

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### DIRECCIÓN DE POSGRADO

## MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA EMPRESARIAL

### TEMA:

---

**“EL CONTROL INTERNO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE  
PÓLIZAS DE SEGUROS DE VEHÍCULOS LIVIANOS COMO  
FACTOR CLAVE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN  
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”**

---

### Trabajo de Titulación

**Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia  
Financiera Empresarial**

Autor: Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías

Directora: Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.

**AMBATO – ECUADOR**

**2014**

**Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.**

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal, e integrado por los señores Ingeniero Rubén Mauricio Sánchez Sánchez Magister, Ingeniero Danilo Javier Altamirano Analuisa Magister, Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López Magister, miembros del tribunal de defensa, designados por Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación para graduación con el tema: **“EL CONTROL INTERNO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VEHÍCULOS LIVIANOS COMO FACTOR CLAVE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”**, elaborado y presentado por el señor Doctor Ramiro Fernando Martínez Mesías, para optar por el Grado Académico de Magister en Gerencia Financiera.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

---

Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.  
Presidente del Tribunal de Defensa

---

Ing. Rubén Mauricio Sánchez Sánchez, Mg.  
Miembro del Tribunal

---

Ing. Danilo Javier Altamirano Analuisa, Mg.  
Miembro del Tribunal

---

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López, Mg.  
Miembro del Tribunal

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: **“EL CONTROL INTERNO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS DE VEHÍCULOS LIVIANOS COMO FACTOR CLAVE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”**, le corresponde exclusivamente a Doctor Ramiro Fernando Martínez Mesías, Autor bajo la Dirección de Doctora Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Directora del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

---

Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías

**AUTOR**

---

Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

---

Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías  
c.c. 180292671-7

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado para mi familia,  
quienes constituyen mi fortaleza diaria y  
que han acompañado mis logros y fracasos

Ramiro Fernando Martínez Mesías

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que contribuyeron para la realización del presente trabajo investigativo.

Ramiro Fernando Martínez Mesías

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
INDICE DE CUADROS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. TEMA.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	2
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO.....	6
1.2.3. PROGNOSIS.....	7
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	7
1.2.6. DELIMITACIÓN.....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4. OBJETIVOS.....	9
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	11

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	15
2.4.1. VISIÓN DIALÉCTICA DE CONCEPTUALIZACIONES QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.5. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS .....	33
2.5.1. SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL.....	33
2.5.2. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE .....	34
2.5.3. SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE.....	34
2.6. HIPÓTESIS .....	35
2.6.1. VARIABLES .....	35
2.6.2. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.....	35
CAPÍTULO III .....	36
METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. ENFOQUE .....	36
3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
3.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	36
3.2.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA-DOCUMENTAL .....	36
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
3.3.1. POBLACIÓN.....	37
3.3.2. MUESTRA.....	37
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	40
3.4.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO.....	40
3.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS.....	42
CAPÍTULO IV .....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	43
4.2. ANALISIS DE LA INFORMACION INTERNA DE SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. ....	52
4.3. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS .....	67



CAPÍTULO V .....	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	72
5.1. CONCLUSIONES .....	72
5.2. RECOMENDACIONES .....	73
CAPÍTULO VI .....	74
PROPUESTA .....	74
6.1. DATOS INFORMATIVOS .....	74
6.1.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	74
6.1.2. INSTITUCIÓN EJECUTORA .....	74
6.1.3. BENEFICIARIOS .....	74
6.1.4. UBICACIÓN .....	75
6.1.5. TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN .....	75
6.1.6. EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE .....	76
6.1.7. COSTO .....	76
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	76
6.3. JUSTIFICACION .....	76
6.4. OBJETIVOS .....	77
6.4.1. OBJETIVO GENERAL .....	77
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	77
6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD .....	78
6.5.1. FACTIBILIDAD ORGANIZACIONAL .....	78
6.5.2. FACTIBILIDAD TÉCNICO OPERATIVA .....	78
6.5.3. FACTIBILIDAD FINANCIERA .....	78
6.6. FUNDAMENTACION CIENTIFICO TECNICA .....	79
6.7. METODOLOGIA .....	84
6.7.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA .....	84
6.7.2. PRESUPUESTO .....	113
6.7.3. CRONOGRAMA .....	114
6.8. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA .....	114
6.9. PREVISION DE LA EVALUACION DE LA PROPUESTA .....	115
BIBLIOGRAFIA .....	116

BIBLIOGRAFÍA .....	116
ANEXO 1 .....	120
ANEXO 3 .....	124
ANEXO 5 .....	126
ANEXO 6 .....	127
ANEXO 7 .....	131
ANEXO 8 .....	135

## INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1. Árbol de Problemas .....	6
Ilustración 2: Proceso Administrativo .....	24
Ilustración 3. Superordinación conceptual.....	33
Ilustración 4 Gráficos de Subordinación Conceptual Control Interno .....	34
Ilustración 5 Gráficos de Subordinación Conceptual Gestión de Cobranzas.....	34
Ilustración 6 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 1 Cliente externo.....	44
Ilustración 7 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 2 Cliente externo.....	45
Ilustración 8 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 3 Cliente externo.....	46
Ilustración 9 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 4 Cliente externo.....	47
Ilustración 10 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 5 Cliente externo.....	48
Ilustración 11 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 6 Cliente externo.....	49
Ilustración 12 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 7 Cliente externo.....	50
Ilustración 13 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 8 Cliente externo.....	51
Ilustración 14 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 9 Cliente externo.....	52
Ilustración 15 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 1 Cliente interno.....	53
Ilustración 16 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 2 Cliente interno.....	54
Ilustración 17 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 3 Cliente interno.....	55
Ilustración 18 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 4 Cliente interno.....	56
Ilustración 19 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 5 Cliente interno.....	57
Ilustración 20 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 6 Cliente interno.....	58
Ilustración 21 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 7 Cliente interno.....	59
Ilustración 22 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 8 Cliente interno.....	60
Ilustración 23 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 9 Cliente interno.....	61
Ilustración 24 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 10 Cliente interno.....	62
Ilustración 25 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 11 Cliente interno.....	63
Ilustración 26 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 12 Cliente interno.....	64
Ilustración 27 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 13 Cliente interno.....	65
Ilustración 28 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 14 Cliente interno.....	66

Ilustración 29 Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 15 Cliente interno.....	67
Ilustración 30 Mapa de Procesos.....	69
Ilustración 31 Mapa de Procesos.....	70
Ilustración 32 Mapa de Procesos.....	86
Ilustración 33 Flujograma Cotización y orden de emisión .....	89
Ilustración 34 Flujograma Negociación de renovación .....	92
Ilustración 35 Diagrama de flujo Aprobación de Flujogramas .....	97
Ilustración 36 Diagrama de flujo Aprobación de Manuales y Políticas .....	98
Ilustración 37 Diagrama de flujo Recuperación de cartera.....	102
Ilustración 38 Diagrama de flujo Recaudación de valores.....	105
Ilustración 39 Diagrama de flujo Administración de valores en custodia .....	106
Ilustración 40 Diagrama de flujo Anticipo y comisiones de brokers .....	107
Ilustración 41 Diagrama de flujo Cancelación de pólizas por falta de pago.....	108
Ilustración 42 Cronograma aplicación de la propuesta.....	114
Ilustración 43 Matriz de Indicadores de gestión.....	115

## INDICE DE CUADROS

Tabla 1 Clasificación convencional del Control .....	23
Tabla 2 Operacionalización del Control Interno .....	41
Tabla 3 Operacionalización de la Gestión de Cobranzas.....	42
Tabla 4 Pregunta No 1 Cliente externo.....	43
Tabla 5 Pregunta No 2 Cliente externo.....	44
Tabla 6 Pregunta No 3 Cliente externo.....	45
Tabla 7 Pregunta No 4 Cliente externo.....	46
Tabla 8 Pregunta No 5 Cliente externo.....	47
Tabla 9 Pregunta No 6 Cliente externo.....	48
Tabla 10 Pregunta No 7 Cliente externo.....	49
Tabla 11 Pregunta No 8 Cliente externo.....	50
Tabla 12 Pregunta No 9 Cliente externo.....	51
Tabla 13 Pregunta No 1 Cliente interno.....	52
Tabla 14 Pregunta No 2 Cliente interno.....	53
Tabla 15 Pregunta No 3 Cliente interno.....	54
Tabla 16 Pregunta No 4 Cliente interno.....	55
Tabla 17 Pregunta No 5 Cliente interno.....	56
Tabla 18 Pregunta No 6 Cliente interno.....	57
Tabla 19 Pregunta No 7 Cliente interno.....	58
Tabla 20 Pregunta No 8 Cliente interno.....	59
Tabla 21 Pregunta No 9 Cliente interno.....	60
Tabla 22 Pregunta No 10 Cliente interno.....	61
Tabla 23 Pregunta No 11 Cliente interno.....	62
Tabla 24 Pregunta No 12 Cliente interno.....	63
Tabla 25 Pregunta No 13 Cliente interno.....	64
Tabla 26 Pregunta No 14 Cliente interno.....	65
Tabla 27 Pregunta No 15 Cliente interno.....	66
Tabla 30 Frecuencia observada .....	68

Tabla 31 Factibilidad financiera.....	71
Tabla 32 Factibilidad financiera.....	113

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA Y EMPRESARIAL**

**Tema: “EL CONTROL INTERNO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE  
PÓLIZAS DE SEGUROS DE VEHÍCULOS LIVIANOS COMO  
FACTOR CLAVE EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS EN  
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.”**

Autor: Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías

Directora: Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.

Fecha: 27 de noviembre de 2013

**RESUMEN EJECUTIVO**

En el amplio mundo de los negocios existe un sector financiero en el cual el consumidor tiene que recurrir para salvaguardar sus bienes, en especial el de su vehículo, este campo de servicios corresponde a los Seguros. Las empresas de seguros al igual que otras empresas presentan infinidad de problemas administrativos, económicos, sociales, etc. Uno de ellos es la morosidad de su cartera, ya que es importante el de disponer una buena gestión para disponer de un elevado capital de trabajo que permita proteger a los asegurados ante un posible evento de riesgo que se presente. Con este antecedente, se elabora el presente trabajo investigativo enfocado en una correcta gestión de riesgos lo que permitirá un adecuado control interno de la gestión comercial con miras a tener una eficiente gestión de cobranzas. Partiendo de este aspecto, se desarrolla la propuesta en la cual los colaboradores, los asesores de seguros y los clientes tienen que cumplir con determinados requisitos para que puedan obtener una póliza de seguros de vehículo liviano. Los ejecutivos comerciales serán los

encargados de seguir ciertos pasos con miras a guiar a los asesores a comercializar contratos de seguros, esto se verá reflejado en los flujogramas de los subprocesos de la gestión comercial. Adicionalmente, y bajo esta estructura inicial, es necesario establecer procedimientos de control para la gestión de cobranzas. Para entender con claridad lo descrito anteriormente, es indispensable conocer el mapa de procesos de la organización, el que representa una especie de organigrama de procesos. En él se encuentran todos los procesos y subprocesos que puede tener la compañía. Abarca también los objetivos, procedimientos, políticas, responsables, formularios y registros controlados, además de los indicadores de gestión, que forman parte de la evaluación de la propuesta, los que deben tener un responsable de administrarlos, un límite de control, una periodicidad de presentación y su función dentro de la compañía.

**Descriptorios:** Asegurados, asesores de seguros, bienes, capital de trabajo, cartera, consumidor, contratos de seguros, control interno, flujogramas, gestión comercial, gestión de cobranzas, gestión de riesgos, indicadores de gestión, mapa de procesos, morosidad, objetivos, organigrama, organización, políticas, póliza de seguros, procedimientos, seguros, subprocesos.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GERENCIA FINANCIERA Y EMPRESARIAL**

**Theme: "INTERNAL CONTROL IN THE MARKETING OF INSURANCE  
POLICIES LIGHTWEIGHT VEHICLES AS A KEY FACTOR IN  
THE MANAGEMENT OF COLLECTION IN SWEADEN  
INSURANCE AND REINSURANCE COMPANY SA"**

Author: Dr. Ramiro Fernando Martínez Mesías

Directed by: Dra. Alexandra Tatiana Valle Álvarez, Mg.

Date: November 27, of 2013

**EXECUTIVE SUMMARY**

In today's wide world of business there is a specific field in the financial sector in which costumers have to trust in order to safeguard their goods such as: automobiles. Consequently, this field belongs to insurance services. Insurance enterprises as well as many other companies have gotten countless troubles related to administration, economy, society, etc. Besides, the late payment of its banking book is one of the main problems due to the fact that it's totally relevant for enterprises to have an efficient management to obtain a high working capital which protects the insured elements when dealing with unexpected risks. Keeping in mid this background, it is presented this research work focused on an effective management of risks which will allow a proper internal control of commercial management along with a vision to get an excellent management of credit payments and collections. Therefore, the main propose is mainly for the clients, researchers, managers, and insurance collaborators who have to accomplish

certain needs which will allow them to get an automobile policy insurance. The commercial executives are going to be the responsible for following the steps to guide the investment adviser to commerce the insurance contracts. Moreover, this fact is going to be reflected on the sub-processes' management and commercial flow charts. Furthermore, it is essential to settle procedures to control the payments and collections management. To get a better understanding, it is absolutely vital to know the chart of the enterprise's organization procedures which presents a clear structure. By examining this chart one is able to see every single process and sub-process that the company has. It also contains the objectives, procedures, policies, strategies, forms, controlled records, and even the indicator systems for management. All of the above are part of the proposal's evaluation and the most important each one must have a manager, limit of control, permanent presentation and a permanent presentation of the company's function.

**Keywords:** Chart of procedure, comercial management, costumers, flow charts, goods, insurance, insurance advisers, insurance contracts, insurance policy, insured members, internal control, late payments, management sings/ indicators, managment of risks, map of procedures, objectives, organization, organization chart, payment of banking, payments management, policies, politics, procedures, sub-processes, working capital.

## INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios que sufre la normativa de seguros efectuados por el ente regulador conllevan a realizar el presente trabajo de investigación que permita conocer cuáles son los principales problemas entre la parte comercial y la de cobranzas dentro de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., con la finalidad de establecer controles que permitan un adecuado funcionamiento de las operaciones.

En el primer capítulo se realiza todo el análisis crítico, se plantea y formula el problema de investigación, nace su justificación y se definen los objetivos. En el segundo, se establecen los antecedentes investigativos, se fundamenta el marco teórico, filosófica y legalmente, determinándose luego las variables y la unidad de observación de la hipótesis.

En el tercer capítulo se describe la metodología de la investigación, se analiza la población y se obtiene la muestra. Posteriormente se efectúa la operacionalización de las variables dependientes e independientes. En el cuarto se proyecta la interpretación de los resultados y la verificación de la hipótesis, dejando el capítulo cinco para las conclusiones y recomendaciones.

En el sexto se indica la propuesta, explicando el modelo operativo que se utilizará en la entidad, empleando para el efecto una descripción de los procedimientos a emplear, sus responsables, sus formularios a ser utilizados, todo esto agrupados en flujogramas de procesos que deberán ser medidos en su eficiencia y eficacia con indicadores de gestión previamente establecidos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. TEMA

El Control Interno en la comercialización de pólizas de seguros de vehículos livianos como factor clave en la gestión de cobranzas en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.2.1. Contextualización

**Contexto Macro.-** En Latinoamérica, el mercado asegurador se muestra alentador, lo manifestó el subdirector del Instituto de Ciencias del Seguro de Fundación Mapfre, César Quevedo, al presentar un informe sobre el mercado asegurador latinoamericano en la ciudad de Santo Domingo en República Dominicana, según una publicación efectuada por el Diario El Universo.

En el primer semestre del 2012, se obtuvieron un volumen de primas de 77.085 millones de dólares, que comparado con el 2011, cuyo promedio trimestral es de 52.110 millones, ocasionando un crecimiento nominal del 19,1%.

Brasil (33%), constituye el mayor mercado de la región, le sigue México (14%), Venezuela y Puerto Rico (ambos con el 12%) y Argentina (11%), este último ha experimentado un mayor crecimiento.

En cuanto a lo que se refiere a la prima per cápita, Puerto Rico la lidera con 2.717 dólares por habitante, después viene Chile con 542 dólares, Brasil con 397 dólares, Venezuela con 336 dólares, Panamá con 270 dólares y Argentina con 255 dólares.(Diario El Universo, 2013)

**Contexto meso.**- En el Ecuador, existen 43 compañías de seguros autorizadas a operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros, según la Nómina de Empresas de Seguros actualizada al 22 de mayo del 2013, de las cuales 15 empresas solo aseguran ramos generales; 7 entidades solo con el ramo de vida; y, 18 compañías aseguran ambos ramos. La Superintendencia de Bancos y Seguros, es el ente regulador a nombre del estado, encargado de garantizar y proteger los intereses de los asegurados.

Las compañías de seguros en el país se encuentran en un importante crecimiento, prueba de aquello es el ingreso de multinacionales a nuestro país, como el caso de QBE, de capital australiano y europeo, que realizó la compra de Seguros Colonial; Mapfre, de capital español, con oficinas propias; Liberty de Estados Unidos, que adquirió Cervantes y Panamericana; Grupo Davivienda de Colombia, obtuvo Colvida; Ace Seguros en poder de Río Guayas.

**Contexto Micro.**- De acuerdo a los datos estadísticos que proporciona la Superintendencia de Bancos y Seguros, la producción emitida del ramo de vehículo en el país a marzo del 2013, representa el 39,84% para las compañías generales, mientras que para las compañías de economía mixta constituye el 60,16%.

En datos globales se tiene que con relación a marzo del 2012, el ramo de vehículos presenta una tasa de crecimiento del 19.17% en lo que respecta a la prima retenida neta devengada, en cuanto que el costo de siniestros es directamente proporcional con una tasa del 19,42%.

Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., es una empresa que se dedica a cubrir los seguros de ramos generales, teniendo autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros para comercializar los siguientes ramos: Incendio; Transporte; Casco de Buque; Vehículos; Fidelidad; Accidentes

personales; Robo y asalto; Responsabilidad Civil; Seriedad de oferta; Cumplimiento de contrato; Garantías aduaneras; Rotura de maquinaria; Equipo y maquinaria de construcción; Equipo electrónico; Buen uso de anticipo; Terremoto; Multiriesgo; Buena calidad de materiales; y, el Servicio Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

De la producción total generada por la empresa, un mayor porcentaje le corresponde al ramo de Vehículos y que internamente es clasificado como Vehículos Livianos, considerados a aquellos autos de menor cilindraje y los Vehículos Pesados, que abarca a aquellos que realizan carga como tráileres, camiones, volquetas, etc.

En la compañía Sweaden, mensualmente, se reúne el Comité de Gestión, integrado por el Presidente Ejecutivo, quien lo preside; la Asistente de Presidencia, en su calidad de secretaria; la Directora Técnica, quien es la responsable de supervisar las operaciones relacionadas con la cadena de valor; la Gerente Comercial; el Gerente de Indemnizaciones; el Director y Financiero; el Gerente Administrativo; y el Auditor Interno.

En este Comité, se conocen los informes donde se detallan las operaciones realizadas por cada uno de los responsables, siendo la de la parte financiera la que expone los indicadores financieros de la entidad, entre los que se puede describir los siguientes: liquidez, liquidez inmediata, morosidad, siniestralidad, etc.

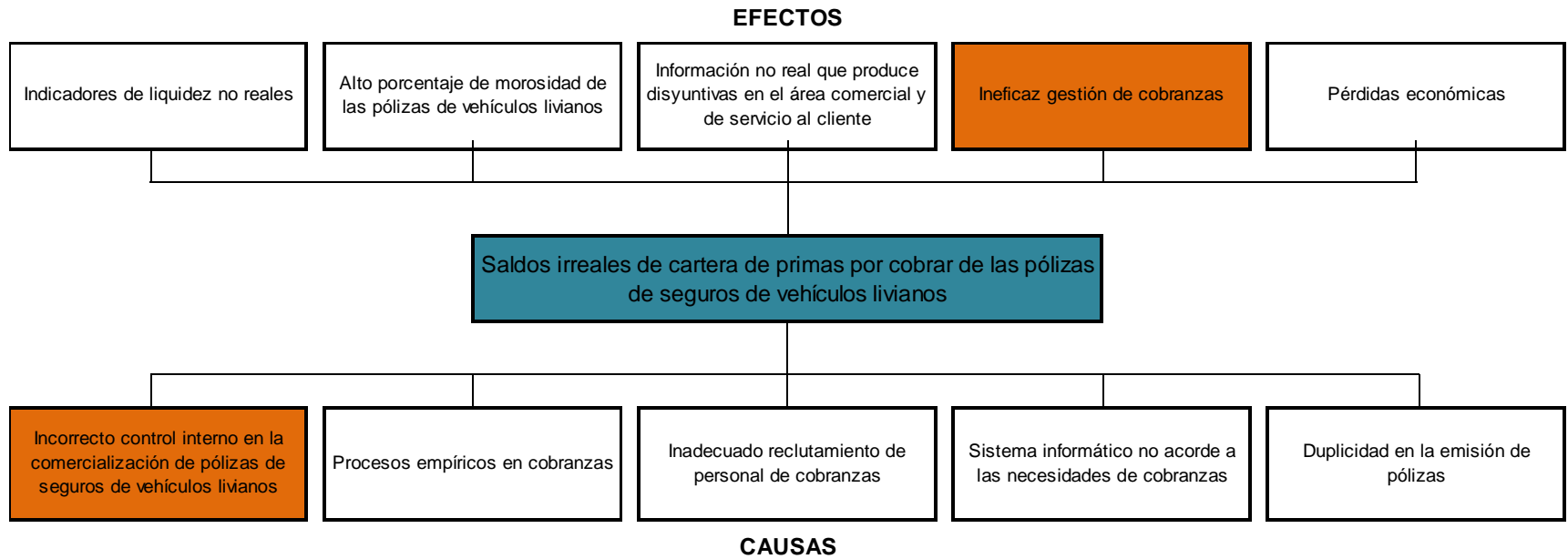
Los altos indicadores de morosidad han ocasionado que se analice los componentes de la obtención de este dato. Su fórmula se la obtiene del balance general, al considerar los saldos mensuales de las cuentas Primas por Cobrar Vencidas dividido para las Primas por Cobrar.

Además, la gestión realizada por el Departamento de Cobranzas determina los tipos de comentarios o quejas que reciben por parte de los clientes y que permiten

tener apreciaciones del estado de la cartera, entre ellos tenemos: tienen la póliza con otra aseguradora; el vehículo fue vendido; se tiene endoso beneficiario; no tienen liquidez para el pago; que la entidad no reconoce el siniestro y por eso no quieren el seguro; simplemente no desean el seguro; no se les ha entregado la póliza o la factura; se ha efectuado la renovación de la póliza sin previa autorización; o, ya realizaron el pago de alguna cuota.

## 1.2.2. Análisis crítico

### 1.2.2.1. Árbol de problemas



**Ilustración 1.** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



### **1.2.2.2. Relación causa-efecto**

Al analizar el mapa de procesos de la compañía, en la cadena de valor, nacen las actividades principales de la naturaleza del negocio, empezando con la gestión del reaseguro, luego pasa por la parte comercial o de negociación, producto de estas acciones se genera la emisión de pólizas, que es la fuente de datos para comenzar con la gestión de cobranzas y posteriormente concluir con la atención de indemnizaciones.

Las deficiencias del sistema informático SIS, conlleva a que existan problemas en comercial y por ende en recuperación de cartera. Al no disponer de un aplicativo que enlace la gestión comercial con la de reaseguros y la emisión de pólizas, conduce a tener demasiados errores en la generación de pólizas ocasionando pérdidas económicas para la empresa.

Los problemas en el reclutamiento y selección de personal para efectuar la gestión de cobranzas, conduce a que se contrate gente sin experiencia en el campo de los seguros, provocando que existan demasiadas interrogantes al contactarse con el cliente, como el caso de las pólizas madres, pólizas tipo blanquet, pólizas de contado o a plazos, pólizas con endosos de beneficiarios, etc., variables que afectan a los indicadores de liquidez y morosidad en la entidad.

La duplicidad de pólizas emitidas, provoca que existan disyuntivas entre los departamentos de comercial y cobranzas, ya que al contactarse con el cliente, manifestará su cumplimiento con el pago y su malestar al encontrarse con que la compañía le ha generado otra póliza para el mismo automóvil.

No prestar atención a la ineficaz control interno en la gestión comercial con lleva a que existan problemas en la gestión de cobranzas producto del cual el indicador de morosidad se puede ver afectado.

### **1.2.3. Prognosis**

Una correcta aplicación del control interno en la gestión comercial de la compañía, ayudaría con mejoras en la suscripción produciendo cartera sana, optimizando al departamento de cobranzas en la recaudación de valores, también se evitaría la posibilidad de tener conflictos legales con los clientes, además de ayudar con la fidelización de los mismos y no afectar a la imagen institucional.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo contribuye el control interno en la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos para un manejo adecuado de la cartera vencida?

### **1.2.5. Preguntas directrices**

¿Cómo aplica la empresa esquemas de control interno para la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos?

¿Qué mecanismos emplea la empresa para el manejo de la cartera de primas por cobrar de las pólizas de seguros de vehículos livianos?

¿De qué manera afecta el control interno en la gestión de las cobranzas de las primas por cobrar de las pólizas de seguros de vehículos livianos?

### 1.2.6. Delimitación

- **Campo.-** Control interno
- **Área.-** Gestión de cobranzas
- **Aspecto.-** Comercialización de pólizas de seguros de vehículos livianos.
- **Temporal.-** Se utilizó información con respecto a las variables en el período 2012.
- **Espacial.-** La información de seguros de vehículos livianos de la matriz Quito.

### 1.3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de disponer de una cartera real en toda clase de empresa y en especial en una entidad aseguradora, conlleva a tener un mejor control en la gestión comercial, es decir vigilar una correcta negociación con los clientes y orientar a los asesores productores de seguros a respetar las políticas de suscripción que la compañía ha diseñado con la finalidad de evitar riesgos y ayudar a la gestión de cobranzas.

El resultado de un eficaz control interno en la comercialización, se vería reflejada en unos eficientes indicadores de liquidez y morosidad, incremento de la inversión de las reservas técnicas, disminución de las indemnizaciones de siniestros, entre otros.

Mejoraría la imagen corporativa de la entidad en el mercado y reduciría el riesgo de afrontar enfrentamientos legales con los clientes por la negación en la cobertura de siniestros debido a que las cuentas de los clientes y que se encuentran abarcados en este caso, no están al día en sus obligaciones.

Avance y progreso en el diseño de procedimientos que regulen la comercialización ante asesores productores y clientes directos.

Este trabajo investigativo servirá para solucionar los problemas de la cartera, además de asistir en la gestión que realiza el personal que trabaja en las áreas de Comercial y Cobranzas de la compañía Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., adicionalmente enriquecerá con información actualizada de este sector que pueden utilizar los docentes, estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato, investigadores y público en general que muestre un interés por analizar esta problemática.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Estudiarla incidencia del control interno en la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos en la gestión de cobranzas en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., con la finalidad de contribuir a un manejo adecuado de la cartera vencida.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Diagnosticar los procedimientos del control interno en la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos.
- b) Evaluar métodos, procesos y políticas para una correcta gestión de cobranzas de las pólizas de seguros de vehículos livianos.
- c) Diseñar un modelo de planificación bajo el esquema de Riesgo de negocio que contribuya a un manejo adecuado de la cartera de las pólizas de vehículos livianos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

El Control Interno es la verificación de los procedimientos establecidos dentro de la empresa para detectar errores en ellos y evaluar su eficiencia. La responsabilidad de su ejecución recae en la alta gerencia de la entidad, mientras que su revisión, le corresponde a las áreas de control, como son: La Auditoría Interna, Auditoría Externa, entre otros.

En el trabajo de investigación de (Borja Guano, 2011, p. 13), manifiesta en sus conclusiones que el control interno es un factor importante del buen desenvolvimiento de las funciones y los procedimientos administrativos y contables de la empresa, es significativo evaluar y analizar las fortalezas y debilidades de los controles existentes para encontrar posibles falencias y evitar las sorpresas de errores a futuro.

Mientras que para (Mantilla B., Control Interno Informe Coso, 1997, p. 4), el control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

En la obra de (Estupiñán Gaitán, 2006, p. 7), define al Control Interno administrativo como el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos;
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas;

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión y monitoreo.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Este trabajo utilizará dos métodos de fundamentación: el dialéctico, ya que se aplicará un procedimiento para llegar a la verdad, confrontando dos contradicciones una afirmativa y otra negativa; y, el método documental a través del conocimiento plasmado en libros, revistas, publicaciones, editoriales, etc.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Este trabajo de investigación se fundamenta legalmente de acuerdo a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador, en sus partes pertinentes correspondiente al Capítulo Cuarto “Soberanía económica”, Sección octava “Sistema financiero”.

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado.

Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos

sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

En la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros en el Libro Dos - Sistema Seguros Privados, Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Seguros, señala:

TITULO XII.- DEL CONTROL INTERNO (incluido con resolución No. JB-2010-1767 de 21 de julio del 2010, reenumerado con resolución No. JB-2011-2066 de 29 de noviembre del 2011 y resolución No. JB-2012-2209 de 12 de junio del 2012).

CAPITULO II.- DEL COMITÉ DE AUDITORÍA PARA EMPRESAS DE SEGUROS Y COMPAÑÍAS DE REASEGUROS (incluido con resolución No. JB-2013-2471 de 2 de mayo del 2013).

SECCIÓN I.- DE LA CONFORMACIÓN

ARTÍCULO 1.- Las empresas de seguros y compañías de reaseguros mantendrán obligatoriamente comités permanentes de auditoría, en calidad de comités del



directorio, a fin de que fortalezcan el sistema de controles internos, de la auditoría interna y de la auditoría externa.

ARTÍCULO 2.- El comité de auditoría es una unidad de asesoría y consulta del directorio, para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la entidad; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia institución.

