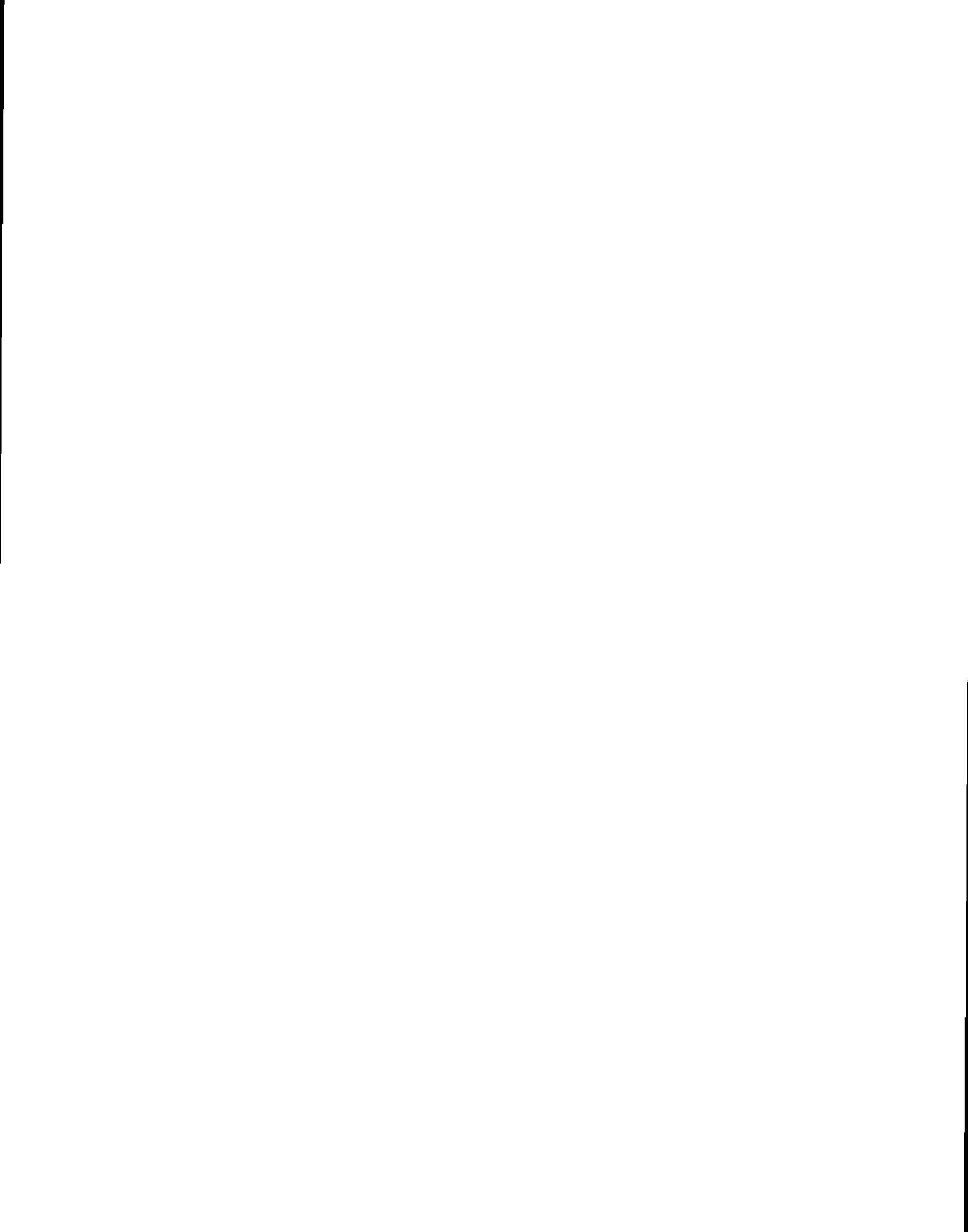


**INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA INDEPENDIENTE**

**A LA  
PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS  
VIGENCIA 2018**

**CGR-CDGPIF No. 027  
Diciembre de 2019**





Contralor General de la República

Carlos Felipe Córdoba Larrarte

Vicecontralor General (E)

