimientos contables.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Como antecedentes de la investigación se ha indagado proyectos similares al propuesto seleccionándose los siguientes al estar relacionados en cuanto a los procesos que se levantan en la empresa Aseguradora Seguros Alianza.

De acuerdo al **Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos contables para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa** de (Oña, 2016):

Objetivo General: Diseñar un Manual de Procesos y Procedimientos Contables para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa, mediante una adecuada gestión por procesos con la finalidad de estandarizar las actividades del área.

Las conclusiones del proyecto son:

- Al realizar el diagnóstico de la situación actual se pudo identificar los procesos que componen la cooperativa, siendo de gran ayuda la caracterización de los procesos para poder definir las componentes de los mismos. Se ha definido los procesos de la

gestión contable, para poder determinar el procedimiento de esta manera se ha diseñado el diagrama de flujo de las actividades de cada subproceso que está inmerso en el presente estudio, con la finalidad de conocer la secuencialidad de las actividades y determinar cuellos de botella o esperas innecesarias.

- Se ha desarrollado el Manual de Procesos y Procedimientos Contables para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa, de esta manera se podrá implementar en el departamento y será de gran ayuda para las actividades diarias, además se determina con el análisis costo beneficio que la propuesta es beneficiosa para la empresa, además de ser una base para el departamento de sistemas el cual puede ir desarrollando de mejor manera el software Wecoop, para facilitar al usuario. (Oña, 2016)

Además se resalta el proyecto de (Aguilar, 2014) “Manual de políticas y procedimientos contables para Pymes en el Distrito Metropolitano de Quito, caso de estudio UNISCAN Cía. Ltda.”

Objetivo: Diseñar un Manual de Políticas y Procedimientos Contables para PYMES del Distrito Metropolitano de Quito, tomando como modelo a la Empresa Uniscan Cía. Ltda., constituida legalmente, para que los empresarios puedan contar con un instrumento aplicable.

Las conclusiones del proyecto son:

- Cuando se implementa una herramienta para procesos y procedimientos contables se tiene una mejor gestión financiera mejorando y siendo eficientes en los diferentes niveles organizacionales y teniendo mejores políticas en las decisiones a tomar.
- Con el levantamiento de información se pudo detectar los procesos que intervienen en el macro proceso contable, de esta manera se pudo definir los procedimientos a seguir y las políticas que se deben cumplir.
- Al implantar un manual para las Pymes caso de estudio va a servir como una fuente de información para trabajar y crear adecuadamente una organización, en donde reconozcan con facilidad los procesos a seguir, sus funciones y sus labores a ejecutar. (Aguilar, 2014)

Fundamentación contextual

Al enfrentarse a un mundo cada día más competitivo es importante realizar acciones que le permitan a las empresas mejorar sus procesos para hacerlos más eficientes y efectivos, generando un valor agregado que diferencia a las empresas.

En lo que concierne al Ecuador dentro del proceso de globalización es necesario tener en cuenta los enormes contrastes que afectan a su población en lo económico, geográfico, social y educativo, así como el nivel de desarrollo productivo que ha alcanzado, en comparación con el resto de países del mundo. El grado de desarrollo industrial y su productividad agrícola está lejos de permitirle una capacidad de competencia que le confiera una inserción beneficiosa en un mundo globalizado, en donde se tiende a la libertad de movimiento de bienes y de servicios, a la libertad para operar financieramente, con fronteras cada vez más difusas y en un marco de menor soberanía sobre sus decisiones políticas y económicas. (Ecuador, Diario El Comercio, 2000)

De acuerdo a lo publicado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la participación de las aseguradoras en el país se encuentran en constante control por dicha entidad lo que permite ofrecer al cliente un servicio de confianza.

En el ranking realizado por la entidad gubernamental se puede apreciar la participación satisfactoria de la empresa Aseguradora Seguros Alianza S.A. con un 2,58% respecto a la totalidad de empresas similares.

Tabla 2 Ranking de Aseguradora

	ENTIDAD	Primas	Particip	ENTIDAD	Inversiones	Particip
1	EQUINOCCIAL	24.123.408,80	12,39%	QBE COLONIAL	66.342.315,70	14,01%
2	QBE COLONIAL	22.864.880,19	11,75%	EQUINOCCIAL	51.010.570,48	10,77%
3	CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	21.896.260,86	11,25%	CHUBB SEGUROS ECUADOR S.A.	39.057.120,81	8,25%
4	SEGUROS SUCRE S.A.	18.713.903,98	9,62%	SEGUROS SUCRE S.A.	35.374.262,98	7,47%
5	MAPFRE ATLAS	11.695.515,29	6,01%	SEGUROS CONFIANZA S.A.	25.247.309,76	5,33%
6	ROCAFUERTE	10.249.227,40	5,27%	AIG METROPOLITANA	24.535.845,54	5,18%
7	LIBERTY SEGUROS S.A.	9.416.366,42	4,84%	LATINA SEGUROS	22.985.754,67	4,85%
8	GENERALI	9.164.370,69	4,71%	UNIDOS	17.714.788,08	3,74%
9	AIG METROPOLITANA	8.959.647,73	4,60%	LIBERTY SEGUROS S.A.	16.460.445,79	3,48%
10	ASEGURADORA DEL SUR	6.560.673,18	3,37%	MAPFRE ATLAS	15.966.271,53	3,37%
11	ECUATORIANO SUIZA	5.964.438,83	3,06%	PICHINCHA	15.312.487,26	3,23%
12	SEGUROS CONFIANZA S.A.	5.537.678,00	2,85%	SWEADEN S.A.	15.071.723,35	3,18%
13	UNIDOS	5.280.449,99	2,71%	ASEGURADORA DEL SUR	15.071.108,48	3,18%
14	SEGUROS ALIANZA S.A.	5.019.215,49	2,58%	VAZSEGUROS S.A.	11.787.897,86	2,49%
15	LATINA SEGUROS	4.576.021,20	2,35%	GENERALI	11.371.413,02	2,40%
16	SWEADEN S.A.	4.469.650,67	2,30%	ECUATORIANO SUIZA	11.264.757,81	2,38%
17	ORIENTE SEGUROS S.A.	3.458.378,84	1,78%	ROCAFUERTE	10.984.877,64	2,32%
18	HISPANA	3.351.233,67	1,72%	ORIENTE SEGUROS S.A.	10.676.567,12	2,25%
19	VAZSEGUROS S.A.	2.449.990,65	1,26%	CONDOR	9.071.352,57	1,92%
20	CONDOR	2.358.573,38	1,21%	COFACE S.A.	8.837.165,97	1,87%
21	PICHINCHA	2.087.833,26	1,07%	AMA AMERICA S.A.	7.234.561,26	1,53%
22	LA UNION	1.916.375,06	0,98%	INTEROCEANICA C.A.	6.599.924,21	1,39%
23	COFACE S.A.	1.281.608,99	0,66%	COLON	6.027.575,17	1,27%
24	CONSTITUCION	1.263.643,73	0,65%	CONSTITUCION	6.023.928,45	1,27%
25	INTEROCEANICA C.A.	1.009.457,70	0,52%	HISPANA	5.759.743,16	1,22%
26	TOPSEG S.A.	522.872,34	0,27%	SEGUROS ALIANZA S.A.	4.104.611,74	0,87%
27	COLON	357.250,84	0,18%	LA UNION	2.342.703,32	0,49%
28	AMA AMERICA S.A.	57.440,79	0,03%	TOPSEG S.A.	915.456,41	0,19%
29	BALBOA	23.144,76	0,01%	BALBOA	446.504,06	0,09%
	TOTAL SISTEMA	194.629.512,73	100,00%	TOTAL SISTEMA	473.599.044,20	100,00%

Fuente: (Ecuador, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2017)

Fundamentación teórica

Gestión por Procesos

De acuerdo a (Baca, 2014) que indica que:

La gestión de procesos de negocios considera que el cambio es fundamental para los negocios porque la manera tradicional de integrar las funciones no corresponde a las necesidades y exigencias complejas del contexto empresarial actual. La gestión de procesos remonta las actividades de la tecnología hacia el proceso de negocios. Desde la perspectiva de los negocios la gestión de procesos permite el flujo y las relaciones entre procesos internos y externos, eliminando redundancias o duplicaciones además de incrementar la automatización, proveyendo una visión completa del proceso de principio a fin. Las empresas que adoptan la nueva gestión de procesos reconocen que la agilidad que les proporciona es una nueva fuente de ventaja competitiva.

Y considerado el concepto expuesto por (Pérez, 2010)

La Gestión por Procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permiten hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona. Los procesos son el norte de los esfuerzos de mejora para disponer de procesos más fiables o mejorados, que al ejecutarse periódicamente inducen eficacia en el funcionamiento de la organización.

La gestión por procesos pretende que cualquier empresa indistintamente de su naturaleza pueda funcionar de manera eficaz, considerando la importancia de gestionar numerosas actividades relacionadas que componen la organización.

“La ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.” (Gallego, 2013)

Se entiende que un enfoque por procesos es cuando una organización identifica, define la interacción y gestiona los procesos para producir el resultado deseado.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas (Gallego, 2013).

La estructura basada en procesos mejora la cooperación entre los involucrados debido a que las relaciones se hacen más interdependientes, provocando la ejecución de los objetivos diferenciándose en otros tipos de modelos que utilizan mecanismos de autoridad y control.

Cadena de Valor

“Una cadena de valor es una representación a nivel macro de los procesos operativos de una organización. Constituye el núcleo central del negocio, donde se concentran los esfuerzos principales de gestión.” (Pardo, 2012)

La cadena de valor permite identificar como se generan los productos y servicios para los clientes, considerando que la empresa recibe un ingreso para poder seguir operando en el mercado objetivo.

Proceso

Son varios los conceptos expuestos por autores sin embargo se acoge a la siguiente concepción, definida por (Baca, 2014) en donde dice que: “Un proceso es una secuencia de pasos o etapas que se utilizan para transformar un insumo en un resultado con valor determinado para un cliente, ya sea interno o externo.”

De acuerdo, con (Pérez, 2010) es: “Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.”

Como se puede apreciar el significado de estos autores que se han tomado como referencia es similar al estar hablando de actividades secuenciales de una manera predeterminada conectada de manera sistematizada cuya correcta ejecución es generar un producto o servicio que puede ser insumo para otro proceso.

Elementos de un proceso

Los elementos de un proceso se basan en tres principalmente el input o insumo de materia prima, la secuencia de actividades y el output.

- Un input (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido.
- La secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera.
- Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso. (Pérez, 2010)

Clasificación de los procesos

Los procesos de una organización se pueden diferenciar en tres:

- Procesos estratégicos o de gestión, procesos operativos o clave y los procesos de apoyo o soporte. Los primeros, de dirección de la empresa, como podrían ser las actividades para la planificación a largo plazo y la revisión de las estrategias planificadas.

- Los procesos clave, son aquellos que dependen normalmente de la actividad productiva de la empresa, relacionan las actividades relacionados con la realización del producto o servicio y que cuyos resultados nos revierten en beneficios económicos. Normalmente, su input/entrada es el contrato con un cliente y su resultado es un producto/servicio.
- Los procesos de apoyo son aquellos que ayudan al resto de procesos de una empresa, estos procesos dependen del tipo de empresa y el nivel de subcontratación que tengan con alguna de estas actividades (Gallego, 2013).

En el presente estudio se establece que de acuerdo a la cadena de valor de la empresa, donde se encuentran agrupados y esquematizados se aprecia que el Proceso Contable, se localiza dentro de los procesos de soporte o apoyo, puesto que son necesarios para la ejecución financiera de la aseguradora.

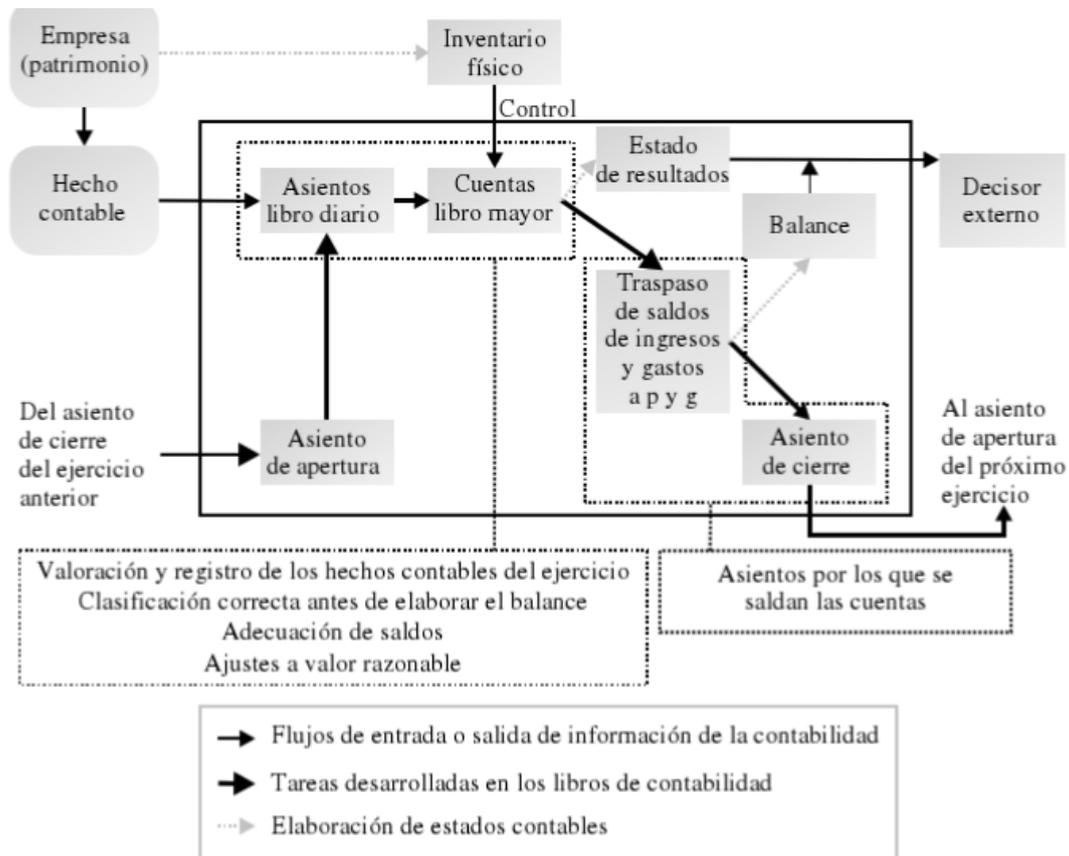
Procesos Contables

Según, (Arquero, 2012) “El proceso contable general, o ciclo contable anual, es un conjunto ordenado de tareas.”

Se resume en el siguiente gráfico el proceso contable de una empresa independientemente de su actividad laboral.

Para cumplir eficientemente con el proceso contable se debe garantizar el ejercicio contable para lo cual, se han establecido normas contables son las que se refieren al sistema de información contable y a sus elementos componentes.

Gráfico 2 Proceso Contable



Fuente: (Arquero, 2012)

“Las principales normas contables que el ente y los profesionales intervinientes respetar, pueden agruparse según su origen y obligatoriedad como sigue:

- Normas Contables Legales
- Normas Contables Profesionales” (Fernández, 2013)

Modelado de Procesos

El mapeo de un proceso es una representación gráfica, secuencial de los diferentes pasos o etapas y puede limitarse a un subproceso, a uno específico o ampliarse a toda la organización. Con el mapeo se persigue el propósito fundamental de identificar todos los pasos y movimientos para ver cuáles son fundamentales o innecesarios, permitiendo así la simplificación y racionalización en el uso de los recursos. La representación gráfica del proceso facilita su visualización y favorece eliminar los pasos que no agregan valor y detectar los cuellos de botella. (Baca, 2014)

Las técnicas utilizadas para el mapeo de procesos son las siguientes:

1. El diagrama de flujo que consiste en poner gráficamente en orden a los diferentes pasos que integran el proceso mediante el empleo de símbolos estándares cuya forma y tamaño representan un significado determinado.
2. El IDEF (Integrated Computer Aided Definition), que se construye con diagramas, acompañados de texto y glosario a través de los cuales se explican y detallan los flujos, secuencias, etapas e intervalos.
3. Los Petri-nets que consisten en el establecimiento de diferentes eslabones que conforman la cadena de un proceso, formalizándolo a través de conectores y símbolos que básicamente se refieren a un lugar y al flujo de información que parte de allí, para llegar a otro lugar.
4. La simulación, entendida como el diseño del modelo formal del proceso, proveerlo de información y observar su evolución, antes de ponerlo realmente en funcionamiento. (Baca, 2014)

Estandarización de los procesos

La estandarización de procesos comprende una herramienta administrativa de gran importancia para las organizaciones, debido a los nuevos retos que deben enfrentarse las empresas ante un mercado globalizado.

“La estandarización de procesos se puede considerar como vital porque un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados, luego si se quiere obtener los mismos resultados o mejorarlos, necesitaremos de la estandarización de procesos.” (Martínez & Cegarra, 2014)

Por lo tanto, la estandarización de los procesos tiene como objetivo de unificar los procedimientos de las empresas donde se realizan diferentes prácticas para el mismo proceso, de tal manera que se pueda optimizar tiempos y recursos.

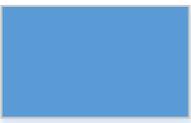
“La estandarización puede preparar la información como maniobra al negocio, puede posibilitar transferencias suaves en los límites de los procesos y también pueden posibilitar indicadores para comparar desempeño.” (Martínez & Cegarra, 2014)

Diagrama de flujo

Es un diagrama que describe un proceso, sistema o algoritmo informático, permiten documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos que suelen ser complejos en diagramas claros y fáciles de comprender.

Suelen representarse con diagramas de flujo en donde se emplean rectángulos, óvalos, diamantes y otras numerosas figuras para definir el tipo de paso, junto con flechas conectoras que establecen el flujo y la secuencia.

Gráfico 3 Símbolos del Diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso
	Actividad	Representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Decisión	Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo Si-No
	Documento	Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso
	Conector de actividad	Conexión o enlace con otra actividad en la que continua el diagrama de flujo
	Proceso preestablecido	Proceso descrito en otro diagrama de flujo
	Conector de página	Conexión o enlace con otra actividad, en la que continua el diagrama de flujo pero en otra hoja
	Línea de flujo	Proporciona indicación sobre el sentido de flujo del proceso

Fuente: (Consultores Aiteco, 2016)

Manual de Procesos y Procedimientos

El manual de procesos y procedimientos, es una herramienta que permite a las empresas integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo en una determinada área o departamento, ya que mejora la calidad del servicio.

Para cualquier empresa, sin importar su tamaño o sector de la economía en que ejecute sus actividades, se hace necesario desarrollar y colocar en práctica un instrumento que sirva como herramienta para realizar seguimiento y control por parte de jerarquías superiores, control interno, auditoría externa, revisoría fiscal u órganos de dirección, según el caso específico de cada empresa, sobre el cumplimiento de las responsabilidades y tramites inherentes al giro normal de las actividades empresariales. (Gómez, 2012)

Se ha investigado las etapas para realizar un manual de procesos y procedimientos el mismo que cumple con las siguientes etapas:

- **Inventario documental:** Es necesario que la persona(s) que ejecuta(n) la construcción del manual, realice el levantamiento total del inventario de los documentos (de cualquier tipo o forma) que se aplican al interior de la empresa; así mismo, aquellos externos a la organización que sirven de enlace y/o soporte, lo que permitirá realizar verificación contra los procedimientos que se ejecutan.
- **Enlace documental:** Es importante establecer, una vez obtenido el inventario total de los documentos aplicados, la forma como cada uno se correlaciona, enlaza y/o sirve de soporte a otros documentos, bien sea al interior de la organización o con otro(s) externo(s), lo que permitirá a quién(es) realice(n) el levantamiento de información para la elaboración del manual, establecer la pertinencia o innecesidad del enlace y la duplicación de procedimientos.
- **Levantamiento de la información de campo:** Para desarrollar esta parte, se ha diseñado un formulario denominado: Identificación de procesos y procedimientos actuales, el cual es una herramienta fundamental para la obtención de la información primaria básica sobre los procesos y procedimientos que se ejecutan o se ejecutarán en una empresa.
- **Construcción de procesos y procedimientos.** (Gómez, 2012)

Por lo que, se basa en esta estructura para el levantamiento de la información y la elaboración de los manuales.

Diagramas de flujo

“Es más que un dibujo en que se muestran las relaciones lógicas entre las diferentes partes de un conjunto o sistema (proceso), mediante la representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones (procedimientos).” (Gómez, 2012)

Con el desarrollo del diagrama de flujo se puede representar la secuencia de las actividades que conforman el proceso resaltando los departamentos y los responsables de su ejecución, es decir, es la grafía simbólica de un procedimiento.

Fundamentación Legal

Para sustentar el proyecto se fundamenta legalmente con las siguientes normativas establecidas por las instituciones de control.

Según lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) donde se resalta que:

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

Esta Norma se aplicará a todo tipo de estados financieros con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). 3. Los estados financieros con propósitos de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de los usuarios que no estén en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Los estados financieros con propósito de información general comprenden aquéllos que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. (Norma Internacional de Contabilidad N° 1 (NIC 1), 2006)

Además en el Ecuador mediante la Superintendencia de Bancos y Seguros se establecen las Normas Generales para las Instituciones del Sistema de Seguros Privados, de donde se resaltan los siguientes artículos:

Artículo 1.- Las empresas de seguros y las compañías de reaseguros aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF'S, para el registro y manejo de primas emitidas. Con el fin de cumplir sus objetivos, los estados financieros se preparan sobre la base de la acumulación o del devengo contable. Según esta base, los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren (y no cuando se recibe o paga dinero u otro equivalente al efectivo), asimismo se registran en los libros contables y se informa sobre ellos en los estados financieros de los periodos con los cuales se relacionan.

Una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo).