TITULO VIII.- DE LA INFORMACION Y CONTABILIDAD (renumerado con resolución No. JB-2011-2066 de 29 de noviembre del 2011)

CAPITULO V.- DE LA CENTRAL DE SINIESTROS Y DEUDORES (expedida con resolución No SBS-INSP-2005-0108 de 15 de marzo del 2005 y renumerado con resolución No. JB-2012-2149 de 26 de abril del 2012)

SECCION I.- DE LA CONFORMACION Y ENTREGA DE INFORMACION

ARTÍCULO 1.- Crear la central de siniestros y deudores, que permita contar con información individualizada y clasificada sobre la calidad de los asegurados y su nivel de cumplimiento en el pago de primas, para controlar su morosidad, lo cual constituirá una herramienta que coadyuvará a la política de suscripción de pólizas, fortaleciendo el sistema asegurador ecuatoriano.

## **2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

### **2.4.1. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan la investigación**

#### **2.4.1.1. Marco conceptual variable independiente**

##### **Control Interno**

Según lo sustentado por el autor (Mendivil Escalante, 2002, p. 28), define al Control Interno como el:

*Sistema de organización, los procedimientos que tiene implantados el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales: a) obtener información financiera veraz, confiable y oportuna, b) protección de los activos de la empresa y c) promover la eficiencia en la operación del negocio.*

Según la (Comisión Nacional del Mercado de Valores, 2010, p. 52), señala como un:

*Proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y los demás empleados de la organización, diseñado para proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:*

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones.*
- *Fiabilidad de la información financiera.*
- *Cumplimiento de normas aplicables a la entidad.*
- *Salvaguarda de activos.*

Otra definición la encontramos en el (Committe of Sponsoring Organizations citado en Gámez Peláez, 2010, p. 40), cuando en el Informe Coso (1992) define el Control Interno como: “El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, Contabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

Para otro autor el control interno puede definirse como:

*Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).*

*Es importante destacar que esta definición de control interno no sólo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la deficiencia administrativa y operativa dentro dela organización empresarial.(Cultural S.A., 2005, p. 189)*

(Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica, 2004 citado en Rivas Márquez, 2011, p. 118), define:

*El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, ejecutado por los funcionarios y servidores que laboran en las organizaciones, debe aportar un grado de seguridad razonable y debe orientarse a facilitar la consecución de los objetivos institucionales: Eficiencia y eficacia de las operaciones; -Confiableabilidad de la información*

*financiera y operativa; - Protección de los activos; -Cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos.*

Al analizar las definiciones de control interno se puede afirmar que los autores coinciden en que se debe orientar a la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los activos, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de normatividad interna y externa.

Existe un autor que no coincide en estos cuatro componentes, uno de ellos es el cumplimiento de leyes y normas.

### **Control**

En opinión de algunos autores, “el control es inherente a la actividad humana desde todos los tiempos. Evoluciona desde la simple necesidad de seguridad individual o colectiva, hasta la necesidad de verificar el cumplimiento de objetivos preestablecidos y sus acciones consiguientes”(Toledo Cartes, <http://www.unam.mx>, 2003, p. 217), otro sostiene que,

*Los significados y connotaciones del término control dependen de su función o del terreno específico en que se aplique, por ejemplo:*

- 1. Control en función de la administración: que forma parte del proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar. En este caso, el control tiene la función de dar seguimiento y evaluar lo que se planeó, organizó y dirigió a efecto de observar si ocurrieron desvíos o variaciones y de efectuar las correcciones necesarias. Esta función de la administración consiste en medir, evaluar y corregir el desempeño con el propósito de asegurar que se alcancen los objetivos de la organización.*

*Así, el control puede aplicarse en el nivel corporativo (control estratégico), en el nivel gerencial (control táctico) y en el nivel operacional (control operativo) de las organizaciones.*

- 2. Control como medio de regulación a efecto de mantener el funcionamiento dentro de las normas deseadas: el mecanismo de control se presenta como detector de desviaciones o variaciones para mantener el proceso en funcionamiento dentro de los estándares normales. Por lo general, el control es un sistema automático que mantiene a la organización en un grado de funcionamiento constante, como en las refinerías de petróleo o en las industrias químicas de proceso continuo que vigila el desempeño de la organización con el fin de conservarla dentro de ciertos límites de rentabilidad.*
  
- 3. Control como función restrictiva y limitante de un sistema: para mantener a los participantes dentro de las normas deseadas de conducta. Es el caso del control de la participación o del expediente del personal en la mayor parte de las organizaciones industriales.*

*En cualquiera de estas tres connotaciones, el control es la acción que adapta las operaciones a normas ya establecidas, y la base para la acción es la realimentación. El control pretende asegurar que todo ocurra conforme a los planes y a los objetivos, con el señalamiento de las fallas y errores para corregirlos y evitar que se repitan. El control se aplica a cosas, personas y actos. Los sistemas de control se diseñan para que un proceso o mecanismo se adapte a un comportamiento específico, sujeto a un conjunto determinado de vínculos.(Chiavenato, 2011, p. 368)*

En otro material se señala que el control,

*Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes.*

*Comprende por lo mismo, tres etapas:*

- 1. Establecimiento de estándares y controles. Porque sin éstos es imposible hacer la comparación, base de todo control. Este paso es propio del administrador.*
- 2. Operación de los controles. Ésta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.*
- 3. Evaluación de resultados. Ésta es una función administrativa, que vuelve a constituir un medio de planeación (Reyes Ponce, 2004, pp. 29-30).*

Tomando en consideración otro material bibliográfico se tiene que:

*Controlar, en el contexto organizacional, significa ajustarse o estar en conformidad con las especificaciones o los objetivos. Entonces, en ese sentido, las responsabilidades que tienen los administradores en cuanto al control buscarían restringir la libertad de alguien. Un administrador no puede controlar sin aplicar restricciones. Sin embargo, ya sea esto bueno o malo para el individuo o grupo a los que se controla, el individuo que determina la cantidad y el tipo de control, o la organización en su conjunto,*

*dependen de las consecuencias del control, cuyas perspectivas están en consideración.*(Hitt, Black, & Porter, 2006, p. 568)

Para el autor (Koontz & Weihrich, 2007, p. 372), se apoya en que “La función administrativa del control consiste en la medición y corrección del desempeño con la finalidad de asegurarse de que se cumplen los objetivos de la empresa y los planes para lograrlos”.

(Amaru Maximiano, 2009, p. 376), fundamenta su criterio en:

*Control es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Este proceso permite mantener una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino.*

*El proceso de control ofrece información y posibilita tomar decisiones sobre:*

- *Cuáles objetivos debe alcanzar una organización o sistema.*
- *El desempeño de la organización o sistema en comparación con los objetivos.*
- *Riesgos y oportunidades en el trayecto, desde el inicio de las actividades hasta el objetivo.*
- *Lo que debe hacerse para asegurar la realización de objetivos.*
- *La necesidad de cambiar el objetivo.*

*El proceso de control, así como los demás procesos administrativos, está formado por otros procesos; al de buscar información sobre el desempeño*

*también se le llama monitoreo o seguimiento; al de comparar y sacar conclusiones sobre el desempeño también se le llama de evaluación.*

*Controlar, en esencia, es un proceso de tomar decisiones que tienen como finalidad mantener un sistema en la dirección de un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo. El objetivo se convierte en el criterio o modelo de control y en la evaluación del desempeño del sistema, así como el mapa muestra al conductor del vehículo hacia dónde debe ir.*

(Fayol citado en Amaru Maximiano, 2009, pp. 58-59), determina que:

*El proceso de control está vinculado a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones. La información y las decisiones de control permiten mantener cualquier sistema orientado hacia el objetivo.*

*El proceso de control:*

- *Informa cuáles objetivos deben alcanzarse.*
- *Informa al sistema sobre su desempeño en comparación con los objetivos.*
- *Informa al sistema lo que se debe hacer para asegurar que los objetivos se alcancen.*

*Controlar, en esencia, es el proceso de tomar decisiones para mantener un sistema orientado hacia un objetivo, con base en información continua sobre*



*las actividades del propio sistema y sobre el objetivo. Éste se vuelve un patrón de control y de evaluación del desempeño de la actividad.*

(Bedeian, 1985, citado en Welsch, Hilton, Gordon, & Rivera Noverola, 2005, p. 5), se fundamenta que:

*Controlar es el proceso de asegurar el desempeño eficiente para alcanzar los objetivos de la empresa. Implica: a) establecer metas y normas, b) comparar el desempeño medido contra las metas y normas establecidas, y c) reforzar los aciertos y corregir las fallas.*

Para (Mantilla B., 2003, pp. 73-74), la clasifica al Control en clasificación convencional; y, clasificación técnico-funcional.

*La clasificación convencional. Su explicación es obvia por lo familiar que resulta para todo el mundo o porque de alguna manera se hace referencia a ella en otras partes de este estudio, razón por la cual no se considera necesario repetir explicaciones en este lugar. Su utilidad práctica es muy reducida en la actualidad y tiene la gran desventaja de tocar sólo aspectos accesorios o accidentales del control que se pueden dar de una u otra manera o por la mezcla de varios de ellos.*

Según su relación con lo controlado	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Interno o externo</li><li>➤ Directo o indirecto</li></ul>
Según la oportunidad de realización	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Previo (o el que guía)</li><li>➤ Perceptivo (o recurrente, o el sí-no, o de inspección)</li><li>➤ Posterior</li></ul>
Según el objeto de control	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ De legalidad</li><li>➤ De mérito</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De resultado</li> </ul>
Según su alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sobre las personas</li> <li>➤ Sobre la gestión</li> </ul>
Según la forma del acto	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Legislativo</li> <li>➤ Administrativo</li> <li>➤ Jurisdiccional</li> <li>➤ Técnico</li> </ul>
Según el instrumento empleado para controlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual</li> <li>➤ Mecánico</li> <li>➤ Humano</li> <li>➤ Institucional</li> <li>➤ Automático</li> <li>➤ Mixto</li> </ul>
Según la medición que emplea	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analógico</li> <li>➤ Digital</li> <li>➤ Analógico-digital</li> </ul>
Según el nivel operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Normativo</li> <li>➤ Procedimental</li> <li>➤ Técnico</li> </ul>

**Tabla 1** Clasificación convencional del Control  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

Según los autores investigados coinciden en que el Control es realizar un seguimiento y evaluación de la planificación efectuada y ver si se alcanzaron los resultados esperados. Esta última consiste en el alcance de los objetivos planteados.

**Proceso Administrativo**

Los autores (Welsch, Hilton, Gordon, & Rivera Noverola, 2005, p. 5), mencionan que:

Las cinco funciones de la administración constituyen el proceso administrativo, pues son ejercidas en forma coincidente y continua al administrarse una empresa. El proceso administrativo se vale de enlaces y de la retroalimentación. Por ejemplo, la planificación debe proceder a la actividad de organizar, y el controlar debe seguir a las demás funciones. Por tal motivo, el proceso administrativo se representa en el diagrama mostrado en el recuadro 1-1. Obsérvense: a) los enlaces secuenciales que van desde la planificación al control y b) la continua retroalimentación desde las funciones 2,3,4 y 5 hacia la planificación. Es esencial la continua retroalimentación para mejorar el desempeño y para la replanificación.



**Ilustración 2:** Proceso Administrativo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

(Fayol, 1949 citado en Amaru Maximiano, 2009, p. 46), señala al Proceso

Administrativo como:

*La administración es una actividad común a todo lo que emprende el ser humano (familia, negocios, gobierno) y siempre exige algún grado de planeación, organización, dirección, coordinación y control. Por lo tanto, todos deberían estudiarla, lo que exigiría una teoría general de la administración. Para responder a esa necesidad, Fayol creó y divulgó su propia teoría, que comienza por dividir a la empresa en seis actividades o funciones distintas:*

- 1. Técnica (producción, manufactura).*
- 2. Comercial (compra, venta, intercambio).*
- 3. Financiera (obtención y utilización de capital).*
- 4. Seguridad (protección de la propiedad y de las personas).*
- 5. Contabilidad (registro de existencias, balances, costos, estadísticas).*
- 6. Administración (planeación, organización, dirección, coordinación y control).*

Según (Dávalos Arcentales, 1981, p. 422) sostiene que es el:

*Desarrollo dinámico y evolutivo basado en los principios de administración y en la fuerza creadora del hombre en busca de la realización de determinados objetivos a través de las fases de organización, planificación, ejecución, información y control.*

*Dentro de este proceso, es necesario contar con tres elementos fundamentales:*

- 1. Recursos humanos, considerados como elemento esencial de todo proceso*

*administrativo.*

2. *Estructura organizativa sobre la que opera una administración.*

3. *Recursos financieros y materiales necesarios insuficientes para el efectivo funcionamiento de toda organización.*

*La combinación armónica y sostenida de estos tres elementos permite la obtención de los resultados deseados por cualquier administración en general.*

Como razón coincidente de estos autores se tiene que se basan en las cinco fases del proceso administrativo como son: Planear, Organizar, Direccionar, Coordinar y Controlar. No existe una coincidencia en la retroalimentación de las funciones lo que conlleva a una replanificación.

#### **2.4.1.2. Marco conceptual variable dependiente**

##### **Finanzas corporativas**

Según (Mascareñas, 2007, p. 2), manifiesta que:

*Las Finanzas Corporativas (Corporate Finance) se centran en la forma en la que las empresas pueden crear valor y mantenerlo a través del uso eficiente de los recursos financieros. Se subdivide en tres partes:*

*a) Las decisiones de inversión, que se centran en el estudio de los activos reales (tangibles o intangibles) en los que la empresa debería invertir.*

*b) Las decisiones de financiación, que estudian la obtención de fondos (provenientes de los inversores que adquieren los activos financieros emitidos por la empresa) para que la compañía pueda adquirir los activos en los que ha decidido invertir.*

*c) Las decisiones directivas, que atañen a las decisiones operativas y financieras del día a día como, por ejemplo: el tamaño de la empresa, su ritmo de crecimiento, el tamaño del crédito concedido a sus clientes, la remuneración del personal de la empresa, etc.*

*Algunas de las zonas de estudio de las finanzas corporativas son, por ejemplo: el equilibrio financiero, el análisis de la inversión en nuevos activos, el reemplazamiento de viejos activos, las fusiones y adquisiciones de empresas, el análisis del endeudamiento, la emisión de acciones y obligaciones, etcétera.*

(Ross y Col, 2001; Brealey y Myers, 2005; Besley y Brigham, 2001; Copeland y Col, 2000 citado en Vera Colina, 2010, p. 7), considera: “las Finanzas Corporativas se concentran en el estudio de las decisiones financieras dentro de la empresa, y cómo éstas afectan la creación de valor para los partícipes del negocio, en la búsqueda de la maximización del valor para la empresa”

Para (Perossa, 2010, p. 21), sustenta su criterio en que:

*Las finanzas corporativas son las crisis que tienen a la actividad financiera de las organizaciones como núcleo de estudio, a través del análisis del flujo de fondos -una de las principales herramientas para el desarrollo financiero-, como instrumento idóneo de medición de resultados.*

*Los instrumentos financieros no sólo ocupa un lugar en las empresas -cuya praxis reside en la obtención de ganancias-, sino que es también de suma importancia en las organizaciones sin fines de lucro, ya que una gestión eficiente de los flujos de dinero (o equivalente) le va a permitir mejorar las prestaciones propias de su objeto social, sea cual fuera éste.*

Para (Ross, Westerfield, & Jordan, 2010, p. 2), se basan en la pregunta:

*¿Qué son las finanzas corporativas?*

*Imagine que usted va a iniciar un negocio propio. No importa de qué tipo sea, en una u otra forma deberá responder estas tres preguntas:*

- 1. ¿Qué clase de inversiones de largo plazo debe hacer? Es decir, ¿en qué líneas de negocios estará o qué clase de edificios, maquinaria y equipo necesitará?*
- 2. ¿En dónde obtendrá el financiamiento de largo plazo para pagar su inversión? ¿Invitará a otros propietarios o pedirá dinero prestado?*
- 3. ¿Cómo administrará sus operaciones financieras cotidianas, como cobranza a clientes y pagos a proveedores?*

*De ninguna manera las anteriores son las únicas preguntas, pero se encuentran entre las más importantes. En términos generales, las finanzas corporativas estudian las formas de responder a estas tres preguntas. Por lo tanto, en los siguientes capítulos se analiza cada una de ellas.*

El concepto que emiten estos autores concuerda en que las finanzas corporativas se

centran en el análisis de las decisiones financieras que puede tener una empresa. Considera el análisis del endeudamiento que se relaciona directamente con el eficiente manejo de los flujos de efectivo.

Difieren en criterio en que las finanzas corporativas abarcan las decisiones directivas, que para el autor Mascareñas lo determina como la gestión del endeudamiento de los clientes, mientras que para los otros autores, este tema lo abarca las finanzas financieras del negocio.

### **Crédito**

Las cuentas por cobrar es una parte muy importante en las compañías aseguradoras, por lo que es necesario conocer su conceptualización, según (Dávalos Arcentales, 1981, pp. 139-140), el Crédito es:

*Contrato tácito jurídico que conlleva un doble aspecto, originado, ya sea en un préstamo o en una venta plazos, a través de los que, por un lado, existe una promesa formal de efectuar el pago y, en ciertos casos, de cubrir los intereses correspondientes en una fecha determinada o, por otro, la presentación o entrega de dinero, bienes o servicios.*

*La complejidad de este compromiso y la variedad de las necesidades o intereses existentes han dado origen a una gran variedad y modalidades de crédito. Es así como, en la actualidad, se habla de créditos de confianza, créditos a corto y largo plazo, crédito a los distintos sectores de la economía y financiamiento de la producción, créditos al consumidor que, en definitiva, constituye una venta plazos provenientes de varias fuentes internas o externas.*

Para (Ross, Westerfield, & Jordan, 2010, p. 645), sustenta que:



*Cuando una empresa vende bienes y servicios puede exigir efectivo en o antes de la fecha de entrega u otorgar crédito a los clientes y permitir cierta demora en el pago. En las siguientes secciones se da una idea de los factores que intervienen en la decisión de una empresa sobre otorgar crédito a sus clientes. El otorgamiento de crédito equivale a realizar una inversión en un cliente, ligada a la venta de un producto o servicio.*

*¿Por qué otorgan crédito las empresas? No todas lo hacen, pero la práctica es muy común. La razón obvia es que ofrecer crédito es una manera de estimular las ventas. Los costos vinculados con el otorgamiento de crédito no son triviales. Primero, existe la probabilidad de que el cliente no pague. Segundo, la empresa tiene que absorber los costos del manejo de las cuentas por cobrar. La decisión sobre la política de crédito implica un equilibrio entre los beneficios del aumento en las ventas y los costos de otorgar crédito.*

*Desde una perspectiva contable, cuando se da crédito se crea una partida en las cuentas por cobrar. Éstas incluyen el crédito a otras empresas, llamado crédito comercial, y el crédito otorgado a los consumidores, llamado crédito al consumo.*

Los autores tienen un criterio similar, la de entregar un bien o servicio al consumidor a cambio de efectuar una promesa formal de efectuar el pago. Difieren en el concepto sobre la clasificación del crédito ya que para un autor lo considera como crédito de confianza a corto y largo plazo, y el otro que lo denomina como crédito comercial y crédito al consumo.

### Gestión de cobranzas

En la obra de un autor (Malavé, 1972, p. 14),

*La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.*

*Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.*

Según la (Accion International Headquarters, 2008, p. 1), emplea un criterio para la Cobranza:

*Es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos.*

*La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.*

Este autor (Hidalgo Benito, 2010, pp. 61-62), en su tesis señala:

*En términos generales, cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.*

*La cobranza es la función complementaria de la operación crediticia, es aquella mediante la cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre sujeto de crédito, a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa.*

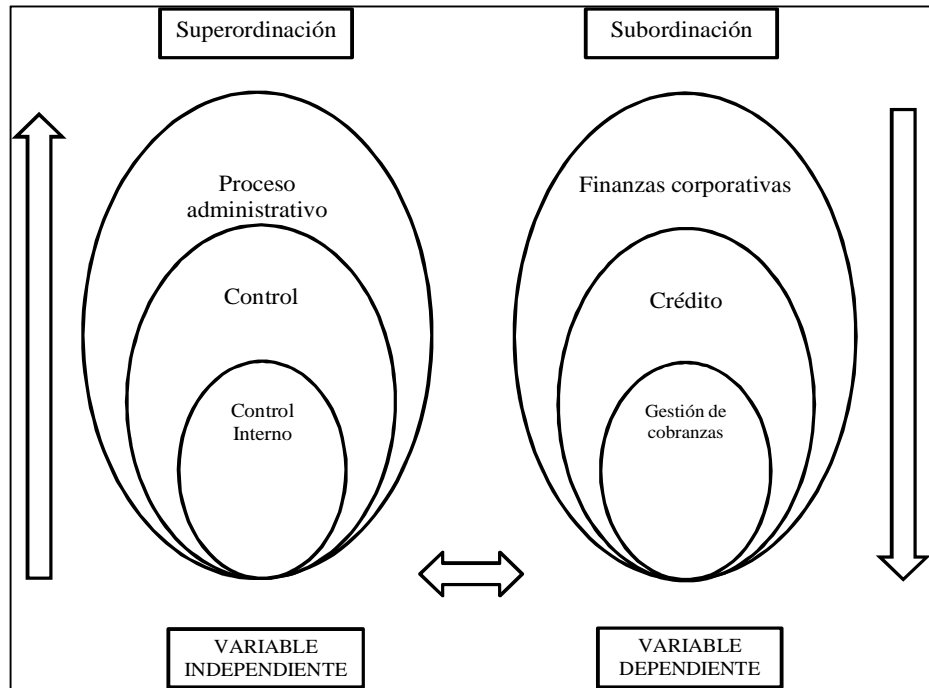
*Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de la empresa, estableciendo de esta forma procedimientos y planes estratégicos.*

*La Cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicios al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor.*

Para estos autores, la gestión de cobranzas consiste en establecer un lazo de comunicación con el cliente, aplicando las políticas internas de cobro con la finalidad de recuperar la obligación adquirida con la empresa por obtener un bien o servicio.

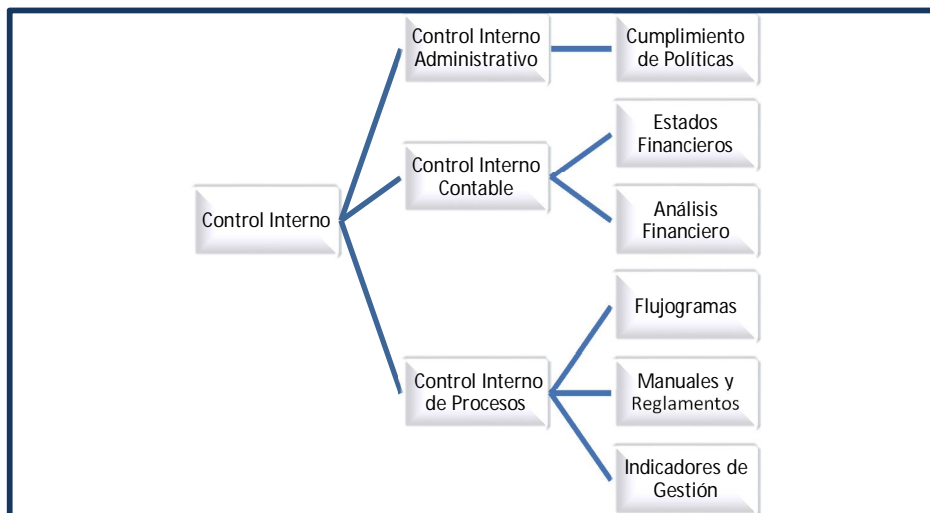
## 2.5. GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS

### 2.5.1. Superordinación conceptual



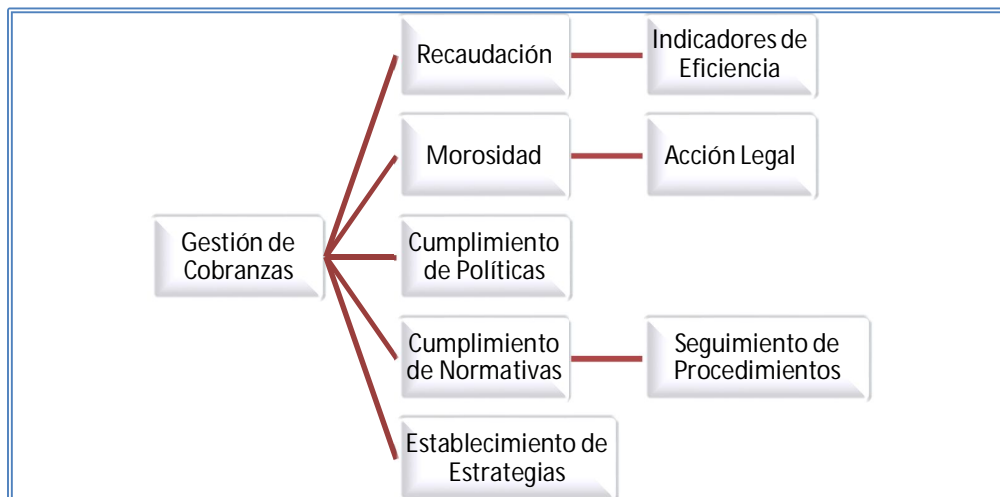
**Ilustración 3.** Superordinación conceptual  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

### 2.5.2. Subordinación conceptual variable independiente



**Ilustración 4** Gráficos de Subordinación Conceptual Control Interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

### 2.5.3. Subordinación conceptual variable dependiente



**Ilustración 5** Gráficos de Subordinación Conceptual Gestión de Cobranzas  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

## **2.6. HIPÓTESIS**

La aplicación del control interno en la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos de la ciudad de Quito incide en la gestión de cobranzas en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

### **2.6.1. Variables**

V.I Control interno en la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos.

V.D. Gestión de Cobranzas.

### **2.6.2. Unidad de observación**

UO Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

En el presente estudio, se utilizaron métodos cuantitativos con la finalidad de proporcionar, establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa aplica modelos, teorías e hipótesis.

#### **3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad con la cual se aborda el tema de investigación, comprende dos sub-modalidades que son: de campo o primaria y la documental-bibliográfica o secundaria.

##### **3.2.1. Investigación de Campo**

Se efectuó en el entorno donde se presenta el fenómeno de estudio, se utiliza instrumentos de apoyo como la observación, encuestas, cuestionarios, entrevistas, entre otras.

Para esta investigación se tomó esta modalidad, porque, permitió conocer y analizar el contexto, y las técnicas en la que se basa la encuesta, entrevista y la observación.

##### **3.2.2. Investigación Bibliográfica-documental**

El presente trabajo aplicó esta investigación, ya que se busca conocer los aportes culturales o científicos de experiencias anteriores, para sustentar con fundamentos

teóricos lo que se va a llevar a cabo y poder relacionar los sucesos ya probados por los escritores.

En tal sentido se utilizó:

- Libros.
- Documentos de Trabajo publicados en el internet.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN POBLACIÓN Y MUESTRA**

En la presente investigación, se aplicó una población, y de ella, se tomó una muestra. Así, tenemos:

#### **3.3.1. Población**

Se empleó la base de datos con información de las pólizas vigentes de vehículos livianos emitidos en la Provincia de Pichincha hasta 30 de septiembre de 2013.

#### **3.3.2. Muestra**

Debido a que la población es mayor a 200 clientes, es necesario aplicar la fórmula de muestreo Chi Cuadrado. Los datos de la muestra de los asegurados de vehículos livianos representan un total de 349 pólizas, resultando lo siguiente:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) * \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

En dónde:



N= Población

K= Nivel de confiabilidad

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

E= Error.

Desarrollo:

$$n = \frac{0.50 * 0.50 * 349}{(349 - 1) * \frac{0.05^2}{2^2} + 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{87.25}{(348) * \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{87.25}{0.2175 + 0.25}$$

$$n = \frac{87.25}{0.4675}$$

$$n = 183.631016$$

El resultado obtenido corresponde a 184 asegurados, a los que se aplicaron las encuestas de esta investigación.

Al aplicar la encuesta a estos asegurados, se tiene que la misma se efectuó solo a 140. Los 44 restantes constituyen personas que no se les pudo ubicar, enlistando a continuación las causas por las que no se les encontró:

- ✓ No se encontraban en la dirección
- ✓ Cambios de domicilio
- ✓ No tuvieron la disponibilidad para ser encuestados
- ✓ Cancelaron la póliza de seguros
- ✓ Vendieron el vehículo

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTACION DE RECOLECCION DE DATOS
<p>Un proceso, efectuado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.</p> <p>Para COSO ERM los componentes del Control Interno son: Ambiente Interno, Fijación de objetivos, Identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo</p>	Ambiente Interno	Supervisión del Directorio	¿El Directorio supervisa los riesgos existentes en la compañía?	Encuestas enfocado al personal de cobranzas, personal comercial y al nivel gerencial.
		Personal competente	¿El personal tiene conocimientos de seguros de vehículos livianos?	
		Funciones y responsabilidades	¿Existe un manual de funciones aprobado por el Directorio?	
		Valores éticos	¿Existe un código de ética?	
	Establecimiento de objetivos	Cumplimiento de objetivos estratégicos	¿Existen objetivos estratégicos?	
		Cumplimiento de objetivos departamentales	¿Existen objetivos departamentales?	
	Identificación de eventos	Eventos de fuente externa	¿Se han identificado los riesgos de fuente externa?	
		Eventos de fuente interna	¿Se han identificado los riesgos de fuente interna?	
	Evaluación de riesgos	Técnicas cualitativas	¿Se tiene formalizada la metodología cualitativa de evaluación de riesgos?	
		Técnicas cuantitativas	¿Se tiene formalizada la metodología cuantitativa de	

			evaluación de riesgos?
	Respuesta al riesgo	Estrategias del riesgo	¿Existen controles para la mitigación de los riesgos?
	Actividades de control	Establecimiento de políticas y procedimientos	¿Están claramente definidos los procesos departamentales? ¿Existen políticas de control claramente definidas?
	Información y comunicación	Obtención de reportes	¿La información proporcionada por el sistema informático es eficiente y confiable?
	Monitoreo	Indicadores de gestión	¿Existen indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia de los procesos?

**Tabla 2**

### 3.4.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Gestión de cobranzas

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS
La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.	Recaudación	Promedio diario de cobro.	¿Existe una bitácora para el control de los cobros realizados por los recaudadores?
	Análisis de Cobranza	Cumplimiento Mensual de Metas de Cobro.	¿Reporta a nivel directivo el cumplimiento de las metas?
	Procedimientos y Políticas	Eficiencia y Eficacia	¿Reporta mensualmente los indicadores de gestión? ¿Verifica el cumplimiento de políticas?

**Tabla 3** Operac

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de las encuestas efectuadas a los clientes externos o asegurados que tiene la entidad con relación a las pólizas de vehículos livianos en la Provincia de Pichincha.

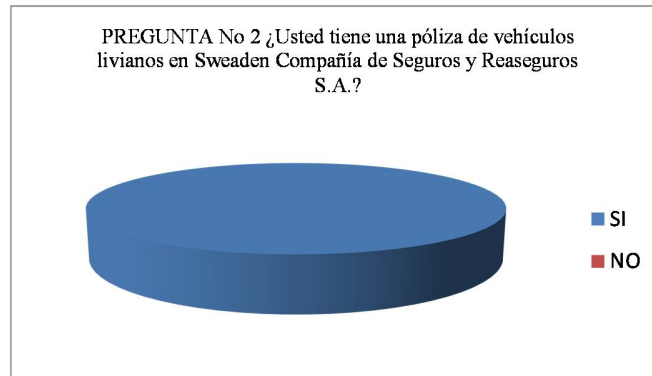
Para el efecto, se ha tomado una muestra de 184 asegurados de los cuales fueron contactados un total de 140 clientes, como ya se explicó en el numeral 3.3.2. Muestra, en el que se describen las causas por las que no se pudo localizar a los encuestados.

A continuación se presentan los resultados de la tabulación de la encuesta realizada al cliente externo.

#### **Pregunta No 1. Póliza de vehículos livianos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	140	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4** Pregunta No 1 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 6** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 1 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

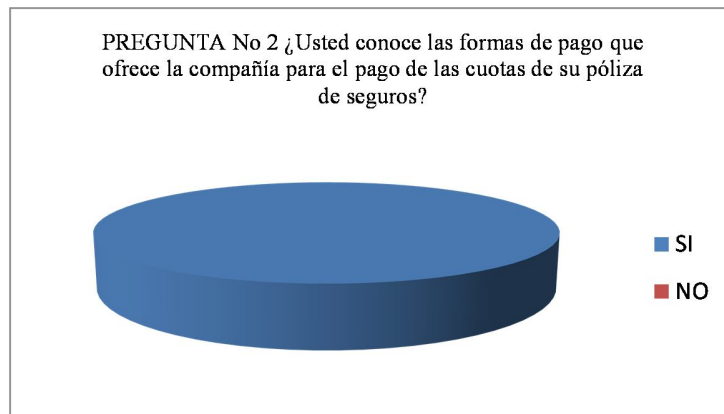
**Análisis.-** El 100% de los encuestados afirman tener una póliza de seguros de vehículos livianos en la entidad.

**Interpretación.-** Este porcentaje refleja la correcta consistencia de la base de datos que tiene la compañía.

**Pregunta No 2. Formas de pago**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	140	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 5** Pregunta No 2 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 7** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 2 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

**Análisis.-** El 100% de los encuestados afirman conocer las formas de pago que brinda la compañía a sus clientes al ofrecer una póliza de seguros de vehículos livianos.

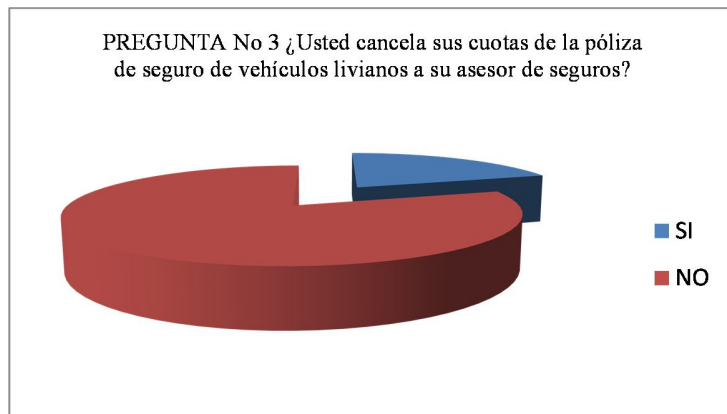
**Interpretación.-** Este porcentaje refleja una correcta comunicación hacia el cliente externo en el momento de la negociación, dando a conocer las formas de pago que ofrece la compañía.

**Pregunta No 3. Cancelación de las cuotas de la póliza de seguro**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	20%
NO	112	80%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 6** Pregunta No 3 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez





**Ilustración 8** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 3 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

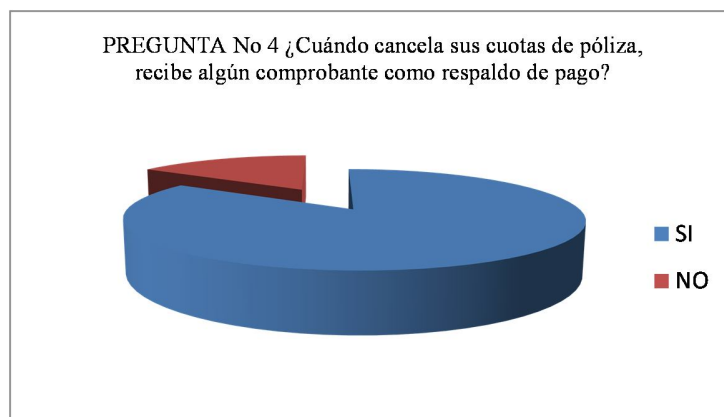
**Análisis.-** El 20% de los encuestados afirman cancelar sus cuotas de la póliza de seguros de vehículos livianos al asesor productor de seguros, mientras que el 80% utiliza otras formas de pago.

**Interpretación.-** El primer porcentaje aunque es bajo, refleja una actividad incorrecta que realiza el asesor de seguros, ya que según lo establecido por la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el bróker no puede realizar ninguna gestión de cobranzas.

#### **Pregunta No 4. Comprobante como respaldo de pago**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	118	84%
NO	22	16%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 7** Pregunta No 4 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 9** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 4 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

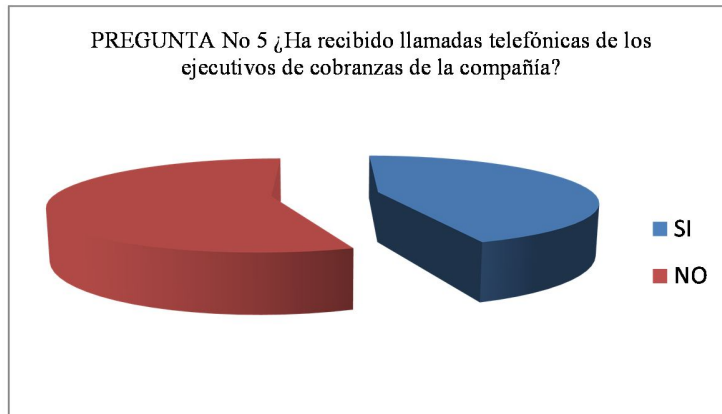
**Análisis.-** El 84% de los encuestados afirman recibir un comprobante de pago por el pago de sus cuotas de la póliza de vehículo liviano. El 16% no recibe ningún documento.

**Interpretación.-** Dentro del proceso de recaudación de la cartera existe un documento que es el recibo de cobro que recibe el asegurado cuando la cobranza la efectúa el Recaudador. Cuando se realiza una transacción bancaria (transferencia, convenios de débito), es la misma institución la que entrega un comprobante de depósito. Mientras que la cobranza efectuada por el asesor no genera ningún documento de respaldo por ser una actividad no autorizada por el ente de control.

**Pregunta No 5. Llamadas telefónicas de los ejecutivos de cobranzas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	44%
NO	78	56%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 8** Pregunta No 5 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 10** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 5 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

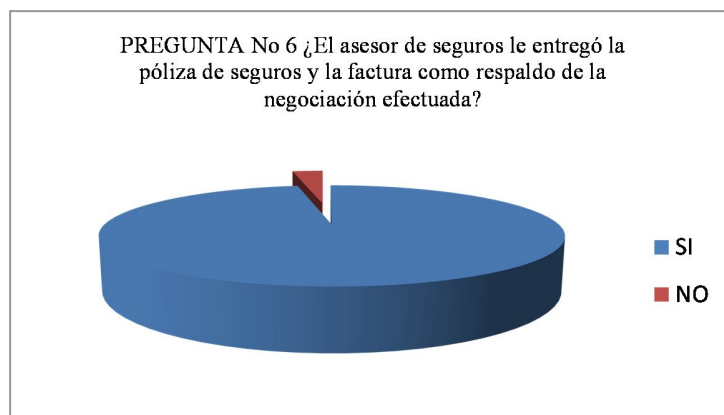
**Análisis.-** El 44% de los encuestados afirman si recibir una llamada por parte de un ejecutivo de cobranzas de la compañía. El 56% restante no reciben una llamada.

**Interpretación.-** Existe un porcentaje bajo para la gestión que realiza el área de cobranzas, esto se debe a que las bases de datos de los clientes no se encuentran actualizadas, es decir, la prospección con el cliente carece de eficacia.

**Pregunta No 6. Entregada la póliza de seguros y la factura**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	136	97%
NO	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 9** Pregunta No 6 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 11** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 6 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

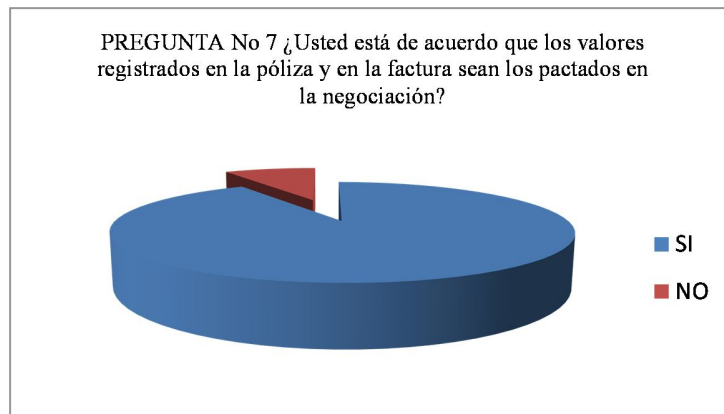
**Análisis.-** El 3% de los encuestados afirman no haber recibido la póliza de seguros y la factura por parte del asesor productor de seguros.

**Interpretación.-** Este porcentaje refleja una falta de cumplimiento del bróker para la entrega de los documentos producto de la negociación efectuada al asegurado.

### **Pregunta No 7. Valores pactados en la negociación**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	128	91%
NO	12	9%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10** Pregunta No 7 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 12** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 7 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

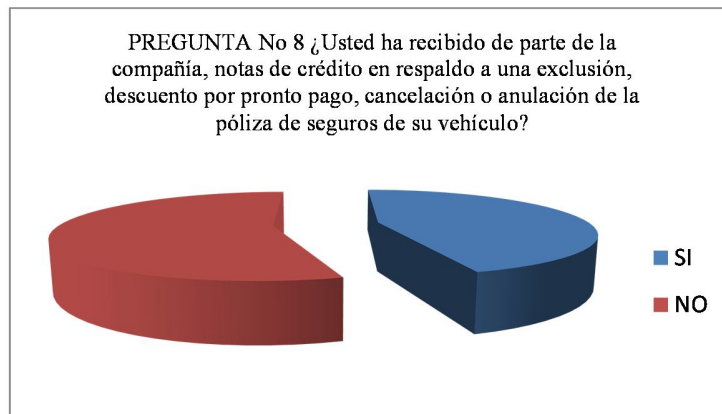
**Análisis.-** El 91% de los encuestados afirman estar de acuerdo con los valores existentes tanto en la factura como en la póliza de seguros.

**Interpretación.-** Existe un alto porcentaje en la que el cliente afirma estar de acuerdo en los valores que constan en la factura y en la póliza.

**Pregunta No 8. Exclusión, descuento por pronto pago, cancelación o anulación de la póliza de seguros.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	63	45%
NO	77	55%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 11** Pregunta No 8 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 13** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 8 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

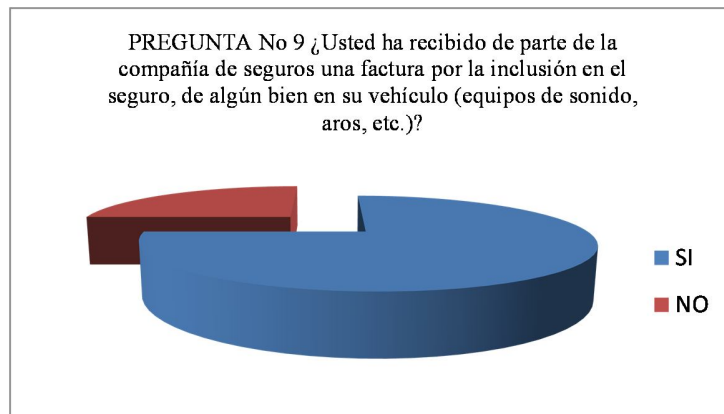
**Análisis.-** El 45% de los encuestados afirman recibir notas de crédito por exclusiones realizadas a la póliza de seguros.

**Interpretación.-** Existe un alto porcentaje por la no entrega de la nota de crédito al cliente.

**Pregunta No 9. Inclusión en el seguro**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	105	75%
NO	35	25%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**Tabla 12** Pregunta No 9 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 14** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 9 Cliente externo  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

**Análisis.-** El 75% de los encuestados afirman recibir una factura por la inclusión de algún bien en la póliza de seguros de vehículos livianos.

**Interpretación.-** El porcentaje más alto se debe a que el asesor productor de seguros, entrega al asegurado la factura por inclusión.

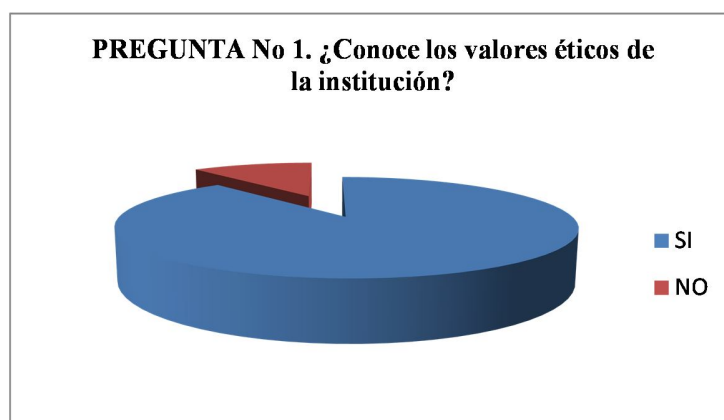
#### 4.2. ANALISIS DE LA INFORMACION INTERNA DE SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Se escogieron a cinco colaboradores del área de Cobranzas y cuatro colaboradores del Departamento Comercial para que llenen las encuestas sobre el control interno. El análisis y la interpretación de estos cuestionarios se presentan a continuación:

##### Pregunta No 1. Valores éticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 13** Pregunta No 1 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 15** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 1 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

**Análisis.-** El 89% de los colaboradores encuestados señalan si conocer los valores éticos de la institución.

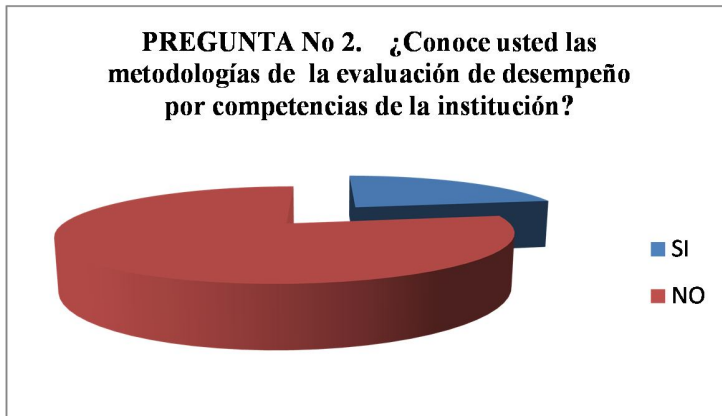
**Interpretación.-** Existe una buen conocimiento por parte de los colaboradores sobre los valores éticos que tiene la entidad.

**Pregunta No 2. Metodologías de la evaluación de desempeño por competencias.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	22%
NO	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 14** Pregunta No 2 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez





**Ilustración 16** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 2 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

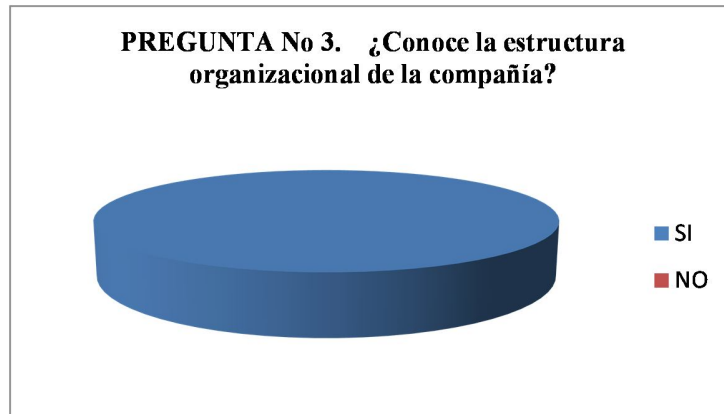
**Análisis.-** El 22% del personal encuestado no conocen las metodologías de evaluación del desempeño.

**Interpretación.-** Falta instruir al personal sobre la metodología a utilizar en la evaluación del desempeño.

**Pregunta No 3. Estructura organizacional**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 15** Pregunta No 3 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 17** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 3 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

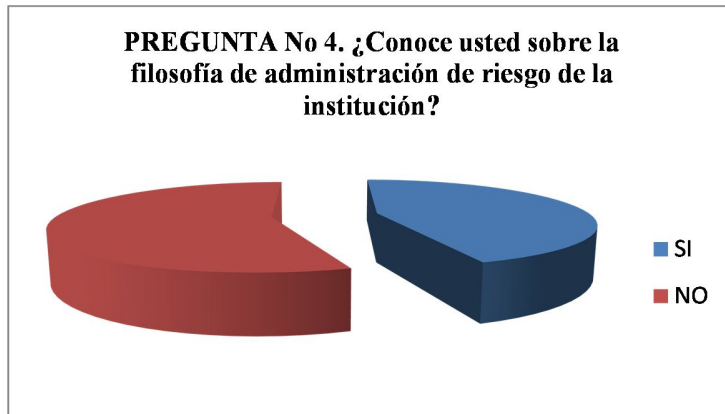
**Análisis.-** El 100% de los encuestados conocen la estructura organizacional de la empresa.

**Interpretación.-** Existe una buena comunicación en lo que respecta a la estructura organizacional dentro de la compañía.

**Pregunta No 4. Filosofía de administración de riesgo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 16** Pregunta No 4 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 18** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 4 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

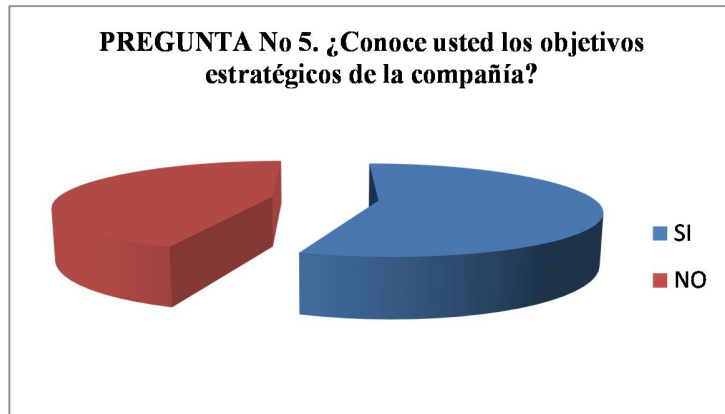
**Análisis.-** El 56% de los encuestados no conocen la filosofía de administración de riesgos.

**Interpretación.-** Se debe instruir constantemente a todo el personal sobre la administración de riesgos en la entidad.

#### **Pregunta No 5. Objetivos estratégicos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 17** Pregunta No 5 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 19** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 5 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

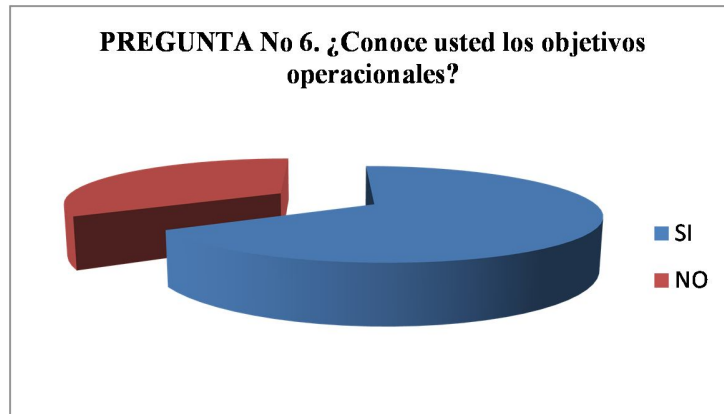
**Análisis.-** El 56% de los encuestados manifiestan si conocer los objetivos estratégicos de la compañía.

**Interpretación.-** El personal no tiene conocimientos sobre los objetivos estratégicos institucionales, ya que en la empresa no existe una planificación estratégica.

**Pregunta No 6. Objetivos operacionales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 18** Pregunta No 6 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 20** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 6 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

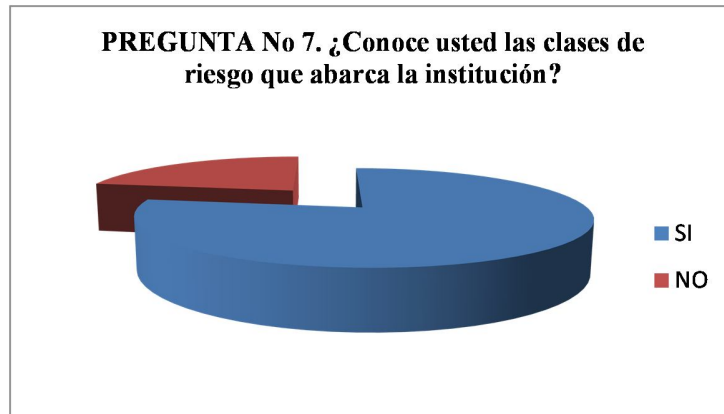
**Análisis.-** El 67% de los encuestados si conocen los objetivos operacionales.

**Interpretación.-** A pesar de no existir una eficiente comunicación dentro de la empresa, el personal manifiesta conocer los objetivos operacionales o departamentales, esto se debe a los indicadores de gestión que tienen cada uno de los procesos y su relación con el pago de bonos.

**Pregunta No 7. Clases de riesgo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 19** Pregunta No 7 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 21** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 7 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

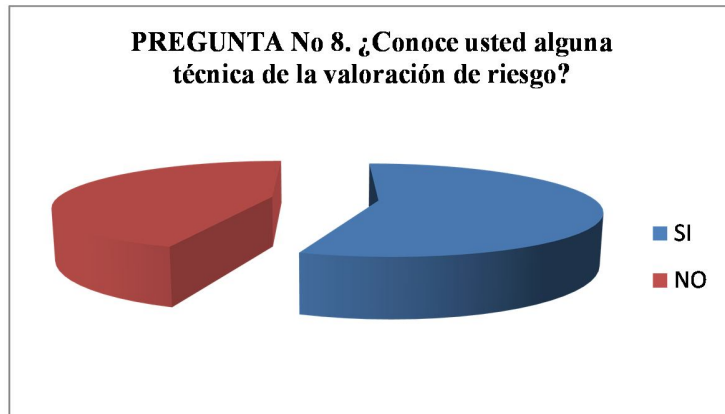
**Análisis.-** El 78% de los colaboradores conocen las clases de riesgos.

**Interpretación.-** Existe una buena comunicación sobre las clases de riesgo que tiene que administrar la compañía.

**Pregunta No 8. Técnica de la valoración de riesgo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	56%
NO	4	44%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 20** Pregunta No 8 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 22** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 8 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

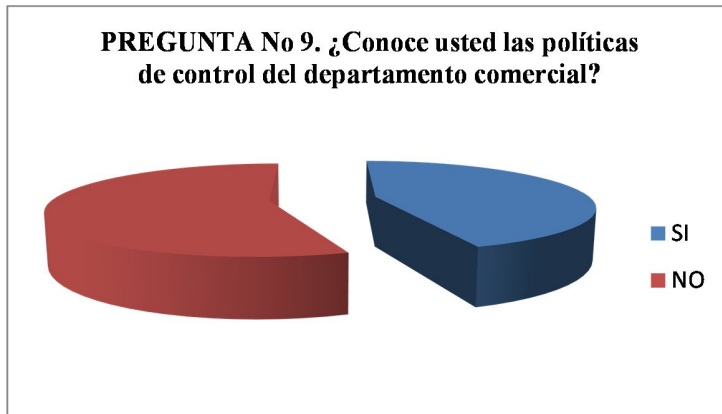
**Análisis.-** El 56% de los encuestados si conocen las técnicas de evaluación de riesgo.

**Interpretación.-** Se debe reforzar la teoría de administración de riesgos en todo el personal.

**Pregunta No 9. Políticas de control del departamento comercial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 21** Pregunta No 9 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 23** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 9 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

**Análisis.-** El 56% de los encuestados no conocen las políticas de control del departamento comercial.

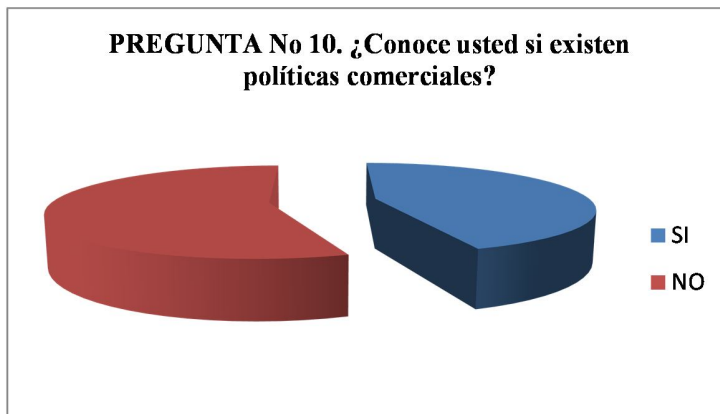
**Interpretación.-** El personal que no conoce las políticas del departamento comercial corresponde a la parte de cobranzas.

**Pregunta No 10. Políticas comerciales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 22** Pregunta No 10 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez





**Ilustración 24** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 10 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

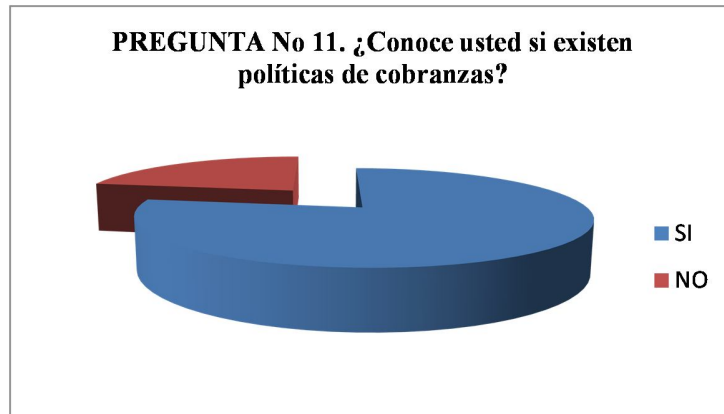
**Análisis.-** El 56% de los encuestados no conocen las políticas comerciales.

**Interpretación.-** Existe una deficiente comunicación de las políticas de suscripción, motivo por el cual no conocen los empleados que forman parte del área de cobranzas.

**Pregunta No 11. Políticas de cobranzas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 23** Pregunta No 11 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 25** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 11 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

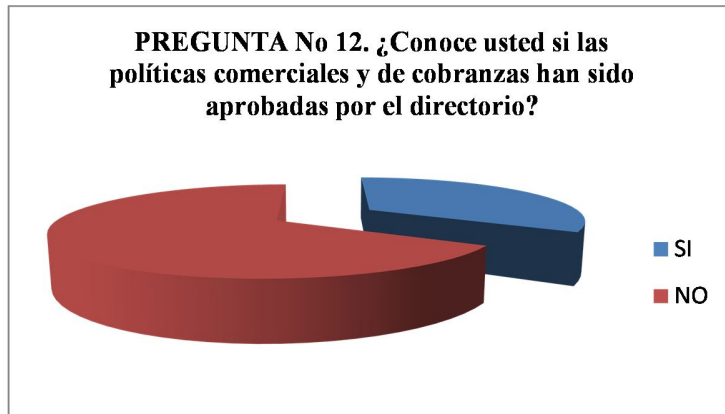
**Análisis.-** El 78% de los encuestados si conocen las políticas de cobranzas.

**Interpretación.-**Las políticas de cobranzas son difundidas a todo el personal. La relación de los ejecutivos comerciales con los brókeres y clientes, conllevan a que tengan conocimiento de estas políticas.

**Pregunta No 12. Políticas comerciales y de cobranzas aprobadas por el Directorio.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	33%
NO	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 24** Pregunta No 12 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 26** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 12 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

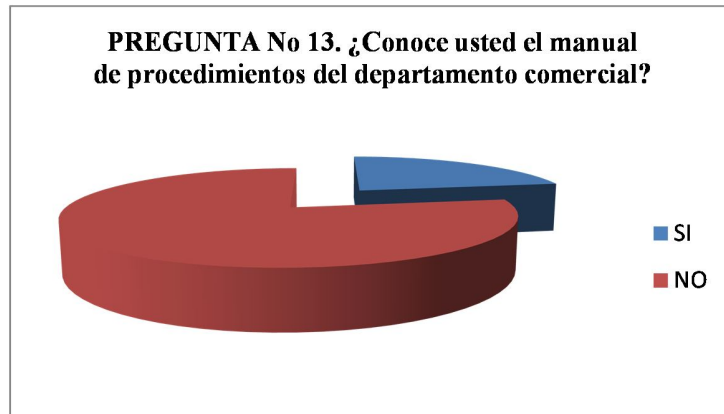
**Análisis.-** El 67% de los encuestados no tienen conocimiento de la aprobación de las políticas comerciales y de cobranzas por parte del Directorio de la compañía.