Cuando se utiliza la base contable de acumulación (devengo), una entidad reconocerá partidas como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos (los elementos de los estados financieros), cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento previstos para tales elementos en el marco conceptual. (Ecuador, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2010)

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

Se utiliza el tipo de investigación descriptiva puesto que de acuerdo a (Cipriano & González, 2016) “La investigación descriptiva busca capacitar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de grupo o población”

Para la obtención de información se recurrió a la observación, entrevistas a las personas inmersas en el proceso para conocer las situaciones a través de la descripción exacta de las actividades, hacia la elaboración del manual de procesos y procedimientos, cumpliendo con los siguientes pasos:

- La entrevista realizada al personal de la empresa que se encuentra inmerso en el proceso de la Gestión Contable aplicando el formulario para la identificación de los subprocesos y procedimientos. (Anexo 1)

Considerando preguntas claves como ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?, Frecuencia, tipo de trámite, entre otras.

- Posteriormente se realizan nuevas reuniones con los involucrados para validar las actividades mencionadas, aplicando el formulario para la construcción de procedimientos.
- Una vez diagramados los procedimientos se reúne nuevamente con los involucrados para validar la secuencia de actividades.

Métodos de Investigación

El método de investigación que se aplica para el presente proyecto corresponde al método deductivo que de acuerdo a (Bernal, 2006) que indica: “Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”, debido a que mediante la observación en forma general se aprecia las actividades que se desarrollan en la Gestión Contable, de esta manera poder deducir conclusiones lógicas a partir de la información que proporcionen los colaboradores respecto al proceso y elaborar el manual de procesos y procedimientos.

Técnicas de Investigación

Basándose en (Pérez, 2010), se utiliza la técnica de investigación la entrevista a todos los empleados que conforman el departamento contable de la empresa, además es importante implementar otra técnica como es la observación en el campo, de los diferentes procesos y procedimientos.

Instrumentos de Investigación

Con la finalidad de conocer los procedimientos se realizan en el Proceso de la Gestión Contable se elabora un instrumento considerando lo indicado en lo citado por (Pérez, 2010), respecto a la Gestión por procesos, y determinando que son fuentes primarias el cuestionario que se encuentra en el Anexo 1, el cual es aplicado mediante una entrevista informal al ejecutivo contable, posterior a esto se realiza un análisis a dicha información para diseñar los subprocesos de la Gestión Contable y con la aplicación del Formulario para la construcción de procedimientos, correspondiente al Anexo 2, se obtiene la secuencia de las actividades de cada subproceso.

Las fuentes secundarias que se utilizan comprende:

- Libros,
- Registros,
- Tesis
- Proyectos
- Internet
- Publicaciones

CAPITULO I

1. ANÁLISIS SITUACIONAL DE SEGUROS ALIANZA S.A.

Seguros Alianza S.A. es un conjunto de personas formado por sus funcionarios, directores, accionistas, corredores (brokers), asesores y prestadores de servicios y brindar los mejores productos de cobertura de riesgos.

Seguros Alianza S.A. inició sus operaciones en el año de 1982, con su oficina matriz ubicada en la ciudad de Quito y dos sucursales en las ciudades de Guayaquil y Cuenca. Posteriormente incursionó en el puerto de Manta y a la fecha existen oficinas en Santo Domingo de Tsáchilas, Machala, Riobamba, Loja. La compañía desde su inicio hasta la fecha, opera en el ramo de seguros generales. (Aseguradora Seguros Alianza S.A., 2015)

Actualmente sus oficinas principales se encuentran funcionando en el moderno edificio Torres del Castillo, bloque “Torre Alianza”, ubicado en la Av. 12 de Octubre y Baquerizo Moreno.

1.1 Misión

La Aseguradora Alianza de Seguros S.A. tiene como misión:

Cumplir con las expectativas de los clientes y corredores en sus necesidades de aseguramiento, ofreciendo en forma directa productos y servicios con calidad y oportunidad a través de funcionarios con alto nivel profesional y comprometidos en promover una imagen sólida de la compañía, procurando para nuestros accionistas la mayor rentabilidad sobre el patrimonio.

Fuente: (Aseguradora Seguros Alianza S.A., 2015)

1.2 Visión

La Aseguradora Alianza de Seguros S.A. tiene como visión:

Conseguir los más altos niveles de excelencia y credibilidad, con productos y servicios innovadores, para satisfacer las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes, en el ámbito de Seguros Generales.

Fuente: (Aseguradora Seguros Alianza S.A., 2015)

1.3 Valores

Los valores que tiene la empresa son:

Solidez: El como llegamos a convertirnos durante estos treinta y cuatro años en el mercado en una aseguradora seria y confiable, responde a manejarnos siempre de manera integra y transparente, logrando así la confianza de los más de tres mil clientes y colaboradores que forman parte de nuestra empresa.

Innovación: Para poder brindarles los mejores productos de cobertura de riesgos en todos nuestros ramos, nos hemos convertido en soluciones ágiles e innovadoras, con la firme determinación de convertirlas en experiencias de vida de nuestros clientes hacia la marca, las mismas que nos permitirán estrechar vínculos emocionales sólidos.

Accesibilidad: Llegar a nuestros clientes de una manera mucho más cercana transmite nuestra meta por estar, hablar y trabajar al mismo nivel con nuestros clientes, colaboradores y brokers. Esta política de integración nos posicionará como la aseguradora de puertas abiertas por excelencia. Finalmente, lo más importante es que la mejor cara que hoy podemos mostrar se ve reflejada en la tranquilidad de nuestros clientes, seguros de que su confianza ha sido correspondida, cuidando sus sueños e ilusiones, fruto del trabajo de sus vidas y seguros de que el futuro nos presenta un desafío, del que estamos seguros que juntos como una Alianza, lograremos todos nuestros objetivos.

Fuente: (Aseguradora Seguros Alianza S.A., 2015)

1.4 Valores agregados

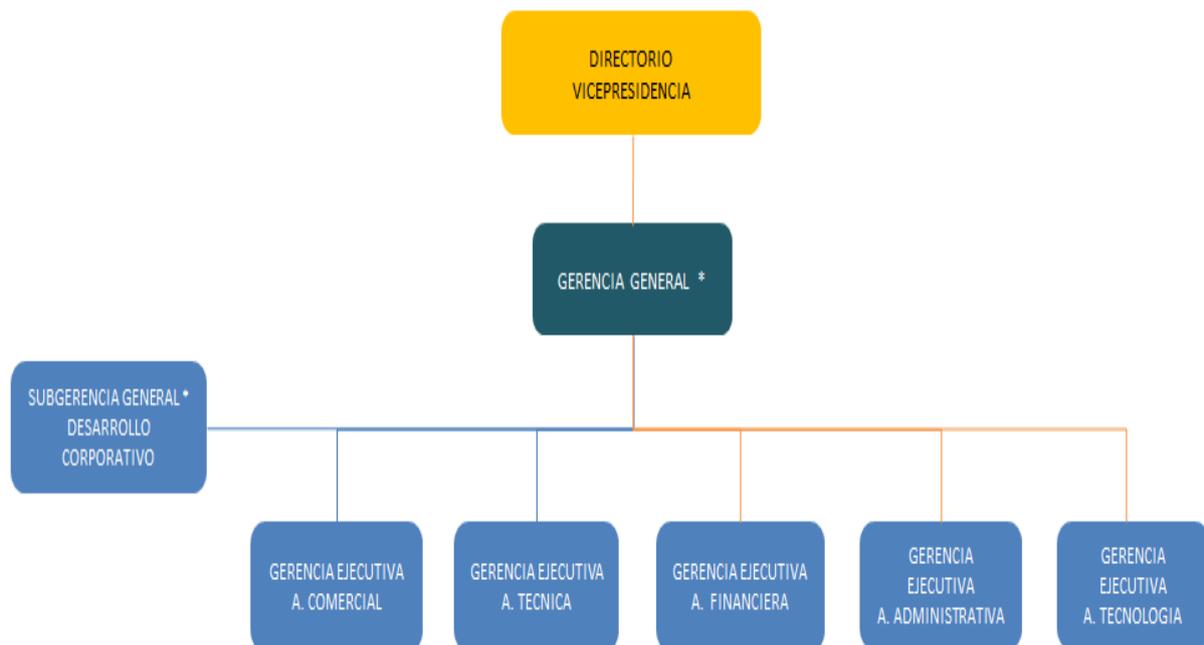
Los valores agregados que ofrece la aseguradora para ofrecer el servicio son:

- Servicio personalizado
- Tasas competitivas
- Recurso humano altamente calificado
- Orientación de servicio al cliente
- Ética profesional
- Responsabilidad social
- Servicio post-venta
- Servicios tecnológicos de punta

1.5 Estructura Organizacional

Se aprecia a continuación como se encuentra estructurado el organigrama general de la empresa.

Gráfico 4 Organigrama General



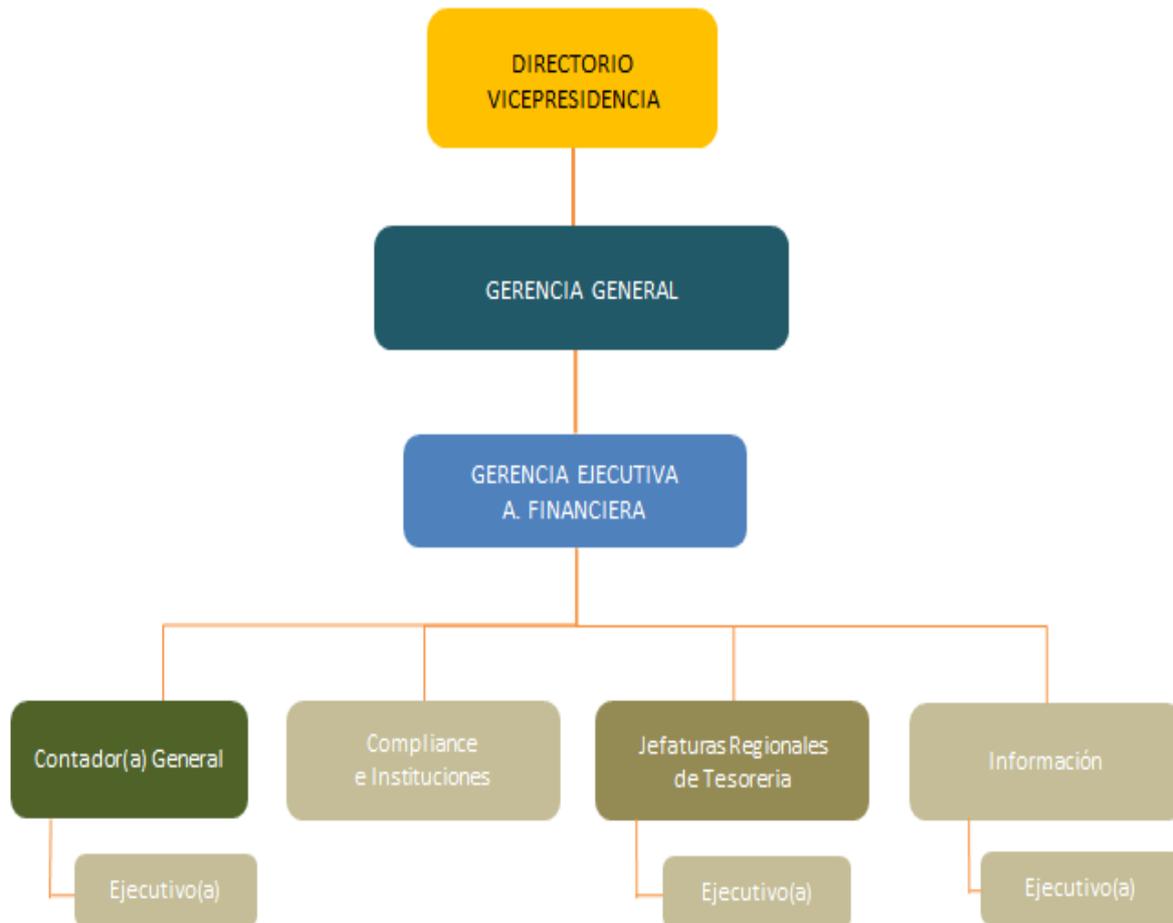
Fuente: (Aseguradora Seguros Alianza, 2015)

De donde se resalta, que no se cuenta con una gerencia de Organización y Métodos que es la encargada de la elaboración de manuales y controlar los procesos.

1.6 Organigrama Gerencia Financiera

Dentro de cada una de las gerencias que se presentan en el organigrama estructural se encuentran los departamentos que conforman la aseguradora, para el caso de estudio se analiza la gerencia ejecutiva área financiera, donde se desarrolla el proceso contable de la empresa.

Gráfico 5 Organigrama Gerencia Financiera



Fuente: (Aseguradora Seguros Alianza, 2015)

Como se puede apreciar la información generada en el proceso contable es parte fundamental para los otros departamentos, siendo importante que sea verídica y eficaz.

1.7 Funciones y Actividades del Personal que se encuentra inmerso en el Proceso Gestión Contable

Se presenta a continuación las actividades fundamentales de los puestos que intervienen el Proceso de Gestión Contable, los cuales fueron elaborados por el departamento de Talento Humano de la empresa y permiten visualizar las responsabilidades que están a cargo.

- Gerente Administrativa Financiera
 - a. Supervisión y control total de contabilidad y firma de balances junto con el Gerente y Contador.
 - b. Revisión de cuentas.

- c. Revisión de informes de carteras y módulos.
 - d. Actualización cuentas en Excel.
 - e. Supervisión y control total de los procesos de cobranzas generales de la compañía.
 - f. Monitoreo a los Departamentos de Cobranzas a nivel nacional.
 - g. Responsable del estado de la cartera de la compañía.
 - h. Control semanal de las carteras por cobrar y por pagar a nivel nacional.
 - i. Establecer estrategias para la recuperación de carteras.
 - j. Reuniones con el área de comercialización
 - k. Revisión con sucursales.
 - l. Manejo y control de las cuentas corrientes.
 - m. Revisión diaria de saldos y movimientos bancarios.
 - n. Transferencias interbancarias.
 - o. Evaluación y selección de vías de inversión.
 - p. Pedir cotizaciones en bancos.
 - q. Manejo de inversiones obligatorias en coordinación con la Gerencia General.
 - r. Analizar plazos.
 - s. Enviar cartas.
 - t. Preparar documentación en caso de inversiones nuevas.
 - u. Control de ingresos y egresos de la compañía. (Aseguradora Alianza de Seguros, 2015)
- Contador/a
 - a. Revisión de documentos (egresos, ajustes, provisiones) de sucursales y matriz.
 - b. Elaboración de Ajustes.
 - c. Contabilización de Reservas Siniestros.
 - d. Cuadros (Pagos, Gastos y Salvamentos, Carteras, Reservas, Ctas. Reaseguros).
 - e. Liquidación mensual de Impuestos SRI (IVA)
 - f. Liquidación Contribuciones Superintendencia de Bancos (3.5% y 0.50%).
 - g. Elaboración de Reportes y Estructuras para la Superintendencia de Bancos.
 - h. Anexo Auditores Externos SRI.
 - i. Revisión de Balance emitido por el sistema.
 - j. Supervisión de cumplimiento de normas legales y tributarias.
 - k. Análisis y revisión de Cuentas según requerimiento. (Aseguradora Alianza de Seguros, 2015)

- Ejecutivo/a de Contabilidad N.1
 - a. Procesamiento de información para Afectación del Soat (comparar mail recibido con datos para afectar, verificar clientes en cero, verificar facturas en cero, imprimir N/C, contabilizar, cargo en cartera, provisión de comisiones)
 - b. Cuadre de comercialización (se imprime en papel el movimiento de contabilidad vs la comercialización diaria y se cuadra ramo x ramo)
 - c. Ingreso de datos compra, validación en el archivo, cuadre con liquidación de impuestos, correlativo de retenciones, validación en el SRI ; para anexo transaccional
 - d. Cuadre de primas diferidas (movimientos del mes, ingreso en Excel para realizar el respectivo cuadre)
 - e. Contabilización de primas diferidas (mensual)
 - f. Corrección de Citas y misceláneos en el sistema (registros diarios, mensual)
 - g. Digitación de ajustes en el sistema(cargo y descargo en carteras)
 - h. Conciliación Bancaria (cuadros en papel, ingreso de valores pendientes, descargo de cheques cobrados)
 - i. Proceso de mayorización
 - j. Archivo de documentación a su cargo. (Aseguradora Alianza de Seguros, 2015)
- Ejecutivo/a de contabilidad N.2
 - a. Revisión documentación SOAT, sectores del SOAT, facturas y n/c del SOAT, cuadre, comercialización fin de mes, activos fijos, ingreso, revisión y reportes de información para pago de impuestos, anexo de ventas, correlativo de facturas y n/c, desglose de IVA, comisiones, siniestros, n/c y facturas, anulados de facturas, n/c y retenciones, digitación ruc en la cuenta.
 - b. Archivo de documentos a su cargo, retenciones en la fuente, facturas anuladas, facturas comisiones, reaseguros, facturas, revisión general de ingresos de caja de sucursales
 - c. Procesamiento de información para afectación del SOAT. (Aseguradora Alianza de Seguros, 2015)
- Ejecutivo/a de contabilidad N.4
 - a. Revisión de Ingresos Caja Quito.
 - b. Revisión de Órdenes de Pago de Siniestros Quito
 - c. Revisión de ajustes de provisiones de las sucursales
 - d. Cuadre contable con módulo de inventarios (suministros de oficina y equipos de computación)
 - e. Contabilización de Reaseguros diarios
 - f. Validación mediante cuadre de comercialización al fin del mes

- g. Liquidación de Retención Fuente
- h. Cuadre de Reservas de Riesgo en Curso, cuadro de reserva menor a un año.
- i. Liquidación de la Contribución de Bancos, y formulario para entregar S17.
- j. Elaboración de Ajuste de intereses sobre los depósitos a plazo (inversiones)
- k. Ingresar información de Pólizas de Contra garantía.
- l. Registro diario de ajustes de Provisiones y bancos para ser entregado al Departamento de Control Interno.
- m. Digitar cartas para Entidades de Control (ocasional), archivo
- Ejecutivo/a de contabilidad N.5
 - a. Realizo mensualmente las conciliaciones bancarias de las libretas de ahorros.
 - b. Análisis de partidas conciliatorias que resultan de las conciliaciones de Bancos y Cooperativas.
 - c. Control diario de todas las facturas de gastos administrativos incurridos por la Cía. para verificar que los gastos hayan sido considerados en el presupuesto anual de gastos.
 - d. Revisión de los Informes de Gastos reportados por funcionarios y empleados.
 - e. Análisis mensual de las carteras, solicitando ajustes y cruces respectivos.
 - f. Análisis mensual de Comisiones por liquidar de los Agentes, solicitando los ajustes respectivos.
 - g. Análisis mensual de gastos administrativos cancelados entre ciudades para solicitar los valores a reembolsar a la matriz con concepto de impuestos.
 - h. Liquidar y coordinar anualmente con las sucursales el pago de tasas e impuestos municipales.
 - i. Análisis de cuentas del balance, de acuerdo al requerimiento de la Gerencia Financiera.
 - j. Elaboración de reportes de comercialización de acuerdo a requerimientos de la Gerencia Comercial. (Aseguradora Alianza de Seguros, 2015)

1.8 Modelo Financiero

Desde su instalación en el país los indicadores patrimoniales y financieros de la aseguradora han sido excelentes, sin embargo en el año anterior con los efectos económicos que el Ecuador se vio inmerso se vio afectado a tener que renegociar con sus proveedores para que no se vean afectados sus clientes y evitar pérdida de cartera, otra medida que se tomo es la disminución del personal en un 5% en todas las áreas, lo que conllevó a tener que distribuir funciones, lo que implicó demoras en el proceso hasta que el colaborador pueda conocer las actividades a realizar en cada uno de los procesos.

1.9 Competidores

Los competidores de Aseguradora Seguros Alianza son fuertes al tener una participación en el mercado significativa, y contar con una cartera de clientes representativa, es así que entre los principales ofertantes de seguros en el mercado están:

- ACE,
- AIG Metropolitana,
- Alianza,
- Aseguradora del Sur,
- Balboa,
- BMI,
- Bolívar,
- Coopseguros, Ecuatoriano Suiza,
- Equinoccial,
- Latina Seguros,
- Liberty Seguros S.A.

Las cuales cuentan con certificaciones de calidad en el cumplimiento de servicio, por lo tanto Seguros Alianza tiene una gran limitante al no contar con una gestión de procesos completa puesto que se ha identificado que la empresa cuenta con su cadena de valor, pero no está socializada.

1.10 Clientes

Al tener clientes internos y externos la agilidad de los procesos es primordial, para evitar cuellos de botella que afecten a otros procesos o generen insatisfacción en el cliente, es así que al ser parte de la empresa específicamente en el Departamento Contable se detecta la necesidad de contar con un manual de procedimientos para que las actividades se realicen con rapidez y de forma correcta.

1.11 Sistemas

La empresa Seguros Alianza cuenta con un programa contable, AS400 el mismo que no está cien por ciento automatizado ya que los ejecutivos de contabilidad deben realizar actividades

manuales en Excel para cumplir con el cierre contable, lo que implica el continuo cometimiento de errores.

1.12 Cadena de Valor

La empresa cuenta al momento cuenta con una cadena de valor en donde se puede apreciar los procesos que direccionan a la aseguradora, los procesos sustantivos que generan el servicio para el cliente y los procesos adjetivos o de apoyo, sin embargo la gerencia se preocupó de levantar los procesos de comercialización considerando que son los que están al contacto con el cliente externo, en el caso del macro proceso que comprende la gestión financiera en donde se encuentra el proceso contable caso del estudio para la realización del manual de procesos y procedimientos, no se cuenta realizado este levantamiento, por tal razón la gerencia de Seguros Alianza, aprueba la realización de los mismos.

Gráfico 6 Mapa de Procesos



Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

1.13 Análisis de la Entrevista

Como se mencionó en la metodología de la investigación del proyecto se elabora un instrumento de entrevista que se encuentra en el Anexo 1, con el cual se obtiene información mediante una conversación con cada uno de los involucrados en los procesos. Los aspectos que merecen ser resaltados son los siguientes resultados:

- No existen manuales de procesos contable escritos o documentados.
- Se pudo determinar la interrelación de actividades que comprenden el proceso de gestión contable, para de esta manera conocer la secuencia de los subprocesos que lo componen.
- Documentación que se origina en el Proceso Contable.
- Responsables de la ejecución de los subprocesos detectados de la Gestión Contable.
- Frecuencia de realización de dichas actividades.
- Sistema informático utilizado que se resalta es AS400

Posterior a este análisis se selecciona el formulario para la construcción de los subprocesos de la Gestión Contable, mediante una entrevista se recoge la secuencia de actividades, documentos, responsables, entre otros del mismo, que sirven para la elaboración de la matriz de caracterización, luego con esta información se diseñan los diagramas de flujo, los cuales son evidenciados más adelante en el Manual de Procedimientos y una vez elaborados fueron validados por los involucrados.