**Interpretación.-** Existe una falta de comunicación sobre las decisiones tomadas por el Directorio sobre la aprobación de las políticas comerciales y de cobranzas.

**Pregunta No 13. Manual de procedimientos del departamento comercial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	22%
NO	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 25** Pregunta No 13 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 27** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 13 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

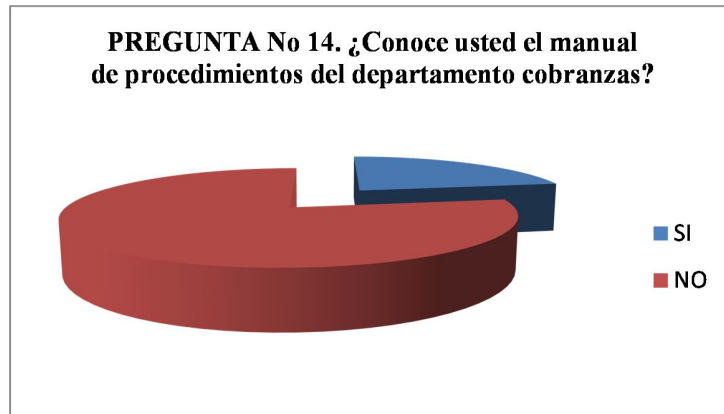
**Análisis.-** El 78% de los encuestados no tienen conocimiento del manual de procedimientos del departamento comercial.

**Interpretación.-** Existe una falta de difusión del manual de procedimientos del departamento comercial al personal de la compañía.

**Pregunta No 14. Manual de procedimientos del departamento cobranzas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	22%
NO	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 26** Pregunta No 14 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 28** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 14 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

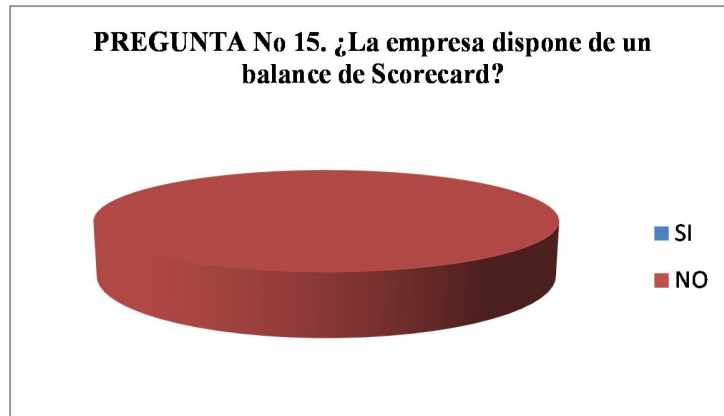
**Análisis.-** El 78% de los encuestados no tienen conocimiento del manual de procedimientos del área de cobranzas.

**Interpretación.-** Existe una falta de difusión del manual de procedimientos del área de cobranzas al personal de la compañía.

**Pregunta No 15. Balance de Scorecard**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	9	100%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Tabla 27** Pregunta No 15 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez



**Ilustración 29** Gráfico de la tabulación de la Pregunta No 15 Cliente interno  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

**Análisis.-** El 100% del personal sabe que la empresa no dispone de un balance scorecard.

**Interpretación.-**La ausencia de una planificación estratégica en la compañía produce que no se tenga un balance scorecard.

Adicional a la tabulación de la encuesta al personal interno, se puede aseverar con los resultados obtenidos de una lista de cotejo aplicado a los procedimientos (Anexo 2)

#### 4.3. VERIFICACION DE LA HIPOTESIS

Preguntas de referencia del formulario de encuesta para el proceso de comprobación de hipótesis

		CATEGORÍAS		
No	DETALLES	SI	NO	TOTAL
5	¿Ha recibido llamadas telefónicas de los ejecutivos de cobranzas de la compañía?	62	78	140

<b>8</b>	¿Usted ha recibido de parte de la compañía, notas de crédito en respaldo a una exclusión, descuento por pronto pago, cancelación o anulación de la póliza de seguros de su vehículo?	63	77	140
----------	--	----	----	-----

**Tabla 28** Frecuencia observada  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

A través de la encuesta realizada los indicadores nos ayudarán a la verificación de la hipótesis, incluye el uso de la evidencia obtenida de la lista de verificación de las dos variables tanto dependiente como independiente, los pasos que debe aplicar la prueba de hipótesis son los siguientes:

### **Planteamiento de la hipótesis**

El establecer las hipótesis nula y alternativa se constituye en el primer paso para la comprobación de la hipótesis.

#### **1. Estadígrafo: Chi Cuadrado $X^2$**

Verificación de la hipótesis

Se utilizará el método de Chi- cuadrado para verificar la hipótesis de investigación ya que nos permite evaluar con datos cualitativos. Para elaborar la matriz se utilizó las preguntas No. 5 y 8 del formulario de encuesta ya que guardan relación con las variables indagadas.

**MATRIZ DE FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS, SEGÚN CRUCE DE PREGUNTAS**

		Pregunta 8.¿Usted ha recibido de parte de la compañía, notas de crédito en respaldo a una exclusión, descuento por pronto pago, cancelación o anulación de la póliza de seguros de su vehículo?				
		Tipo de frecuencia	SI	NO	TOTAL	
Pregunta 5.¿Ha recibido llamadas telefónicas de los ejecutivos de cobranzas de la compañía?	SI	FO	30	45	75	
		F(e)	18,75	56,25		
	NO	FO	5	60	65	
		F(e)	16,25	48,75		
	TOTAL			35	105	140

**Ilustración 30** Mapa de Procesos  
Elaborado por: Dr. Ramiro Martínez

**a. Planteamiento de las hipótesis**

**Hipótesis nula:** El inadecuado control interno de la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos de la ciudad de Quito no incide en la gestión de cobranzas en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

**Hipótesis de investigación:** El inadecuado control interno de la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos de la ciudad de Quito incide en la gestión de cobranzas en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

**b. Nivel de Significación**

Nivel de confianza: 95%

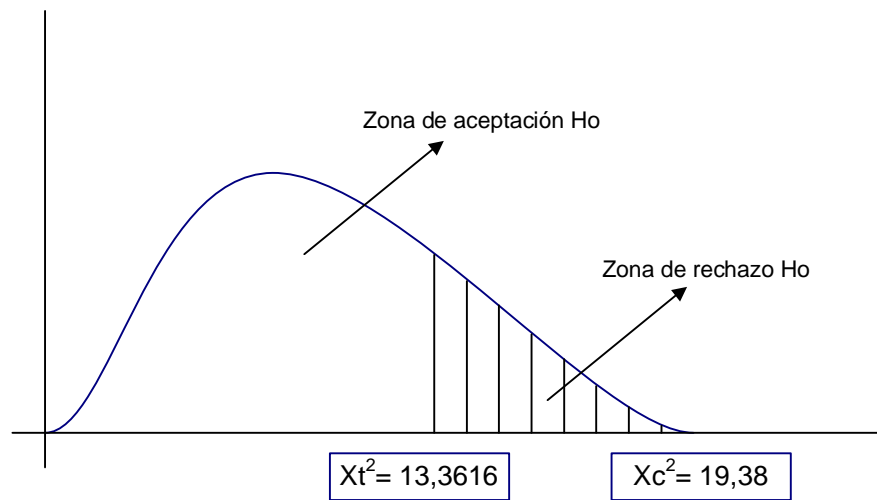
Error: 5%



### c. Estadístico de Prueba

$$X^2 = \sum (FO - Fe)^2 / Fe$$

### d. Regla de Decisión



**Ilustración 31** Mapa de Procesos  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

Grados de libertad (gl)

$$gl = (k-1) (j-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = 1$$

Se rechaza  $H_0$  cuando  $X^2_c$  es mayor que  $X^2_t$

#### d. Conclusión

#### PRUEBA CHI- CUADRADO ( $\chi^2$ )

FO	FE	(FO-FE) <sup>2</sup>	(FO-FE) <sup>2</sup> /FE
30	18,75	126,563	6,75
45	56,25	126,563	2,25
5	16,25	126,563	7,79
60	48,75	126,563	2,60
$\chi^2$			19,38

**Tabla 29** Factibilidad financiera  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

Como  $\chi^2_c = 19,38$  es mayor  $\chi^2_t = 13,3616$  por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice: El inadecuado control interno de la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos de la ciudad de Quito incide en la gestión de cobranzas en Swedeen Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

El diagnóstico de los procedimientos de control interno se realizó después del análisis de la indagación en las actividades de la compañía, en el que se determinó que existe un inadecuado control interno de la comercialización de las pólizas de vehículos livianos en la ciudad de Quito, afectando a la Gestión que realiza el Área de Cobranzas. La no definición de procedimientos en el modelo de planificación estratégica de la compañía, produce que existan deficiencias sin dar solución en la gestión de la cartera, además de la gestión de cobranzas de las pólizas de seguros de vehículos livianos.

Para evaluar los métodos, procesos y políticas para una correcta gestión de cobranzas, es indispensable resaltar que existe dos clases de incumplimientos: el primero que es normativo interno por la no entrega de comprobantes de pago por parte de la compañía por el cobro de las cuotas de las pólizas de seguros de vehículos livianos y el segundo que es normativo externo, es decir un incumplimiento a la Ley de Régimen Tributario Interno por la no entrega de las notas de crédito a los asegurados motivo de las anulaciones, cancelaciones o exclusiones en las pólizas.

Existe una deficiencia en la comunicación organizacional ya que se detectó una ausencia en la difusión de las políticas comerciales y las de crédito hacia el personal de la compañía. Es indispensable que se evidencie la aprobación de las mismas por parte del Directorio según lo establecido en el estatuto social de la compañía.

La reciente implantación de una metodología de administración de riesgos presionados por la resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, produce una gestión de riesgos carente de profundidad.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Establecer procedimientos de control para las diferentes etapas de la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos, lo que originará un eficiente y eficaz manejo de la cartera de la compañía.

Acatar las disposiciones establecidas en los manuales y políticas departamentales, además de las leyes de carácter general con la finalidad de evitar sanciones por incumplimientos.

Diseñar un modelo de planificación estratégica dentro de la compañía lo que permitirá alcanzar objetivos estratégicos a través de planes de acción y efectuando un seguimiento a través de un balance scorecard.

Realizar un seguimiento al proceso de implantación de la administración de riesgos en la compañía y determinar la matriz de riesgos y sus controles para mitigar sus resultados. El Directorio y la Presidencia Ejecutiva deben realizar prestar especial atención a la Administración por Procesos como elemento clave para una correcta gestión de riesgos en la empresa, esto lo harán a través de un balance scorecard en el que se tengan indicadores de gestión para demostrar la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1. Título de la Propuesta**

Diseñar un modelo de planificación bajo un esquema de riesgo de negocio que contribuya a la Gestión Comercial de las pólizas de seguros de vehículos livianos de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

##### **6.1.2. Institución Ejecutora**

Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

##### **6.1.3. Beneficiarios**

Los beneficiarios del Control Interno en la Comercialización son:

- Asesores Productores de Seguros (Brókeres)
- Clientes externos (Asegurados)
- Ejecutivos Comerciales
- Ejecutivos de Cobranzas
- Supervisores de Cobranzas
- Jefe de Cobranzas
- Gerente Comercial
- Directivos
- Accionistas

#### **6.1.4. Ubicación**

Oficina Matriz:

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Dirección: Naciones Unidas y Sánchez de Ávila

Sucursal 1:

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Dirección: Luis Orrantía y Víctor Hugo Escala

Sucursal 2:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Dirección: Av. Los Guaytambos y Montalvo

Agencia 1:

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Pichincha y Veloz

Agencia 2:

Provincia: Imbabura

Cantón: Ibarra

Dirección: Cristóbal Gómez Jurado y Av. Mariano Acosta

#### **6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución**

Duración aproximada 3 meses

### **6.1.6. Equipo Técnico Responsable**

- Ejecutivos Comerciales
- Ejecutivos de Cobranzas

### **6.1.7. Costo**

El costo de implementación es de USD \$ 3.200,00 (Tres mil doscientos dólares americanos).

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Los análisis efectuados a la cartera de las pólizas de seguros de vehículos livianos, ha permitido detectar problemas en la gestión comercial, como la falta de procesos y procedimientos de control los que deben estar plasmados en manuales de procedimientos. Los cambios constantes en las políticas comerciales, los que no son difundidos a todo el personal interno involucrado. Los procedimientos empleados por los brókeres sin el seguimiento de la parte comercial.

Con estas variables expuestas, dan como resultado que la cartera de la compañía presente morosidad, debido a que se tiene un saldo de cuentas por cobrar inflado por la falta de aplicación de depósitos no identificados.

## **6.3. JUSTIFICACION**

El diseño de una metodología en la gestión comercial, permitirá a Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., disponer de manuales de procedimientos que deben

ser conocidos por el personal del Departamento Comercial, siempre que este documento sea aprobado y conocido por el Directorio de la entidad, conforme lo establece el Estatuto Social.

Esto involucra a los Accionistas a recibir constante capacitación en las operaciones que la empresa está destinada a efectuar como actividad principal. Las decisiones que se tomen y que sean previamente analizados por los distintos Comités de control y también de una correcta administración de riesgos permitirán mitigar los mismos, estableciendo planes de acción para su cumplimiento.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Diseñar un modelo de planificación bajo esquema de Risk management que contribuya a la gestión comercial de las pólizas de seguros de vehículos livianos en Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer un mapa de procesos de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., que permita ofrecer productos que satisfagan las necesidades de los clientes.
  
- Establecer los procesos y subprocesos de la Gestión de Cobranzas, que sirvan de guía para el desarrollo de las actividades del Departamento de Cobranzas.



- Establecer los procesos y subprocesos de la Gestión Comercial, prestando especial interés a los procedimientos que deben ejecutar los colaboradores con los asesores productores de seguros y con clientes directos.

## **6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1. Factibilidad Organizacional**

La factibilidad proporcionada por los asegurados tuvo un margen de error de 47 personas que no fueron localizados en las direcciones que constaban en la base de datos del sistema. Por el resto, brindaron todas las facilidades para la realización de la encuesta.

La factibilidad que ha brindado la empresa para la realización del trabajo investigativo, ha sido con total apertura, sin tener algún motivo negativo por el cual se describa en este párrafo.

### **6.5.2. Factibilidad Técnico Operativa**

Parte de la técnica es levantar procedimientos para el manejo de las operaciones dentro de la empresa solucionando el problema.

### **6.5.3. Factibilidad Financiera**

Existe factibilidad financiera de implementar la propuesta, pues existe la disponibilidad económica de la empresa para la implementación del modelo de planificación bajo un esquema de riesgos de negocio.

## 6.6. FUNDAMENTACION CIENTIFICO TECNICA

Consiste en describir procedimientos de control para cada uno de los departamentos, esto se basa en diagramas de flujo, donde interviene los procedimientos, departamentos, requisitos y observaciones. Dentro de la organización a las “Observaciones”, se les considera como políticas de cada subproceso.

Además se da a conocer la conformación, los objetos y funciones de los Comités de Control, quienes se encargan de la revisión y aprobación de los procedimientos y políticas.

Un mapa de procesos se encuentra compuesto por los procesos Estratégicos o gobernantes, luego los procesos Operativos y por último los procesos de apoyo, para un mejor entendimiento se tomará la definición que establece el ente de control (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2005):

*Procesos gobernantes o estratégicos.- Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucional es. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros;*

*Procesos productivos, fundamentales u operativos.-Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes; y,*

*Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.-Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal*

*competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.*

Dentro de los procesos estratégicos de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., tenemos a los procesos:

- Planificación y Dirección.- Abarca el subproceso de Planificación Estratégica.
- Administración Integral de Riesgos.- Contiene el subproceso de Identificación, medición, control y monitoreo de riesgos.

Le corresponde a la cadena de valor o procesos operativos agrupar los procesos de:

- Gestión de Reaseguros.- Se encarga de controlar los procedimientos de negociación con los reaseguradores. El Reaseguro consiste en ceder el riesgo asegurado a un tercero. Los subprocesos son: Colocaciones facultativas; Solicitud para el pago de contratos facultativos; Gestión de contratos automáticos; Cierre mensual de reaseguros; y, Calificación de reaseguradores e intermediarios.
- Gestión Comercial.- Son los procedimientos que utiliza el Departamento Comercial para la comercialización de las pólizas. Los subprocesos son: Cotización y órdenes de emisión; y, Negociación de renovaciones.
- Generación de pólizas.- Contiene los subprocesos de la emisión de las pólizas de seguros. Estos son: Emisión pólizas de ramos generales; Control de aplicaciones ramo de transportes; Archivo de pólizas de ramos generales; Emisión certificados SOAT; Emisión de fianzas; Renovación de la fianza; y, Liberación de la contragarantía.

- Gestión de cobranzas.- Agrupa las actividades relacionadas con la recuperación de la cartera. Los subprocesos son: Recuperación de la cartera; Recaudación de valores; Administración de valores en custodia; Anticipos y comisiones de brokers; y, Cancelación de pólizas por falta de pago.
- Indemnizaciones.- Contiene los subprocesos del pago de los siniestros. Estos son: Indemnización de ramos generales; Indemnización de SOAT; Fallecimientos y gastos médicos; Notificación y apertura de reclamos; Gestión de recuperas y resarcimientos; Elaboración de presupuesto de indemnizaciones; Indemnización Pérdida total de vehículos; Indemnización pérdida parcial de vehículos; y, Indemnización de la fianza.

En el grupo de Apoyo, tenemos a los siguientes procesos:

- Gestión Financiera.- Se relaciona con la administración financiera de la compañía. Los subprocesos son: Elaboración del presupuesto; y, Administración de inversiones.
- Gestión contable.- Contiene todo lo concerniente con la contabilidad de la compañía. Los subprocesos son: Cumplimiento de obligaciones financieras; Elaboración de Estados Financieros; Elaboración de obligaciones tributarias; Registro de recaudaciones diarias; Elaboración de órdenes de pago administrativas; Emisión de cheques; y, Cierre diario SOAT.
- Gestión del Talento Humano.- Los subprocesos son: Contratación; Capacitación; Desvinculación; Evaluación del desempeño; y, Administración de nómina.

- Gestión de Recursos Administrativos.- Agrupa los subprocesos de: Distribución de certificados SOAT; Ingreso de activos fijos; Baja de activos fijos; Transferencia de activos fijos; Administración de caja chica; Ingreso al archivo pasivo; Salida del archivo pasivo; Destrucción del archivo pasivo; Administración de proveeduría; Calificación de proveedores permanentes; Adquisiciones administrativas; Envío de correspondencia; y, Recepción de correspondencia.
  
- Control Interno.- Contiene los subprocesos: Auditoría Financiera y de gestión; y, Monitoreo y reporte (Prevención de Lavado de Activos).
  
- Tecnología de la Información.- Los siguientes son los subprocesos: Soporte a usuarios Help Desk; Diseño, actualización y mantenimiento de sistemas; Instalación de la red integral de datos; Mantenimiento correctivo; Mantenimiento preventivo; y, Procesamiento de base de datos.

Considerando la definición de proceso “es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”, (Bravo Carrasco, 2011, p. 11), se procede con la elaboración de los flujogramas de procesos o también conocidos como diagramas de flujos, en los que se describen el curso normal de las actividades.

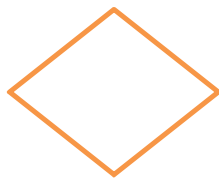
Simbología de los diagramas de flujo:



Inicio o fin



Proceso, actividad o procedimiento.



Decisión



Documento



Archivo



Conector interno de actividad



Conector de página

Enmarcado en solucionar los problemas de la cartera de cobranzas, se plantea elaborar procedimientos de control para los subprocesos de la gestión comercial.

El primer subproceso es la “Cotización y orden de emisión”, que representa los procedimientos desde el momento del contacto con el bróker y el cliente. El segundo subproceso constituye la “Negociación de renovaciones”, significa el detalle de los procedimientos para negociar con aquellos clientes cuyas pólizas de seguros están por terminar su vigencia.

Además este trabajo también presentará los subprocesos de la gestión de cobranzas: “Recuperación de la cartera”, siendo sus procedimientos el de controlar la gestión realizada por los Ejecutivos de Cobranzas (Anexo 3).

Luego tenemos el subproceso “Recaudación de valores”, que consiste en controlar las actividades realizadas por los Ejecutivos de Recaudación (Anexo 4 y Anexo 5).

El tercer subproceso es “Administración de valores en custodia”, que se encarga de controlar los valores pendientes de efectivización y los cheques protestados enviados por los bancos.

El cuarto subproceso “Pago de Anticipos y comisiones de brokers”, consiste en controlar el pago de las comisiones o los anticipos que se entregan a los brokers o asesores productores de seguros. Los porcentajes de comisiones se encuentran reguladas en un contrato de agenciamiento para asesores como personas naturales (Anexo 6) y para los asesores como persona jurídica (Anexo 7).

El siguiente subproceso corresponde a la “Cancelación de pólizas por falta de pago”, que significa aquellas la cancelación de aquellas pólizas que se encuentran impagas.

## **6.7. METODOLOGIA**

### **6.7.1. Descripción de la propuesta**

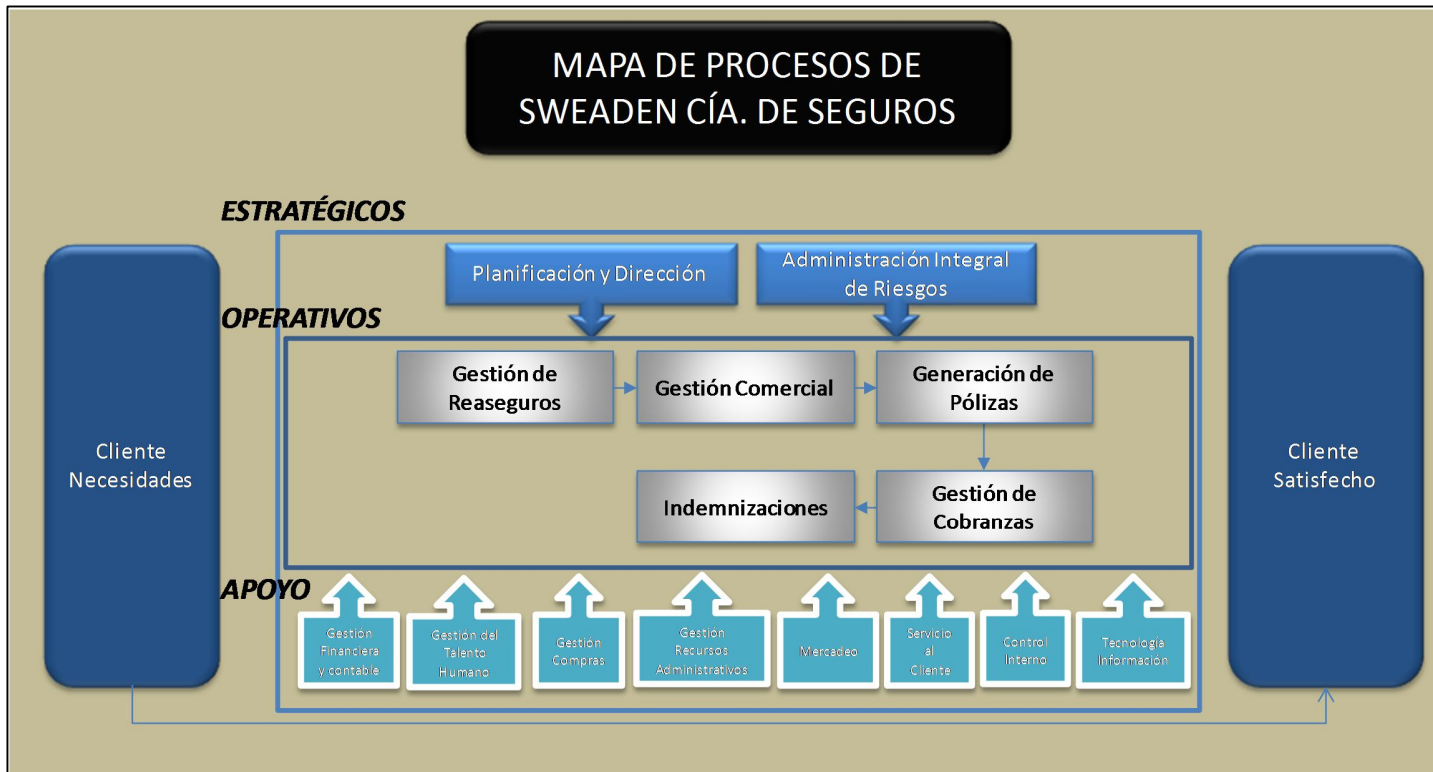
El presente trabajo investigativo, describe su propuesta a Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., enmarcado en la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Para el efecto se tomará lo establecido en la resolución No JB-2011-2066 (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, p. 6), del 29 de Noviembre del 2011, cuyo artículo 8 dice lo siguiente: “El diseño e implementación del sistema de evaluación y gestión de riesgos debe estar soportado por metodologías de reconocido valor técnico, bien se determine un sistema por procesos o un sistema de administración por líneas de negocio...”

Basados en este precepto, Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., ha decidido llevar su metodología de gestión de riesgo a través de un sistema por procesos.

Este sistema consiste en elaborar inicialmente un mapa de procesos que proporciona una visión de conjunto de todos los procesos de la organización. A continuación se visualiza el mapa de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.:



## MODELO OPERATIVO



**Ilustración 32** Mapa de Procesos  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

➤ Cotización y órdenes de emisión

Proceso: Gestión Comercial		Subproceso: Cotiz		
Procedimientos		Departamento / Area	Responsable	Requisitos
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Atender al cliente o broker]     A --&gt; D1{El cliente es Directo?}     D1 -- No --&gt; B[El broker tiene producto definido?]     D1 -- Si --&gt; C((4))     B -- No --&gt; D[Recibir una carta o mail de solicitud de cotización del broker]     B -- Si --&gt; E((3))     D --&gt; F((4))     C --&gt; G{El riesgo aceptado está de acuerdo con Políticas de suscripción vigentes?}     G -- No --&gt; H((5))     G -- Si --&gt; I[Elabora la cotización]     I --&gt; J[Cotización]     I --&gt; K[Se efectúa la negociación]     K --&gt; L{El cliente acepta?}     L -- No --&gt; M((1))     L -- Si --&gt; N{Hay Intermediación de broker?}     N -- Si --&gt; O[Recibir del broker una carta o mail de solicitud de inspección]     N -- No --&gt; P{Si el seguro es de bienes?}     O --&gt; P     P -- Si --&gt; Q((2))     P -- No --&gt; R((6))     </pre>		Dpto. Comercial	Ejecutivo Comercial	
		Dpto. Comercial	Ejecutivo Comercial	La carta o mail de solicitud de cotización debe contener características del riesgo a asegurar y los datos del potencial asegurado
		Dpto. Comercial	Ejecutivo Comercial	
		Dpto. Comercial	Ejecutivo Comercial	
		Dpto. Comercial	Ejecutivo Comercial	La carta o mail de solicitud de inspección debe contener características del riesgo a asegurar y los datos del potencial asegurado (no completos y cédula)

Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos
<pre> graph TD     2{{2}} -- Si --&gt; A[Solicita la inspección de nuevo riesgo]     A --&gt; B[Coordinación de inspección]     B --&gt; C{Se realiza la inspección?}     C -- No --&gt; 7((7))     C -- Si --&gt; D[Recabar documentación]     D --- R[Requisitos]     D --&gt; E[Entregar informe firmado junto con la documentación]     6((6)) --&gt; E     E --&gt; F[Efectuar la orden de emisión.]     F --&gt; G[Verificar dentro de la orden de emisión si el cliente consta en listas.]     G --&gt; H{Cliente consta en listas?}     H -- Si --&gt; 8((8))     H -- No --&gt; End{{}}                     </pre>	<p>Dpto. Comercial</p> <p>Dpto Riesgos y peritajes</p> <p>Dpto Riesgos y peritajes</p> <p>Dpto Riesgos y peritajes</p> <p>Dpto. Comercial</p>	<p>Ejecutivo Comercial</p> <p>Ejecutivo de Riesgos</p> <p>Ejecutivo de Riesgos</p> <p>Ejecutivo de Riesgos</p> <p>Ejecutivo Comercial</p>	<p>Llenar el formulario de inspección Tomar fotografías del Riesgo. Entregar el formulario de Lavado de Activos Receptar copia de cédula y demás documentos que constan en el formulario de lavado de activos.</p>

	Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos
	<pre> graph TD     3((3)) --&gt; A[Imprimir Orden de emision.]     A --&gt; B[Orden de Emisión]     8((8)) --&gt; C[FIN]     1((1)) --&gt; C     5((5)) --&gt; D{La compañía asume el riesgo?}     D -- No --&gt; E[Crear y enviar a Jefe de Reaseguros el SLIP facultativo]     E --&gt; F{Se consiguió respaldo de un reasegurador?}     F -- No 1 --&gt; G[Se comunican las tasas y condiciones para la cotización]     G --&gt; 2((2))     F -- Si --&gt; H[Solicita mail de aceptación a Presidencia Ejecutiva o su delegado]     </pre>	<p>Dpto. Comercial</p> <p>Dpto. Comercial</p> <p>Dpto. Comercial Dpto Reaseguros</p> <p>Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Dpto Reaseguros</p> <p>Dpto Reaseguros</p>	<p>Ejecutivo Comercial</p> <p>Ejecutivo Comercial</p> <p>Gerente Comercial Jefe de Reaseguros</p> <p>Presidente Ejecutivo Dirección Técnica Jefe de Reaseguros</p> <p>Jefe de Reaseguros</p>	<p></p> <p></p> <p>El SLIP debe contener los términos de la negociación y firmas de responsabilidad.</p>

**Ilustración 33** Flujograma Cotiza  
Elaborado por: Dr. Ramiro Mart

➤ Negociación de renovaciones

Proceso: Gestión Comercial		Subproceso: Negociación de renovaciones		
Procedimientos	Departamento / Área	Responsable	Requisitos	
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Generar el reporte de vencimientos por Asesor.]     A --&gt; B[Solicitar la carpeta del cliente, al encargado de archivo.]     B --&gt; C{El riesgo a renovar es de un Ramo Técnico.}     C -- SI --&gt; D[Entregar la carpeta al Departamento Técnico.]     C -- NO --&gt; E{El riesgo está de acuerdo con Políticas de suscripción vigentes?}     E --&gt; F((4))     E --&gt; G{El cliente es directo?}     G -- SI --&gt; H[Elaborar y enviar una cotización con las nuevas condiciones de renovación al cliente]     G -- NO --&gt; I[Elaborar y enviar las cartas de condición de renovación a los Asesores.]     H --&gt; J((2))     I --&gt; K((2))     D --&gt; L((1))     </pre>	<p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Renovaciones</p>	<p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p>	<p>El reporte se lo obtiene e</p>	

	Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos
	<pre> graph TD     Start2{{2}} --&gt; A[Entregar la carpeta del cliente, al encargado de archivo.]     A --&gt; B[Realizar el seguimiento de las cuentas a renovar.]     B --&gt; C{El Asesor de Seguros o cliente acepta las condiciones?}     C -- No --&gt; D[Solicitar el motivo porque no se renovara la cuenta]     D --&gt; E((3))     C -- Si --&gt; F[Verificar información del cliente en las listas de control]     F --&gt; G{Consta en las listas de control?}     G -- No --&gt; H((4))     G -- Si --&gt; I{Verifica si es Homónimo?}     I -- No --&gt; J((5))     I -- Si --&gt; K{{3}}     </pre>	<p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto</p> <p>Dpto Renovaciones</p> <p>Dpto</p>	<p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p>	

Procedimientos	Departamento / Área	Responsable	Requisitos
<pre> graph TD     Start((3)) -- Si --&gt; A[El cliente debe presentar el certificado del CONSEP]     A --&gt; B[Imprimir la revisión de Lavado de Activos.]     B --- C[Revisión en listas]     B --&gt; D[Imprimir la orden de renovación del Bróker]     D --&gt; E[Enviar la emisión de la renovación.]     E --&gt; F((3))     F --&gt; G([FIN])     G --&gt; H{La compañía asume el riesgo?}     H -- No --&gt; I[Crear y enviar a Jefe de Reaseguros el SLIP facultativo]     I --- J[SLIP]     I --&gt; K{Se consiguió respaldo de un reasegurador?}     H -- Si --&gt; L[Solicita mail de aceptación a Presidencia Ejecutiva o su delegado]     L --&gt; K     K -- No --&gt; M((1))     K -- Si --&gt; N[Se comunican las tasas y condiciones para la cotización]     N --&gt; O((2))     </pre>	<p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Renovaciones</p> <p>Dpto. Emisión</p> <p>Dpto. Comercial Dpto Reaseguros</p> <p>Presidencia Ejecutiva Dirección Técnica Dpto Reaseguros</p> <p>Dpto Reaseguros</p>	<p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo Renovaciones</p> <p>Ejecutivo</p> <p>Gerente Comercial Jefe de Reaseguros</p> <p>Presidente Ejecutivo Dirección Técnica Jefe de Reaseguros</p> <p>Jefe de Reaseguros</p>	<p>El SLIP debe contener términos de la negociación y firmas y responsabilidad.</p>

**Ilustración 34** Flujograma Negociación  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

Toda esta información es la que forma parte del Manual de Procedimientos de la Gestión Comercial.

Complementando a lo descrito, se tienen también las políticas de suscripción, documento confidencial de la compañía que sirve de apoyo para los procesos de la Cadena de Valor como son: Gestión de Reaseguros; Gestión Comercial; Generación de Pólizas; Gestión de cobranzas; e, Indemnizaciones.

Las Políticas de Suscripción contienen en forma general:

- Las Condiciones Generales de una póliza.- Abarca los objetos asegurados, exclusiones, vehículos especiales.
- Las condiciones de comercialización.- Se incluyen las coberturas, amparo patrimonial, tasas mínimas, primas mínimas, deducibles, cláusulas adicionales.
- Condiciones para suscripción de vehículos.- Formas de pago, inspecciones, renovaciones, comisiones.

Estas políticas son analizadas por el Comité Técnico Comercial, el que es nombrado por la Presidencia Ejecutiva, con la finalidad de administrar y coordinar las políticas y procedimientos de la relación de la empresa con los clientes en todo el proceso de consumo.

Se encuentra conformado por:

- a) Presidente: Director Técnico
- b) Secretario: Jefe de Reaseguros
- c) Vocal 1: Gerente Comercial
- d) Vocal 2: Gerente de Operaciones
- e) Vocal 3: Gerente Sucursal Guayaquil



- f) Vocal 4: Gerente Sucursal Ambato
- g) Vocal 5: Jefe de Agencia Riobamba
- h) Vocal 6: Jefe de Agencia Ibarra

Las funciones del Comité Técnico Comercial son las siguientes:

- Verificar el cumplimiento de la producción de los ramos y/o productos creados en base al presupuesto e implantar estrategias para dicho cumplimiento.
- Elaboración de Productos Comerciales.
- Revisar y aprobar el Manual Comercial.
- Revisar el cumplimiento del Plan de trabajo de las áreas comerciales a nivel nacional.
- Revisar, crear y aprobar las políticas comerciales que implantará la Compañía y todos aquellos asuntos que se puedan presentar de aspecto Comercial.
- Analizar los estudios de mercado interno de la compañía y externo del mercado asegurador.
- Conocer y tomar medidas correctivas o preventivas de acuerdo a la información de satisfacción, quejas y reclamos.
- Analizar los niveles de impacto promocional y publicitario de las campañas de la compañía.
- Evaluar los resultados de penetración y aceptación de nuevos productos y servicios.
- Aprobar políticas y procedimientos del departamento comercial.
- Autorizar canales de distribución para la comercialización de productos o servicios.
- Aprobar contenido de piezas publicitarias.
- Analizar los segmentos de clientes de la compañía y diseñar y autorizar la implementación de estrategias para captar nuevos nichos de mercado.
- Analizar el status de los Brokers de Seguros tanto en producción como en servicio.

- Analizar y aprobar estrategias de satisfacción para los Brokers.
- Evaluar los avances y mejoras a las actividades expuestas en el plan de trabajo y cronograma comercial.
- Aprobar el Plan comercial a nivel nacional cada año hasta el 30 de noviembre.

Antes de ser aprobado por el Directorio, pasa a revisión del Comité de Gestión, que analizará, evaluará y aprobará las políticas, normativas, procedimientos, elaboración y cumplimiento de proyectos, evaluación de gestión enunciada en términos de indicadores de cada uno de los comités que conforman la compañía.

Los objetivos del Comité de Gestión son:

- Analizar el contenido de los informes, donde constarán las resoluciones, políticas y cumplimiento de normativas de los Comités de: Recursos, Tecnológico, Creativo, Técnico Comercial y Crédito, además de todos aquellos que por necesidad de la empresa tenga a bien crearse en el futuro.
- Aprobar proyectos presentados por los Comités anteriormente descritos.
- Evaluar el avance y cumplimiento de los proyectos presentados por los Comités.
- Evaluar los indicadores de gestión de las diferentes áreas a través de los Comités.
- Establecer sanciones por incumplimiento de normativas, resoluciones, políticas o falta de gestión en la ejecución de las labores, actividades, indicadores o proyectos que correspondan a los Comités enunciados.

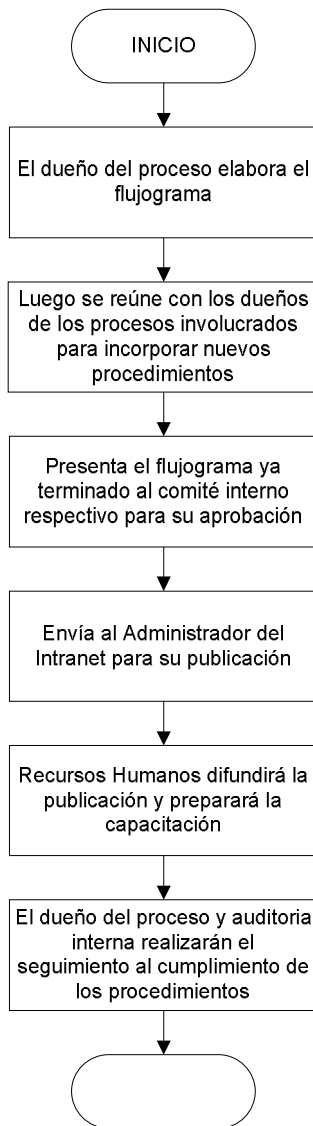
El Comité de Gestión tendrá las siguientes funciones a su haber:

- Aprobación de los contenidos de proyectos, normativas, políticas y resoluciones de los distintos comités, cuyo documento será presentado por escrito por los respectivos representantes.
- Evaluar avances y resultados de la empresa a través de la gestión de los comités.

- Sancionar a infractores de normativas del cumplimiento de los reglamentos de los comités que forman parte de la compañía, en lo referente a convocatorias, asistencias, elaboración de informes, análisis de indicadores, propuestas y creación de proyectos, evaluación de avances y cumplimientos de proyectos.
- Pre revisión del presupuesto general de la compañía.
- Revisión del cumplimiento presupuestario y de sus correspondientes ajustes.
- Revisión del Organigrama estructural y funcional de la compañía.
- Revisión de la Planificación Estratégica de la compañía.

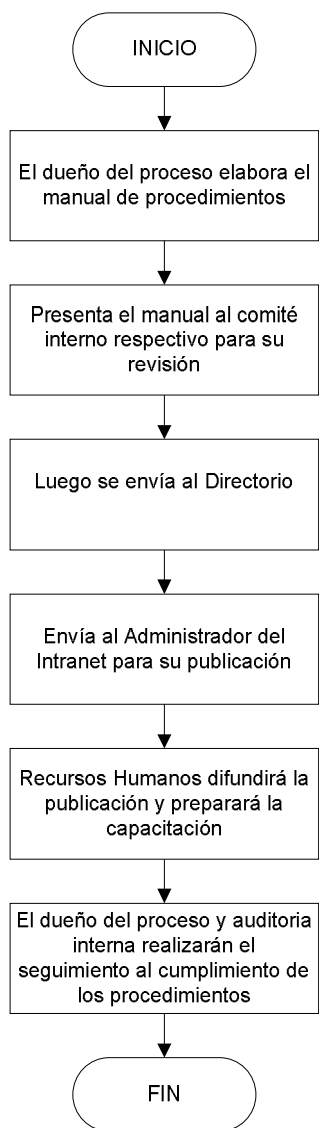
En las siguientes ilustraciones se pueden ver los procedimientos a seguir para la aprobación de los diagramas de flujo, manuales de procedimientos y políticas.

➤ **Aprobación flujogramas**



**Ilustración 35** Diagrama de flujo Aprobación de Flujogramas  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

➤ **Aprobación de manuales y políticas.**



**Ilustración 36** Diagrama de flujo Aprobación de Manuales y Políticas  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

En la Gestión Comercial se levantan los diagramas de flujo de los distintos subprocesos y que a continuación se visualizan:

➤ Recuperación de la Cartera

Proceso: <b>GESTION DE COBRANZAS</b>		Subproceso: <b>RECUPERACION DE CARTERA</b>			
	Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos	Observación
	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; S1[Obtener de la producción un reporte de cartera total a nivel nacional]     S1 --&gt; R1[Reporte de cartera]     R1 --&gt; S2[Revisar Reporte de cartera]     S2 --&gt; D1{El reporte está cuadrado con Contabilidad?}     D1 -- NO --&gt; S1     D1 -- SI --&gt; S3[Envío de estados de cuenta por bróker]     S3 --&gt; R2[Estados de cuenta]     R2 --&gt; S4[Elaborar detalle de cartera a gestionar y a regularizar]     S4 --&gt; E2[/2/]     </pre>	<p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p>	<p>Jefe Nacional de Cobranzas</p> <p>Jefe Nacional de Cobranzas Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p> <p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p> <p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p>		<p>El responsable de generar el reporte de cartera a nivel nacional es el Jefe Nacional de Cobranzas</p> <p>Es responsabilidad del Jefe Nacional de Cobranzas, una vez que esté cuadrado el reporte de cartera con contabilidad, enviar este reporte a cada sucursal para la gestión respectiva y es responsabilidad de los Supervisores y Ejecutivos de Cobranzas, revisar y analizar el reporte de cartera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por Bróker</li> <li>- Por vencimientos</li> <li>- Por antigüedad de cartera</li> </ul> <p>Establecer las novedades de la cartera asignada, para gestión</p> <p>Con el formato de carta establecido, cada semana se enviarán carteras y estados de cuenta a cada bróker para que esté al tanto de sus cuentas pendientes y nos ayuden a realizar una gestión efectiva</p> <p>Luego de haber revisado y analizado en detalle la cartera asignada, cada Supervisor y Ejecutivo de cobranzas elaborará un detalle de cartera que será gestionada y regularizada en caso de tener cruces pendientes</p>

Proceso:	GESTION DE COBRANZAS	Subproceso: RECUPERACION DE C		
	Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos
	<pre> graph TD     Start((2)) --&gt; D1{La cartera tiene más de 60 días?}     D1 -- SI --&gt; E1[Enviar aviso de cancelación]     E1 --&gt; D2{La cartera tiene más de 90 días?}     D2 -- SI --&gt; E2[Generar reporte de pólizas vencidas más de 90 días]     E2 --&gt; E3[Enviar por correo a cada Bróker]     E3 --&gt; D3{Bróker está de acuerdo con este reporte?}     D3 -- SI --&gt; E4[Solicita cancelación de pólizas]     E4 --&gt; End1(( ))     D3 -- NO --&gt; E5[Acuerdo de pago]     E5 --&gt; End2((2))     D1 -- NO --&gt; End3((2))     D2 -- NO --&gt; End4((2)) </pre>	Cobranzas	Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas	<p>Del análisis de días de vencimiento de pólizas canceladas se en el plazo de...</p> <p>Si la cartera de pólizas reportada por el Bróker y nos confirma el pago o esta...</p> <p>Una vez que se han recibido las respuestas respectivas del Supervisor de Cobranzas se cruzan dichos datos con las cobranzas (...</p>

Proceso: <b>GESTION DE COBRANZAS</b>		Subproceso: <b>RECUPERACION DE CA</b>		
Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos	
<pre> graph TD     C3_1{{3}} --&gt; C2((2))     C2 --&gt; R1[Revisar historial de cobranzas]     R1 --&gt; C3_2((3))     C3_2 --&gt; C4[Contactar al asegurado]     Note[Speech de cobranzas] -.-&gt; C4     C4 --&gt; D1{Se contacta al asegurado?}     D1 -- NO --&gt; C3_3((3))     D1 -- SI --&gt; C5[Solicitar pago]     C5 --&gt; D2{Informa que ya pagó?}     D2 -- SI --&gt; C6[Revisar Conciliación Bancaria]     D2 -- NO --&gt; C7[Definir y establecer forma de pago, fecha]     C6 --&gt; C4_1{{4}}     C7 --&gt; C4_1   </pre>	<p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p>	<p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p> <p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p> <p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas</p>	<p><b>SPEACH:</b> Buenos días/tardes mi nombre es...Ejecutivo de Cobranzas de la Cia. de Seguros Sweaden, el motivo de mi llamada es para recordarle que una cuota está pendiente de pago o está por vencer, por favor indíqueme cuándo puedo enviar a un recaudador para que reciba este pago</p>	<p>Si la cartera Supervisor y el historial de gestiones re direcciones de nuevas gestio</p> <p>Luego de revisar cada Super contactará al cobranzas:</p> <p>Si la respuest definirá con el hora en que s cobro en la rut</p>



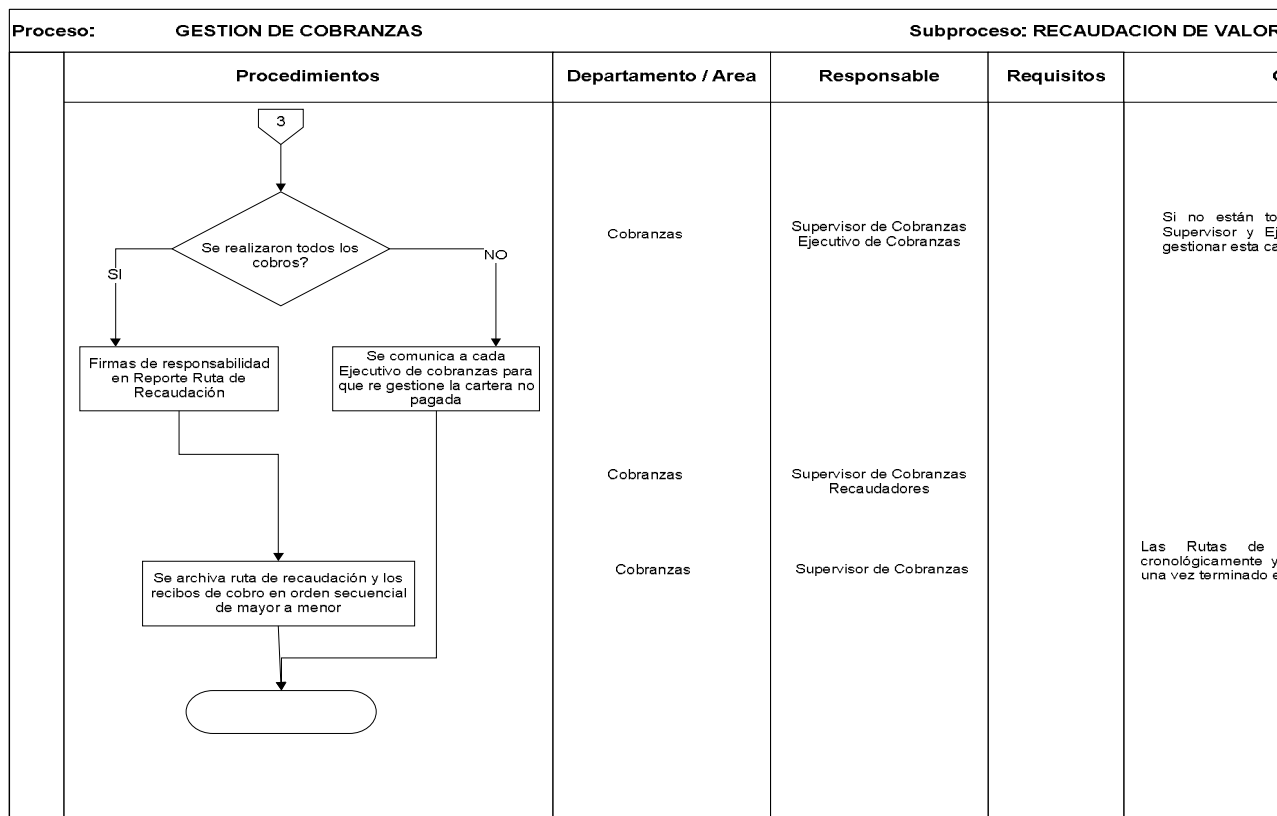
Proceso: GESTIÓN DE COBRANZAS		Subproceso: RECUPERACION DE CAR			
Procedimientos		Departamento / Area	Responsable	Requisitos	
<pre> graph TD     Start{4} --&gt; Box1[Registrar la gestión de cobranza en cada Ruta de Recaudación]     Start --&gt; Box2[Registrar la gestión de cobranza en cada Ruta de Recaudación]     Box1 --- Callout1["- PD&lt;br/&gt;- PP"]     Box2 --- Callout2[Ruta de Recaudación]     Callout1 --&gt; Merge(( ))     Callout2 --&gt; Merge     Merge --&gt; End([ ]) </pre>		Cobranzas	Supervisor de Cobranzas Ejecutivo de Cobranzas		Si la respuest que ya pagó s para revisar en valores están procederá a d sistema de pa elaborará una

**Ilustración 37** Diagrama de flujo Recuperación de Cobranzas  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

➤ Recaudación de valores

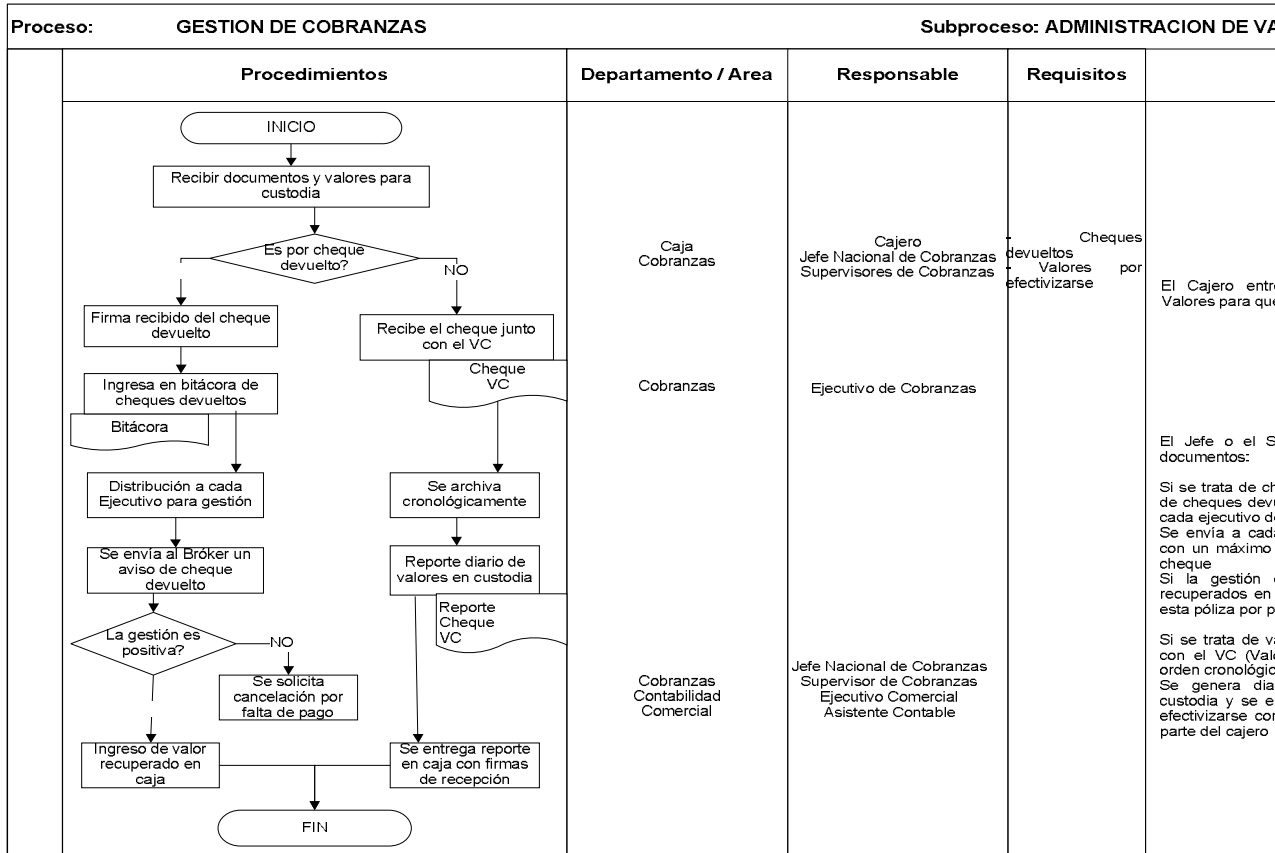
Proceso: <b>GESTION DE COBRANZAS</b>		Subproceso: RECAUDACION DE VALORES		
Procedimientos	Departamento / Area	Responsable	Requisitos	
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; B1[Al inicio de la jornada cada recaudador recibe del Supervisor de Cobranzas el reporte de Ruta de cobros junto con los recibos de cobro diario]     B1 --- B1_note["- Ruta de recaudación - Recibos de cobro original y copia"]     B1 --&gt; S1((1))     S1 --&gt; B2[Cada Recaudador revisará y planificará su ruta diaria]     B2 --&gt; D1{Está de acuerdo con la ruta de recaudación?}     D1 -- NO --&gt; S1     D1 -- SI --&gt; B3[Realiza los cobros de acuerdo a su ruta]     B3 --&gt; D2{El asegurado realiza el pago?}     D2 -- SI --&gt; B4[Entrega al asegurado el recibo de cobro original]     D2 -- NO --&gt; B5[Anula el recibo de cobro original y copia,]     B4 --&gt; S2{{2}}     B5 --&gt; S2     </pre>	<p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p>	<p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivos de Cobranzas Recaudadores</p>	<p></p>	<p>El Supervisor de cobranzas elabora los reportes de ruta de cobros y los entrega a los pagos gestores.</p> <p>Cada recaudador revisa y planifica su ruta de cobros de acuerdo a la ruta asignada y el alcance a realizar.</p> <p>Se acerca al asegurado para cobrar el valor de la prima y le hará firmar el recibo de cobro. Si el asegurado no paga el valor, se anula el recibo de cobro y se entrega el original al asegurado.</p>

Proceso: <b>GESTION DE COBRANZAS</b>		Subproceso: RECAUDACION DE VALORES		
	<b>Procedimientos</b>	<b>Departamento / Area</b>	<b>Responsable</b>	<b>Requisitos</b>
	<pre> graph TD   Start{{2}} --&gt; Step1[Al término de su jornada entrega la documentación y valores recaudados en caja para su registro]   Step1 --&gt; Step2[El cajero recibe los pagos y firma la ruta de recaudación]   Step2 --&gt; Step3[Entrega al Supervisor de Cobranzas la ruta de recaudación junto con todos los recibos cobrados y anulados]   Step3 --&gt; Step4[Verificar los cobros realizados en la Ruta de Recaudación]   Step4 --&gt; End{{3}}           </pre>	<p>Cobranzas</p> <p>Cobranzas</p>	<p>Cajero</p> <p>Supervisor de Cobranzas Ejecutivos de Cobranzas</p>	<p>Una vez que se realiza la recaudación en la ruta de recaudación se entrega en caja todos los valores recaudados en el día respectivo ingresados en la ruta de recaudación.</p> <p>El cajero verifica los valores recaudados en la ruta de recaudación y los valores cobrados en los recibos.</p> <p>Entrega al Supervisor de Cobranzas la ruta de recaudación junto con todos los recibos cobrados y anulados para su verificación.</p> <p>Se verifica que los valores cobrados en el día, si no se cobra en el día se cobra en el día siguiente.</p> <p>El Supervisor de Cobranzas verifica la recaudación y la constancia de cobros en la ruta de recaudación y se archiva cronológicamente.</p> <p>Se verificará que los valores cobrados en la ruta de recaudación y se archiva en la ruta de recaudación menor.</p>



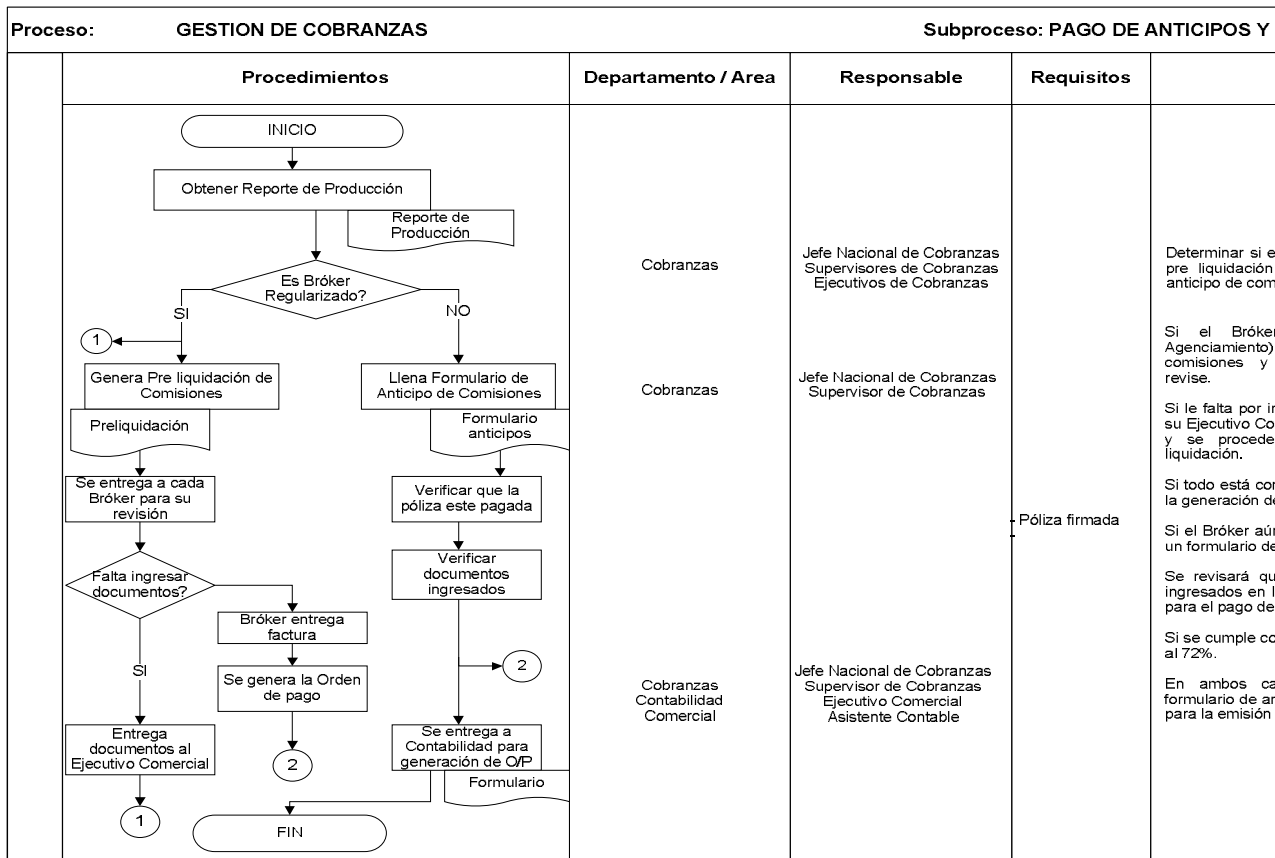
**Ilustración 38** Diagrama de flujo Recaudación  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

➤ Administración de valores en custodia



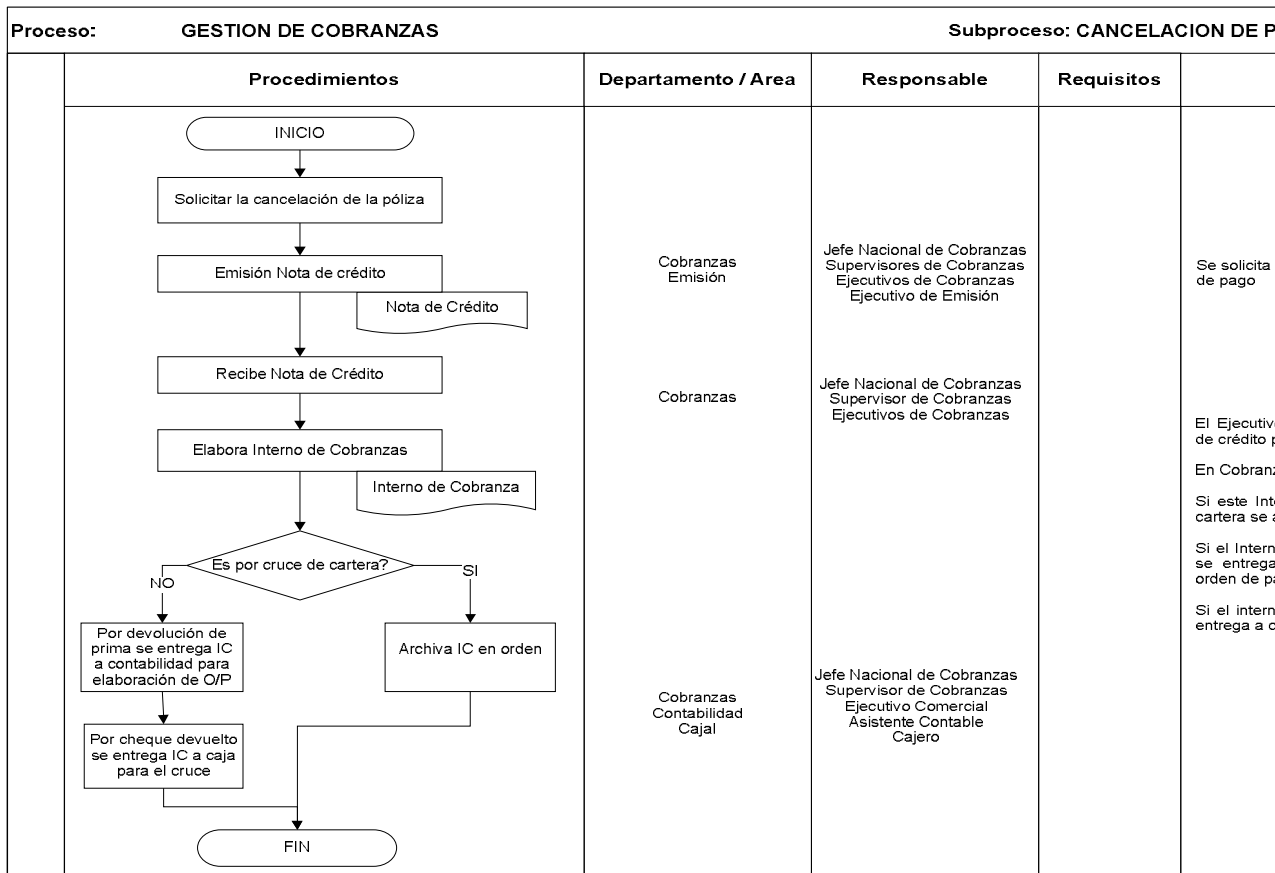
**Ilustración 39** Diagrama de flujo Administración de valores en custodia  
Elaborado por: Dr. Ramiro Martínez

➤ Anticipos y comisiones de brokers



**Ilustración 40** Diagrama de flujo Anticipos  
Elaborado por: Dr. Ramiro Martínez

➤ Cancelación de pólizas por falta de pago



**Ilustración 41** Diagrama de flujo Cancelación  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

Estos flujogramas son revisados por el Comité de Crédito que se encarga de tener conocimiento sobre el avance de las actividades del área de Cobranzas a nivel nacional.