Finalmente se aplica la lista de verificación diagnóstico a la Gestión Contable de Seguros Alianza a los colaboradores que se encuentran inmersos en el proceso contable para conocer la situación actual respecto a la gestión por procesos en la empresa, basado en (Fred, 2003), el mismo que se presenta a continuación.

Tabla 3 Diagnóstico Gestión Contable Seguros Alianza

ACTIVIDADES	SI	NO
¿Considera que la aseguradora cuenta con objetivos, metas claras y medibles?	x	
¿Reconoce cuáles son sus factores claves de éxito?	x	
¿La planificación realizada por parte de sus computadores de área es efectiva?		x
¿La aseguradora cuenta con una estructura organizacional en base a sus procesos?		x
¿Seguros Alianza cuenta con un modelo de gestión por procesos?		x
¿Seguros Alianza cuenta con mapa de procesos?		x
¿Seguros Alianza cuenta con inventario de procesos?		x
¿Proceso es la sucesión de acciones o actos realizados en forma ordenada, está de acuerdo con esta definición?	x	
¿Los procesos deben seguir una estructura ordenada, conoce Ud. que debe tener un proceso?		x
¿Tiene el conocimiento respecto a la importancia de controlar procesos?		x
¿Dentro de los procesos la trayectoria de los mismos es muy importante, Ud. los identifica?		x
El área de Contabilidad es una rama fundamental dentro de la Compañía, ¿Conoce Ud. las funciones que ahí realizan?		x
A la representación gráfica de un proceso se lo denomina diagrama de flujo, sabe ¿cómo realizarlo?		x
Cada área de la Compañía posee diferentes procesos, interrelacionados y ejecutarlos requieren de previo conocimiento, ¿Ud. lo posee?		x
¿La mejora continua es un propósito muy importante dentro de la compañía, aporta Ud. para cumplir este propósito dentro de Seguros Alianza?	x	
Los Procesos de la Compañía deben ser controlados de manera continua, ¿sabe cómo realizar este control?		x
Los Modelos de Gestión son un referente para guiar en los procesos permanentes de mejora en los servicios que Seguros Alianza oferta, conoce ¿cómo llevarlos a cabo?		x
¿Tiene el conocimiento de la estructura de la cadena de valor de Seguros Alianza?		x
¿Cuenta con procesos establecidos y tiene el conocimiento cómo controlarlos?		x
¿Tiene el conocimiento respecto al concepto de un proceso adjetivo y como están estos definidos en Seguros Alianza?		x
¿Tiene el conocimiento sobre las políticas que tiene cada proceso? Cada proceso posee una política que gobierna su acción, ¿conoce sobre esa?	x	
¿Puede identificar cuáles son las entradas y salidas de cada uno de los procesos que ejecuta?	x	
¿Los ejecutores de los procesos se sienten satisfechos y conocen el resultado de su trabajo?		x

Fuente: Investigación del autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Luego de realizar el diagnóstico a la situación actual de la Cía. Seguros Alianza para lo cual se ha aplicado el instrumento antes citado se puede resaltar que la empresa Seguros Alianza cuenta con una adecuada administración, su estructura organizacional le ha permitido alcanzar los resultados esperados, además los funcionarios conocen sus factores claves de éxito, lo que le ha llevado a la compañía a contar con una participación importante en el mercado actual, sin embargo su gestión tradicional y vertical, limita que lo planificado no se cumpla en forma eficiente.

Se aprecia además que no se encuentra aplicado el modelo de gestión por procesos pre definido en la compañía, los colaboradores de la aseguradora manifiestan que desconocen este tipo de modelo de gestión, considerando que hay apertura por parte de los directivos a mejorar los procesos de la empresa e implementar el modelo. La Dirección de la aseguradora está abierta a que se efectúe un levantamiento de información que permita diseñar manuales de procesos y ratificar la cadena de valor definida por la empresa. Este trabajo de titulación se concentrará en el mapa del proceso de la gestión contable.

En el diagnóstico se puede apreciar que los ejecutores de los procesos tienen pleno conocimiento de las entradas, salidas, actividades, controles y documentos que son parte de sus procesos, mismos que no están debidamente documentados, el saber hacer está en el conocimiento de los funcionarios de la aseguradora por lo que se hace necesario su participación en la elaboración del mapa y los manuales de procesos de la gestión contable.

CAPITULO II

2. ARQUITECTURA Y LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS

2.1 Metodología del diseño del modelo

Para realizar el levantamiento de los subprocesos que componen el proceso de gestión contable se hace necesario buscar una metodología adecuada que permita realizar un diseño correcto, es así que basándose en lo propuesto en el libro de Gestión por Procesos de (Pérez, 2010), se determina que los pasos a seguir para el diseño del Proceso de la Gestión Contable, parten de la ejecución de entrevistas que se realizan para obtener información de las actividades macros de la gestión contable que luego de sistematizarlas adecuadamente permita construir el mapa de procesos de la gestión contable; posteriormente se elabora las matrices de caracterización con la finalidad de darle forma a los futuros manuales de procesos, posterior a esto se definen los subprocesos en los que se divide y que permitirán ejecutar de manera adecuada la Gestión Contable.

Con la aplicación del formulario Anexo 2 se realiza el levantamiento de actividades de los subprocesos que componen la Gestión Contable para luego con la metodología ANSI y el programa informático Visio elaborar la flujo diagramación de los subprocesos.

El diseño y elaboración de los manuales de procesos se fundamentó en lo propuesto por (Tamayo, 2003), y lo requerido en la Norma ISO 9001, con estos antecedentes se diseña el manual que se utiliza en este trabajo de titulación, las principales consideraciones tomadas en este diseño son que estos instrumentos sean sencillos y prácticos para los usuario de los mismos.

2.1.1 Mapa del Macro Proceso Gestión Financiera

Dentro del mapa de procesos de la Compañía Seguros Alianza se encuentra inmerso el Macro Procesos Gestión Financiera como parte de los procesos adjetivos o de soporte y apoyo, para el diseño de estos procesos se hizo necesario mantener reuniones de trabajo con la Gerente Financiera, Contadora General y los funcionarios del departamento contable, es decir con todas las personas inmersas y que dominan la gestión contable de la compañía.

De esta manera se llega a definir que como parte del Macro Proceso Gestión Financiera se encuentran los siguientes procesos:

- Planificación Financiera
- Facturación
- Gestión Contable

Gráfico 7 Macro Procesos Gestión Financiera



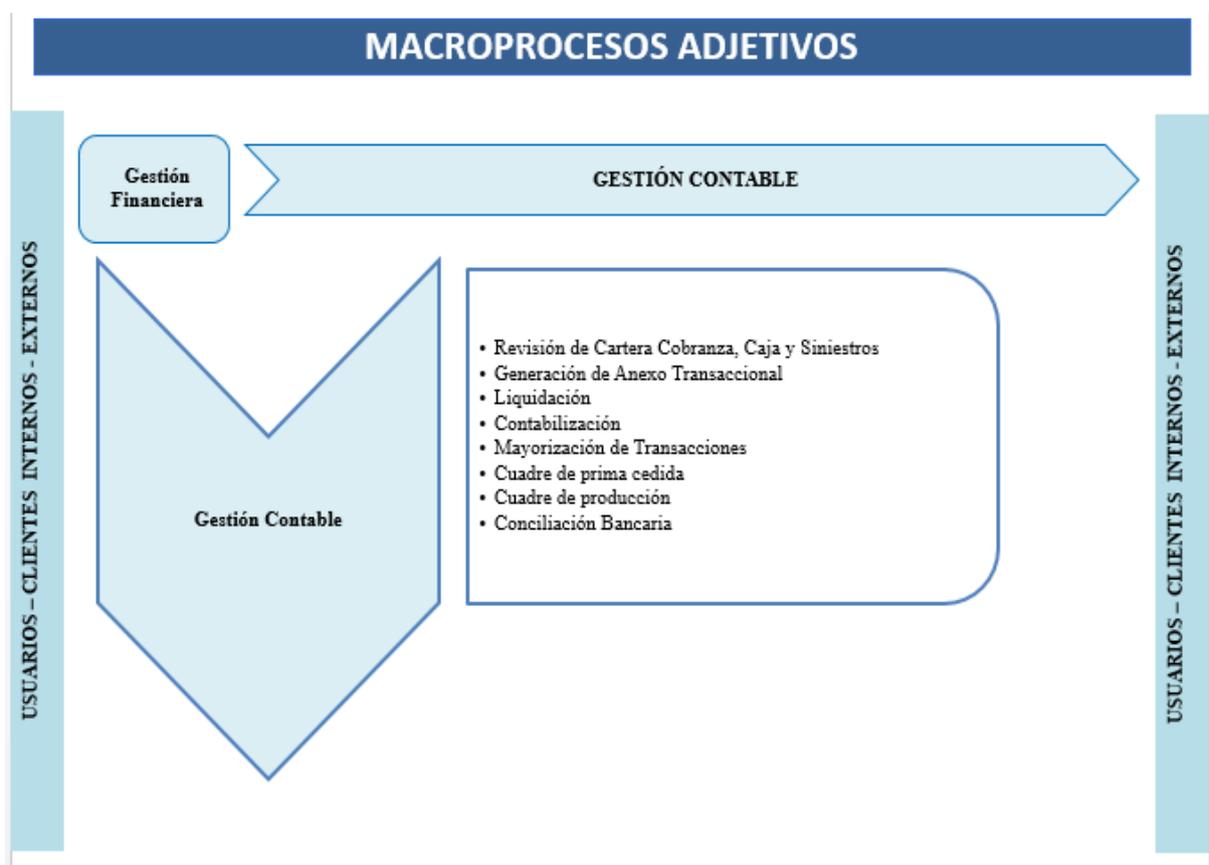
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

En donde se encuentra localizado el Proceso Gestión Contable, mismo que es el caso de estudio de este trabajo de titulación; este proceso está compuesto por subprocesos los cuales son identificados y definidos por el autor mediante la observación y la entrevista realizada a los ejecutivos de contabilidad, con la ayuda del formato de Anexo 1 y 2.

2.1.2 Construcción de los subprocesos del proceso Gestión Contable

Para construir los subprocesos de la gestión contable se aplica el formulario expuesto en la sección Anexo 2 Formulario para la construcción de procesos y procedimientos, mediante una entrevista al personal del área, de esta manera se levantó las actividades que se desarrollan para ejecutar cada uno de los sub procesos. Como se puede apreciar en la cadena de valor el Proceso Gestión Contable se encuentra inmerso en macro proceso Gestión Financiera que pertenece a los Procesos de Soporte y Apoyo, apoyándose del formulario de identificación de procesos y procedimientos se determina los subprocesos que lo conforman como se detalla a continuación.

Gráfico 8 Mapa Proceso Gestión Contable



Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

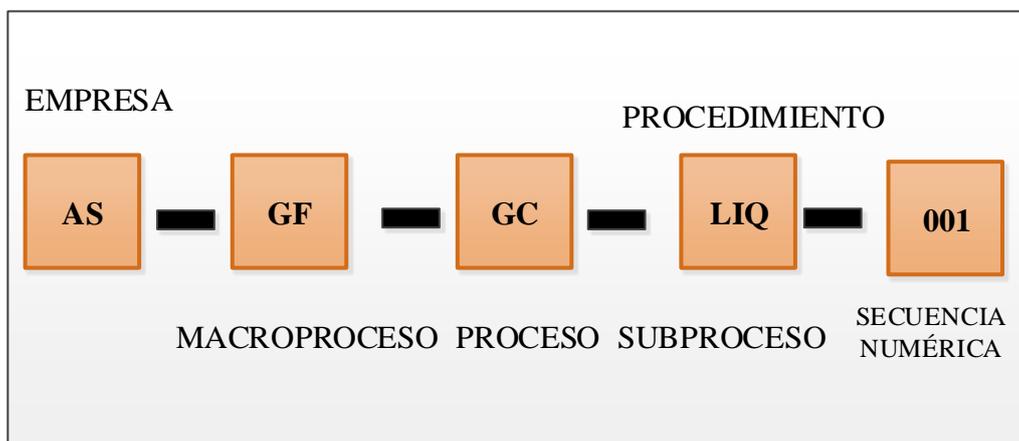
2.1.3 Codificación de los procesos

Para la elaboración de los manuales de procesos es necesario codificar los subprocesos que conforman la Gestión Contable, para poder identificarlos en la documentación que comprende el manual, se utiliza letras mayúsculas y números considerando lo siguiente lineamientos:

- Se escoge las primeras letras de las siglas de la empresa, ejemplo AS.
- Se escoge las primeras letras del macro proceso (Gestión Financiera), ejemplo GF.
- Se escoge las primeras letras del proceso (Gestión Contable), ejemplo GC.
- Seguido por las tres primeras letras de los subprocesos (Liquidación), ejemplo LIQ.
- Se finaliza con el número secuencial del procedimiento de tres cifras, ejemplo (001).

Es así que se expresa en el siguiente gráfico la ejemplificación de la codificación de los procesos que conforman la Gestión Contable de la empresa Aseguradora Seguros Alianza.

Gráfico 9 Codificación procesos



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Por lo tanto, se resume en la siguiente tabla la codificación asignada a los procedimientos que contemplan la Gestión Contable.

Tabla 4 Codificación Gestión Contable

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Gestión Financiera	Gestión Contable	Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Siniestros	Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Siniestros	AS-GF-GC-RCCCS-001
		Generación de Anexo Transaccional	Generación de Anexo Transaccional	AS-GF-GC-GAT-002
		Liquidación	Liquidación	AS-GF-GC-LIQ-003
		Contabilización	Contabilización	AS-GF-GC-CON-004
		Mayorización de Transacciones	Mayorización de Transacciones	AS-GF-GC-MTR-005
		Cuadre de prima cedida	Cuadre de Prima Cedida	AS-GF-GC-CPC-006
		Cuadre de Comercialización de Póliza	Cuadre de Comercialización de Póliza	AS-GF-GC-CPR-007
		Conciliación Bancaria	Conciliación Bancaria	AS-GF-GC-CBA-008

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.1.4 Caracterización de los procesos

La caracterización de los procesos radica en identificar los elementos que forman parte del proceso, de acuerdo a la Norma ISO 9001, se debe considerar la descripción de los siguientes contenidos para el desarrollo de la misma:

- Versión
- Página
- Código
- Nombre del Proceso
- Responsable del proceso
- Objetivo del proceso
- Alcance del proceso
- Proveedores
- Entradas
- Ciclo PHVA
- Salidas
- Clientes
- Recursos
- Documentación
- Requisitos legales
- Indicadores

De esta manera se elabora la caracterización de los procesos que componen en la Gestión Contable, como se detalla a continuación.

Tabla 5 Caracterización Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Siniestros



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-RCCCS- RCCCS-001
Proceso:	Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Siniestros				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Revisar los valores ingresados de los procesos de cobranzas, cajas y siniestros.				
Alcance:	Inicia con la recepción la recepción del reporte de cartera y finaliza con el cuadro de valores de los movimientos de cartera de cobranzas, cajas y siniestros.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Cobranzas, Cajas, Siniestros	Información de cartera	Revisar información de cartera	Visualizar saldos contables	Información de cartera validada	Contabilidad
		Verificar	Actuar		
		Verificar saldos	Notificar inconvenientes para rectificación		
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Reporte de cartera		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Porcentaje de cuentas de cartera validadas	Cartera revisada/Total de cartera	Cumplir con la revisión de cartera		Mensual	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 6 Caracterización Generación Anexo Transaccional



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-GAT-GAT-002
Proceso:	Generación Anexo Transaccional				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Cumplir con lo exigido por el SRI en la declaración del anexo de compras.				
Alcance:	Inicia con la recepción de documentación contable y finaliza en constatar que la información ingresada este acorde a la documentación física.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Cliente	Facturas	Ingresar SRI Seleccionar información	Descargar facturas Bajar archivo de anexos de compras	Información procesada del anexo de compras	Ejecutivo contable
	Notas de crédito	Verificar	Actuar		
	Comprobante electrónicos autorizados	Ordenar documentos de egreso Comparar información con físico	Registrar archivos Enviar información para libro		
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Facturas Notas de crédito		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Índice de cumplimiento de información procesada	Cantidad de comprobantes electrónicos procesados correctamente/Total de comprobantes electrónicos emitidos	Ingresar correctamente la documentación al sistema SRI		Mensual	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 7 Caracterización Liquidación



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-LIQ
Proceso:	Liquidación				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Determinar el procedimiento a seguir para la declaración de los diferentes impuestos que Seguros Alianza está obligada a presentar.				
Alcance:	Inicia con el ingreso al sistema contable AS400 y finaliza con la entrega oportuna de las declaraciones exigidas por la normatividad tributaria vigente.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Cliente	Facturas	Ingresar al sistema As 400	Llenar formularios de declaración	Documento electrónico Formulario 104	Gerencia Financiera
	Notas de crédito	Generar anexos de cuentas		Documento electrónico Formulario 103	
	Notas de débito	Verificar	Actuar	Documento electrónico Formulario 101	
	Retenciones	Revisar con cuentas	Enviar formularios a la web SRI Realizar pago Imprimir respaldos	Orden de pago	Departamento de Cajas
Recurso Humano			Recurso físicos		
Personal del Contabilidad			Infraestructura		
			Materiales de oficina		
			Equipos tecnológicos		
Documentación			Requisitos legales		
Informe de cuadro de retenciones de la fuente			NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7		
Informe de Liquidación de IVA			Reglamento Interno		
Informe de retención ejecutada					
Comprobante de pago del impuesto a la renta			Ley Tributaria		
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Cumplimiento tributario	Formularios enviados en el tiempo programado/Total de formularios a declarar	Cumplir con la declaración de impuestos		Mensual	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 8 Caracterización Contabilización



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-CON
Proceso:	Contabilización				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Establecer sistemática y ordenadamente el proceso de registro de las transacciones y eventos de carácter financiero de la aseguradora, cumpliendo con los principios de contabilidad para la elaboración de los estados financieros.				
Alcance:	Inicia desde la generación del registro diario y finaliza en la contabilización de los reaseguros cedidos en la aseguradora.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Reaseguros	Valores de reaseguros	Revisar documentos	Ingresar al sistema AS 400 Proceder a contabilizar Generar registro	Registro diario sistema	Contabilidad
Producción	Facturas ingresadas				
Siniestros	Informe de siniestros	Verificar información ingresada al sistema o en el Excel	Actuar Obtener reportes Archivar documentos Entregar a Contadora General	Registro mensual Excel	
Reaseguros	Pólizas				
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Libro diario		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Porcentaje de cuentas contabilizadas en el tiempo acordado	Número de informes aprobados contabilizados/Total de informes contabilizados	Medir la eficiencia del personal para la contabilización de las cuentas		Mensual	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 9 Caracterización Mayorización

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-MTR-MTR-011
Proceso:	Mayorización de Transacciones				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Conocer los saldos correspondientes a cada cuenta con la finalidad de analizar el comportamiento de la empresa en esas operaciones que sirvan para la toma de decisiones.				
Alcance:	Inicia con la revisión de documentos y finaliza con Totalizar los valores de las cuentas que provengan de los asientos por las operaciones realizadas para la consolidación de las mimas.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Departamento de Tesorería	Registros Diarios	Revisar documentos en el módulo de contabilidad	Revisar los registros diarios y corregir errores. Mayorizar documentos contables.	Asientos diarios mayorizados	Contadora General
		Verificar	Actuar		
		Verificar asientos sin mayorizar auditoría asientos pendientes	Notificar a la Contadora General Revisar archivos mayorizados		
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Libro diario Libro Mayor		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Índice de cumplimiento de mayorización de libros	$(\text{Número de archivos mayorizados} / \text{Total de archivos mayorizados}) \times 100\%$	Medir el cumplimiento del procedimiento de mayorización de libros		Quincenal	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 10 Caracterización Cuadre de Prima Cedida



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-CPC-CPC-012
Proceso:	Cuadre de Prima Cedida				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Cuadrar las cuentas que intervienen en la parte del riesgo cedido a un reasegurador (porcentaje de las primas emitidas).				
Alcance:	Inicia con la revisión de pólizas y finaliza en Disminuir la exposición frente al riesgo asegurado.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Producción	Balance de saldos	1. Proceder a generar anexo	2. Bajar a Excel	Reporte de integración cuadro de prima cedida	Contabilidad
		Verificar	Actuar		
		3. Cuadrar con el archivo envidado	4. Proceder a la integración de reservas		
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Reporte de integración		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Índice de cuadros generados	(Número de errores/Total de cuadros) x 100%	Cumplir con los cuadros por primas cedidas		Mensual	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo



Tabla 11 Caracterización Cuadre de Comercialización de Póliza

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-CPR-CPR-013
Proceso:	Cuadre de Comercialización de Póliza				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Revisar los movimientos generados en las cuentas de producción que permita contabilizar las mismas.				
Alcance:	Inicia verificando el informe de comercialización y finaliza en la generación del informe de cuadro de las cuentas de comercialización de pólizas.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Producción	Informes de producción	1. Verificar la producción contabilizada en el sistema	2. Revisar los movimientos de producción	Informe de producción contabilizada	Contabilidad
		Verificar	Actuar		
		3. Visualizar la forma de sacar los movimientos	4. Cuadrar informes 5. Generar copia y entregar a Dpto. De Reaseguros		
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Informe de producción contabilizada		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
		Reglamento Interno			
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo		Frecuencia de análisis	
Índice de productividad	$(\text{Cantidad de informes de producción procesados} / \text{Total de cuentas de producción}) \times 100\%$	Medir la cantidad de cuentas de producción son generadas		Quincenal	

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 12 Caracterización Conciliación Bancaria

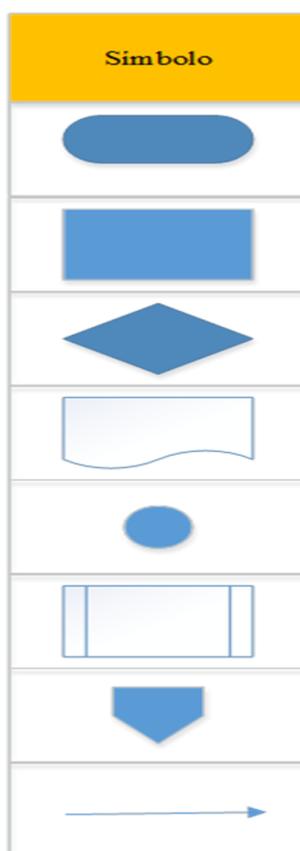
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO					
Versión:	1	Página:	1 de 1	Código:	GC-CBA-CBA-014
Proceso:	Conciliación Bancaria				
Responsable:	Ejecutivo Contable				
Objetivo:	Verificar los apuntes bancarios y contables y en consecuencia la alineación de todas las cuentas de banco con la finalidad de generar auditoría o cuadro de saldos.				
Alcance:	Toma los saldos contables para cumplimiento a los lineamientos y reglamentos internos y finaliza en la entrega de conciliaciones para su respectivo análisis y aprobación.				
Proveedor	Entradas	Planear	Hacer	Salidas	Cliente
Departamento de Tesorería	Estados de cuenta	Tomar nota de los saldos contables Ordenar por débitos y créditos	Sumar los créditos, restar débitos Ingresar al sistema As400 Generar el libro bancos	Conciliación bancaria del mes en curso	Gerencia Administrativo Financiero
	Conciliación bancaria del mes anterior	Verificar	Actuar		Cajas
		Revisar el saldo contable	Realizar la conciliación		Cobranzas de Sucursales y Matriz.
Recurso Humano		Recurso físicos			
Personal del Contabilidad		Infraestructura			
		Materiales de oficina			
		Equipos tecnológicos			
Documentación		Requisitos legales			
Libros Bancos		NIIF Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 7			
Estados de cuenta de entidades financieras		Reglamento Interno			
Informe de Conciliación					
Indicadores					
Nombre	Fórmula	Objetivo	Frecuencia de análisis		
Porcentaje de cumplimiento del procedimiento Conciliación Bancaria	$(\# \text{ anual de conciliaciones bancarias realizadas autorizadas} / \# \text{ anual de conciliaciones bancarias programadas}) \times 100\%$	Medir el cumplimiento en la ejecución del procedimiento Conciliación Bancaria	Mensual		

Fuente: Investigación de la autor
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.1.5 Diagrama de flujo

Una vez que se aplica el formulario que se encuentra en el Anexo 2, identificando la caracterización de los procesos que se encuentran en la gestión contable, se utiliza el programa Visio 2010, para elaborar y diseñar los diagramas de flujo de acuerdo a la representación y la secuencia de las actividades que se realizan en la Gestión Contable, apoyándose de esta herramienta y considerando la utilización de los símbolos que se exponen a continuación.