Las funciones del comité de Crédito son:

- Todas las observaciones y acciones de mejora relacionadas con la Unidad de Cobranzas.
- Revisión de las actualizaciones del Manual de Cobranzas.
- Revisión del Proyecto de Actividades de mejora.
- Conocimiento del Plan de Trabajo Anual de la Unidad de Cobranzas.
- Recomendaciones de Auditoría Interna.
- Informes del Jefe Nacional de Crédito.
- Tratamiento de problemas y soluciones del departamento.
- Seguimiento y evaluación de las actividades establecidas en el cronograma de trabajo y en el Plan de trabajo Anual.
- Pre revisión del presupuesto del área de cobranzas.

Para terminar con la administración por procesos, es indispensable que cada subproceso tenga un (os) indicador (es) de gestión que permita(n) medir su eficiencia y eficacia.

De los subprocesos antes descritos se tienen los siguientes indicadores de gestión:

**Proceso:** Gestión Comercial

**Subproceso:** Cotización y órdenes de emisión

**Descripción del indicador:** Generación de órdenes de emisión de pólizas para ramos generales

**Fórmula:** Órdenes de emisión generadas/No total de Producción nueva



**Propósito:** Monitorear la generación de órdenes de emisión para pólizas de seguros de vehículos livianos.

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 100%

**Responsable:** Gerente de Comercial

**Seguimiento y medición:** Comité de cumplimiento

**Control:** Eficiencia en la generación de la orden de emisión de las pólizas de seguros de vehículos livianos

**Subproceso:** Negociación de renovaciones

**Descripción del indicador:** Generación de órdenes de emisión de renovaciones para pólizas de seguros de vehículos livianos

**Fórmula:** Órdenes de emisión renovaciones generadas/No total de Producción renovada

**Propósito:** Monitorear la generación de las órdenes de emisión de renovaciones para pólizas de seguros de vehículos livianos.

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 100%

**Responsable:** Gerente de Comercial

**Seguimiento y medición:** Comité de cumplimiento

**Control:** Eficiencia en la generación de la orden de emisión de renovaciones.

**Proceso:** Gestión de cobranzas

**Subproceso:** Recuperación de la cartera

**Descripción del indicador:** Recuperación de cartera de 1 a 90 días

**Fórmula:** Cartera cobrada de 1 a 90 días / Cartera vencida de 1 a 90 días

**Propósito:** Reducir la cartera vencida que tiene la empresa de 1 a 90 días

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 70%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Controlar la cartera vencida de 1 a 90 días

**Descripción del indicador:** Recuperación de cartera de más de 90 días

**Fórmula:** Cartera cobrada de más de 90 días / Cartera vencida de más de 90 días

**Propósito:** Reducir la cartera vencida que tiene la empresa de más de 90 días

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 25%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Controlar la cartera vencida de más de 90 días

**Subproceso:** Recaudación de valores

**Descripción del indicador:** Número de documentos faltantes de recibos de cobro

**Fórmula:** Número de documentos faltantes de recibos de cobro / Número total de recibos de cobro del período

**Propósito:** Determinar la existencia de faltantes en el archivo de recibos de cobro

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Quincenal

**Estándar de control:** 0%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Controlar el faltante de recibos de cobro en el archivo

**Subproceso:** Administración de valores en custodia.

**Descripción del indicador:** Número de valores en custodia que sobrepasen los 30 días desde la fecha de registro.

**Fórmula:** Número de valores en custodia mayores a 30 días / Número total de valores en custodia.

**Propósito:** Determinar el número de valores en custodia que se excedan de 30 días desde la fecha en que se recibió el documento.

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 0%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Gestionar el cobro de los valores en custodia antes de los 30 días desde la fecha de registro contable.

**Subproceso:** Anticipación y comisiones de brokers

**Descripción del indicador:** Número de brokers a los que se haya pagado anticipo de las comisiones sobre el 72% de la producción total de cada uno.

**Fórmula:** Número de brokers cuyo pago de anticipo de comisiones sobrepase el 72% de la producción de cada uno / Número de brokers pagado anticipo de comisiones.

**Propósito:** Controlar la política de pago de anticipo de comisiones sin sobrepasar el 72% de la producción de cada uno.

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 0%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Controlar el pago de anticipo de comisiones superior al 72% de la producción de cada bróker.

**Subproceso:** Cancelación de pólizas por falta de pago

**Descripción del indicador:** Emisión de notas de crédito por cancelación de pólizas.

**Fórmula:** Número de notas de crédito emitidas / Número de cancelaciones de pólizas

**Propósito:** Controlar la emisión de notas de crédito por cancelaciones de pólizas.

**Frecuencia reporte:** Mensual

**Frecuencia toma de datos:** Mensual

**Estándar de control:** 100%

**Responsable:** Jefe de Cobranzas

**Seguimiento y medición:** Comité de Crédito

**Control:** Gestionar la emisión de notas de crédito versus la cancelación de pólizas.

#### 6.7.2. Presupuesto

No	Descripción	Cant	Costo Unitario	Costo total
1	Licencia Microsoft Visio 2003 (computador)	4	\$ 200.00	\$ 800.00
2	Capacitación Administración por procesos	4	\$ 400.00	\$ 1,600.00
3	Capacitación Visio 2003	4	\$ 200.00	\$ 800.00
			Suman *	\$ 3,200.00

\* Estos valores no incluyen IVA

**Tabla 30** Factibilidad financiera  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

### 6.7.3. Cronograma

Cronograma		
Actividades, exámenes e informes	Mes en el que se va a Ejecutar	Oficina
<b>I. Evaluación de Controles Internos</b>		
a) Seguimiento de los procedimientos de Cotización y orden de emisión	Febrero	Matriz
b) Seguimiento de los procedimientos de Negociación de renovaciones	Febrero	Matriz
c) Seguimiento de los procedimientos de Recuperación de cartera	Marzo	Matriz
d) Seguimiento de los procedimientos de Recaudación de valores	Marzo	Matriz
e) Seguimiento de los procedimientos de Administración de valores en custodia	Abril	Matriz
f) Seguimiento de los procedimientos de Pagos de anticipos y comisiones	Abril	Matriz
g) Seguimiento de los procedimientos de Cancelación de pólizas por falta de pago	Mayo	Matriz

**Ilustración 42** Cronograma aplicación de la propuesta  
**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

### 6.8. ADMINISTRACION DE LA PROPUESTA

Los dueños de los procesos son los responsables de la ejecución de la propuesta, la gestión comercial estará a cargo del Gerente Comercial y la Gestión de Cobranzas, estará a cargo de la Jefe Nacional de Cobranzas.

Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., es una empresa cuya estructura organizacional se encuentra visualizada en el organigrama que se presenta a continuación:

## 6.9. PREVISION DE LA EVALUACION DE LA PROPUESTA

### MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION

MACROPROCESO	PROCESOS	SUBPROCESOS	INDICADORES	FORMULA	PROPOSITO	FRECUENCIA REPORTE	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	ESTANDAR DE CONTROL	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO Y MEDICION	CONTROL
OPERATIVOS	Gestión Comercial	Cotización y órdenes de emisión	Generación de órdenes de emisión de pólizas para ramos generales	Ordenes de emisión generadas/No total de Producción nueva	Monitorear la generación de órdenes de emisión para pólizas nuevas en ramos generales	Mensual	Mensual	100%	Gerente de Operaciones	Comité de cumplimiento	Eficiencia en la generación de la orden de emisión
		Negociación de renovaciones	Generación de órdenes de emisión de renovaciones para pólizas para ramos generales	Ordenes de emisión renovaciones generadas/No total de Producción renovada	Monitorear la generación de las órdenes de emisión de renovaciones para pólizas en ramos generales	Mensual	Mensual	100%	Gerente de Operaciones	Comité de Cumplimiento	Eficiencia en la generación de la orden de emisión de renovaciones
	Gestión de cobranzas	Recuperación de la cartera	Recuperación de cartera de 1 a 90 días	Cartera cobrada de 1 a 90 días / Cartera vencida de 1 a 90 días	Reducir la cartera vencida que tiene la empresa de 1 a 90 días	Mensual	Mensual	70%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Controlar la cartera vencida de 1 a 90 días
			Recuperación de cartera de más de 90 días	Cartera cobrada de más de 90 días / Cartera vencida de más de 90 días	Reducir la cartera vencida que tiene la empresa de más de 90 días	Mensual	Mensual	25%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Controlar la cartera vencida de más de 90 días
		Recaudación de valores	Número de documentos faltantes de recibos de cobro	Número de documentos faltantes de recibos de cobro / Número total de recibos de cobro del período	Determinar la existencia de faltantes en el archivo de recibos de cobro	Mensual	Quincenal	0%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Controlar el faltante de recibos de cobro en el archivo
		Administración de valores en custodia	Número de valores en custodia que sobrepasen los 30 días desde la fecha de registro	Número de valores en custodia mayores a 30 días / Número total de valores en custodia	Determinar el número de valores en custodia que se excedan de 30 días desde la fecha en que se recibió el documento	Mensual	Mensual	0%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Gestionar el cobro de los valores en custodia antes de los 30 días desde la fecha de registro contable.
		Anticipos y comisiones de brokers	Número de brokers a los que se haya pagado anticipo de las comisiones sobre el 72% de la producción total de cada uno.	Número de brokers cuyo pago de anticipo de comisiones sobrepase el 72% de la producción de cada uno / Número de brokers pagado anticipo de comisiones	Controlar la política de pago de anticipo de comisiones sin sobrepasar el 72% de la producción de cada uno.	Mensual	Mensual	0%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Controlar el pago de anticipo de comisiones superior al 72% de la producción de cada broker
		Cancelación de pólizas por falta de pago	Emisión de notas de crédito por cancelación de pólizas	Número de notas de crédito emitidas / Número de cancelaciones de pólizas	Controlar la emisión de notas de crédito por cancelaciones de pólizas	Mensual	Mensual	100%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Gestionar la emisión de notas de crédito versus la cancelación de pólizas
Administración de contratos de agenciamiento	Brókeres regularizados	Brókeres por regularizar / Brókeres regularizados	Reducir el porcentaje de brókeres no regularizados	Mensual	Mensual	25%	Jefe de Cobranzas	Comité de Crédito	Controlar el número de brókeres no regularizados		

**Ilustración 43** Matriz de Indicadores de gestión

**Fuente:** Información de la compañía

**Elaborado por:** Dr. Ramiro Martínez

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografía

- Accion International Headquarters. (2008, Noviembre). *www.accion.org/insight*. Retrieved Junio 16, 2013, from [http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo* (1° ed. ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) México D.F., México: Pearson Educación.
- Anónimo. (s.f.). *www.encyclopediainanciera.com*. Recuperado el 18 de Junio de 2013, de <http://www.encyclopediainanciera.com/finanzas-corporativas.htm>
- Borja Guano, N. G. (2011). *El Control Interno y su incidencia en la información contable oportuna del proceso de cobros de la Pasteurizadora El Ranchito Cía. Ltda. del Cantón Salcedo en el primer trimestre del año 2011*. Ambato, Ecuador.
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (4° ed. ed.). Santiago, Chile: Evolución S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9ª ed. ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Comisión Nacional del Mercado de Valores. (2010, Junio 22). *Control interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas*. Retrieved Julio 02, 2013, from [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es): [http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Grupo/Control\\_interno\\_sciifc.pdf](http://www.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/Grupo/Control_interno_sciifc.pdf)
- Cultural S.A. (2005). *Auditoria y Control Interno* (1° ed. ed.). Madrid, España: Inmagrag, S.L.
- Dávalos Arcentales, N. (1981). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoria* (1° ed. ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Ecuador.

- Diario El Universo. (20 de Mayo de 2013). *Diario El Universo*. (Efe, Ed.)  
 Recuperado el 18 de Agosto de 2013, de  
<http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/20/nota/940126/latinoamerica-clave-futuro-mercado-asegurador-mundial-dice-mapfre>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes* (2° ed. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gámez Peláez, I. M. (2010). *Control Interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía. Tesis Doctoral*. Málaga, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Málaga.
- Hidalgo Benito, E. V. (2010). *Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una empresa de servicios de Pre - Prensa Digital en Lima - Cercado*. Lima, Perú.
- Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). *Administración* (9° ed. ed.). (M. I. Pérez De Lara Choy, & J. Enríquez Brito, Trans.) México, México: Pearson Educación.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional* (7° ed. ed.). (J. Mares Chacó, Ed., J. Gómez Mont, & J. Dávila Martínez, Trans.) México D.F., México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.
- Malavé, B. (1972). *MANEGEMENT DE LAS COBRANZAS* (1° ed. ed.). Venezuela: Beltrán Malavé.
- Mantilla B., S. A. (1997). *Control Interno Informe Coso*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla B., S. A. (2003). *Auditoría 2005* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mascareñas, J. (2007). *Introducción a las Finanzas Corporativas*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Mendivil Escalante, V. M. (2002). *Elementos de Auditoría* (5° ed. ed.). México D.F., México: Thomson.
- Perossa, M. L. (2010). *Introducción a las Finanzas Corporativas* (1° ed. ed.). Buenos Aires, Argentina: Aplicación Tributaria S.A.



- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración Moderna*. México D.F., México: Limusa S.A. de C.V.
- Rivas Márquez, G. (2011, julio-diciembre). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
- Rivas Márquez, G. (julio-diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* (9° ed. ed.). México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (29 de Noviembre de 2011). *Superintendencia de Bancos y Seguros*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2013, de [www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)
- Toledo Cartes, J. E. (2003, Octubre). <http://www.unam.mx>. Retrieved junio 23, 2013, from <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/110/art/art19.pdf>
- Toledo Cartes, J. E. (Octubre de 2003). <http://www.unam.mx>. Recuperado el 23 de junio de 2013, de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/110/art/art19.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2003). *Apuntes para la Asignatura Administración Básica I* (1° ed. ed.). México, México: Fondo Editorial FCA.
- Vera Colina, M. A. (2010, agosto). [www.econfinanzas.com](http://www.econfinanzas.com). Retrieved junio 22, 2013, from <http://www.econfinanzas.com/finanzas/modulo.pdf>
- Welsch, G. A., Hilton, R. W., Gordon, P. N., & Rivera Noverola, C. (2005). *Presupuesto. Planificación y control* (6° ed. ed.). (E. Quintamar Duarte, Ed., & J. Vásquez Prada Gutiérrez, Trans.) Naucalpan de Juárez, México, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CUESTIONARIO DE ENCUESTA  
PROYECTO: ELABORACIÓN DE TESIS



DIRIGIDO A: Cliente externo de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. del año 2013.

OBJETIVO: Obtener información necesaria sobre la recaudación, las cobranzas y la comercialización de las pólizas de seguros de vehículos livianos.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras al cumplimiento de los objetivos empresariales de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. ¿Usted tiene una póliza de vehículos livianos?  
SI  NO
2. ¿Usted conoce las formas de pago que ofrece la compañía para el pago de las cuotas de su póliza de seguros?  
SI  NO
3. ¿A quién cancela sus cuotas de póliza?  
Recaudador  Broker  Transacción bancaria

4. ¿Cuándo cancela sus cuotas de póliza, recibe algún comprobante como respaldo de pago?
- SI  NO
5. ¿Ha recibido llamadas telefónicas de los ejecutivos de cobranzas de la compañía?
- SI  NO
6. ¿Usted está de acuerdo con las condiciones de pago en los cuales acordó en la negociación?
- SI  NO
7. ¿Usted está de acuerdo que los valores registrados en la póliza y en la factura sean los pactados en la negociación?
- SI  NO
8. ¿Usted ha recibido de parte de la compañía, notas de crédito en respaldo a una exclusión, descuento por pronto pago, cancelación o anulación de la póliza de seguros de su vehículo?
- SI  NO
9. ¿Usted ha recibido de parte de la compañía de seguros una factura por la inclusión en el seguro, de algún bien en su vehículo (equipos de sonido, aros, etc.)?
- SI  NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESPACIO RESERVADO PARA ENCUESTADOR Y SUPERVISOR DEL PROYECTO DE TESIS

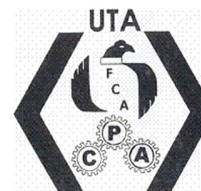
	Encuesta personal	Vía Telefónica	E-mail
Fecha (día/mes/año)			
Hora inicio (hr/min.)			
Hora término (hr/min.)			
Nombre y Apellido del Encuestador:	Observaciones:		
SUPERVISIÓN: Visita conjunta      Control Telefónico      Revisión cuestionario			
FIRMA ENCUESTADOR		FIRMA SUPERVISOR	

3

## ENTREVISTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
GUIA DE LA ENTREVISTA  
PROYECTO: ELABORACIÓN DE TESIS



DIRIGIDO A: Cliente interno de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. del año 2013.

OBJETIVO: Obtener información necesaria sobre el control integral de inventarios.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad la siguiente entrevista a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras al cumplimiento de los objetivos empresariales de Sweaden Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. ¿Conoce los valores éticos de la institución?

Si

No

2. ¿Conoce usted las metodologías de la evaluación de desempeño por competencias de la institución?

Si

No

3. ¿Conoce la estructura organizacional de la compañía?

Si

No

4. ¿Conoce usted sobre la filosofía de administración de riesgo de la institución?

Si

No

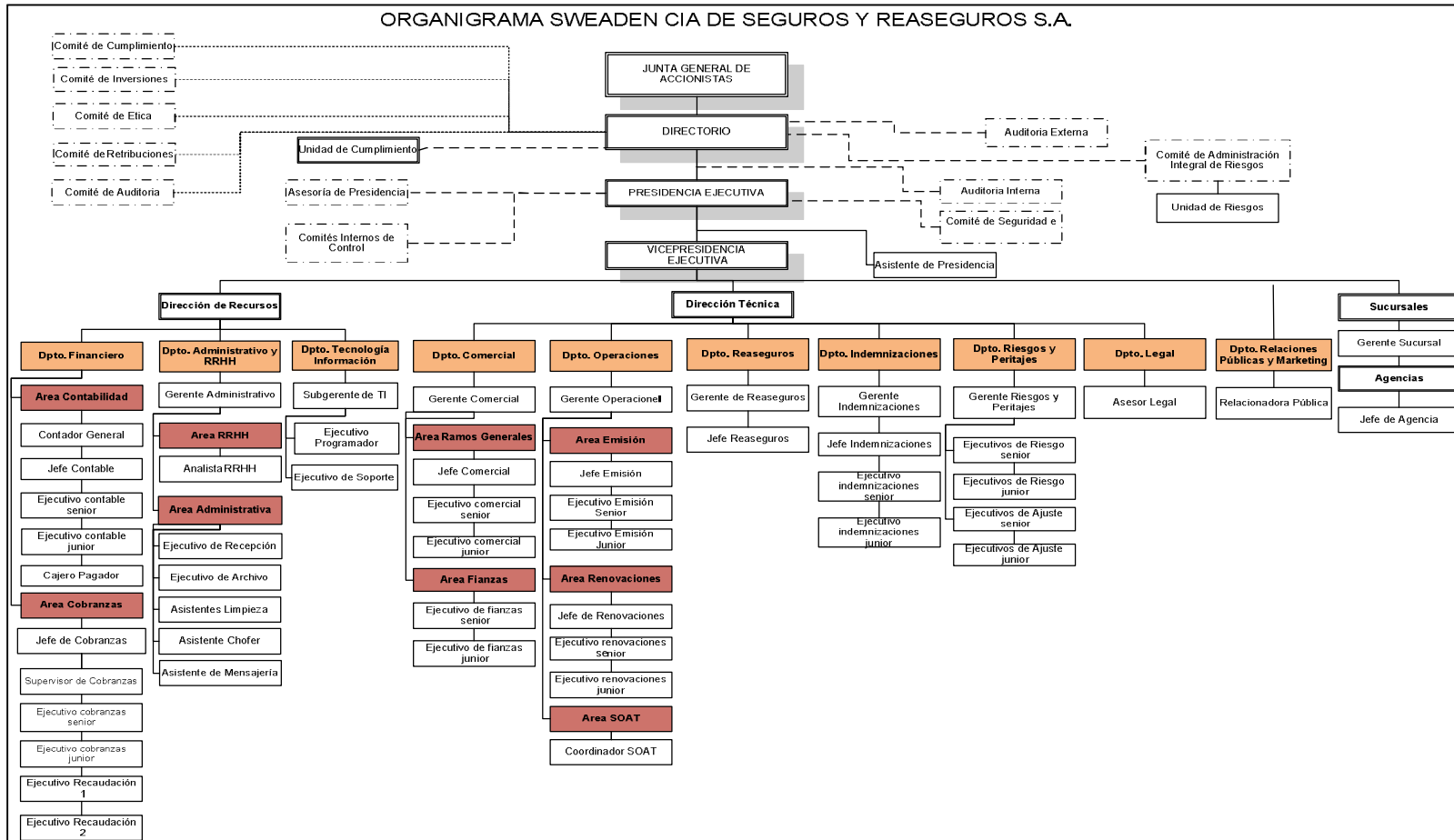
5. ¿Conoce usted los objetivos estratégicos de la compañía?  
Si  No
6. ¿Conoce usted los objetivos operacionales?  
Si  No
7. ¿Conoce usted las clases de riesgo que abarca la institución?  
Si  No
8. ¿Conoce usted alguna técnica de la valoración de riesgo?  
Si  No
9. ¿Conoce usted las políticas de control del departamento comercial?  
Si  No
10. ¿Conoce usted si existen políticas comerciales?  
Si  No
11. ¿Conoce usted si existen políticas de cobranzas?  
Si  No
12. ¿conoce usted si las políticas comerciales y de cobranzas han sido aprobadas por el directorio?  
Si  No
13. ¿Conoce usted el manual de procedimientos del departamento comercial?  
Si  No
14. ¿Conoce usted el manual de procedimientos del departamento cobranzas?  
Si  No
15. La empresa dispone de un balance de Scorecard  
Si  No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por:

Fecha: .....

### ANEXO 3



**ANEXO 4**

**SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**  
**REPORTE DE COBROS DIARIOS**

**OFICINA:** \_\_\_\_\_  
**FECHA:** \_\_\_\_\_  
**RECAUDADOR:** \_\_\_\_\_

**No.**

No. RECIBO DE COBRO	RAMO	POLIZA	NOMBRE	VALOR RECAUDADO	FORMA DE PAGO			
					CH	E FEC	TRANS	DP
TOTAL RECAUDADO								

\_\_\_\_\_  
 F. RECAUDADOR:

\_\_\_\_\_  
 F. SUPERVISOR:



**ANEXO 5**



Dirección de la oficina  
 Teléfonos de la oficina  
 Quito - Ecuador  
 www.sweadenseguros.com

**RECIBO DE C**  
 No. 00

Fecha: \_\_\_\_\_

Valor \$

Nombre del Asegurado: \_\_\_\_\_

LA SUMA DE:

Ramo	Póliza	Anexo	Cuotas	

**FORMA DE PAGO:**

Efectivo   
 Cheque   
 Tarjeta

Banco: \_\_\_\_\_

Visa   
 Otra tarjeta

Diners   
 No Voucher \_\_\_\_\_

Cheque No \_\_\_\_\_

Mastercard   
 Entidad: \_\_\_\_\_

Am \_\_\_\_\_

Entregué conforme

Recibí conforme

Ejecutivo de e

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Ci: \_\_\_\_\_

Nombre Recaudador

Nombre Ejecu

Solo el original de este recibo, debidamente sellado y firmado por la Compañía certifica el pago correspondiente. Si este se efectúa por cheque que no pudiera hacerse e

## ANEXO 6

### Contrato para Agentes asesores productores de seguros

#### CONTRATO DE AGENCIAMIENTO

#### AGENTE ASESOR PRODUCTOR DE SEGUROS

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por una parte **SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, domiciliada en la ciudad de Quito, representada en este acto por \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, a la que en adelante se le llamará **la Compañía**; y por la otra el Agente Asesor Productor de Seguros, denominado \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, y con RUC No. \_\_\_\_\_ con Credencial No. \_\_\_\_\_ otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria, a la que en lo sucesivo se le denominará **el Agente**, convienen en celebrar el presente contrato de Agenciamiento de Seguros, de acuerdo y con sujeción a las cláusulas, que ambas partes aceptan y convienen respetar.

#### FUNCIONES:

**Art. 1.- El Agente** está facultado para gestionar y obtener para **la Compañía**, valiéndose de su propia organización y sin relación de dependencia laboral, solicitudes de seguros; siempre que cuente con la credencial y el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en los ramos:

- Accidentes Personales
- Incendio y Líneas Aliadas
- Terremoto
- Vehículos
- Transporte
- Robo
- Rotura de Maquinaria
- Equipo y Maquinaria de Contratistas
- Equipo Electrónico
- Responsabilidad Civil
- Fidelidad
- Seriedad de Oferta
- Cumplimiento de Contrato
- Buen Uso de Anticipo
- Ejecución de Obra y Buena Calidad de Materiales
- Garantías Aduaneras
- Soat.

#### LEGISLACION:

**Art. 2.-** En el ejercicio de sus funciones, **el Agente** actuará sujetándose a las cláusulas de este Contrato, a la Ley General de Seguros, Reglamento General a la Ley General de Seguros y a las normas que sobre esta materia dicte en el presente o en el futuro la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### VIGENCIA:

**Art. 3.-** La duración del contrato será de un año prorrogable automáticamente por períodos iguales si las partes no manifiestan lo contrario, con antelación no menor a un mes a la fecha de vencimiento del mismo.

#### CAMPODEACCION:

**Art.4.-El Agente** podrá actuar de conformidad con las disposiciones de este contrato dentro de todo el territorio nacional ecuatoriano.

#### NOEXCLUSIVIDAD:

**Art.5.-**La facultad de operar en todo el territorio nacional determinada en el artículo anterior, no constituye privilegio o exclusividad; **la Compañía**, podrá contratar con otros Agentes Asesores Productores de Seguros para que actúen dentro del mismo territorio e igualmente, **el Agente** está en libertad de contratar con otra u otras compañías de seguros.

**TABLA DE COMISIONES:**

**Art. 6.-** Las comisiones sobre primas se pagarán conforme a la siguiente tabla, la cual ha sido previamente acordada entre **la Compañía** y **el Agente**.

RAMO	COMISION
Accidentes Personales	___%
Incendios y líneas aliadas	___%
Terremoto	___%
Vehiculos	___%
Transporte	___%
Robo	___%
Rotura de maquinaria	___%
Equipo y maquinaria de contratistas	___%
Equipo electrónico	___%
Responsabilidad Civil	___%
Fidelidad	___%
Seriedad de oferta	___%
Cumplimiento de contrato	___%
Buen uso de anticipo	___%
Ejecución de obra y buena calidad de materiales	___%
Garantías aduaneras	___%
Soat	___%

En el caso de que las pólizas requieran un reaseguro facultativo, la comisión será menor a la fijada en la tabla y será pactada por las partes y por escrito.

**El Agente** no percibirá comisión alguna sobre derechos de emisión, retenciones y demás gastos.

**El Agente** reembolsará a **la Compañía** la parte proporcional de las comisiones sobre las primas devueltas a los Asegurados por las anulaciones o cancelaciones de las pólizas.

**COMISIONES DE RENOVACIÓN:**

**Art. 7.-** Para los efectos de Comisiones de Renovación se establece que **el Agente** tiene derecho a ellas, una vez que la prima sea pagada por el asegurado y éste se haya hecho efectivo.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 18 de la Resolución JB-2005-814, expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicada en el Registro Oficial No. 80, de 11 de agosto del 2005, **la Compañía** pagará a **el Agente** por concepto de comisiones de su gestión, las que serán liquidadas y pagadas una vez que **la Compañía** hubiere recibido las primas respectivas. Las primas que por motivos legalmente justificados fueron devueltos por **la Compañía** a los asegurados y sobre los cuales hubiere pagado comisión de agenciamiento, dará lugar a que **el Agente** reembolse en proporción de la prima devuelta.

**ACTOS NO AUTORIZADOS:**

**Art. 8.- El Agente**, no tendrá calidad de mandatario, procurador ni representante de **la Compañía**, para el fin de aceptar riesgos en nombre de ella, hacer, modificar o rescindir contratos, prorrogar el plazo de pago de primas, ni realizar cobros de primas a nombre de **la Compañía**. Los valores recaudados serán entregados inmediatamente a **la Compañía**.

En suma no podrá practicar actos de exclusivo derecho de **la Compañía** y en los cuales pueda resultar responsable esta.

**DESCUENTOS NO AUTORIZADOS:**

**Art. 9.- El Agente** no debe conceder o prometer al asegurado o contratante, en cualquier tiempo, directa o indirectamente, descuentos de primas, ventaja o remuneración sobre ninguna póliza de seguro colocada por él.

**SELECCIÓN Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS:**

**Art. 10.- La Compañía** tendrá el derecho de analizar y examinar los riesgos de seguros que le fueren propuestos por **el Agente**, análisis y exámenes que los verificará de acuerdo con sus métodos de evaluación y organización, y decidirá con entera autonomía, la aceptación o rechazo de tales propuestas. Además, **el Agente** se obliga a proporcionar a **la Compañía**, todos aquellos datos que disponga acerca del riesgo y del Asegurado. **La Compañía**, se reserva el derecho de tratar personalmente con el cliente los asuntos relacionados con la emisión de las pólizas de seguro.

Cuando la contratación de los productos ofrecidos por **la Compañía**, se realiza por intermedio del **Agente**, estos serán responsables de la recopilación de la información y documentación de acuerdo a lo que establece el artículo 30 de la resolución JB-2012-2147.

**DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**Art. 11.-** Si *el Agente* dejare de trabajar para *la Compañía*, no podrá retener bajo ningún pretexto documentos de propiedad de *la Compañía*, como tarifas, solicitudes, material de propaganda, formularios, etc.

**RESPONSABILIDAD SOLIDARIA:**

**Art. 12.-** *La Compañía* es responsable solidaria en los casos determinados en el contrato y de acuerdo a lo dispuesto en el Art.7, literal b) de la Ley General de Seguros, siempre que los mismos hayan sido autorizados expresamente y por escrito por la aseguradora.

**INSPECCION DEL AGENTE:**

**Art. 13.-***La Compañía* podrá, en cualquier momento, por intermedio de un representante debidamente autorizado, examinar en la oficina del *Agente* en las horas hábiles de trabajo, los documentos relacionados con las operaciones comprendidas en este Contrato.

**REGISTRO DE CARTERA:**

**Art. 14.-***La Compañía* llevará un registro de las pólizas colocadas por *el Agente*. Los Contratos de seguros gestionados, suscritos y vigentes, constituirán la cartera del *Agente*.

**ASPECTOS LABORALES:**

**Art. 15.-***El Agente* asume la responsabilidad laboral respecto a su personal de empleados y por ende, son suyas con relación a ese personal todas las prestaciones laborales y sociales, por lo que *la Compañía*, de ningún modo asume con este contrato ningún vínculo laboral con las personas que laboran a órdenes del *Agente* y que gestionan la ejecución de los contratos de seguros que *el Agente* trámite para *la Compañía*.

**TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO:**

**Art. 16.-**Habrà lugar a la terminación anticipada del contrato de agenciamiento, en los siguientes casos:

1. Por la improductividad del *Agente*, quedando convenido que por tal razón se entenderà el caso en el que transcurrieren tres meses seguidos pólizas en los ramos que opere *la Compañía*;
2. Por la sanción o cancelación de la credencial del *Agente*, decidida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
3. Las partes se reservan el derecho de dar por terminado el contrato en cualquier momento mediante aviso por escrito con 30 días de antelación, mencionando las causas de desistimiento de la decisión tomada por el contratante que le ponga fin.
4. Por la distracción por parte del *Agente*, de los valores de propiedad de *la Compañía*, sin perjuicio del derecho de *la Compañía* a ejercer acciones civiles y penales;
5. Por violación de un o cualquiera de los supuestos contemplados en las normas que sobre la materia expida la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,
6. Por violación a cualquiera de las estipulaciones de este contrato.

**OBLIGACIONES DEL AGENTE:**

**Art. 17.-** Son obligaciones del *Agente*:

- a) Asesorar al cliente en forma veraz, suficiente, detallada y permanente acerca de las condiciones del contrato;
- b) Mantener bajo estricta reserva toda cotización que fuere entregada por *la Compañía*, bajo las prevenciones de ley;
- c) Comunicar cualquier modificación del riesgo que demande a su vez variación del monto de la cobertura, siempre que el asegurado le haya participado aquello;
- d) Responder ante *la Compañía* por el correcto manejo de los documentos que le han sido confiados;
- e) Cuidar que el contrato de seguro se mantenga vigente y gestionar la oportuna renovación, cuando expresamente lo haya solicitado el cliente;
- f) Devolver a la empresa de seguros los documentos que le pertenezcan cuando deje de prestar sus servicios;
- g) Cumplir las normas sobre tarifas que le suministre *la Compañía*;
- h) Recibir por cuenta de *la Compañía*, el pago de la prima, comprometiéndose a entregar estos valores a *la Compañía*, en el término máximo de dos días, contados a partir de la recepción de dicho pago;
- i) Recibir por cuenta de *la Compañía* los avisos de siniestro y cualquier documento que se apareje al reclamo de indemnización por siniestro, comprometiéndose a entregar estos documentos a *la Compañía* en el término máximo de dos días contados partir de su recepción;
- j) Entregar anualmente a *la Compañía* además de los documentos contemplados en los numerales 14.1, 14.4, y 14.5 del artículo 14 de las Normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado, del libro II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria; copia de la credencial y certificados de autorización otorgados por la Superintendencia de Bancos y Seguros lo correspondiente al conocimiento de los controles implementados para detectar operaciones de lavado de activos y financiamiento de delitos y si ha sido objeto de investigación o sanción por falta de aplicación de medidas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; y,

- k) Cumplir con lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos; y, en las Normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado del Libro II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

**DECLARACION DE LICITUD DE FONDOS:**

**Art. 18.-** *El Agente* declara bajo juramento que los recursos y fondos empleados para la ejecución de este contrato provienen de un origen lícito y permitido por las leyes ecuatorianas.

**JURISDICCION:**

**Art. 19.-** Las partes deberán someter todo lo relativo a la validez, intención, interpretación, ejecución, cumplimiento y arbitrariedad de este Contrato y cualquiera de sus términos y para solución de todas las controversias, diferencias o desavenencias que se deriven directa o indirectamente de este contrato, las partes tendrán las facultades para resolver la controversia de manera expedita y amigable.

Si no existe resolución a la controversia a los 30 días naturales siguientes a que una de las partes notifique a la otra sobre la existencia de dicha controversia, diferencia o desavenencia, la misma será resuelta en forma definitiva mediante procedimiento arbitral de estricto derecho, pactándose expresamente que las reglas procesales y el arbitraje en general se regularán por el reglamento de procedimiento de la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana. El arbitraje será decidido por tres árbitros nombrados, uno designado por cada una de las partes y el tercero será designado por los dos árbitros seleccionados por dichas partes. En el evento de que cualquiera de las partes no nombre a su arbitro dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción de la demanda de arbitraje, o si los dos árbitros designados por cada parte no designan al tercer árbitro, dicho árbitro aún no designado deberá ser nombrado por la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana de entre los que aparecen en sus listas, de acuerdo con lo previsto en el reglamento de procedimientos de dicha Cámara. El arbitraje deberá ser decidido dentro de un plazo que no exceda de 60 días contados desde la iniciación del procedimiento arbitral y será administrado por los propios árbitros. El laudo arbitral será final y obligatorio entre las partes y podrá ser presentado por cualquiera de las partes para su ejecución en cualquier tribunal con jurisdicción competente y las partes convienen en someterse expresamente a la jurisdicción del dicho tribunal solamente para el objeto de ejecución de esta cláusula arbitral y cualquier laudo basado en ella. Las partes renuncian a este acto expresamente al recurso de apelación. Las partes decidirán cualquier asunto según las reglas de derecho, a menos que, por acuerdo por escrito posterior, dependiendo el caso, las partes acuerden que se decida mediante amigable composición o el fallo en conciencia.

Para constancia los comparecientes suscriben el presente Contrato entres (3) ejemplares del mismo tenor, en unidad de acto y se comprometen a reconocer sus firmas y rúbricas ante un señor Notario de su respectiva jurisdicción.

## ANEXO 7

### Contrato para Agencias asesoras productoras de seguros

#### CONTRATO DE AGENCIAMIENTO

#### AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS

En la ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, por una parte **SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.**, domiciliada en la ciudad de Quito, representada en este acto por \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, a la que en adelante se le llamará **la Compañía**; y por la otra la Agencia Asesora Productora de Seguros, denominada \_\_\_\_\_, domiciliado en \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, y con RUC No. \_\_\_\_\_ con Credencial No. \_\_\_\_\_ otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria, a la que en lo sucesivo se le denominará **la Agencia**, convienen en celebrar el presente contrato de Agenciamiento de Seguros, de acuerdo y con sujeción a las cláusulas, que ambas partes aceptan y convienen respetar.

#### FUNCIONES:

**Art. 1.-** **La Agencia** está facultada para gestionar y obtener para **la Compañía**, valiéndose de su propia organización y sin relación de dependencia laboral, solicitudes de seguros; siempre que cuente con la credencial y el certificado de autorización concedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, en los ramos:

- Accidentes Personales
- Incendio y Líneas Aliadas
- Terremoto
- Vehículos
- Transporte
- Robo
- Rotura de Maquinaria
- Equipo y Maquinaria de Contratistas
- Equipo Electrónico
- Responsabilidad Civil
- Fidelidad
- Seriedad de Oferta
- Cumplimiento de Contrato
- Buen Uso de Anticipo
- Ejecución de Obra y Buena Calidad de Materiales
- Garantías Aduaneras
- Soat.

#### LEGISLACION:

**Art. 2.-** En el ejercicio de sus funciones, **la Agencia** actuará sujetándose a las cláusulas de este Contrato, a la Ley General de Seguros, Reglamento General a la Ley General de Seguros y a las normas que sobre esta materia dicte en el presente o en el futuro la Superintendencia de Bancos y Seguros.

#### VIGENCIA:

**Art. 3.-** La duración del contrato será de un año prorrogable automáticamente por periodos iguales si las partes no manifiestan lo contrario, con antelación no menor a un mes a la fecha de vencimiento del mismo.

#### CAMPODEACCION:

**Art.4.-****La Agencia** podrá actuar de conformidad con las disposiciones de este contrato dentro de todo el territorio nacional ecuatoriano.

#### NOEXCLUSIVIDAD:

**Art.5.-**La facultad de operar en todo el territorio nacional determinada en el artículo anterior, no constituye privilegio o exclusividad; **la Compañía**, podrá contratar con otras Agencias Asesoras Productoras de Seguros para que actúen dentro del mismo territorio e igualmente, **La Agencia** está en libertad de contratar con otra u otras compañías de seguros.

**TABLA DE COMISIONES:**

**Art. 6.-** Las comisiones sobre primas se pagarán conforme a la siguiente tabla, la cual ha sido previamente acordada entre *la Compañía* y *la Agencia*.

RAMO	COMISION
Accidentes Personales	___%
Incendios y líneas aliadas	___%
Terremoto	___%
Vehiculos	___%
Transporte	___%
Robo	___%
Rotura de maquinaria	___%
Equipo y maquinaria de contratistas	___%
Equipo electrónico	___%
Responsabilidad Civil	___%
Fidelidad	___%
Seriedad de oferta	___%
Cumplimiento de contrato	___%
Buen uso de anticipo	___%
Ejecución de obra y buena calidad de materiales	___%
Garantías aduaneras	___%
Soat	___%

En el caso de que las pólizas requieran un reaseguro facultativo, la comisión será menor a la fijada en la tabla y será pactada por las partes y por escrito.

*La Agencia* no percibirá comisión alguna sobre derechos de emisión, retenciones y demás gastos.

*La Agencia* reembolsará a *la Compañía* la parte proporcional de las comisiones sobre las primas devueltas a los Asegurados por las anulaciones o cancelaciones de las pólizas.

**COMISIONES DE RENOVACIÓN:**

**Art. 7.-** Para los efectos de Comisiones de Renovación se establece que *la Agencia* tiene derecho a ellas, una vez que la prima sea pagada por el asegurado y éste se haya hecho efectivo.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 18 de la Resolución JB-2005-814, expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, publicada en el Registro Oficial No. 80, de 11 de agosto del 2005, *la Compañía* pagará a *la Agencia* por concepto de comisiones de su gestión, las que serán liquidadas y pagadas una vez que *la Compañía* hubiere recibido las primas respectivas. Las primas que por motivos legalmente justificados fueron devueltos por *la Compañía* a los asegurados y sobre los cuales hubiere pagado comisión de agenciamiento, dará lugar a que *la Agencia* reembolse en proporción de la prima devuelta.

**ACTOS NO AUTORIZADOS:**

**Art. 8.-** *La Agencia*, no tendrá calidad de mandatario, procurador ni representante de *la Compañía*, para el fin de aceptar riesgos en nombre de ella, hacer, modificar o rescindir contratos, prorrogar el plazo de pago de primas, ni realizar cobros de primas a nombre de *la Compañía*. Los valores recaudados serán entregados inmediatamente a *la Compañía*.

En suma no podrá practicar actos de exclusivo derecho de *la Compañía* y en los cuales pueda resultar responsable esta.

**DESCUENTOS NO AUTORIZADOS:**

**Art. 9.-** *La Agencia* no debe conceder o prometer al asegurado o contratante, en cualquier tiempo, directa o indirectamente, descuentos de primas, ventaja o remuneración sobre ninguna póliza de seguro colocada por ella.

**SELECCIÓN Y ACEPTACIÓN DE RIESGOS:**

**Art. 10.-** *La Compañía* tendrá el derecho de analizar y examinar los riesgos de seguros que le fueren propuestos por *la Agencia*, análisis y exámenes que los verificará de acuerdo con sus métodos de evaluación y organización, y decidirá con entera autonomía, la aceptación o rechazo de tales propuestas. Además, *la Agencia* se obliga a proporcionar a *la Compañía*, todos aquellos datos que disponga acerca del riesgo y del Asegurado. *La Compañía*, se reserva el derecho de tratar personalmente con el cliente los asuntos relacionados con la emisión de las pólizas de seguro.

Cuando la contratación de los productos ofrecidos por *la Compañía*, se realiza por intermedio de *la Agencia*, estos serán responsables de la recopilación de la información y documentación de acuerdo a lo que establece el artículo 30 de la resolución JB-2012-2147.

**DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS:**

**Art. 11.-** Si *la Agencia* dejare de trabajar para *la Compañía*, no podrá retener bajo ningún pretexto documentos de propiedad de *la Compañía*, como tarifas, solicitudes, material de propaganda, formularios, etc.

**RESPONSABILIDAD SOLIDARIA:**

**Art. 12.-** *La Compañía* es responsable solidaria en los casos determinados en el contrato y de acuerdo a lo dispuesto en el Art.7, literal b) de la Ley General de Seguros, siempre que los mismos hayan sido autorizados expresamente y por escrito por la aseguradora.

**INSPECCION DEL AGENTE:**

**Art. 13.-***La Compañía* podrá, en cualquier momento, por intermedio de un representante debidamente autorizado, examinar en la oficina de *la Agencia* en las horas hábiles de trabajo, los documentos relacionados con las operaciones comprendidas en este Contrato.

**REGISTRO DE CARTERA:**

**Art. 14.-***La Compañía* llevará un registro de las pólizas colocadas por *la Agencia*. Los Contratos de seguros gestionados, suscritos y vigentes, constituirán la cartera de *la Agencia*.

**ASPECTOS LABORALES:**

**Art. 15.-***La Agencia* asume la responsabilidad laboral respecto a su personal de empleados y por ende, son suyas con relación a ese personal todas las prestaciones laborales y sociales, por lo que *la Compañía*, de ningún modo asume con este contrato ningún vínculo laboral con las personas que laboran a órdenes de *la Agencia* y que gestionan la ejecución de los contratos de seguros que *la Agencia* trámite para *la Compañía*.

**TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO:**

**Art. 16.-** Habrá lugar a la terminación anticipada del contrato de agenciamiento, en los siguientes casos:

1. Por la improductividad de *la Agencia*, quedando convenido que por tal razón se entenderá el caso en el que transcurrieren tres meses seguidos pólizas en los ramos que opere *la Compañía*;
2. Por la sanción o cancelación de la credencial de *la Agencia*, decidida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
3. Las partes se reservan el derecho de dar por terminado el contrato en cualquier momento mediante aviso por escrito con 30 días de antelación, mencionando las causas de desistimiento de la decisión tomada por el contratante que le ponga fin.
4. Por la distracción por parte de *la Agencia*, de los valores de propiedad de *la Compañía*, sin perjuicio del derecho de *la Compañía* a ejercer acciones civiles y penales;
5. Por violación de un o cualquiera de los supuestos contemplados en las normas que sobre la materia expida la Superintendencia de Bancos y Seguros; y,
6. Por violación a cualquiera de las estipulaciones de este contrato.

**OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:**

**Art. 17.-** Son obligaciones de *la Agencia*:

- a) Asesorar al cliente en forma veraz, suficiente, detallada y permanente acerca de las condiciones del contrato;
- b) Mantener bajo estricta reserva toda cotización que fuere entregada por *la Compañía*, bajo las prevenciones de ley;
- c) Comunicar cualquier modificación del riesgo que demande a su vez variación del monto de la cobertura, siempre que el asegurado le haya participado aquello;
- d) Responder ante *la Compañía* por el correcto manejo de los documentos que le han sido confiados;
- e) Cuidar que el contrato de seguro se mantenga vigente y gestionar la oportuna renovación, cuando expresamente lo haya solicitado el cliente;
- f) Devolver a la empresa de seguros los documentos que le pertenezcan cuando deje de prestar sus servicios;
- g) Cumplir las normas sobre tarifas que le suministre *la Compañía*;
- h) Recibir por cuenta de *la Compañía*, el pago de la prima, comprometiéndose a entregar estos valores a *la Compañía*, en el término máximo de dos días, contados a partir de la recepción de dicho pago;
- i) Recibir por cuenta de *la Compañía* los avisos de siniestro y cualquier documento que se apareje al reclamo de indemnización por siniestro, comprometiéndose a entregar estos documentos a *la Compañía* en el término máximo de dos días contados partir de su recepción;
- j) Entregar anualmente a *la Compañía* además de los documentos contemplados en los numerales 14.1, 14.4, y 14.5 del artículo 14 de las Normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado, del libro II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria; copia de la credencial y certificados de autorización otorgados por la Superintendencia de Bancos y Seguros lo correspondiente al conocimiento de los controles implementados para detectar operaciones de lavado de



activos y financiamiento de delitos y si ha sido objeto de investigación o sanción por falta de aplicación de medidas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos; y,

- k) Cumplir con lo previsto en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos; y, en las Normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las personas naturales y jurídicas que integran el sistema de seguro privado del Libro II de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

#### **DECLARACION DE LICITUD DE FONDOS:**

**Art. 18.-** *La Agencia* declara bajo juramento que los recursos y fondos empleados para la ejecución de este contrato provienen de un origen lícito y permitido por las leyes ecuatorianas.

#### **JURISDICCION:**

**Art. 19.-** Las partes deberán someter todo lo relativo a la validez, intención, interpretación, ejecución, cumplimiento y arbitrariedad de este Contrato y cualquiera de sus términos y para solución de todas las controversias, diferencias o desavenencias que se deriven directa o indirectamente de este contrato, las partes tendrán las facultades para resolver la controversia de manera expedita y amigable.

Si no existe resolución a la controversia a los 30 días naturales siguientes a que una de las partes notifique a la otra sobre la existencia de dicha controversia, diferencia o desavenencia, la misma será resuelta en forma definitiva mediante procedimiento arbitral de estricto derecho, pactándose expresamente que las reglas procesales y el arbitraje en general se regularán por el reglamento de procedimiento de la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana. El arbitraje será decidido por tres árbitros nombrados, uno designado por cada una de las partes y el tercero será designado por los dos árbitros seleccionados por dichas partes. En el evento de que cualquiera de las partes no nombre a su arbitro dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recepción de la demanda de arbitraje, o si los dos árbitros designados por cada parte no designan al tercer árbitro, dicho árbitro aún no designado deberá ser nombrado por la Cámara de Comercio Ecuatoriana Americana de entre los que aparecen en sus listas, de acuerdo con lo previsto en el reglamento de procedimientos de dicha Cámara. El arbitraje deberá ser decidido dentro de un plazo que no exceda de 60 días contados desde la iniciación del procedimiento arbitral y será administrado por los propios árbitros. El laudo arbitral será final y obligatorio entre las partes y podrá ser presentado por cualquiera de las partes para su ejecución en cualquier tribunal con jurisdicción competente y las partes convienen en someterse expresamente a la jurisdicción del dicho tribunal solamente para el objeto de ejecución de esta cláusula arbitral y cualquier laudo basado en ella. Las partes renuncian a este acto expresamente al recurso de apelación. Las partes decidirán cualquier asunto según las reglas de derecho, a menos que, por acuerdo por escrito posterior, dependiendo el caso, las partes acuerden que se decida mediante amigable composición o el fallo en conciencia.

Para constancia los comparecientes suscriben el presente Contrato entres (3) ejemplares del mismo tenor, en unidad de acto y se comprometen a reconocer sus firmas y rúbricas ante un señor Notario de su respectiva jurisdicción.

## ANEXO 8

fec_coi	n_agenc	asegurado	n_asegurado	poliz	endz	direccion	telefono	cl_30_d	c31_60_d	c61_90_d	c91_180_d	cl81_360_d	mas_de_36
2013-09-30	QUITO	024836	VALLA DARES ESCORZA ALEXANDRA JOHANNA	0035337	000000	ALEJANDRO PONCE BORJA PSJ. MIGUEL DE LA ROSA	2483451/084847776/0984302	64.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	091216	ARGOTTI SOLARTE SEGUNDO GONZALO	0036238	000000	AV. LOS PINOS E37-04 Y 10 DE AGOSTO	2810252/0997150586	94.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	093724	ROMERO ORTEGA ISAAC FRANCISCO	0038603	000000	ALONSO DE ANGULO OE2-711 Y JIPLUAPA	2616896/0993320102	169.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	093749	ROMERO CORDOVA JOSE ALBERTO	0038617	000000	ALONSO DE ANGULO OE2-771 Y JIPLUAPA	2612896/0994303103/0993320	422.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	094557	HERRERA HEREDIA GONZALO ERRAIN	0039698	000000	ISLA SANTA FE N42-112 Y TOMAS DE BERLANGA	2456823	0.00	1054.12	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	080699	BACA TERAN Y ADIRA PAULINA	0039720	000000	UNP Y JAPON ESQ TORRES INAQUITO TORREA	2454867/0984069247	0.00	94.24	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	087511	YANCHAPA XI MUÑOZ EDITH CUMANDA	0026250	000043	PIO JARAMILLO ALVARADO N13-120 Y SEBASTIAN DE BENA LCAZAR	2190608/0998403459	130.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	016630	CALVOPIÑA UTRERA SECTOR ALEJANDRO	0040395	000000	AV. 10 DE AGOSTO N31-147 Y MARIANA DE JESUS	2522229/099936225	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1102.70
2013-09-30	QUITO	095145	TELLO PANTOJA PAOLA MARIBEL	0039701	000000	PONCIANO ALTO TADEO BENITEZ Y MARIANO PA REDES	0999011648	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	143.06
2013-09-30	QUITO	021789	GUERRERO CARRASCO ANTONIO MANUEL	0040464	000000	RIOFRIO OE4-62 ENTRE MEXICO Y VENEZUELA	2901178/0992802534	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	81.36
2013-09-30	QUITO	014131	MORA CARRILLO DARWIN ESTUARDO	0040527	000000	SAN CARLOS, MARTIN OCHOA N60-151 Y FLAVIO ALFARO	022591564	81.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	070763	SANCHO PONTON CHRISTIAN MARCELO	0040644	000000	MONTUFAR E13-75 Y QUITO LIBRE - BELLA VISTA	3333633/2921125/0996295381	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2352.59
2013-09-30	QUITO	090606	PIÑAS MARTINEZ PATRICIO VICENTE	0034527	000000	AV. DE LA PRENSA N49-88	6037609	0.00	0.00	142.41	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	007548	SOCIEDAD ANONIMA TRANSPORTES PESADOS DE	0035229	000000	AV DA. LOS GUABOS 223 Y PASA JEJIZ QUIERO SECTOR EL INCA	2666465	359.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	084481	PABON FONSECA MILTON ANIBAL	0035424	000000	DE LAS CEDROS OE1-186 Y TOAZA	6038563/2291169	56.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	057320	URGILES BORJA PABLO DAVID	0036127	000000	LISBOA Y AV. EL INCA	3342091/0999092256	228.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	073394	ALBORNOZ CHICANGOMICHAEL ALEXANDER	0036363	000000	CALLE GAVARRIA E8-51 Y AV. 6 DE DICIEMBRE	2248163/096278211	74.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	023056	PARRA CAMPOVERDE CESAR EDUARDO	0036623	000000	FRANCISCO SALAZAR E10-37 Y JOSE TAMAYO EDF. ATLANTIC	026006123/022509979	63.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	087779	LARREA ESTRADA CARLOS MANUEL	0026644	000067	PASAJE JARDIN 168 Y 6 DE DICIEMBRE EDF. CENTURI PLAZA	3333529/0981077056/098481	0.00	0.00	357.37	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	092507	ROSALES AVILA EDGARDO RONALLI	0037334	000000	CALLE AGUA CLARA OE3-513 Y CALLE LOS ARROYOS	2470438/0987922548	83.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	093911	SUAREZ CHAMORRO EDISON FABIAN	0038814	000000	JUAN BERNARDO LEON N57-175 Y NICOLA SARTIETA	2810612/0998307624	126.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	080403	CAIZA CASAMANUEL ANTONIO	0038918	000000	CALLE INTI OE2-268 Y JIPLUAPA	2666166/2659334/092713235	105.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	080153	SAMANEGO TINOCO LEONARDO FRANCISCO	0039188	000000	ANGEL NAPOLEON AILLON N59-21 Y ANGEL LUDENA	3570013/092223103/081510364	64.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	037913	CAIZA LITIN MOLINA SEGUNDO DOLFO	0039794	000000	AV Tnte. HUGO ORTIZ PASA JE 19 CA SA 822-122	3060346	90.52	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	093799	ALTAMIRANO CABRERA DANIELA MATILDE	0040157	000000	MADRESALVA S N60-173 ENTRE ELOY ALFARO Y LAS FRUTILLAS	0995682614	141.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	081231	QUIMICA ROSENBERG BURGOS QUIMIROSBURG C	0040270	000000	ASUNCION OE2-134 Y VERSALLES	2560800	296.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	085427	QUIROZ AYALA TOBIAS RODRIGO	0040603	000000	EL INCA PASA JE LOS TILOS 48-35	2040614	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	481.57
2013-09-30	QUITO	087982	BUSTOS NICOLAI DE CHRISTIAN RODRIGO	0040656	000000	9 DE OCTUBRE Y AV. COLON	022546372/0984381284	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	370.13
2013-09-30	QUITO	054467	SALAZAR MIRANDA OSCAR MANUEL	0033356	000001	COREMO E14-38 Y ELOY ALFARO	2469275/096952277	0.00	18.04	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	087715	HARO HARO CLAUDIA MARGALENA	0040205	000000	CALPI 450 Y BARTOLOME ALVEZ	2655191/0999127644	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	680.23
2013-09-30	QUITO	094339	ORQUERA VILLENAS EDGAR EDMUNDO	0039372	000000	REINA VICTORIA N24-380 Y AV. COLON	0988516870	0.00	711.56	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	042067	VALENZUELA QUILSILEMA JORGE ORLANDO	0040191	000000	10 DE AGOSTO N31-162 Y MARIANA DE JESUS	022526466/026007700/09871	210.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	094610	GAIBOR A STUDILLO REYNALDO XAVIER	0039761	000000	AV. ELOY ALFARO N44-385 Y DE LAS HIGUERAS.	39914447	0.00	599.16	0.00	0.00	0.00	0.00
2013-09-30	QUITO	095112	BONILLA GONZALEZ MARCOS XAVIER	0040415	000000	FRANCISCO DE PITA 751 Y TOSCANA 2 PISO DPTO 4A	2617713/2253199	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	624.55
2013-09-30	QUITO	086988	MURILLO LASO LILIA MARIA	0030110	000000	RIO S.M.-121 Y CHILE	2571978/31 62882/094646642	0.00	0.00	0.00	87.40	0.00	0.00