Gráfico 10 Símbolos utilizados en el diagrama de flujo



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Además se identifica cada procedimiento con un encabezado donde se describe el nombre de la empresa, proceso, el responsable del levantamiento, la fecha de elaboración y el revisor.

De esta manera, se levanta la información con el formulario de construcción de procesos y procedimientos y se estructura los diagramas de flujo determinando la secuencia de las

actividades, los mismos que se visualizan en el Manual de Procedimientos que se encuentra en la sección de anexos.

2.1.6 Elaboración Manual de Procedimientos

Como parte de la propuesta se elabora el manual de procedimientos que se realizan en la Gestión Contable, por lo que se ha considerado la estructura expuesta por (Tamayo, 2003) que indica que el documento debe contar con los siguientes puntos:

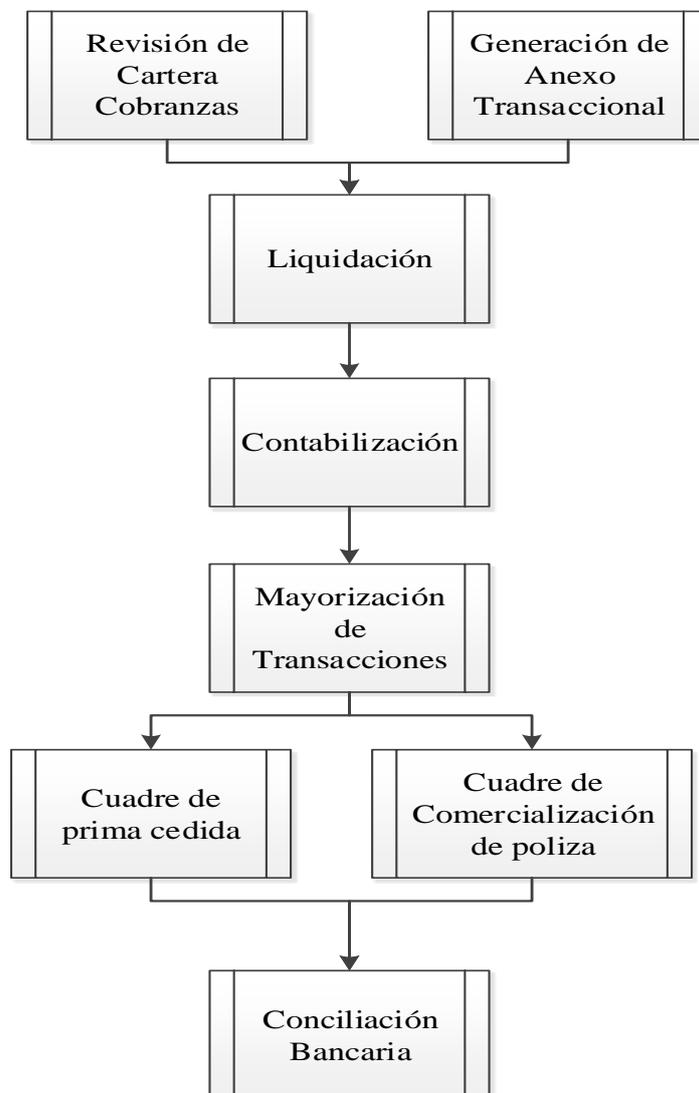
- Nombre de la empresa
- Nombre de la aplicación
- Identificación del manual
- Fecha de elaboración
- Fecha de la última actualización
- Nombre de la persona que elaboro y de la revisión
- Número de página
- Generalidades (Objetivos, alcance, definiciones, documentos de referencia, registros, condiciones necesarias)
- Descripción del procedimiento (Detalle de actividades, diagrama de flujo)

Con lo anterior indicado se presenta en el Anexo 2 el Manual de Procedimientos para que sea una herramienta que mejore la eficiencia del personal que se encuentra inmerso en el proceso contable.

2.2 Interrelación del Proceso Gestión Contable y Procedimientos

Para identificar la relación de los procesos que se realizan en la gestión contable se utiliza la matriz de interrelación, en donde se puede apreciar las relaciones entre cada uno de los subprocesos que componen el Proceso Gestión Contable.

Gráfico 11 Interrelación de los Procesos de la Gestión Contable



Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.2.1 Implementación del manual de procesos y procedimientos

Es importante realizar una planificación previa de las actividades que se necesitan para implementar el Manual de Procesos y Procedimientos de la gestión Contable de la Aseguradora Seguros Alianza, de esta manera determinar los costos necesarios que implica la ejecución de dicha capacitación para que pueda ser socializado y utilizado el documento

La metodología de implementación comprenden las bases necesarias para hacer realidad la implementación de la gestión por procesos en la empresa, esta metodología se compone de

varias actividades que van desde la identificación de los actores hasta la sociabilización del manual de procesos contables, en la Tabla 13 Cronograma y Metodología de la Implementación se describe las actividades para implementar, los recursos, los responsables así como el cronograma con fechas e hitos que se cumplen según el cronograma.

Tabla 13 Cronograma y Metodología de la Implementación

FASE	N.	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA																											
					abr-18				may-18				jun-18				jul-18				ago-18				sep-18							
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
FASE DE IDENTIFICACIÓN DE ACTORES	1	Reunir con la gerencia general y financiera para la entrega de los manuales	Material didáctico	Manuel Aguilar																												
	2	Realizar grupos de taller para la capacitación	Material didáctico	Gerente Financiero																												
	3	Presupuestar material didáctico a utilizar en la capacitación	Material didáctico	Manuel Aguilar																												
	4	Notificar al personal programa de capacitación	Material didáctico	Secretaría Gerencia Financiera																												
FASE DE CAPACITACIÓN	1	Entregar material para la capacitación	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Manuel Aguilar																												
	2	Capacitar al personal en lo referente a la Gestión por Procesos y Manuales de Procedimientos	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Manuel Aguilar																												
	3	Realizar taller de capacitación	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Manuel Aguilar																												
	4	Realizar taller de capacitación de la elaboración de indicadores	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Manuel Aguilar																												
FASE DE IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN	1	Preparar documentación para la implementación de los manuales	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Manuel Aguilar																												
	2	Implementación de los procedimientos establecidos	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Ejecutivos de Contabilidad																												
	3	Seguimiento de la implementación	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Contador																												
	4	Evaluación de los procedimientos establecidos	Material didáctico Infocus Sala de reuniones	Gerente Financiero																												

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.2.2 Presupuesto Proyectado

En cuanto a la inducción se pretende realizar fuera del horario del trabajo en un periodo de tres meses, después de la jornada laboral de 18h00 a 20h00, por lo que es necesario asignar un presupuesto el cual comprende de los siguientes rubros necesarios para dar la capacitación al personal contable:

- Material impreso de los procedimientos a capacitar
- Refrigerio
- Pago de horas extras puesto que la capacitación se realiza en horas fuera del horario

Tabla 14 Detalle de Costo de Implementación del Manual

Valor de horas extras total de empleados contabilidad	48,4
Cantidad de horas de capacitación diaria	1
Cantidad de horas de capacitación mensual	22
Cantidad de horas tiempo de capacitación	44
Costo por horas extras capacitación	2.131
Costo de refrigerio	100
Material impreso para inducción	200
Total Costo de Capacitación	2.431

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.2.3 Indicadores de Control

La utilización de indicadores permite mejorar el nivel de eficiencia y efectividad de las actividades programadas, para alcanzar los objetivos propuestos en cualquier empresa, por tal razón se desarrolla considerando los subprocesos que comprenden la Gestión Contable, mediante la elaboración de un tablero de control, a los cuales se ha determinado el nombre de identificación de indicador, la fórmula de cálculo, el objetivo a efectuar, la frecuencia de análisis y el semáforo identificado con colores para poder visualizar el cumplimiento de cada uno, de esta manera sea una herramienta de toma de decisiones para la gerencia.

Tabla 15 Tablero de Control

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	OBJETIVO	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
Gestión Financiera	Gestión Contable	Revisión de Cartera Cobranzas, Cajas y Sinistros	Porcentaje de cuentas de cartera validadas	$\text{Cartera revisada} / \text{Total de cartera}$	Cumplir con la revisión de cartera	Mensual
		Generación Anexo Transaccional	Índice de cumplimiento de información procesada	$\text{Cantidad de comprobantes electrónicos procesados correctamente} / \text{Total de comprobantes electrónicos emitidos}$	Ingresar correctamente la documentación al sistema SRI	Mensual
		Liquidación	Cumplimiento tributario	$\text{Formularios enviados en el tiempo programado} / \text{Total de formularios a declarar}$	Cumplir con la declaración de impuestos	Mensual
		Contabilización	Porcentaje de cuentas contabilizadas en el tiempo acordado	$\text{Número de informes aprobados contabilizados} / \text{Total de informes contabilizados}$	Medir la eficiencia del personal para la contabilización de las cuentas	Mensual
		Mayorización de Transacciones	Índice de cumplimiento de mayorización de libros	$(\text{Número de archivos mayorizados} / \text{Total de archivos mayorizados}) \times 100\%$	Medir el cumplimiento del procedimiento de mayorización de libros	Quincenal
		Cuadre de Prima Cedida	Índice de cuadros generados	$(\text{Número de errores} / \text{Total de cuadros}) \times 100\%$	Cumplir con los cuadros por primas cedidas	Mensual
		Cuadre de Comercialización de póliza	Índice de productividad	$(\text{Cantidad de informes de producción procesados} / \text{Total de cuentas de producción}) \times 100\%$	Medir la cantidad de cuentas de producción son generadas	Quincenal
		Conciliación Bancaria	Porcentaje de cumplimiento del procedimiento Conciliación Bancaria	$(\text{Número anual de conciliaciones bancarias realizadas autorizadas} / \text{Número anual de conciliaciones bancarias programadas}) \times 100\%$	Medir el cumplimiento en la ejecución del procedimiento Conciliación Bancaria	Anual

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

2.3 Análisis Impacto de la Propuesta

Con la finalidad de validar la propuesta de implementación del Manual de Procesos y Procedimientos Contable se analiza los beneficios que este puede cubrir en el desarrollo de las actividades del personal, considerando que la disminución de horas extras es el factor más importante, puesto que por no conocer el proceso el valor por extenderse de la jornada es significativo para la empresa, el cual se compara con el valor presupuestado por la capacitación al personal en lo referente a la utilización del manual.

Se resalta que para el cálculo de las horas extras se consideró lo establecido por el Ministerio de Trabajo, en donde se indica que para obtener el valor de hora extra se debe dividir el salario mensual percibido por el empleado para 240 y luego debe ser multiplicado por 1,5 en el caso de que se realice la extensión del trabajo después de las 8 horas de jornada laboral.

Además considerando que la capacitación será semestral se realiza el cálculo del gasto que en la actualidad se está incurriendo por pago de horas extras a los empleados, considerando que de acuerdo a las políticas de la empresa no se puede exceder de 20 horas mensuales para el uso de la extensión laboral.

Tabla 16 Detalle de Costo por Horas Extras

N.	Personal del Departamento Contable	Salario	Valor de Horas Extras	Cantidad de Horas Extras Mensuales	Costo por Horas Extras Mensuales	Costo por Horas Extras Semestral
1	Ejecutivo N.1	1.300	8,1	20	162,5	975
2	Ejecutivo N.2	1.000	6,3	20	125	750
3	Ejecutivo N.3	900	5,6	20	112,5	675
4	Ejecutivo N.4	700	4,4	20	87,5	525
5	Ejecutivo N.5	700	4,4	20	87,5	525
6	Ejecutivo N.6	650	4,1	20	81,25	487,5
7	Contadora General	2.500	15,6	20	312,5	1875
Total de Costo por Pago de Horas Extras					969	5812,5

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Tabla 17 Costo beneficio

Costo por Pago de Horas Extras	5.813
Costo de la Propuesta de Implementación Manual de Procesos y Procedimientos	2.431
Disminución por implementación del manual	3.382

Elaborado por: Manuel Enrique Aguilar Marcillo

Se puede apreciar que al implementar la propuesta se puede ahorrar la empresa en pago de horas extras un valor de 3.382 dólares, lo cual es significativo para los costos de la misma.

2.4 Manual de Procedimientos

Se elabora el Manual de Procedimientos en donde se documenta de acuerdo a lo establecido por la norma ISO 9001, siguiendo esta estructura en cada uno de los procedimientos.

- Objetivo
- Alcance
- Glosario de términos y definiciones
- Políticas
- Identificación del responsable del procedimiento
- Entradas del procedimiento
- Descripción de actividades
- Salidas del procedimiento
- Flujograma del procedimiento
- Identificación de controles
- Registros y Formularios

AS-GF-GC-RCCCS-001		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	<u>REVISIÓN DE CARTERA COBRANZAS, CAJAS</u> <u>Y SINIESTROS</u>	Página: 1 de 1

INDICE:

- Objetivo
- Alcance
- Glosario de términos y definiciones
- Políticas
- Identificación del responsable del procedimiento
- Entradas del procedimiento
- Descripción de actividades
- Salidas del procedimiento
- Flujoograma del procedimiento
- Identificación de controles
- Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-RCCCS-001		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	REVISIÓN DE CARTERA COBRANZAS, CAJAS Y SINIESTROS	Página: 1 de 5

1. Objetivo

Revisar los valores ingresados de los procesos de cobranzas, cajas y siniestros.

2. Alcance

Inicia con la recepción la recepción del reporte de cartera y finaliza con el cuadro de valores de los movimientos de cartera de cobranzas, cajas y siniestros.

3. Glosario de términos y definiciones

- Estado de cuenta: Es un resumen periódico de actividad o movimientos en un determinado período de tiempo.
- Saldo contable: Es el balance de un estado de cuenta que muestra la cantidad de dinero disponible para ser usado.
- Siniestro: Ocurrencia de un suceso amparado en la póliza de seguros.

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. (Nostrum, 2017)

AS-GF-GC-RCCCS-001		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	REVISIÓN DE CARTERA COBRANZAS, CAJAS Y SINIESTROS	Página: 2 de 5

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del Responsable

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

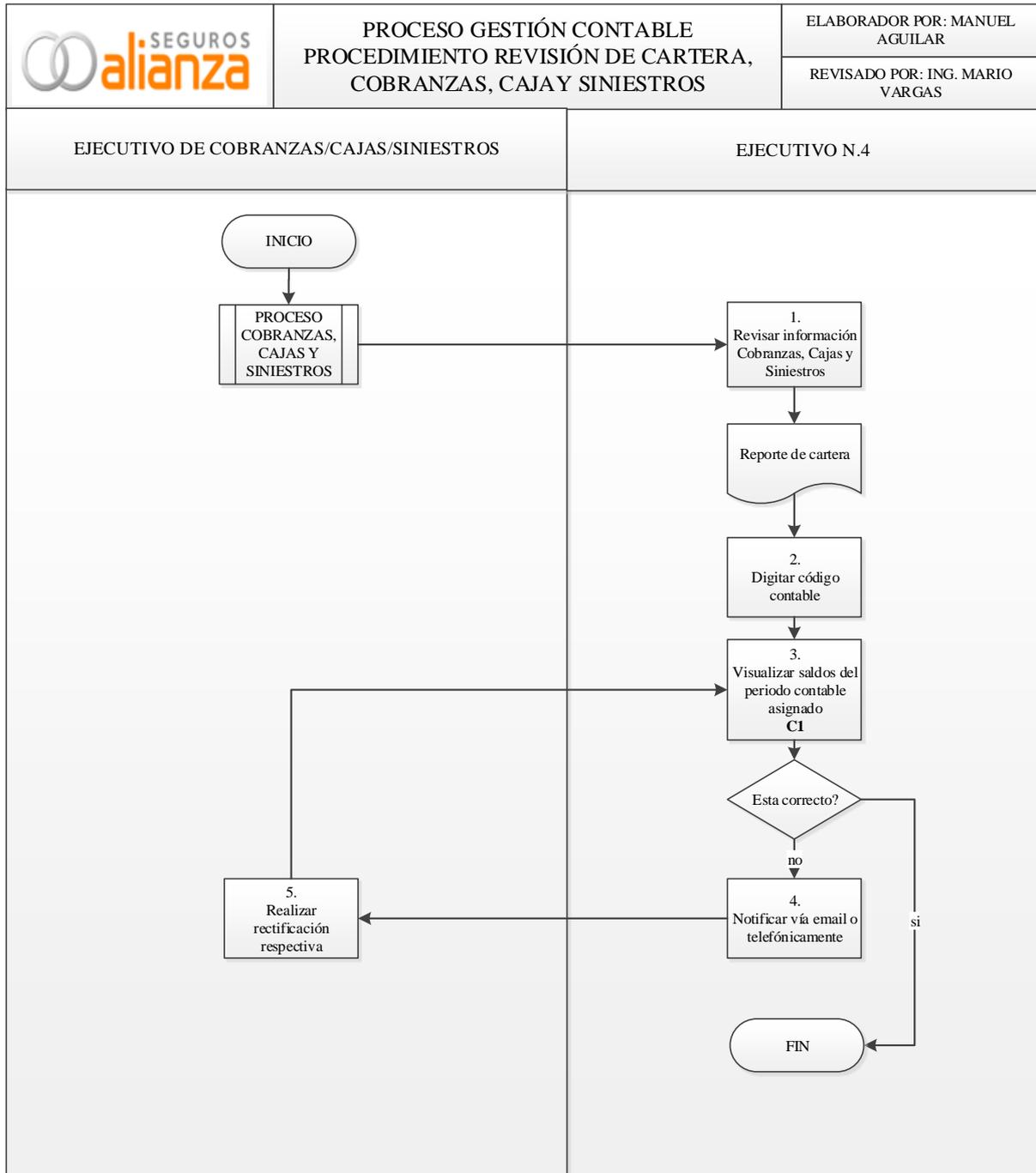
- Información de cartera: Es un grupo de activos que tiene un inversor o una sociedad de inversión.

7. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar información recibida de los procesos de Cobranzas, Caja y Siniestros en el módulo de contabilidad.	Ejecutivo contable
2.	Digitar todo o parte Código Contable considerando el tipo de transacción a realizar.	Ejecutivo contable
3.	Visualizar los saldos correspondientes al período contable asignado. C1: En el caso de no estar correcto continua con la actividad 4, en caso contrario se debe regresar a la actividad 6.	Ejecutivo contable
4.	De encontrarse errores se notifica vía e-mail o telefónicamente a la persona encargada.	Ejecutivo contable
5.	Realizar rectificación respectiva.	Ejecutivo de cobranzas/cajas/siniestros
6.	Archivar en la respectiva carpeta.	

<p>AS-GF-GC-RCCCS-001</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 01/11/2017</p>	<p>REVISIÓN DE CARTERA COBRANZAS, CAJAS Y SINIESTROS</p>	<p>Página: 3 de 5</p>

8. Flujograma del procedimiento



AS-GF-GC-RCCCS-001		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	REVISIÓN DE CARTERA COBRANZAS, CAJAS Y SINIESTROS	Página: 4 de 5

9. Salidas

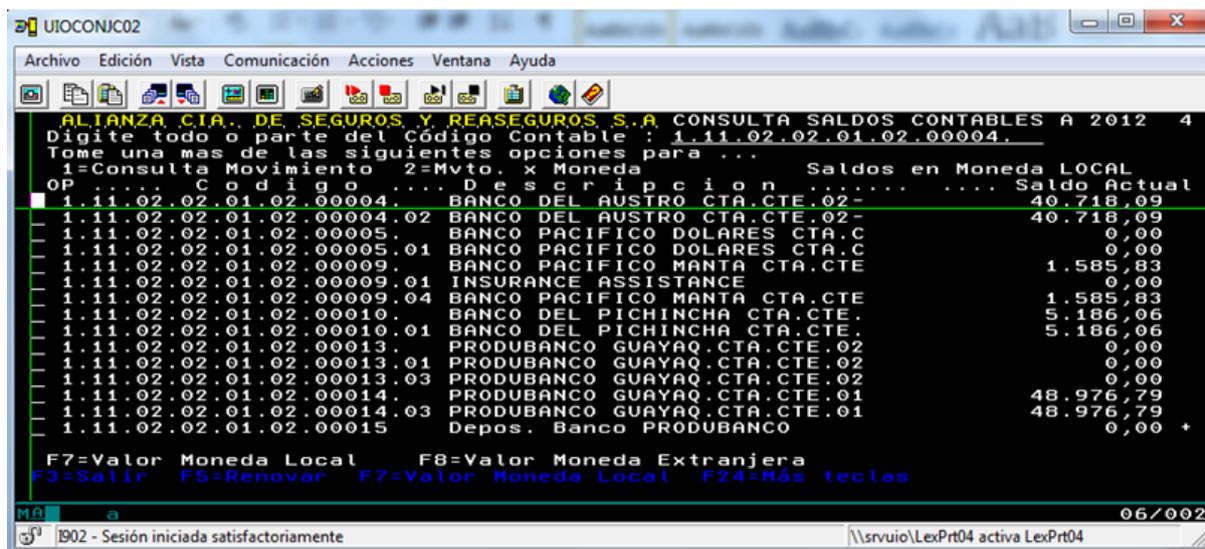
- Información de cartera validada: Registro de los movimientos u operaciones revisadas e ingresadas en el sistema contable.

10. Controles

C1 – Validar los saldos del periodo contable

11. Registro y Formularios

Reporte de cartera



AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 5 de 5

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 1 de 6

1. Objetivo

Cumplir con lo exigido por el SRI en la declaración del anexo de compras.

2. Alcance

Inicia con la recepción de documentación contable y finaliza en constatar que la información ingresada este acorde a la documentación física.

3. Glosario de términos y definiciones

- Factura: Documento legal que evidencia la prestación de un servicio, adquisición o venta de un producto.
- SRI: Servicio de Rentas Interna entidad de control fiscal.
- IVA: Es el gravamen establecido sobre toda venta de bienes y servicios en el Ecuador.

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. (Nostrum, 2017)

AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 2 de 6

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

- Facturas: Es un documento de carácter mercantil que indica una compra o una venta de un bien o servicio.
- Notas de Crédito: Es aquel documento comercial emitido por el vendedor en el cual se detallan conceptos por los que un comprador dispone de crédito a su favor en su cuenta comercial.
- Comprobante electrónico autorizado: Corresponde a la documentación generada en el sistema validada y verídica de las transacciones efectuadas.

AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 3 de 6

7. Descripción de actividades

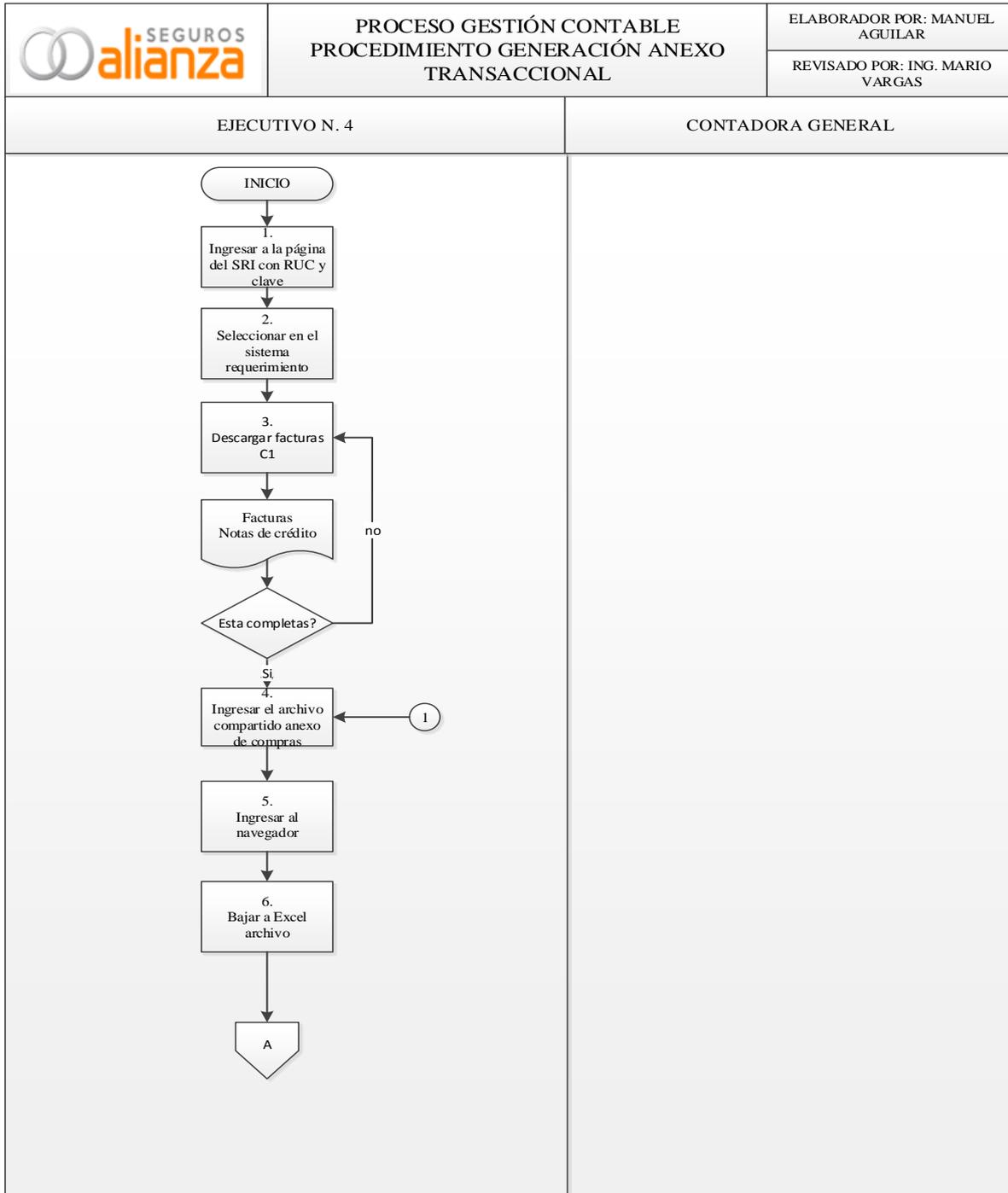
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Ingresar a la página del SRI donde se digita: RUC – CLAVE (persona autorizada).	Ejecutivo contable
2.	Seleccionar las siguientes opciones (Consulta Comprobantes Electrónicos, Producción, Consultas, Recuperación comprobantes electrónicos autorizados)	Ejecutivo contable
3.	Descargar facturas C1: En el caso de que las facturas no estén completas se regresa a la actividad N.3 en caso contrario continua con la actividad 4.	Ejecutivo contable
4.	Ingresar al archivo compartido anexo de compras, digitando la clave de administrador (personal de sistemas).	Ejecutivo contable
5.	Ingresar al navegador Google Chrome, y colocar el link: 192.168.17.4/alivh/servelet/hxel017	Ejecutivo contable
6.	Bajar a Excel el archivo, de la siguiente manera:	Ejecutivo contable
7.	Ordenar documentos de egresos	Ejecutivo contable
8.	Copiar la información al libro AT_Alianza _2017_11_ver7_02, seleccionamos el mes y año a realizar.	Ejecutivo contable
9.	Trasladar información y comparar con el físico aleatoriamente.	Ejecutivo contable
10.	Registrar los archivos correspondientes	Ejecutivo contable
11.	Constatar información C2: En el caso de que la información este ingresada correctamente se envía al ejecutivo contable, en caso contrario se regresa a la actividad N.4	Contadora General
12.	Enviar el ejecutivo contable encargado el libro	Contadora General

8. Salidas del procedimiento

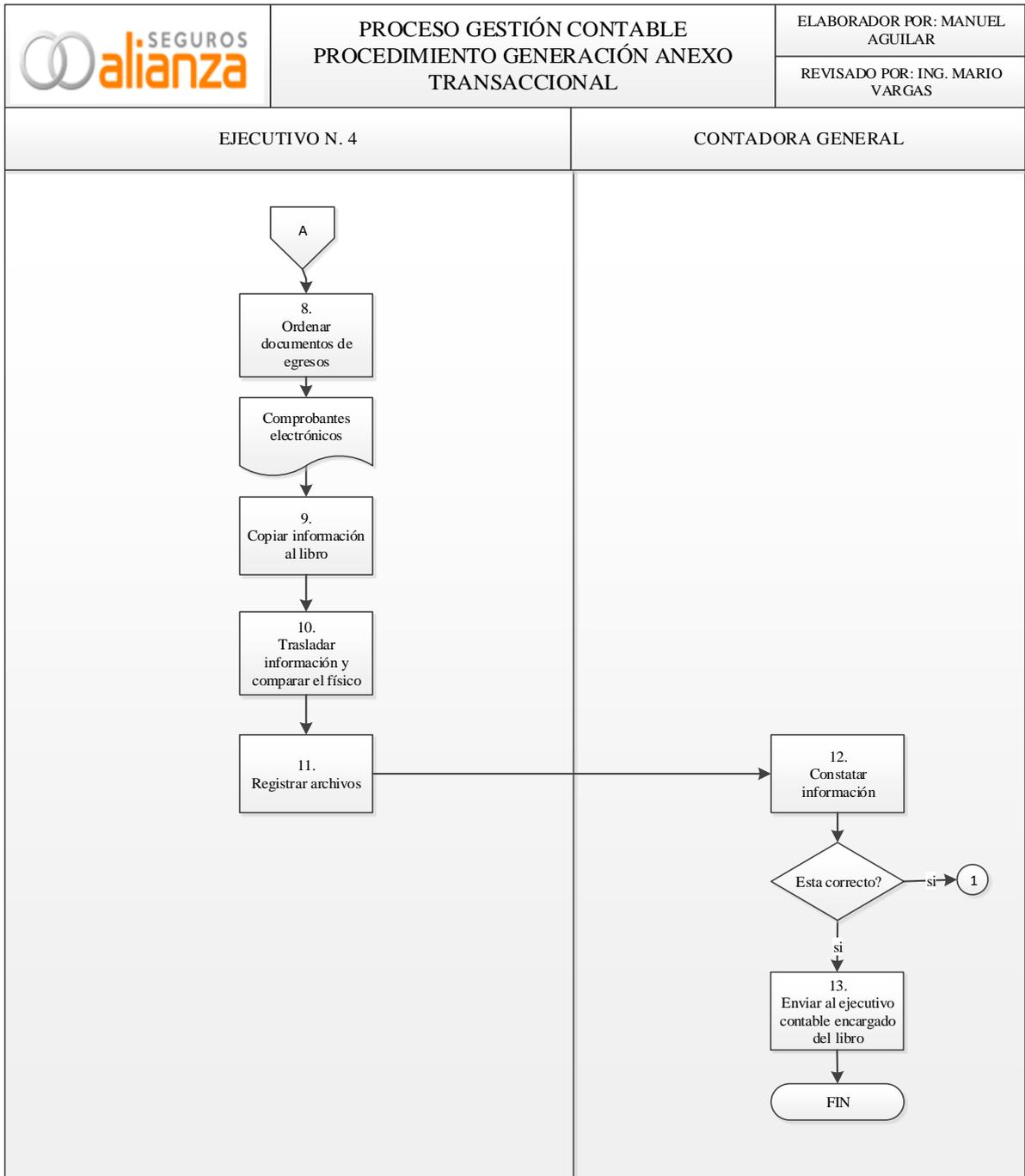
- Información procesada del anexo de compras

AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 4 de 6

9. Flujograma del procedimiento



AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 5 de 6



AS-GF-GC-GAT-002		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	GENERACIÓN DE ANEXO TRANSACCIONAL	Página: 6 de 6

10. Identificación de controles

C1 – Validar que las facturas estén completas

C2 – Validar si la información ingresada al sistema esta correcta.

11. Registros y Formularios

- Facturas
- Notas de crédito
- Comprobantes electrónicos



AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 1 de 7

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 2 de 7

1. Objetivo

Determinar el procedimiento a seguir para la declaración de los diferentes impuestos que Seguros Alianza está obligada a presentar.

2. Alcance

Inicia con el ingreso al sistema contable AS400 y finaliza con la entrega oportuna de las declaraciones exigidas por la normatividad tributaria vigente.

3. Glosario de términos y definiciones

- Factura: Documento legal que evidencia la prestación de un servicio, adquisición o venta de un producto.
- SRI: Servicio de Rentas Interna entidad de control fiscal.
- IVA: Es el gravamen establecido sobre toda venta de bienes y servicios en el Ecuador.
- Notas de Crédito: Es aquel documento comercial emitido por el vendedor en el cual se detallan conceptos por los que un comprador dispone de crédito a su favor en su cuenta comercial.
- Nota de débito: es un documento que se le envía al comprador o cliente para avisarle de que ha aumentado la cantidad de su deuda por algún motivo.
- Retenciones: Es a la cantidad que se retiene de un salario o de otra percepción económica para pagar un impuesto o una deuda en caso de embargo.

AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 3 de 7

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. (Nostrum, 2017)

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

- Facturas
- Notas de Crédito
- Notas de débito
- Retenciones

AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 3 de 7

7. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Abrir archivo en Excel llamado "LIQUIDACIÓN"	Ejecutivo contable
2.	Llenar columnas de los totales del libro de diario, por ramas distinguiendo la ciudad, y la columna de análisis se genera un movimiento de la cuenta 1.25.01.01., no deben existir diferencias. C1: En el caso de estar correctamente llenados se procede con la actividad N.3 en caso contrario se regresa a la actividad N.1	Ejecutivo contable
3.	Determinar el valor del IVA tanto en facturas como en notas de crédito, también la base imponible de la tarifa 0%.	Ejecutivo contable
4.	Generar archivo en el que se detalla el total de base imponible e IVA, por ciudades y por sectores.	Ejecutivo contable
5.	Colocar los valores de la IVA, ordenadamente de acuerdo al formato del archivo.	Ejecutivo contable
6.	Colocar los valores totalizados en el formato del archivo de liquidación	Ejecutivo contable
7.	Llenar los siguientes recuadros con información del IVA en facturas de compras de activos fijos, las compras con tarifa o y reembolsos que constan en el archivo de IVA Siniestros.	Ejecutivo contable
8.	Generar los valores de las retenciones en la fuente de las cuentas colocando por ciudades y de acuerdo al porcentaje de retención preestablecido.	Ejecutivo contable
9.	Cuadrar el archivo generado e imprimir. C2: En el caso de estar correctamente llenados se procede con la actividad N.10 en caso contrario se regresa a la actividad N.8	Ejecutivo contable
10.	Llenar el formulario en el programa DIMM Formularios	Ejecutivo contable
11.	Llenar con los valores que constan en el Archivo Liquidación IVA, en el formulario electrónico según los casilleros a los que correspondan, grabar archivo generado.	Ejecutivo contable
12.	Enviar el archivo generado de dicha grabación a Contadora General	Ejecutivo contable
13.	Revisar y posteriormente enviar al SRI.	Contadora General

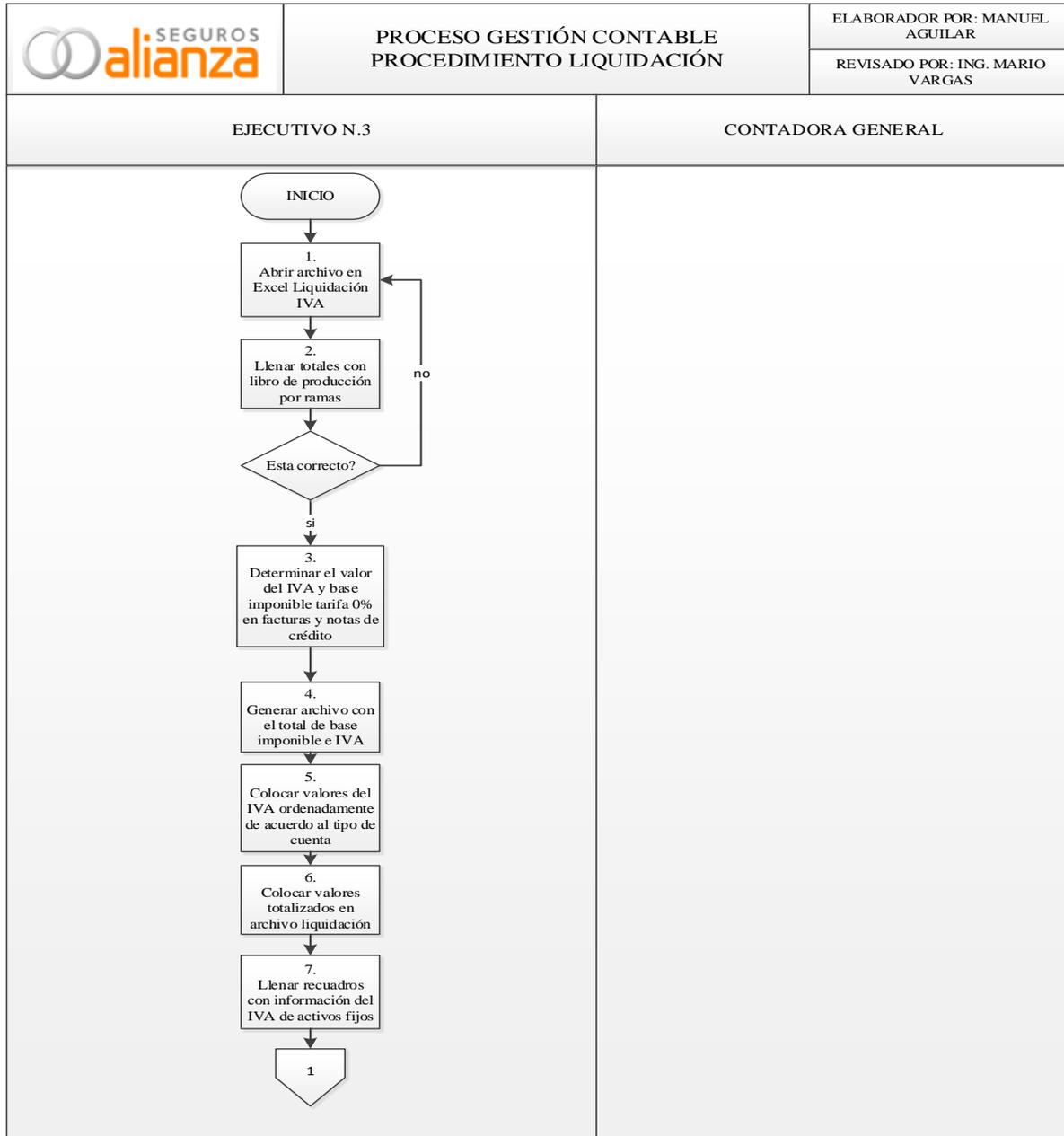
AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 4 de 7

8. Salidas del procedimiento

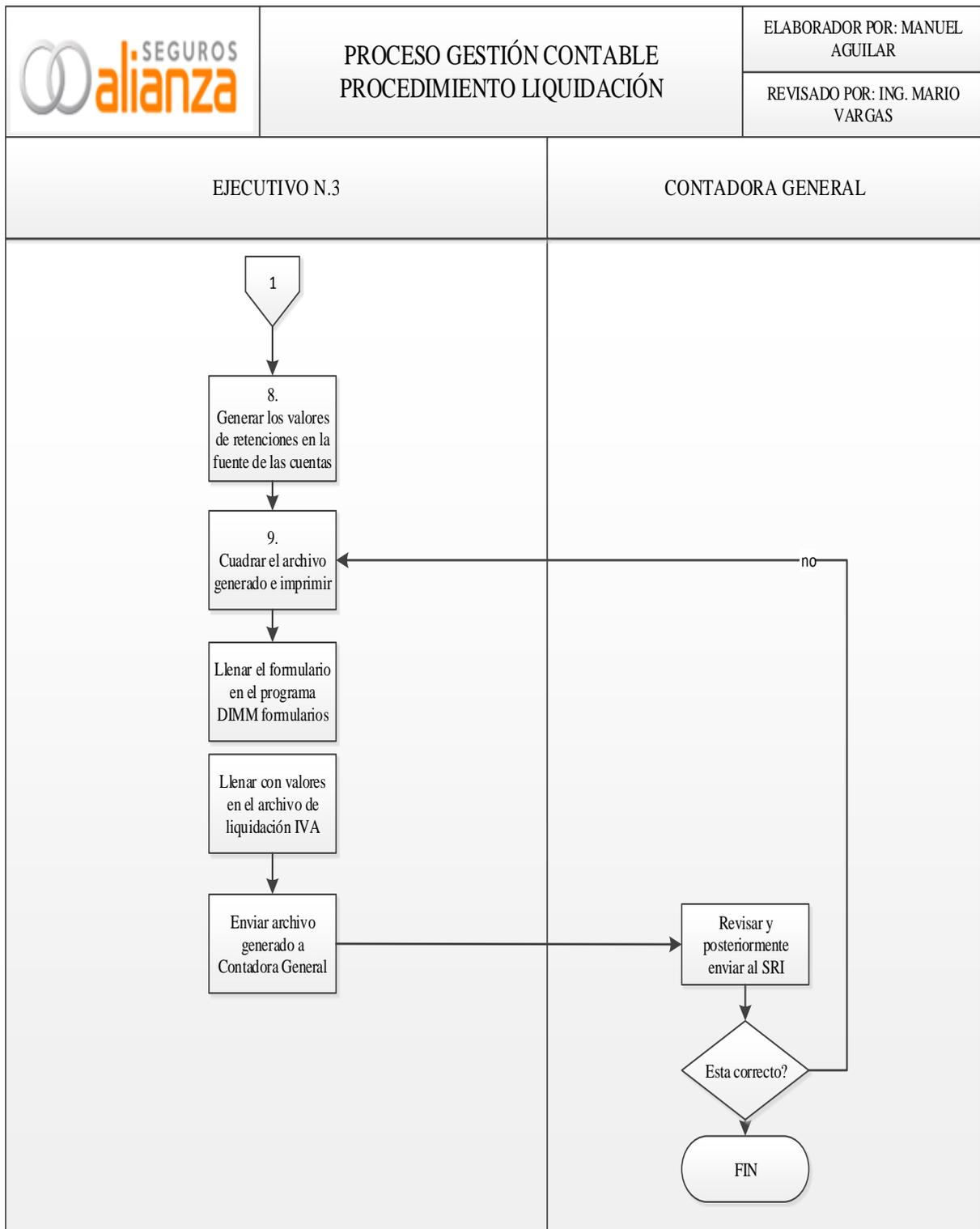
- Documento electrónico 104: Formulario donde se ingresa la información contable de la empresa mediante el programa DIMM SRI.
- Documento electrónico 103: Formulario donde se ingresa la información contable de la empresa mediante el programa DIMM SRI.