asegurado	n_asegurado	poliza	embso	direccion	telefono	c1_30_dias	c31_60_dias	c61_90_dias
092069	LALA LEO VILLACIS GIOVANNI ALFONSO	0036226	000000	MIGUEL PONTON Y PSJ. OES S13-123 MZ I	2663007	210.04	0.00	
034440	TORRES SALVADOR DA NILO JUAN FRANCISCO	0037108	000000	URB. LA PAMPA 2, CALLE B, CASA NO.228	2354976/084444160	67.32	0.00	
093604	RADA SANDOVAL MARIA GABRIELA	0026250	000037	AV. GASPAR DE VILLARROEL E14-33 Y COCHA PATA	2466797/0986169723/2241645	70.08	0.00	
094046	CESPEDES MAROTO GALO ULPIANO	0039002	000000	ALONSO MOLINA N58-10 Y MANUEL GODOY	2595756/0982087911/0996809	0.00	0.00	
094484	GUERRA DAVILA RAMIRO ALFONSO	0039575	000000	AVDA. 10 DE AGOSTO N39-114 Y PEREIRA	2263218	175.42	0.00	
037640	SOLANO CASTRO ANDY DANILO	0039776	000000	AV. DIEGO DE VA SQUEZ N77-578 Y CALLE C	2470300/095029027/0995029	51.44	0.00	
085971	ORTIZ PANOTOSIN EDUARDO RAMIRO	0026644	000101	JOSE EGUSQUIZA OE10-11 Y ALFONSO DÁVILA	3103125/0998464786	0.00	86.23	
087701	ANA LUISA NUÑEZ GONZALO VINICIO	0039945	000001	JUAN DEL RIO S8-182 Y GABRIEL DE LA HUERTA	2648134/094888220	18.04	0.00	
093715	AVILES VALDIVIEZO OSWALDO GONZALO	0040160	000000	PASAJE CELICA S7-208 Y PEDRO CESPEDES	022650329	533.16	0.00	
088018	GARCIA ESPINOZA NELLY VERONICA	0040426	000000	GONZALEZ SUAREZ N61 Y DANIEL BRITO	0984082584/2345817	781.74	0.00	
095303	RODRIGUEZ SUAREZ POLO REMIGIO	0040653	000000	JUAN MACHAIRE N67-14 Y AV. LA BOTA	3452960/0999695270	382.72	0.00	
092026	ZURITA TORRES ROSA ELIZA BETH	0036151	000000	ALBORNOZ N26-32 Y VALVERDE	3203216/0998047626	68.73	0.00	
078860	JCY TRANSPORT & SERVICES	0037623	000000	GASPAR DE VILLARROEL S/N Y AV. 6 DE DICIEMBRE	023360188/081060375	65.56	0.00	
009930	GUERRERO ORBE JULIO OSWALDO	0039539	000000	AV. DE LOS SHYRIS NO. 1240 Y PORTUGAL	2439369	0.00	44.56	
081146	ESCOBAR GONZALEZ PATRICIO	0040141	000000	CALLE OEBE LOTE 172 Y FRANCISCO DALMAO PONCIANO	2470179/0998340968	676.61	0.00	
093665	CHANDIA GAMA CHRISTIAN ABRAHAM	0040164	000000	VILLONA CO1155 Y LOS ANDES	2644937	614.25	0.00	
023640	PEÑA MEL MONCAYO ANGEL PATRICIO	0040450	000000	AV. DE LOS GRANADOS E12-41 Y COLUMES	3981000/0998948136	360.51	0.00	
015851	FREIRE MARCILLO LUIS EDUARDO	0030646	000001	OLMEDO 13-40 Y BOLIVAR	2340699/0984944749	55.71	0.00	
072067	ROSETO ARIAS MARIA FERNANDA	0040621	000000	AV. ELOY ALFARO 266 Y AV. 9 DE OCTUBRE	2221914/0999010204	811.27	0.00	
024125	OCAÑA RIOS EDMA DEL ROCIO	0033448	000000	AV. 10 DE AGOSTO 8972 Y ALGARROBOS	087751456/2410261/2814154	0.00	0.00	
085071	MOREIRA RODRIGUEZ ULBIO RICARDO	0035840	000000	QUITO, SARA GURO N62-42 Y NAZA RETH	022596598	0.00	24.89	
046093	CASTRO SANCHEZ LUIS HERNAN MARCELO	0035848	000000	AQUILES 333 Y MIMBELA	096800715/2222025	229.56	0.00	
092601	PASPUEL CAMPANA VICENTE PAUL	0037098	000000	DIEGO IBARRA 5745 Y OLIVAR	3171093 0982551229	70.66	0.00	
032377	CAICEDO RAMIREZ NANCY PATRICIA	0037660	000000	BARRIO SAN CARLOS AV. ARGENTINA LOTE 46 Y NOVENA TRANSVERSAL	2862946 0999833142	81.83	0.00	
093687	HERRERA LARREA GONZALO ALVARO	0038536	000000	ISLA FERNANDINA N43-135	2460450/0999030079	0.00	75.43	
016587	PADILLA VARGAS PAMELA ALEXANDRA	0031120	000002	CATARAMA 333 Y PALENQUE CONJUNTO VILLARREAL CASA 17 V	2912001/096035431	0.00	0.00	
059197	ZAMORA AIZA GAREDI PATRICIO	0038914	000000	ISLA SEYMOUR N41-62 E ISLA FLOREANA	2250341/2247559	93.14	0.00	
088667	AGUIRRE LUJANA VANESSA VERONICA	0039007	000000	ALEJANDRO MACHUCA S8-372 Y JOSE MARIA BUGA	2352582/0999041112	12.55	0.00	
094125	ROVERE GARZON OSCAR DAVID	0039108	000000	LA TATA ARTURO BORJA 272 Y MASNOLVAS	2580318/0984582388	100.00	0.00	
070255	BERLINER CARDENAS LUDWIG ANTONIO	0035288	000003	AV. ELOY ALFARO N35-86 Y PORTUGAL	022467769/087339939	0.00	96.14	
018988	CORREA PAREDES EDISON OMAR	0039569	000000	AV. ANA PAREDES DE ALFARO 830 Y GONZALO MARTIN	0994303103/0993320102/0994	0.00	97.77	
080764	CAISAPANTA DIAZ ANGEL RODRIGO	0030707	000003	ISLA MARCHENA N42-138 Y AV. DE LOS GRANADOS	3343986/097320015	0.00	138.28	
023053	GUERRERO AGUIRRE CLAUDIA GUADALUPE	0040319	000000	FRANCISCO SALAZAR E10-37 Y JOSE TAMAYO	2735349/0998507462	60.20	0.00	
095249	QUINGALA GUA TORRES VICTOR ENRIQUE	0040565	000000	AV. LA PRENSA 444 Y GUALOQUIZA	2299031/0995699020	134.18	0.00	
095268	VACA GUANOQUIZA MONICA ALEXANDRA	0040613	000000	AV. ANA PAREDES DE ALFARO S9-50 Y GONZALO MARTIN	2641649/2640347/099829539	353.57	0.00	
095307	SANCHEZ COYAGO ANA VIRGINIA	0040664	000000	JOSEMA. YEPEZ E420 Y SOLANO	2546228/0995126385	70.08	0.00	

asegurado	n_asegurado	poliza	endoso	direccion	telefono	cd_30_dias	c31_60_dias	c61_90
095314	GUEVARA OROZCO NORMA MARCELA	0040673	000000	CARLOS ARBOLEDA 0E3-166	2680189/0994060029	40.36	0.00	
081105	RIVADENEIRA MONICA YO GEORING VICENTE	0040667	000000	ALFONSO PERRIER N21-147 Y LEONIDAS PALLARES VICENTINA	2549377/0992797200	737.53	0.00	
005618	DE ALENCAR DURAN GONZALO	0035776	000000	AV. AMA ZONA S 4080 Y U. N. PERIODISTAS MEZANINE	2921020	0.00	322.71	
041113	CHICANGO ROSERO GUILLERMO ERRAIN	0036415	000000	FRANCISCO SALAZAR N.EIO-37 Y JOSE TAMAYO EDF. ATLANTIC.	6006123-25/097278212	79.21	0.00	
023046	MOLINA FLORES MANUELA CECILIA	0036553	000000	RUMIURCO 0E4-365 Y PEDRO FREIRE	2530912/096276132/0835023	39.06	0.00	
034650	VARGAS VARGAS FRANKLIN FERNANDO	0036626	000000	FRANCISCO SALAZAR N.EIO-37 Y JOSE TAMAYO EDF. ATLANTIC.	6006123	63.56	0.00	
025926	CUEVA QUIROZ SARA MARCELA	0026264	000001	SELVA ALEGRE 0E2-57 Y VERSALLES	022907233	0.00	0.00	
093740	CAICEDO SOSA LUCY YADIRA	0039133	000000	AV. MARIA NA DE JESUS Y AV. EL INCA - CONJUNTO ARIUPOS	3188188/0992504438/2344072	177.04	0.00	
005911	ESPINOZA RIVERA JORGE HUMBERTO	0039257	000000	JOSE ASCAZUBI 0E3-74 Y FRANCISCO BARBA, SECTOR LOS 2 PUENTES	2660326/091997288	0.00	149.34	
094590	AGUIRRE PIEDRA EDGAR DRAUCIN	0039733	000000	CALLE 9 DE OCTUBRE S/N Y MACHALA	2996284/0999271683/0991762	0.00	950.69	
075174	MORILLO PROAÑO SAUL ORLANDO	0040119	000000	HERNAN CORTEZ N58-170 HERNANDEZ DE LUQUE SAN CARLOS	2299503/0990420951/282829	646.27	0.00	
041355	ENRIQUEZ ROSA GONZALO EDUARDO	0040142	000000	AV. 10 DE AGOSTO 3381 Y MURGEON EDF. ESQ. GRIS	022524215/0999731645	157.57	0.00	
041564	MANZANO CRUZ BLANCA LIBIA	0040302	000000	URB MARISOL CALLE 7 ENTRE DALMAU Y CALLE 13, CASA 150	022805053/0998582516	399.48	0.00	
095121	MORENO GONZALEZ OSWALDO SANTIA GO	0040430	000000	GARCIA MORENO S3-118 Y MANUEL CALDAVA	022350504/0992668461/2352	479.15	0.00	
087560	MONTESDEOCA COLOMA NASTIA DA SHUTKA	0040462	000000	AV. DE LA PRENSA N55-45 Y RIGOBERTO HEREDIA	2292876/0999665434/229641	0.00	0.00	
095149	FLORES TREJO JAIME BOLIVAR	0040470	000000	MA Y OR AREVALO 0E6-54 Y HUACOCOPO	022666819/0997761323	0.00	0.00	
042212	ALMA CENES MERY LAN FELIPE MA LOUFHERMANO	0040499	000000	VENEZUELA 620 Y SUCRE	2952502	0.00	0.00	
032420	ESPIN CALDERON CARLOS WLA DIMIR	0040620	000000	GERONA N24-298 Y VIZCAYA (LA FLORESTA)	0999442709/2526473	55.50	0.00	
095291	ABAD RIVERA IVAN MAURICIO	0040622	000000	URB. EL CONDADO CALLE B Y CALLE C	2496700/0999741042	0.00	0.00	
061408	CHAVEZ LOPEZ DIANA MONSERRATH	0036676	000000	CALLE 0E2A N75 124 PB3 EDIFICIO TORRE ISMARLY	2476619/084648014	0.00	0.00	
018699	CASTILLO LLUSCA DIEGO IVAN	0037297	000000	SAN FRANCISCO 901 Y MARIANO ECHEVERRIA	0999834988/022234570/2268	35.46	0.00	
073720	CARRILLO ROBA YO MARIA MAGDALENA	0037975	000000	GONZALO BENITEZ N54-91 Y SAN LORENZO	2822836/0987006353	87.06	0.00	
013474	QUIMBUICO CARRION ROCIO DEL PILAR	0038115	000000	GONZALO DE VERA 562 Y GONZALO DIAZ DE PINEDA	2370316/0980263554/098026	99.80	0.00	
093936	CARDENAS SALINAS GABRIEL EDUARDO	0038844	000000	MEJIA Y PIEDRAS MULTIFAMILIARES LAS CUADRAS BLOQUE 21 DPTO. 5	099782459/630376	0.00	0.00	
087003	ARMA S VINUEZA ROCIO DEL CARMEN	0038935	000000	CALLE SIN NOMBRE 355 Y VIA INTEROCEANICA	062856076 0987262909	0.00	0.00	
086958	PUCACHA QUI SIGCHA MARIA DE LOURDES	0039081	000000	AV. MANUEL CORDOVA GALARZA N75-772	3570861/098123389/2493128	0.00	0.00	
087253	RODAS MAHUAD DANIEL A UGUSTO	0026976	000073	AV. REAL AUDIENCIA N73-09	2484383/099741753	0.00	1071.53	
079170	CHIRIBOGA NUÑEZ ROBERTO ERRAIN	0039556	000000	ISABELA LA CA TOLICA N24-275 Y GALAVIS	0984489254/0991388361	0.00	225.08	
087370	PAREDES GUDIÑO MARCELO GUILLERMO	0039640	000000	DE LOS CIPRESSES N63-55 Y LOS HELECHOS	2480018	0.00	1006.26	
080689	CUEVA SILVA CARLOS ENRIQUE	0039767	000000	SAN PEDRO CLAVER ENTRE FERNANDO SALVADOR Y PEDRO FREIRE	2592437/0997727132	61.29	0.00	
094638	MARTINEZ VALENCIA MYRIAM GABRIELA	0039795	000000	GUATEMALA 0E8-29 Y NICARAGUA	2288050	47.95	0.00	
081189	SALAZAR LOPEZ MARIA EULALIA	0040397	000000	PEDATESCO 0115 Y SECTOR ALTAMIRA	2241822	282.21	0.00	
081085	BOLANOS REYES JAIME ANDRES	0035986	000001	JUAN DIAZ 151 Y RODRIGO MURIEL EDF. PUERTA DEL SOL DPTO 201	3319422/099660364	83.14	0.00	
095259	TRUJILLO ARELLANO MARIA JOSE	0040582	000000	GALO PLAZA LASSO N53-90 Y CAPITAN RAMON BORJA	2411616/0995370822	92.58	0.00	
015891	CHAVEZ PIRCA HUGO ERREN	0040594	000000	DARÍO FIGUEROA Y GONZALO RIVERA ESQ.	2274599	108.17	0.00	
095296	ZAMBRANO SUAREZ SANTIA GO EDUARDO	0040634	000000	AV. AMA ZONA S Y ELOY ALFARO CALLE HUNGRIA N31-77	2341095/0999071669	0.00	0.00	

asegurado	n_asegurado	poliza	endoso	direccion	telefono	c1_30_dias	c31_60_dias	c61_
088218	CUEVA HIDALGO EDWIN OMAR	0031468	000000	HUGO MONCAYO E11-28 Y 6 DE DICIEMBRE	2448844/0995933459	0.00	0.00	
091387	GALARZA CARRASCO JOSE LUIS	0037192	000000	AV. 6 DE DICIEMBRE N44- 328 Y DE LOS TULIPANES	6039035/0982039333	115.93	0.00	
093557	TERAN VIVAR EDGAR HUMBERTO	0038377	000000	JACINTO JIJON CAAMAÑO Y RAFAEL RAMOS	2418606/0984000671	18.66	0.00	
085399	SOLIS ALVAREZ CAMILO JAVIER	0039407	000000	TORIBIO MONTES N27-109 Y SELVA ALEGRE CONJ. VERSAILLES BLOQUE	2558072/0986359745	75.28	0.00	
040925	YANEZ VILLA VICENCIO KLEBER IVAN	0039430	000000	URB. SAN GREGORIO CALLE JORGE SWEEP 206	096147622/0984475995	0.00	365.12	
094472	CARRERA VILLAMAR XAVIER EDMUNDO	0039597	000000	PSJ. LOS NARANJOS 123 Y AV. 6 DE DICIEMBRE	0997597068/2264781/282707	62.33	0.00	
025569	GARCIA CASTILLO LUIS OSWALDO	0039986	000000	JOSE MARIA URBINA CASA 4 E ISIDRO A YORA	0992709639/2289789	91.41	0.00	
059992	MORA GUERRERO CARMEN DEL ROCIO	0040149	000000	CAPITAN RAMOS E2-247 Y CASTELLI	2810313	618.37	0.00	
093667	NAVARRO CARDENAS JUAN CARLOS	0040162	000000	V ENTIMILLA E6-66 Y REINA VICTORIA	2297150	0.00	0.00	
093655	SANCHEZ GRANADA JOSE ATAHUALPA	0040167	000000	AV. LOS LIBERTADORES Y CARANQUI	2655871/0983202775	0.00	0.00	
082161	A COSTA MARTINEZ HIPATIA MARGOTH	0040284	000000	SERNIEGUES N17-31 Y RUFINO MARIN	2544272/091402720/0982944	0.00	0.00	
090039	HERRERA YANEZ GUILLERMO ANTONIO	0040412	000000	URB. ARMENIA 1 - CALLE PEDRO PROAÑO N 4117	2346400	0.00	0.00	
095113	FERNANDEZ FIGUEROA FERNANDO	0040409	000000	NUEVA TOLA 2 E12-15 Y CARAN	0984583783/2951133	0.00	0.00	
093798	IRIGOYEN OJEDA SOFIA EVELYN	0040425	000000	MOSQUERA NARVAEZ 259 Y 10 DE AGOSTO	3200019/0999929170	207.87	0.00	
094665	BEDOYA VALENCIA CARLOS JACINTO	0039828	000001	SHYRIS Y RUSIA EDIFICIO SHYRIS 1	26007278/0984037107/09840	40.00	0.00	
084817	CAJAS VALDIVIA ALEXANDRA PILAR	0031918	000001	CALLE PICHINCHA CASA N°. E15-33 URB. FILANBANCO	2861483/0983751678/098467	18.04	0.00	
095284	SARRIA AYALA CARMEN LUCIA	0040619	000000	RUMIHURCO Q05-56 Y PEDRO FREILE	2531502/0998767031	0.00	0.00	
088275	MOYOTA MALDONADO CARLOS ANTONIO	0031279	000000	CDLA. FAUSTO MOLINA MZ 16 CASA 2	32947606/0993879119	0.00	0.00	
088659	SAENZ SAENZ FELIPE RAMIRO	0031781	000000	IMESONES N46-101 Y MARCOS JORRE	2459285/0996172061/2123088	0.00	112.17	
089261	VITERI SEVILLA JUAN CRISTOBAL	0032445	000000	AV. LOS FRESNOS E9-27 Y VENTURA AGUILERA SOLCA	2413684/0984613432/0987339	0.00	0.00	
022608	PAZ MIÑO ORTIZ PABLO MARCELO	0032498	000000	AV. LOS GRANADOS CONDOMINIOS EL BATAN BLOQUE 6 DEPTO. 15	2923264/095809568	0.00	0.00	
018162	TRUJILLO PAREDES JOSE ANTONIO PALERMO	0033414	000000	GONZALO GALLO 434 Y MACHALA	091489659/2450122/08843688	62.98	0.00	
023087	RODRIGUEZ CARPIO HECTOR BENIGNO	0036639	000000	FRANCISCO SALAZAR N.E10-37 Y JOSE TAMA Y O	6006123	95.07	0.00	
023857	BRAVO GALLARDO HERNAN GONZALO	0036641	000000	DE LOS GUAYACANES Y DE LAS ORQUIDEAS	023265293/096278203/08465	67.40	0.00	
011442	TANDAÑO LUDUEÑA VICTOR ALFONSO	0036943	000000	REINA VICTORIA N24-151 Y FOCH. EDF. CASILLERO DEL DIA BLO	2228673	0.00	220.82	
023035	RACINES FLOR BEATRIZ ELIZA BETH	0036948	000000	FRANCISCO SALAZAR E10-37 Y JOSE TAMA Y O	026006123/026006125/022509	41.53	0.00	
092646	TOA PANTA OÑA DANILO SANTAGO	0037183	000000	EL UPANO E5-179 Y NAPO	2612911/3132251	0.00	84.16	
067007	RODRIGUEZ COBEÑA PATRICIA ANA	0037384	000000	AV. 10 DE AGOSTO Y RIORDI EDF. BENALCAZAR 1000 4TO PISO	2543009/099025993	147.72	0.00	
022194	RIVA DENEIRA HURTADO FABIAN	0033626	000001	ELOY ALFARO 117 Y CAPITAN RAMON BORJA	022410865	0.00	0.00	
077066	PLAZA LUCERO JORGE VINICIO	0037797	000000	PSJ. LAS ROSAS S19-25 Y ANGAMARCA	2631570/099597965/2901417	55.89	0.00	
086550	TIRADO PAVON PATRICIA ELIZA BETH	0038070	000000	TADEO BENITEZ Q01-306 Y VICENTE DUQUE	2474499	129.09	0.00	
023945	PAREDES VERDESOTO CARLOS ALFONSO	0038864	000000	AV. LOS SHYRIS N43-138 Y PASAJE VICTOR HUGO	098929023/02246262/22735	0.00	102.26	
061500	VITERI LOPEZ HECTOR VINICIO	0039054	000000	NATALIA VELA N.17-25 Y PABLO GUEVARA (LA VICENTINA)	3227356/084415392/2975956	65.95	0.00	
087234	YACELGA VALLEJO WILSON FRANKLIN	0039141	000000	RUIZ DE CASTILLO N28-67 Y LAS CASA	2659182/083506582/0959708	108.13	0.00	
094123	VASCONEZ MORENO ANA LUCIA	0039103	000000	CARAPUNGO 1 ETAPA SUPERM2 A.2.MS2 CASA 6 TRAS SUPERAKI	0984594950/2421051	73.21	0.00	
022966	GAIBOR TORRES JANNET KATYA	0036966	000001	FRANCISCO SALAZAR E10-37 Y JOSE TAMA Y O	026006123/026006125	0.00	18.04	

asegurado	n_asegurado	poliza	endoso	direccion	telefono	c1_30_dias	c31_60_dias	c61_
008900	VILLALBA TORRES HERMAN RICARDO	0039970	000000	DE LAS CONGONAS N49-236 Y CUCARDAS EL INCA	023264172/084662224	0.00	0.00	
095108	YANEZ GALLARDO HECTOR PATRICIO	0040405	000000	SUCRE N4-23 Y ATAHUALPA	2314281	0.00	0.00	
087559	MENDEZ BRITO LUIS GERMAN	0040447	000000	AV. DIEGO DE VASQUEZ OE3-47 SECTOR PONCIANO	022800829/0992802951	0.00	0.00	
082382	GONGORA ALBUJA BYRON VICENTE	0033949	000004	LA MERCED MZ 1 LOTE 9	2602581/2460920/098134084	0.00	0.00	
015888	ORTEGA GUEVARA RAUL LEONARDO	0040598	000000	DARIO HGUEROA 1 Y GONZALO RIVERA ESQ.	2274599	0.00	0.00	
087944	SALGADA ALVAREZ VICTOR PATRICIO	0040651	000000	GASPAR DE ESCALONA S79 Y Y GRANDA CENTENO	2270282/0987394262/026006	0.00	0.00	
022321	SANCHO PONTON BYRON JOSE	0040657	000000	6 DE DICIEMBRE N34-02 Y ELOY ALFARO	2459664	0.00	0.00	
030606	MORETA QUINTANA KLEVER URJAS	0034611	000000	LOS ARRAYANES MANZ 15 CASA 13 SERAPIO JAPERAVI Y JUAN CAMACA	2661829/0990755049	62.42	0.00	
091625	PEÑAHERRERA ZAMBRA NO NIDIA BEATRIZ	0035638	000000	AMERICA E34-94	02930974/022334268	146.02	0.00	
033024	ESTRADA OSEJOS LUIS FEDERMAN	0036586	000000	FRANCISCO SALAZAR N.EO-37 Y JOSE TAMAYO EDF. ATLANTIC.	6006123/2509979	0.00	0.00	
088038	ALVAREZ ZAVALA EDISON BOLIVAR	0030925	000001	CALLE 165 N71-202 Y AV. DIEGO DE VASQUEZ	2484915/094509598	0.00	0.00	
037358	AUCANCLA DUQUE NELSON JAVIER	0037842	000000	PIFO 448 Y CALLE FELICISIMO VEGA	2382163/092476830	64.36	0.00	
010934	LOPEZ MERA PATRICIO RAUL	0037883	000000	CARRION DE 1-10 Y AV. 10 DE AGOSTO	3216354/099844406/0228660	0.00	187.32	
086308	DUQUE PEÑA CESAR AUGUSTO	0037987	000002	JOSE PUERTA N39-155 Y ELOY ALFARO	2920779/2923064/2923115	191.66	0.00	
041543	LEON TOA PANTA HENRY RICARDO	0039931	000000	JUAN ALONSO 101 Y ANTONIO CONFORTE	2629022/099024971	90.78	0.00	
038412	CARRILLO SILVA SANTIA GO FERNANDO	0039969	000000	AVELLANAS E6-03 Y ELOY ALFARO	2802114/099848481	0.00	0.00	
094825	REASCOS TOA PANTA MANUEL ANTONIO	0040005	000000	MORAIMA OHR CARVAJAL 143 Y CAPITALA LGARROBOS	022402134	0.00	0.00	
042294	PROAÑO LOPEZ FAUSTO RAUL	0040056	000000	JUAN LEON MERA Y PATRIA, EDF CRV PISO 10	2236262/2564028/09502	0.00	0.00	
093650	LOPEZ MATUHURA GRACE ELIZA BETH	0040163	000000	MELCHOR DE VALDEZ Y AV. OCCIDENTAL	3400658	0.00	0.00	
087754	RIOFRIO CUEVA FANNY Y OLANDA	0040327	000000	HONORATO VA SQUEZ 130 Y JUAN DE VELASCO	032800646	0.00	0.00	
088075	MERA CHAVEZ NATHALIA ALEJANDRA	0040458	000000	CALLE LOS NARDOS N57A E11-44	2404900/0999932547	0.00	0.00	
001351	FLORES GUEVARA MARCO VINICIO	0040486	000000	GONZALO PIZARRO OE1-124 Y AMA POLAS	2056953/0993601979	0.00	0.00	
015809	PAZ MIÑO NAVAREZ GONZALO FERNANDO	0040491	000000	RUMPAMBA Y AMERICA "CLINICA SAN GABRIEL"	3317052/096030785	0.00	0.00	
095240	TERAN VILLA MARIN LUIS ALFONSO	0040564	000000	LEONIDAS PLAZA OE1-367 Y GARCIA MORENO	2348137/0995796151/0988047	0.00	0.00	
083177	ALARCON LOOR JUAN EDUARDO	0040601	000000	ANA DE AYALA N52-41 Y GUAYACANES	23263057/0996048504	0.00	0.00	
089114	MEDINA PAREDES ZOILA BERTHA CLEMENCIA	0035347	000000	AVDA. BOLIVARIANA Y PAN DE AZUCAR NO. 49	032849594/0993976065	78.16	0.00	
086502	GAONA JARAMILLO LULIA NOHEMY	0028749	000003	AV. AMAZONA S N21-252 Y CARRION EDF. LONDRES 410 PISO	2555710	0.00	0.00	
024576	VARGAS ALARCON MARGARITA ROSARIO DE LOUR	0035647	000000	REPUBLICA DEL SALVADOR N39-529 Y PORTUGAL EDF. PLAZA	2268784/2503653	150.58	0.00	
090939	MATA CEPEDA LUIS FELIPE	0036691	000000	ISLA ISABALA N44-573 Y 6 DE DICIEMBRE	2444391/0992078263/244439	0.00	0.00	
092448	MONGE PAREDES PABLO ANDRES	0026250	000027	AV. DE LOS GRANADOS E13-21 E ISLA MARCHENA	2461239/0984966869/099937	69.70	0.00	
037012	CONDORACHI BERTHA INES	0036885	000000	CONDOR CUNGA 1671 Y BUGA - SAN JUAN	022571906	0.00	134.88	
075662	CALDERON CALDERON RODRIGO LEVIN	0037085	000000	ORELLANA AV. 9 DE OCTUBRE S/N Y RIO COCA	062881647/0991377261	83.52	0.00	
084391	HERRERA BENA LCAZAR MIRIAN ALEXANDRA	0027125	000059	ROCA 477 Y AMAZONA S	2548041	0.00	0.00	
081159	GOMEZ CANIZARES ROSA ELENA	0039104	000000	AV. AMERICA N34-8 Y RUMPAMBA	2253132	0.00	0.00	
074888	CORONEL PALACIOS MELVA MARGARITA	0040068	000000	AV. EUCLIPOTOS Y JUNCAL	3464828/0992742706	0.00	0.00	
058110	MONTES CHICAIZA JAVIER NICOLAS	0040154	000000	EDUARDO FLORES N68-41 Y WLA DIMIR LENIN	3451738/0987387301	0.00	0.00	
087744	RIVERA LARA VICENTE ELIAS	0040202	000000	BELLA VISTA Y CHUQUISACA	0998779624	65.60	0.00	
088056	OJEDA CABRERA SARA DEL CARMEN	0040421	000000	JUAN BAYAS OE1-49 Y 10 DE AGOSTO	2269934/0998326574/243277	95.56	0.00	
070314	VITERI DIAZ JUAN FRANCISCO	0040503	000000	AV. 6 DE DICIEMBRE 3266 Y BOUSINGAULT	2237049/0985707583	0.00	0.00	
081251	ZAMBRA NORMAZA VICENTE FERNANDO	0040532	000000	CESAR DA VILA N52-149 Y CA PITAN RAMON BORJA	2410285/0992426676/098526	0.00	0.00	
095226	CALLE MIRANDA SAID RUBEN	0040537	000000	URB. URABETA ETAPA 1 CALLE G LOTE 124	6001600/0984168613	0.00	0.00	
						15978.30	7990.80	
						30.49%	15.25%	