9. Flujograma del procedimiento

AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 5 de 7



<p>AS-GF-GC-LIQ-003</p>		<p>Versión: 001</p>
<p>Fecha: 01/11/2017</p>	<p>LIQUIDACIÓN</p>	<p>Página: 6 de 7</p>



AS-GF-GC-LIQ-003		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	LIQUIDACIÓN	Página: 7 de 7

10. Identificación de controles

C1 – Validar que los libros por rama este completos

C2 – Validar que el cuadro de la información este correcta

11. Registros y Formularios

- Facturas
- Notas de crédito
- Notas de débito
- Retenciones
- Formularios SRI

AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 1 de 6

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 2 de 6

1. Objetivo

Establecer sistemática y ordenadamente la contabilización de los reaseguros cedidos en la empresa.

2. Alcance

Inicia desde la generación del registro diario y finaliza en la contabilización de los reaseguros cedidos en la aseguradora.

3. Glosario de términos y definiciones

- Activo: Son los bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad de la aseguradora.
- Ajuste: Corresponde al asiento contable que se formula para modificar el saldo cuentas.
- Asiento Contable: Es un registro de una actividad económica que modifica la composición del patrimonio de la empresa, y por ende en sus cuentas contables.
- Asiento de Ajuste: Es el registro requerido para actualizar las cuentas antes de la preparación de los estados financieros, con la finalidad de conciliar una cuenta con otra que se refleje en el estado de situación financiera.
- Asiento de Cierre: Es el registro que se realiza al final del ejercicio, realizado los ajustes se procede a cancelar cada una de las cuentas de ingreso, gastos y costos para determinar la utilidad del ejercicio, y ésta se registra en los comprobantes de cierre.

AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 3 de 6

- Comprobante de Contabilidad: Corresponde al documento que debe elaborarse previamente al registro de cualquier operación y en el cual se indicara el número, fecha, origen, descripción y cuantía de la operación, así como las cuentas afectadas con el asiento.
- Periodo Contable: Corresponde al tiempo en el que deben registrarse ejercicio contable en la institución.

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 4 de 6

6. Entradas del procedimiento

- Valores de reaseguros
- Facturas ingresadas
- Informe de siniestros
- Pólizas

7. Descripción de actividades

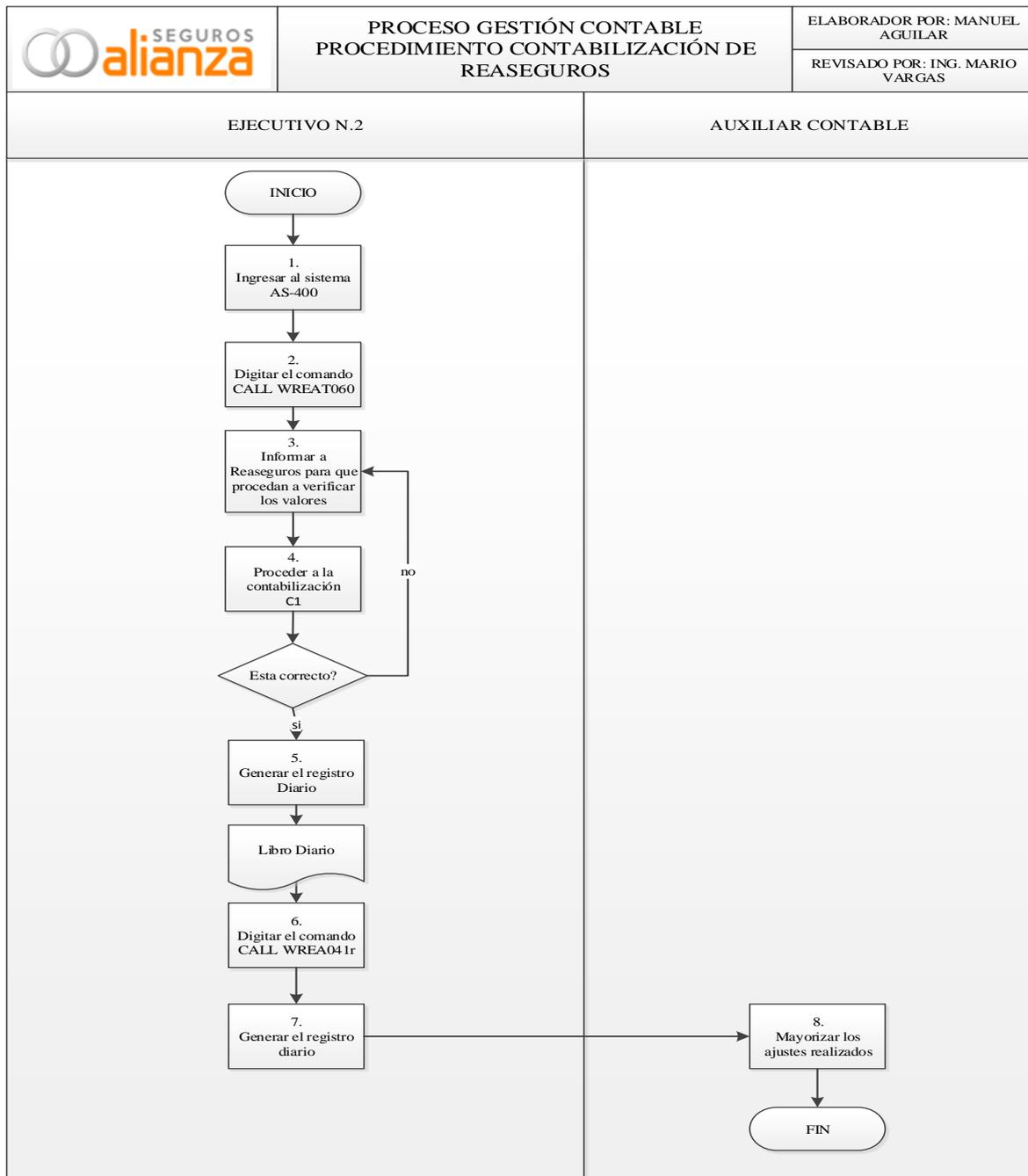
N ^o	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Ingresar al sistema AS400	Ejecutivo contable
2.	Digitar el comando CALL WREAT060	Ejecutivo contable
3.	Informar a Reaseguros para que procedan a verificar los valores	Ejecutivo contable
4.	Proceder a la contabilización C1: En el caso de estar correcto continua con la actividad N.5, caso contrario se regresa a la actividad N.3	Ejecutivo contable
5.	Generar el registro Diario	Ejecutivo contable
6.	Digitar el comando CALL WREA041r	Ejecutivo contable
7.	Generar el registro diario	Ejecutivo contable
8.	Mayorizar los ajustes realizados en tipo de transacción	Ejecutivo contable

8. Salidas del procedimiento

- Registro diario sistema
- Registro mensual Excel

AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 5 de 6

9. Flujograma del procedimiento



AS-GF-GC-CON-004		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONTABILIZACIÓN	Página: 6 de 6

10. Identificación de controles

C1 – Validar que se cuente con toda la información para proceder a contabilizar

11. Registros y Formularios

- Libro Diario

AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 1 de 6

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
12. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 2 de 6

1. Objetivo

Conocer los saldos correspondientes a cada cuenta con la finalidad de analizar el comportamiento de la empresa en esas operaciones que sirvan para la toma de decisiones.

2. Alcance

Inicia con la revisión de documentos y finaliza con Totalizar los valores de las cuentas que provengan de los asientos por las operaciones realizadas para la consolidación de las mimas.

3. Glosario de términos y definiciones

- Libro mayor: Es el segundo registro principal que permite conocer el movimiento y el rol de las cuentas.
- Saldo deudor: Se obtiene cuando los valores debitados en una cuenta son mayores a los valores acreditados, este saldo es propio de la cuenta de activo, costos y gastos.
- Saldo acreedor: Se obtiene cuando los valores acreditados en una cuenta son mayores a los valores debitados, este saldo es propio de la cuenta de pasivo, patrimonio y rentas.
- Saldo nulo: Se obtiene cuando los valores debitados y acreditados en una cuenta son iguales, este saldo es excepcional y se da en cuentas de activo, pasivo y patrimonio; y en las cuentas de costos, gastos y rentas al final del ejercicio en los asientos de cierre.

AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 3 de 6

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad. (Nostrum, 2017)

Normativa Interna

- Reglamento Interno: es el instrumento por medio del cual el empleador regula las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en la empresa.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

- Registros Diarios: Es el registro contable principal de cualquier sistema contable, en el cual se anotan todas las operaciones.

AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 4 de 6

7. Descripción de actividades

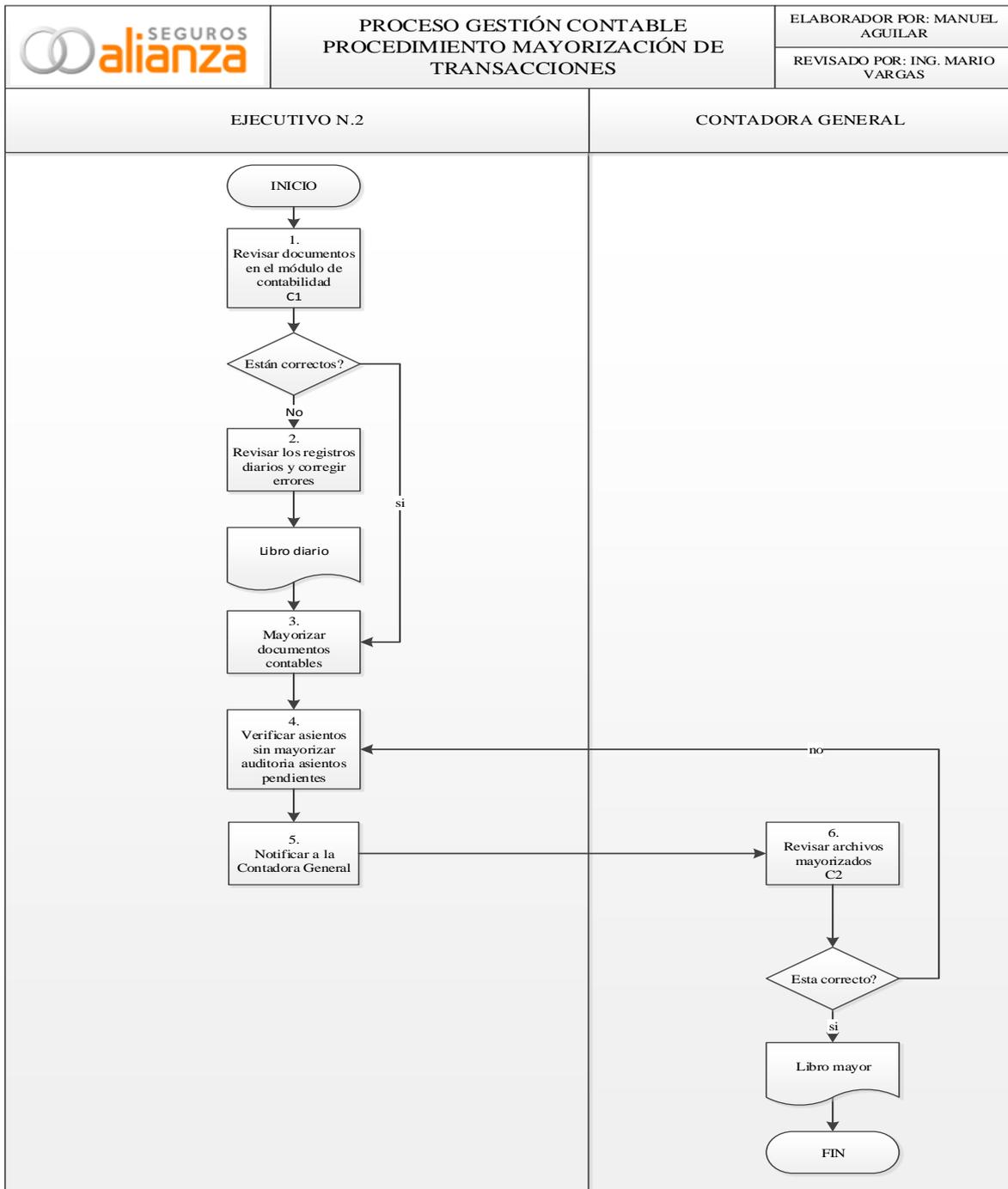
N ^o	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Revisar los registros diarios para corregir los errores detectados por el Dpto. Contabilidad. C1: En el caso de no existir errores se procede a la actividad N.4 caso contrario a la actividad N.3	Ejecutivo contable
2.	Mayorizar documentos contables.	Ejecutivo contable
3.	Verificar que no existan asientos sin mayorizar.	Ejecutivo contable
4.	Notificar a la Contadora General.	Ejecutivo contable
5.	Revisar archivos mayorizados C2: Si esta correcto finaliza el proceso en caso contrario se regresa a la actividad N. 3.	Contadora

8. Salidas del procedimiento

- Asientos diarios mayorizados: Está conformado por todas las anotaciones, también denominadas apuntes contables, existentes en el Libro Diario de Contabilidad de una sociedad. Cada uno de estos apuntes se realiza con el objetivo de reflejar cada movimiento económico de una sociedad, relacionado con su actividad empresarial.

9. Flujograma del procedimiento

AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 5 de 6



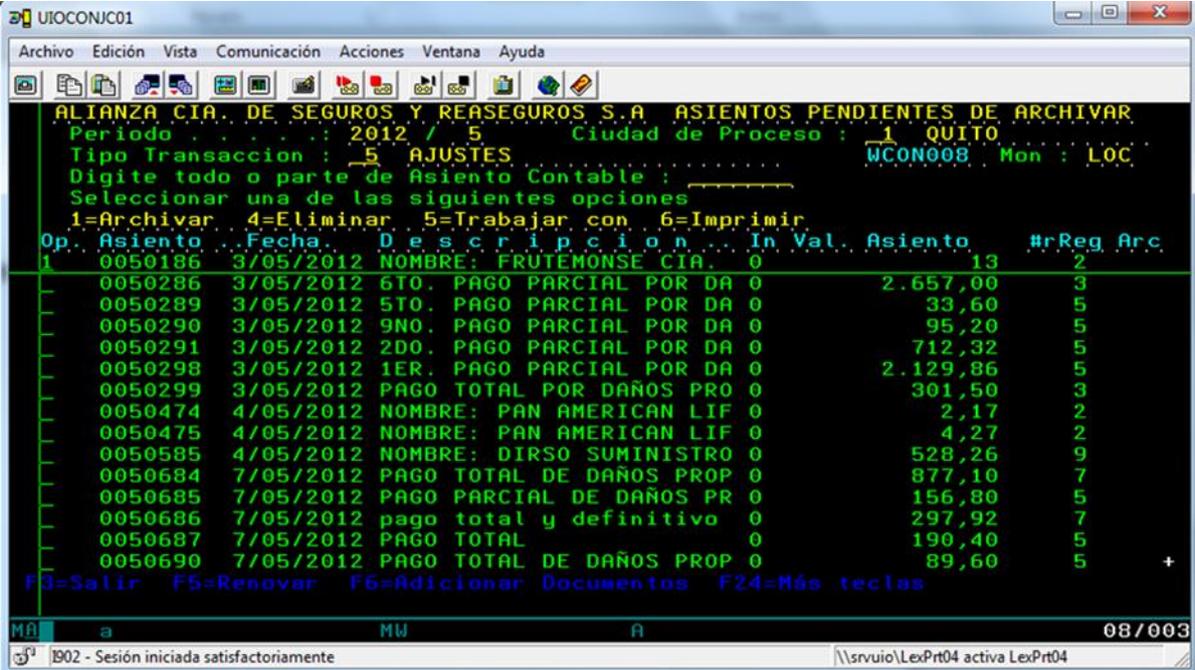
AS-GF-GC-MTR-005		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	MAYORIZACIÓN DE TRANSACCIONES	Página: 6 de 6

10. Identificación de controles

C1 – Verificar documentos que se mayorizarán

11. Registros y Formularios

- Libro diario
- Libro mayor



ALIANZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A ASIENTOS PENDIENTES DE ARCHIVAR
 Periodo : 2012 / 5 Ciudad de Proceso : 1 QUITO
 Tipo Transaccion : 5 AJUSTES WCON00B Mon : LOC
 Digite todo o parte de Asiento Contable :
 Seleccionar una de las siguientes opciones
 1=Archivar 4=Eliminar 5=Trabajar con 6=Imprimir

Op.	Asiento	Fecha	Descripción	In Val.	Asiento	#rReg	Arc
1	0050186	3/05/2012	NOMBRE: FRUTEMONSE CIA.	0	13	2	
	0050286	3/05/2012	6TO. PAGO PARCIAL POR DA	0	2.657,00	3	
	0050289	3/05/2012	5TO. PAGO PARCIAL POR DA	0	33,60	5	
	0050290	3/05/2012	9NO. PAGO PARCIAL POR DA	0	95,20	5	
	0050291	3/05/2012	2DO. PAGO PARCIAL POR DA	0	712,32	5	
	0050298	3/05/2012	1ER. PAGO PARCIAL POR DA	0	2.129,86	5	
	0050299	3/05/2012	PAGO TOTAL POR DAÑOS PRO	0	301,50	3	
	0050474	4/05/2012	NOMBRE: PAN AMERICAN LIF	0	2,17	2	
	0050475	4/05/2012	NOMBRE: PAN AMERICAN LIF	0	4,27	2	
	0050585	4/05/2012	NOMBRE: DIRSO SUMINISTRO	0	528,26	9	
	0050684	7/05/2012	PAGO TOTAL DE DAÑOS PROP	0	877,10	7	
	0050685	7/05/2012	PAGO PARCIAL DE DAÑOS PR	0	156,80	5	
	0050686	7/05/2012	pago total y definitivo	0	297,92	7	
	0050687	7/05/2012	PAGO TOTAL	0	190,40	5	
	0050690	7/05/2012	PAGO TOTAL DE DAÑOS PROP	0	89,60	5	

F3=Salir F5=Renovar F6=Adicionar Documentos F24=Más teclas

08/003

1902 - Sesión iniciada satisfactoriamente \\srvuio\LexPrt04 activa LexPrt04

AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 1 de 8

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 2 de 8

1. Objetivo

Cuadrar las cuentas que intervienen en la parte del riesgo cedido a un reasegurador (porcentaje de las primas emitidas).

2. Alcance

Inicia con la revisión de pólizas y finaliza en Disminuir la exposición frente al riesgo asegurado.

3. Glosario de términos y definiciones

- Ajuste: Corresponde al asiento contable que se formula para modificar el saldo cuentas.
- Asiento de Ajuste: Es el registro requerido para actualizar las cuentas antes de la preparación de los estados financieros, con la finalidad de conciliar una cuenta con otra que se refleje en el estado de situación financiera.
- Póliza: Documento con que se formalizan ciertos contratos de seguro.
- Reaseguro: Es el seguro que contrata un asegurador para protegerse frente a los riesgos asumidos con la venta de pólizas.

AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 3 de 8

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 4 de 8

6. Entradas del procedimiento

- Balance de Saldos: Corresponde al informe de las cuentas generadas por prima cedida.

7. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Verificar las pólizas que deban ser dadas de baja en el presente mes, verificando la vigencia inicial y final se imprime hoja de Excel correspondiente al mes y al año a contabilizar en este se debe ingresar el orden y anexo. C1: En el caso de estar correcto continua con la actividad N.2, en el caso contrario se debe verificar nuevamente.	Ejecutivo contable
2.	Ingresar al sistema de contabilidad	Ejecutivo contable
3.	Verificar el tipo de endoso y contabilizar las Facturas o N/C	Ejecutivo contable
4.	Verificar con la hoja de Excel de Contabilización de Reaseguros de las Primas cedidas con lo generado del sistema. C2: En el caso de estar correcto continua en la actividad N.2	Ejecutivo contable
5.	Ingresar las nuevas Pólizas Diferidas emitidas en el mes	Ejecutivo contable
6.	Verificar que el valor debe ser el mismo que se encuentra en los movimientos generados tanto en prima, comisión, impuestos.	Ejecutivo contable
7.	Proceder a ingresar las nuevas pólizas en Excel con su respectiva vigencia como se detalla a continuación.	Ejecutivo contable
8.	Verificar los saldos C3: En el caso de existir errores se procede a la actividad N. 7, en el caso de estar correcto continua en la actividad 9.	Ejecutivo contable
9.	Guardar el documento de Excel.	Ejecutivo contable
10.	Enviar al Contador General	Ejecutivo contable
11.	Revisar saldos C4: En el caso de estar correcto se procede a la actividad N.12 en el caso contrario se regresa a la actividad N.8	Contadora
12.	Enviar al Gerente Administrativo Financiero.	Contadora

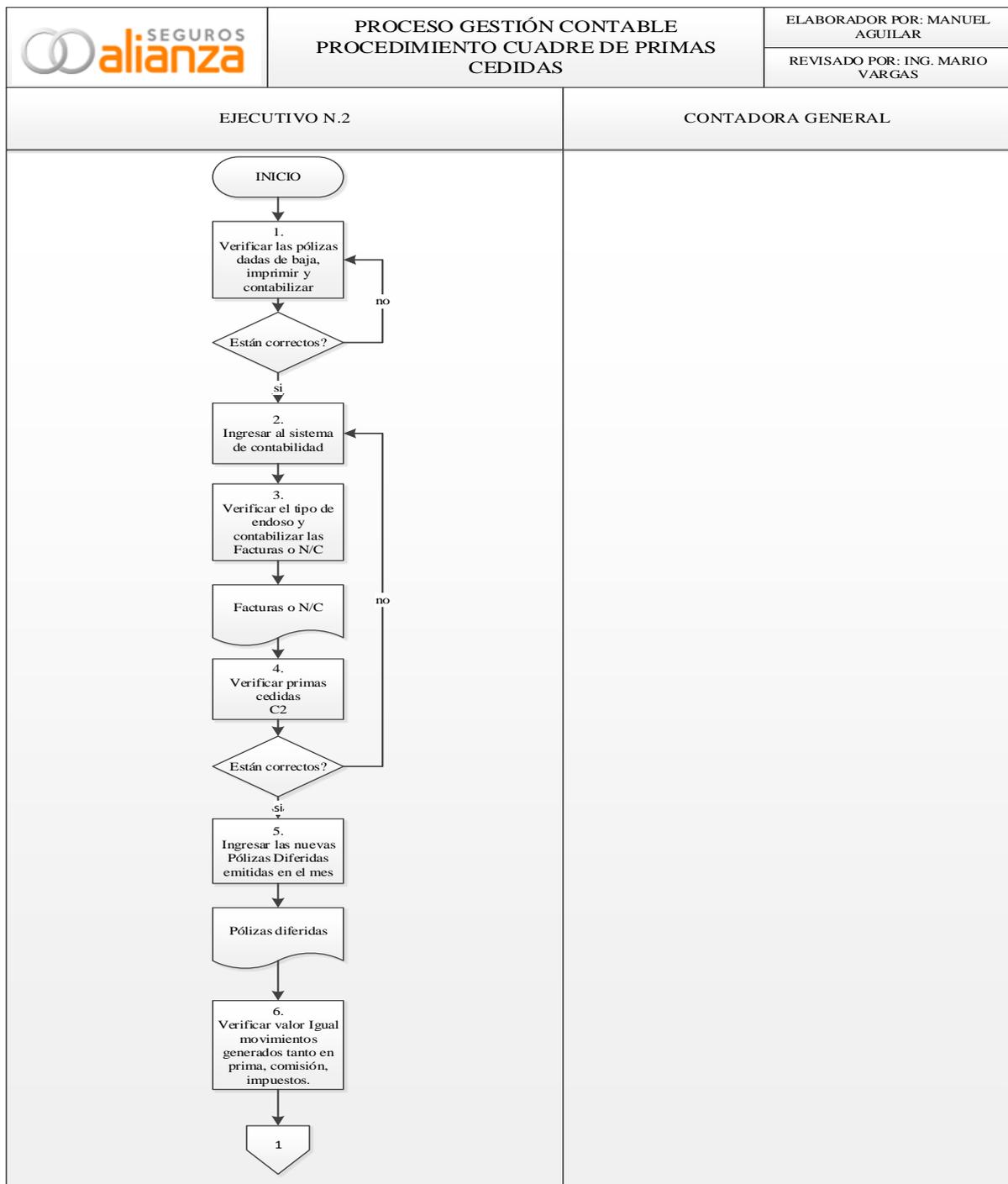
AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 5 de 8

8. Salidas del procedimiento

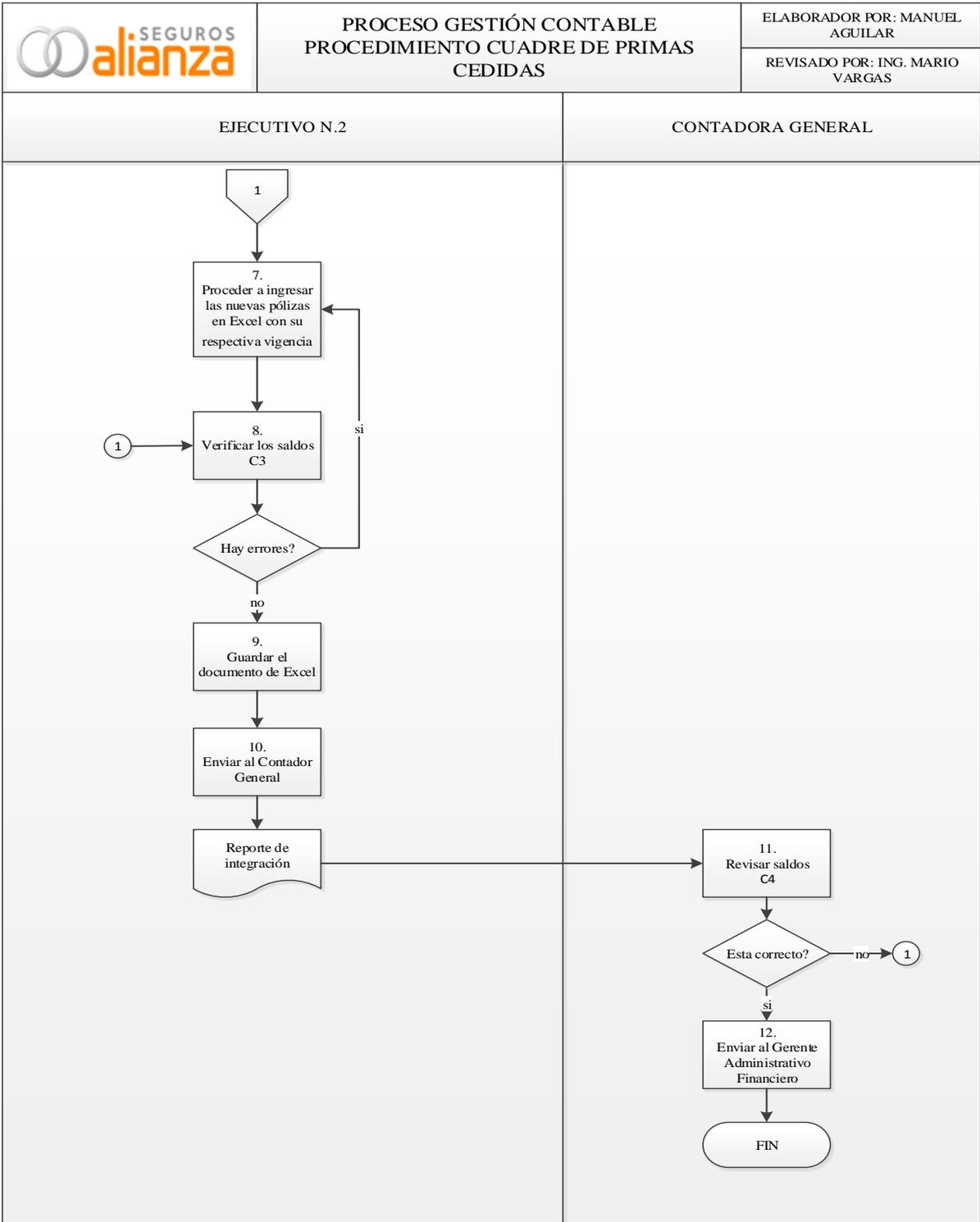
- Reporte de integración cuadro de prima cedida: Documento que contiene la contabilización de las cuentas por prima cedida revisadas y cuadradas.

9. Flujograma del procedimiento

AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 6 de 8



AS-GF-GC-CPC-006		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE PRIMA CEDIDA	Página: 7 de 8



AS-GF-GC-CPR-007		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZA	Página: 1 de 5

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-CPR-007		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZA	Página: 2 de 5

1. Objetivo

Revisar los movimientos generados en las cuentas de comercialización de pólizas que permita contabilizar las mismas.

2. Alcance

Inicia verificando el informe de comercialización y finaliza en la generación del informe de cuadro de las cuentas de comercialización de pólizas.

3. Glosario de términos y definiciones

- Contabilización Automática: n el proceso de registración de las variaciones patrimoniales que producen los hechos económicos de la empresa.

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.

AS-GF-GC-CPR-007		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZA	Página: 3 de 5

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

- Informes de pólizas: Corresponden a las cuentas de los clientes respecto a ingresos e ingresos efectuados por la aseguradora.

7. Descripción de actividades

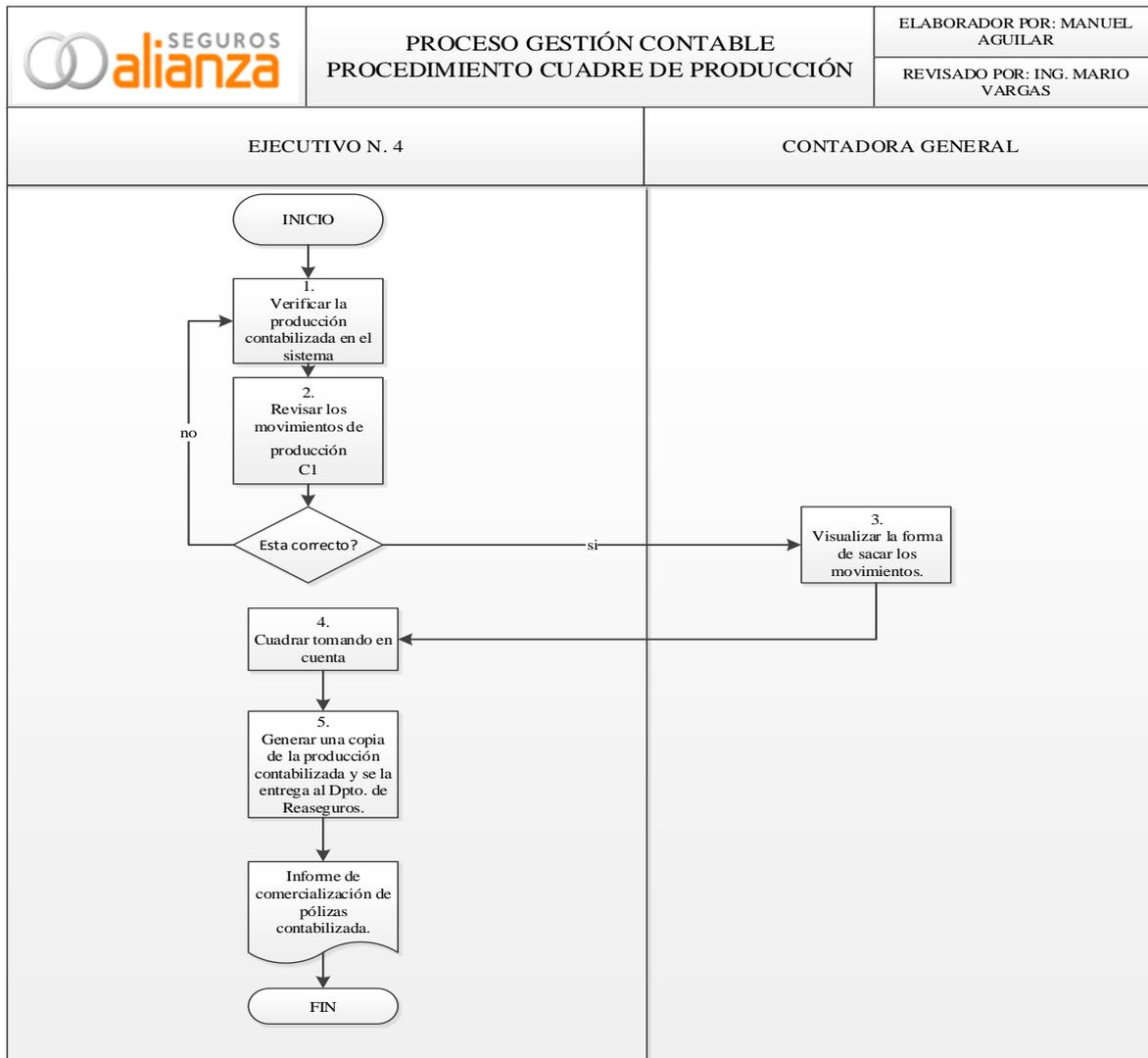
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Verificar la producción contabilizada en el Sistema AS-400	Ejecutivo contable
2.	Revisar los movimientos de producción (contabilidad).	Ejecutivo contable
3.	Visualizar la forma de sacar los movimientos.	Contadora
4.	Cuadrar tomando en cuenta: La ciudad, la prima, el sector (público o privado).	Ejecutivo contable
5.	Generar una copia de la producción contabilizada y se la entrega al Dpto. de Reaseguros.	Ejecutivo contable

AS-GF-GC-CPR-007		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZA	Página: 4 de 5

8. Salidas del procedimiento

- Informe de pólizas contabilizada: Una vez realizado el proceso de cuadro se genera el documento que contenga la información procesada.

9. Flujograma del procedimiento



AS-GF-GC-CPR-007		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CUADRE DE COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZA	Página: 5 de 5

10. Identificación de controles

C1 – Verificar movimientos de producción (comercialización de pólizas) este completo

11. Registros y Formularios

- Informe de comercialización de pólizas contabilizada.

```

WTESAq22      * PRODUCCION CONTABILIZADA *
.....
Desde : 21/01/2018
Hasta : 21/01/2018

          Inicial  Final
Ciudad :  1       9
Agente :  AA      99
Ramo   :  —      99
Agrupar:  S

          <F7> GENERA ESTRUCTURA S07
          <F8> GENERA PAGOS SEGURO CAMPESINO ANTERIOR
          <F9> produccion a excel SRI

F3=Salir F4=Ciudad F5=Renovar F7=Estructura S07 F24=Más teclas

```

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 1 de 9

INDICE:

1. Objetivo
2. Alcance
3. Glosario de términos y definiciones
4. Políticas
5. Identificación del responsable del procedimiento
6. Entradas del procedimiento
7. Descripción de actividades
8. Salidas del procedimiento
9. Flujograma del procedimiento
10. Identificación de controles
11. Registros y Formularios

Modificación respecto a la edición anterior		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: Gerente General
Nombre: Manuel Aguilar	Nombre: Ing. Mario Vargas, Ing. Pablo Solórzano	Nombre:
Fecha: 01/11/2017	Fecha: 01/01/2018	Fecha:

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 2 de 9

1. Objetivo

Verificar los apuntes bancarios y contables, y en consecuencia la alineación de todas las cuentas de banco con la finalidad de generar el informe de auditoría o cuadro de saldos.

2. Alcance

Inicia con la toma de nota de los saldos contables para cumplimiento a los lineamientos y reglamentos internos de Seguros Alianza y finaliza en la entrega de conciliaciones a las jefaturas para su respectivo estudio, análisis y aprobación.

3. Glosario de términos y definiciones

- Conciliación: La conciliación bancaria consiste en poner de acuerdo el saldo del libro auxiliar de bancos con el saldo del extracto bancario, mediante procedimiento de identificación de los valores y registró tanto en libros.
- Bancos: Entidades financiera públicas o privadas dedicada a la administración de dinero.
- Ajuste contable: Registro de una operación contable donde se registra un error o modificación de una cuenta.

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 3 de 9

4. Políticas

Normativa Externa

- Normas Internacionales de Información Financiera NIFF 7: Son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad.

Normativa Interna

- Reglamento Interno: Comprende a un sistema de regulación el cual permite organizar a un grupo de personas mediante reglas y normas.

5. Identificación del responsable del procedimiento

Ejecutivo Contable

6. Entradas del procedimiento

- Estados de cuenta: Es un documento oficial el cual es emitido por entidades financieras y bancarias a sus clientes y que informan sobre los movimientos, actividades, consumos y montos a pagar en relación a un crédito o préstamo otorgado.

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 4 de 9

- Conciliación bancaria del mes anterior: Es el registro del proceso de control contable de la aseguradora correspondiente al mes anterior.

7. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	Tomar nota de los saldos contables con los que se cerró el mes de cada uno de los bancos.	Ejecutivo contable
2.	Ordenar por débitos y créditos de los estados de cuenta receptados.	Ejecutivo contable
3.	Sumar los créditos, restar débitos, a esto se suma el saldo del mes anterior para obtener el saldo actual de bancos.	Ejecutivo contable
4.	Ingresar al sistema As400	Ejecutivo contable
5.	Generar el libro bancos	Ejecutivo contable
6.	Revisar el saldo contable corresponda al saldo en Libros Bancos C1: En el caso de estar correcto los saldos se procede a la actividad N.7, caso contrario a la actividad N.3	Ejecutivo contable
7.	Proceder a realizar la conciliación y generar dos archivos RBANM19 (Libro Banco) y RBANM44T (Resumen de saldos) el cual se debe eliminar.	Ejecutivo contable
8.	Proceder a conciliar en libro Excel.	Ejecutivo contable
9.	Conciliar en el sistema los cheques cobrados	Ejecutivo contable
10.	Realizar conciliación de las demás transacciones	Ejecutivo contable
11.	Eliminar los movimientos del libro bancos mes anterior	Ejecutivo contable
12.	Proceder a generar nuevamente el libro bancos y verificar que cuadre el total	Ejecutivo contable
13.	Ingresar en el sistema como partida conciliatoria transacciones pendientes	Ejecutivo contable
14.	Ingresar saldos	Ejecutivo contable
15.	Sacar informes de conciliación	Ejecutivo contable
16.	Revisar transacciones creadas y conciliadas C2: En el caso de todo estar correcto continua con la actividad N. 18, en el caso de contrario se regresa a la actividad N.12.	Ejecutivo contable
17.	Imprimir documento y enviar	Ejecutivo contable
18.	Revisar documento C3: Si esta correcto se continua con la actividad N.19 , en el caso contrario se regresa a la actividad N.13	Contadora
19.	Enviar a jefaturas	Contadora

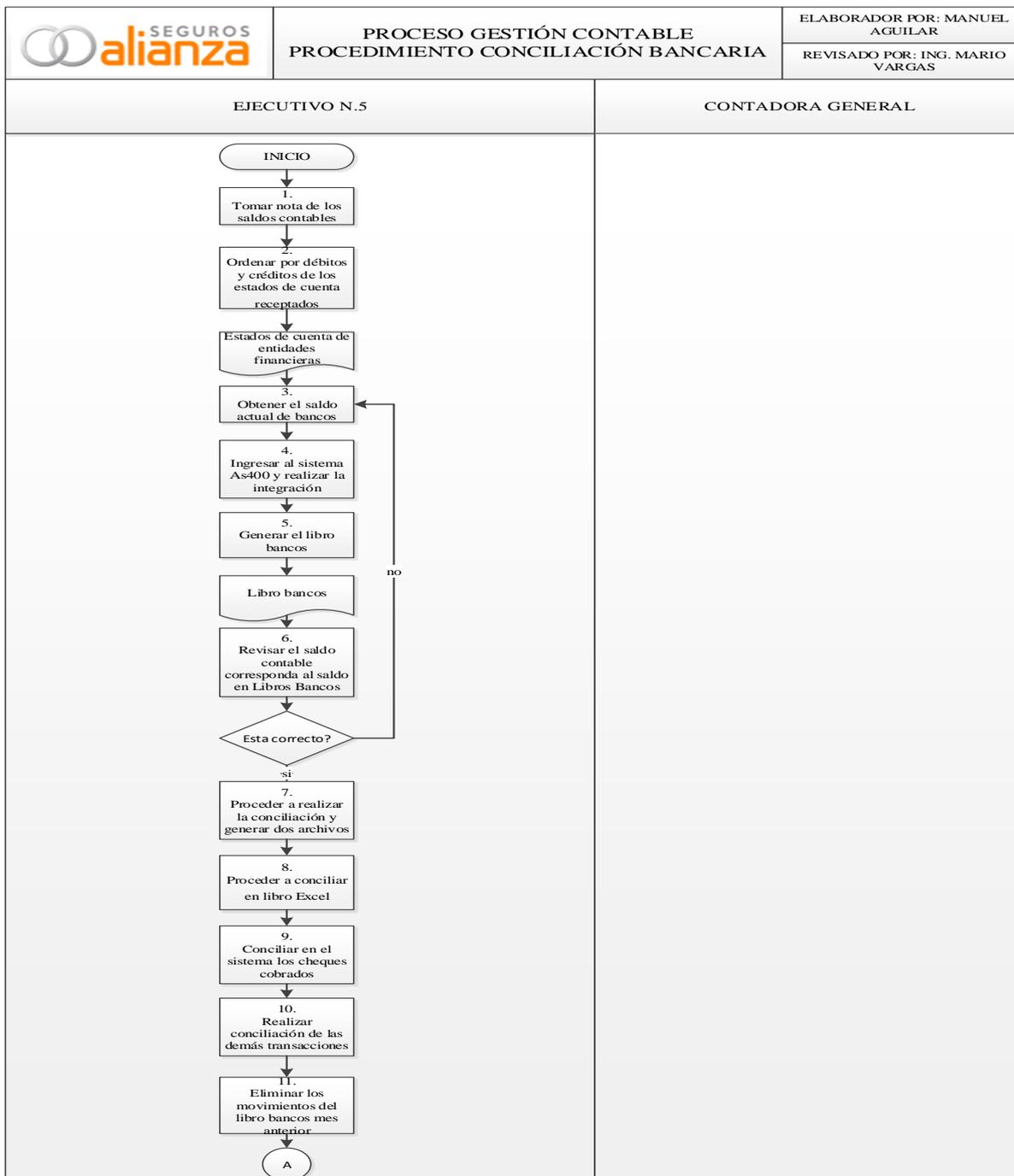
AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 5 de 9

8. Salidas del procedimiento

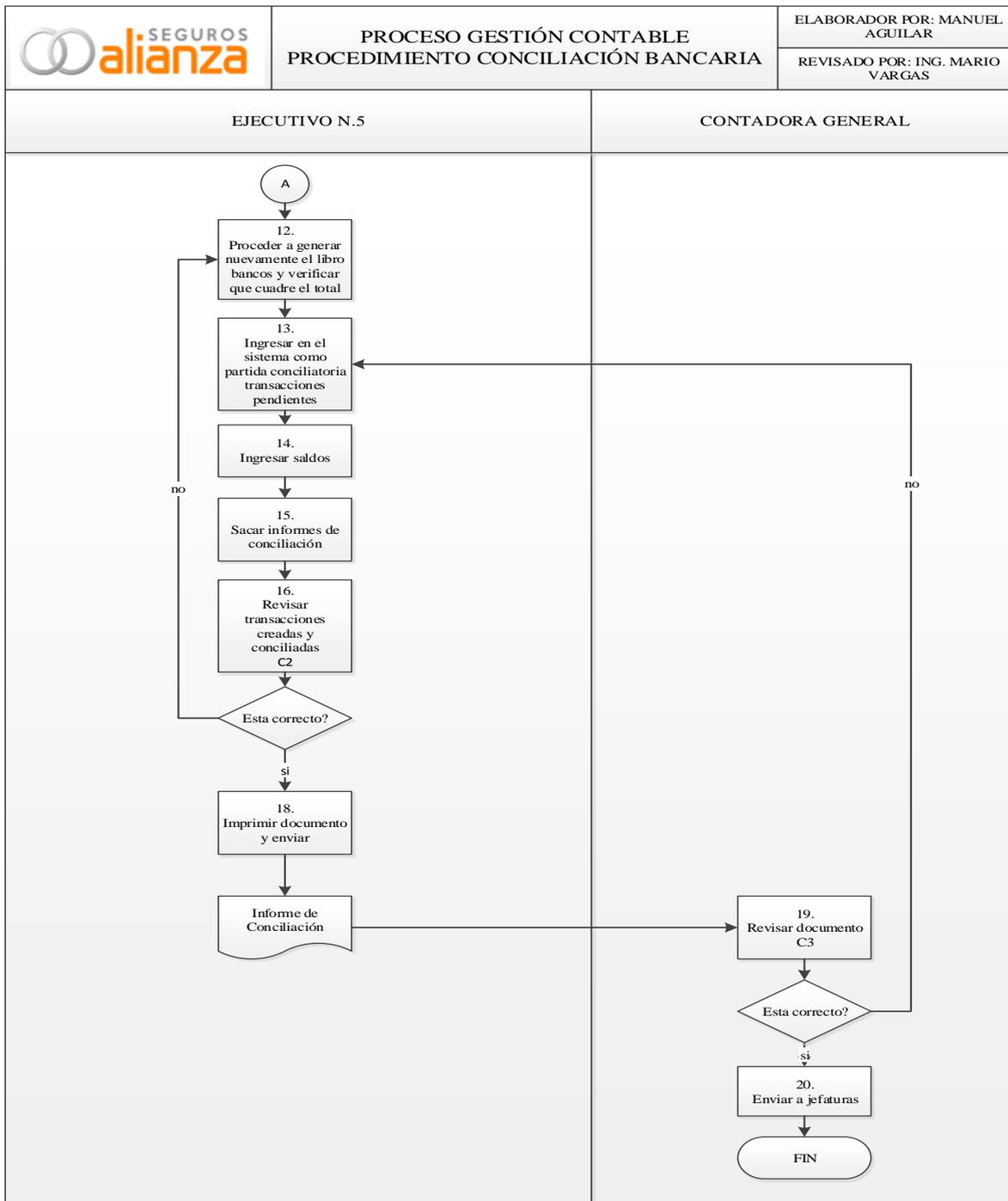
- Conciliación bancaria del mes en curso: Es el registro del proceso de control contable de la aseguradora que se realiza en el periodo establecido.

9. Flujograma del procedimiento

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 6 de 9



AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 7 de 9



AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 8 de 9

10. Identificación de controles

C1 – Verificar libro bancos saldo contable este con los valores esperados.

C2 – Verificar transacciones del procedimiento contable

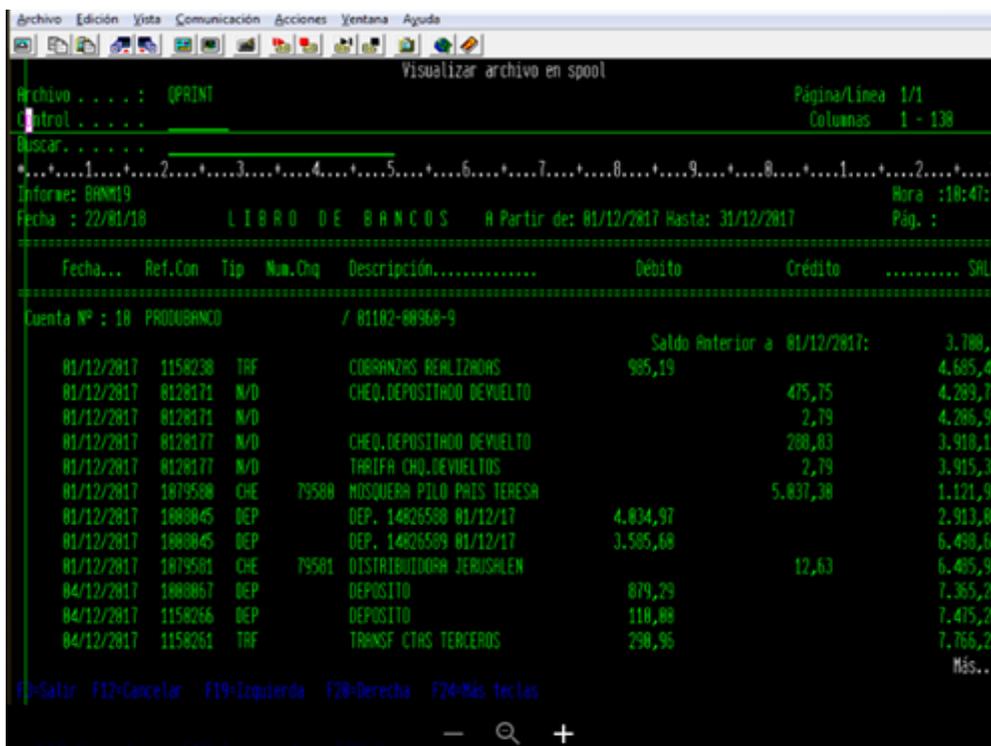
C3 – Verificar que la documentación este consolidada correctamente

11. Registros y Formularios

- Libros Bancos
- Estados de cuenta de entidades financieras
- Informe de Conciliación

SOS/GX-BANH54		SEGUROS ALIANZA S. A.		ANEXOS A LA CONCILIACION BANCARIA		A : 31/12/2017		Hora : 10:48:20	
Fecha : 22/01/18								Página: 1	
Fecha... Transaccion	Número Cheque	Número Asiento	Tipo	DESCRIPCION... Libros	DEBITOS Bancos	CREDITOS			
BANCO : 10 PRODUBANCO / 01102-00960-9									
CHEQUES					GIRADOS Y NO COBRADOS				
07/12/2016	74788	1074788	CHE	IZE INGENIEROS ELECTRICOS		111,21			
08/12/2016	74797	1074797	CHE	CAMPANA BENITEZ ALEJANDRA		5,68			
11/01/2017	75022	1075022	CHE	CABEZAS SALCEDO ALBA MARI		113,52			
11/01/2017	75024	1075024	CHE	CABEZAS SALCEDO ALBA MARI		245,00			
14/02/2017	75597	1075597	CHE	O V HOTELERA MACHALA S.A.		106,09			
14/02/2017	75598	1075598	CHE	O V HOTELERA MACHALA S.A.		4,77			
22/03/2017	76126	1076126	CHE	RODRIGUEZ MORENO FELIPE A		301,88			
22/03/2017	76132	1076132	CHE	SACA MOROCHO JUAN BAUTIST		24,94			
02/05/2017	76768	1076768	CHE	PEÑA ALDAS JOSE LUIS		227,27			
16/05/2017	76952	1076952	CHE	ALVAREZ ARCOS EDDY XAVIER		541,74			
16/05/2017	76953	1076953	CHE	RUCIM S.A.		213,38			
22/05/2017	77056	1077056	CHE	CUERPO DE INGENIEROS DEL		900,00			
23/05/2017	77103	1077103	CHE	RUCIM S.A.		47,79			
23/05/2017	77105	1077105	CHE	VALAREZO PERALTA ALBERTO		4,94			
30/05/2017	77175	1077175	CHE	JIMENEZ SALAS CARLOS IVAN		90,26			
06/06/2017	77355	1077355	CHE	CORREA SANCHEZ JOSE VICEN		54,84			
03/07/2017	77728	1077728	CHE	SERVICIOS TURISTICOS SEAT		394,68			
24/07/2017	78002	1078002	CHE	COBONEL ALTAMIRANO RENATO		419,60			
01/08/2017	78113	1078113	CHE	ROMERO VILLAVICENCIO RICA		600,00			
07/08/2017	78224	1078224	CHE	VASQUEZ GOMEZ JUANA EMMA		1011,61			
01/09/2017	78476	1078476	CHE	CUERPO DE INGENIEROS DEL		90,17			
11/09/2017	78601	1078601	CHE	MOSQUERA AULESTIA FRANCIS		107,18			
20/09/2017	78744	1078744	CHE	HINOJOSA REINOSO WALTER A		72,27			
21/09/2017	78764	1078764	CHE	TURISA QUITO S.A.		189,86			
25/09/2017	78804	1078804	CHE	ARELLANO POVEDA PATRICIO		418,78			
03/10/2017	78877	1078877	CHE	PONCE HILLAJO EDDY MAURIC		171,03			
03/10/2017	78879	1078879	CHE	JIMENEZ FERNANDEZ FREDDY		1024,05			
03/10/2017	78883	1078883	CHE	ECHAVEERRIA SALAZAR UGARIT		24,42			
10/10/2017	78975	1078975	CHE	ARIAS QUIMBA MARIANA DE J		35,00			
11/10/2017	78997	1078997	CHE	BRITO MEJIA YESSSENIA MARI		636,73			
13/10/2017	79015	1079015	CHE	CENTRONLINE SELT S.A.		210,33			
13/10/2017	79019	1079019	CHE	GEA ECUADOR S.A.		14728,80			
13/10/2017	79020	1079020	CHE	CORDOVA FERNANDEZ ANGEL R		135,00			
24/10/2017	79092	1079092	CHE	CARDENAS AMPUDIA JORGE AL		37,88			
26/10/2017	79147	1079147	CHE	GUALOTUÑA LLUMICUINGA HEC		3022,47			
30/10/2017	79189	1079189	CHE	BONILLA ROMERO GABRIELA K		129,44			
01/11/2017	79214	1079214	CHE	NUÑEZ CORDOVA LOURDES MAR		70,00			
01/11/2017	79215	1079215	CHE	MARTINEZ GUERRERO LUIS EN		93,09			
01/11/2017	79238	1079238	CHE	PONCE CASTRO SANTIAGO DAV		178,41			
06/11/2017	79270	1079270	CHE	TRANSPORTE PESADO PAREDES		247,38			
09/11/2017	79312	1079312	CHE	HERREERA SALAZAR PABLO RAU		44,16			
13/11/2017	79332	1079332	CHE	HINOJOSA REINOSO WALTER A		44,35			
13/11/2017	79336	1079336	CHE	CENTRONLINE SELT S.A.		246,66			
13/11/2017	79344	1079344	CHE	CENTRONLINE SELT S.A.		18,44			

AS-GF-GC-CBA-008		Versión: 001
Fecha: 01/11/2017	CONCILIACIÓN BANCARIA	Página: 9 de 9



Visualizar archivo en spool

Informe: BHM19

Fecha : 22/01/18 LIBRO DE BANCOS A Partir de: 01/12/2017 Hasta: 31/12/2017

Fecha...	Ref.Com	Tip	Num.Chq	Descripción.....	Débito	Crédito	SALD
				Cuenta Nº : 10 PROUBANCO / 01102-80968-9	Saldo Anterior a 01/12/2017:		3.780,3
01/12/2017	1158238	TRF		COBRANZAS REALIZADAS	995,19		4.685,49
01/12/2017	0128171	N/D		CHEQ.DEPOSITADO DEVUELTO		475,75	4.289,74
01/12/2017	0128171	N/D				2,79	4.286,95
01/12/2017	0128177	N/D		CHEQ.DEPOSITADO DEVUELTO		288,83	3.918,12
01/12/2017	0128177	N/D		TARIFA CHQ.DEVUELTOS		2,79	3.915,33
01/12/2017	1879588	CHE	79588	MOSQUERA PILO PAIS TERESA		5.837,38	1.121,97
01/12/2017	1888845	DEP		DEP. 14826588 01/12/17	4.834,97		2.913,88
01/12/2017	1888845	DEP		DEP. 14826589 01/12/17	3.585,68		6.498,68
01/12/2017	1879581	CHE	79581	DISTRIBUIDORA JERUSALEM		12,63	6.485,97
04/12/2017	1888867	DEP		DEPOSITO	879,29		7.365,26
04/12/2017	1158266	DEP		DEPOSITO	118,88		7.475,26
04/12/2017	1158261	TRF		TRANSF CTAS TERCEROS	298,95		7.766,22

Más...

F0=Salir F12=Cancelar F19=Izquierda F20=Derecha F24=Más teclas

PROUBANCO QUITO
MOVIMIENTOS DEL 29 DE DICIEMBRE DEL 2017

FECHA	REFERENCIA	REFERENCIA2	DESCRIPCION	+/-	VALOR	SALDO CONTABLE	SALDO DISPONIBLE	OFICINA
12/01/2017 4:14	78772		PAGO DE CHEQUE CAMARA	-	119,21	36.743,29	6.307,67	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:15	416601834	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	94,44	36.837,73	6.402,11	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:15	416601835	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	1.005,94	37.843,67	7.408,05	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:15	416601836	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	1.927,08	39.770,75	9.335,13	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:15	416602027	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	747,75	40.518,50	10.082,88	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:16	416602219	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	1.360,10	41.878,60	11.442,98	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 7:16	416602225	BANCO DINERS CLU	RECAPS DINERS-DISCOVER	+	582,26	42.460,86	12.025,24	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6804	PAGO PACIFICARD	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	318,97	42.779,83	12.344,21	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6804	PAGO PACIFICARD	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	42.779,53	12.343,91	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6805	PAGO PACIFICARD	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	611,34	43.390,87	12.955,25	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6805	PAGO PACIFICARD	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	43.390,57	12.954,95	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6806	PAGO PACIFICARD	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	504,96	43.895,53	13.459,91	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6806	PAGO PACIFICARD	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	43.895,23	13.459,61	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6808	PAGO PACIFICARD	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	469,68	44.364,91	13.929,29	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6808	PAGO PACIFICARD	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	44.364,61	13.928,99	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6807	PAGO PACIFICARD	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	792,69	45.157,30	14.721,68	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:53	12415903-6807	PAGO PACIFICARD	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	45.157,00	14.721,38	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:57	12415938-3141	MARTHA FAVIOLA	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+	82,89	45.239,89	14.804,27	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 9:57	12415938-3141	MARTHA FAVIOLA	TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	-	0,30	45.239,59	14.803,97	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 11:33	13395210-1etra 2, 12183033928		TRANSFERENCIA CTAS TERCEROS BCA EP	+	72,42	45.312,01	14.876,39	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 12:13	417037274	PROUBANCO	PAGO ESTABLECIMIENTOS MASTERCARD	+	2.819,39	48.131,40	17.695,78	MATRIZ - QUITO
12/01/2017 12:40	64779824	1102009609	DEPOSITO	+	143,83	48.275,23	17.839,61	SERVIP AGENCIA VICTO
12/01/2017 13:23	COM.11/11	COM.11/11	TARIFA CHEQUES DEVUELTOS	-	2,79	48.272,44	17.836,82	MATRIZ - QUITO

CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico se pudo identificar que la empresa cuenta con una cadena de valor donde se pueden apreciar los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, pero al entrevistar a los directivos se deduce que no se tienen documentados los procesos, por lo que la entrevista que se utiliza para el levantamiento permitió relevar los subprocesos que se realizan en la gestión contable de la Aseguradora Seguros Alianza apoyándose del mapa de proceso diseñado, la caracterización de los procesos y elaboración de diagramas de flujo donde se definió la secuencia de las actividades los procesos, los cuales se basaron en la metodología propuesta por la Gestión de Procesos de José Pérez, además de lo exigido por la Norma ISO 9001 y NTC 5906 para las caracterizaciones, las cuales fueron validadas por los ejecutivos contables quienes están inmersos en el proceso para luego poder diseñar los diagramas de flujo.
- Para la elaboración del manual de procedimientos de la Gestión Contable de la empresa se utilizó la información proporcionada en la arquitectura de los procesos y también se consideró algunos formatos de autores para definir la estructura del mismo que es un documento de respaldo para el personal del área en la ejecución de las actividades, se propone el plan implementación del manual con el cual se brinda una alternativa de sociabilizar el documento se construye la arquitectura de procesos en la que se define el Macro Proceso denominado Gestión Financiera, de donde se puede apreciar que se encuentra conformado por los Procesos Planificación Financiera, Proceso Facturación y Proceso Gestión Contable, siendo este último el de caso de estudio, el mismo que se encuentra compuesto por sub procesos: Revisión de Cartera Cobranza, Caja y Siniestros, Generación de Anexo Transaccional, Liquidación, Contabilización, Mayorización de Transacciones, Cuadre de prima cedida, Cuadre de producción, Conciliación Bancaria, la metodología utilizada para el modelado de procesos se basa en lo expuesto por (Pérez, 2010), en su libro Gestión de Procesos, que parte de la entrevista al personal que interviene en la Gestión Contable para identificar los subprocesos que interviene, de esta manera realizar la caracterización del mismo, desarrollando posteriormente un diagrama de flujo, con dicha información se desarrolla el manual de procedimientos.

RECOMENDACIONES

- Es importante resaltar que la información diseñada sea validada con los ejecutores del proceso de esta manera la elaboración del manual sea más efectiva al contar con investigación verás que permita realizar las actividades con mayor eficiencia, por lo que una vez que el manual de procedimientos sea entregado puede estar sujeto a cambios
- La implementación del manual de la gestión contable debe ser de forma inmediata por los beneficios que este ofrece al personal que ejecuta los procesos, una vez implementado en el manual de procesos y procedimientos se debe monitorear la aplicación del mismo, que permita dar los lineamientos para mejorar la versión y actualizar el documento, considerando es una herramienta para optimizar tiempos y costos, como también la inducción al nuevo personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, D. (2014). *Manual de políticas y procedimientos contables para Pymes en el Distrito Metropolitano de Quito, caso de estudio UNISCAN Cia. Ltda.* Quito: Universidad Metropolitana del Ecuador.
- Arquero, J. L. (2012). *Introducción a la contabilidad financiera (3a. ed.)*. Madrid, Español: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Aseguradora Alianza de Seguros. (2015). *Formulario de Descripción y Análisis de Cargos*. Quito.
- Aseguradora Seguros Alianza. (2015). *Organigrama*. Quito.
- Aseguradora Seguros Alianza S.A. (1 de Septiembre de 2015). *Quienes somos*. Recuperado el 17 de Octubre de 2017, de <https://www.segurosalianza.com/quienes-somos/>
- Baca, G. (2014). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. México: Patria.
- Cipriano, L., & González, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. México: Patria.
- Consultores Aiteco. (Septiembre de 2016). *Diagrama de Flujo*. Recuperado el 1 de Septiembre de 2017, de <https://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- Ecuador, Diario El Comercio. (10 de Octubre de 2000). Ecuador en la globalización. pág. A4.
- Ecuador, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (12 de Febrero de 2017). *Rankings*. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de <http://www.vazseguros.com/Novedades/Rankings/RANKING%20A%20FEB%202017.pdf>
- Ecuador, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (12 de Septiembre de 2010). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema de Seguros Privados*. Recuperado el 18 de Octubre de 2017, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L2_VIII_cap_II.pdf

- Fernández, L. (2013). *Introducción a la teoría y práctica contables*. Buenos Aires, Argentina: Haber.
- Fred, D. (2003). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales*. . Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, A., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook - Editorial del Economista.
- Norma Internacional de Contabilidad N° 1 (NIC 1). (2 de Enero de 2006). *Presentación de estados financieros*. Recuperado el 22 de Octubre de 2017, de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>
- Nostrum. (01 de 10 de 2017). *Plan contable 2017*. Recuperado el 23 de 12 de 2017, de <http://plancontable2007.com/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera/niif-07.html>
- Oña, P. (2016). *Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos Contables para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Cotogchoa*. Quito: Universidad Metropolitana.
- Pardo, J. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid, España: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic.
- Tamayo, A. (2003). *Auditoría de sistemas. Una visión práctica*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS

Anexo 1 Formulario de investigación



Formulario para la identificación de subprocesos y procedimientos actuales del Proceso Gestión Contable

Objetivo: Identificar los subprocesos y procedimientos actuales del Proceso Contable de la empresa Aseguradora Seguros Alianza.

Área:

_____ Fecha: _____

Empleado: _____ Cargo: _____

1. Procedimientos:
 - 1.1 Que hace: _____
(Descripción breve y concisa del procedimiento)
 - 1.2 Cómo lo hace: _____
(Mecánica utilizada en el desarrollo de la actividad)
 - 1.3 Frecuencia: _____
(Ubicación dentro del tiempo puede ser: diaria, semanal, quincenal, mensual, etc.)
 - 1.4 Responsabilidad: _____
(Identifica la responsabilidad en el desarrollo de todo el procedimiento es individual o compartida)
 - 1.5 Trámite: _____
(Identifica el área y/o responsable donde continúa el procedimiento)
2. Elaboración y trámite documental
 - 2.1 Inventario documental:
(Detalla todos los documentos en su dependencia)

2.2 Documentos enlace:

(Detalla cada documento soporte o enlace que existe con otros documentos de la empresa)

2.3 Documentos pre-impresos:

(Detalle los documentos internos y/o externos previamente impresos o generados por otro medio)

2.4 Documentos formateados:

(Detalle los documentos pre-establecidos en el sistema computarizado, que se imprimen en el momento de realizar la labor)

2.5 Documentos generados:

(Detalle de documentos que se elaboran en el momento de ejecutar la labor)

2.6 Documentos electrónicos:

(Detalle los documentos generados en el sistema computarizado, de acuerdo con las necesidades o las actividades a ejecutar)

3. Otras consideraciones y observaciones:

Tramitado por: _____ Fecha de elaboración:

Firma responsable del puesto: _____

Anexo 2 Formulario para la construcción de procesos y procedimientos



Formulario para la construcción de procesos y procedimientos

Objetivo: Levantar las actividades que se realizan en los Subprocesos detectados del Proceso Gestión Contable de la empresa Aseguradora Seguros Alianza.

Subproceso: _____

Área: _____

(Identifica la dependencia de la empresa donde se origina el proceso)

Código	Descripción de la actividad (Procedimiento)	Responsable
1	Identificación y transcripción concreta y clara de cada una de las actividades en la secuencia del subproceso.	Denominación del cargo
2		
n		