Ricardo Rodríguez Yee

Contralor Delegado para la Gestión  
Pública e Instituciones Financieras

David José Valencia Campo

Directora de Vigilancia Fiscal

María Cristina Quintero Quintero

Supervisora

Elida Josefa Serrato Reyes

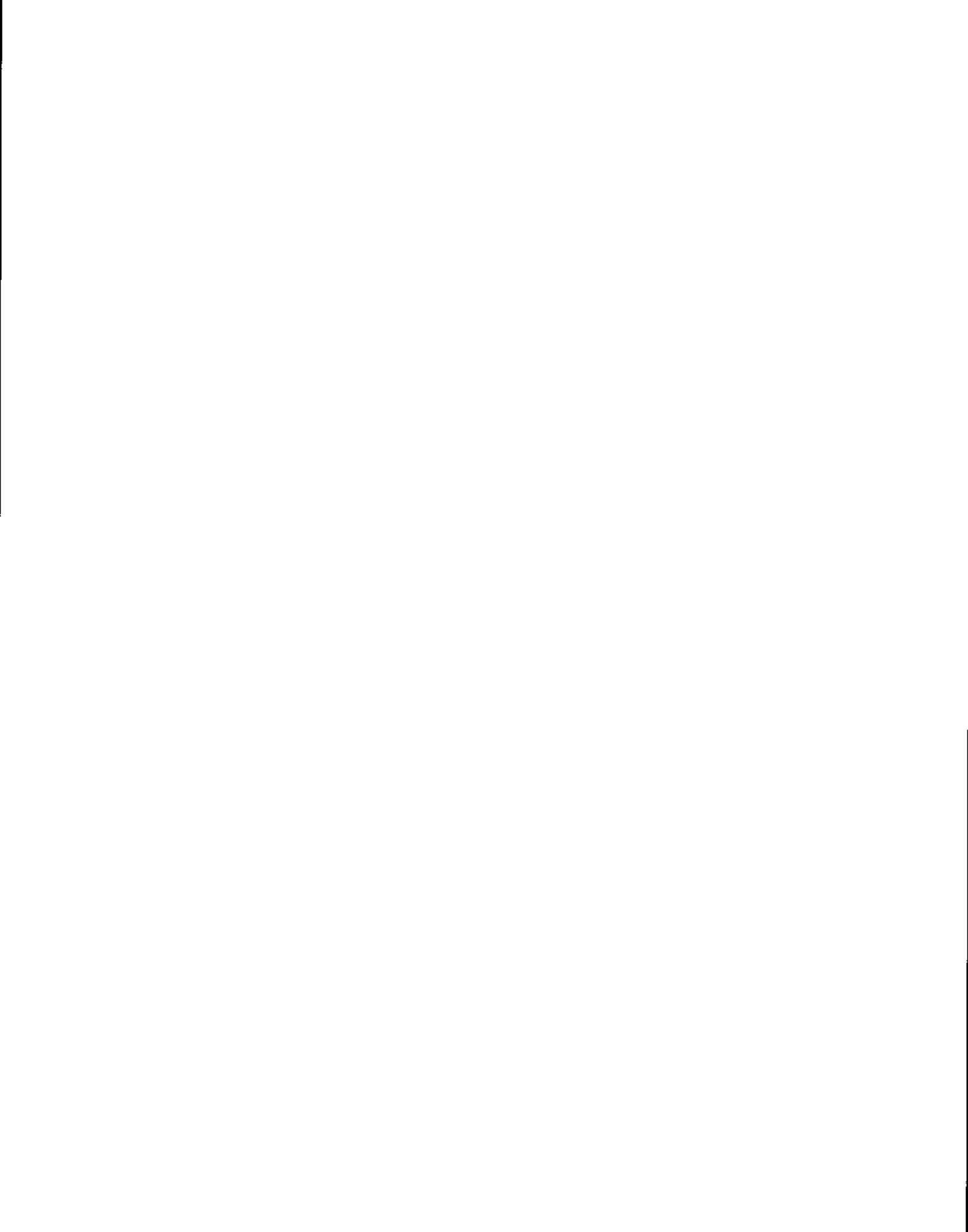
Líder de auditoría

Aura Marina Sánchez Ruiz

Integrantes del Equipo auditor

Nelly Victoria Alomia García  
Carolina Peña Sánchez  
Josué Alirio Márquez Márquez  
Reinaldo Cárdenas Durán  
Rodrigo Andrés Copete Herrera  
Rubén Darío Fonseca Norato

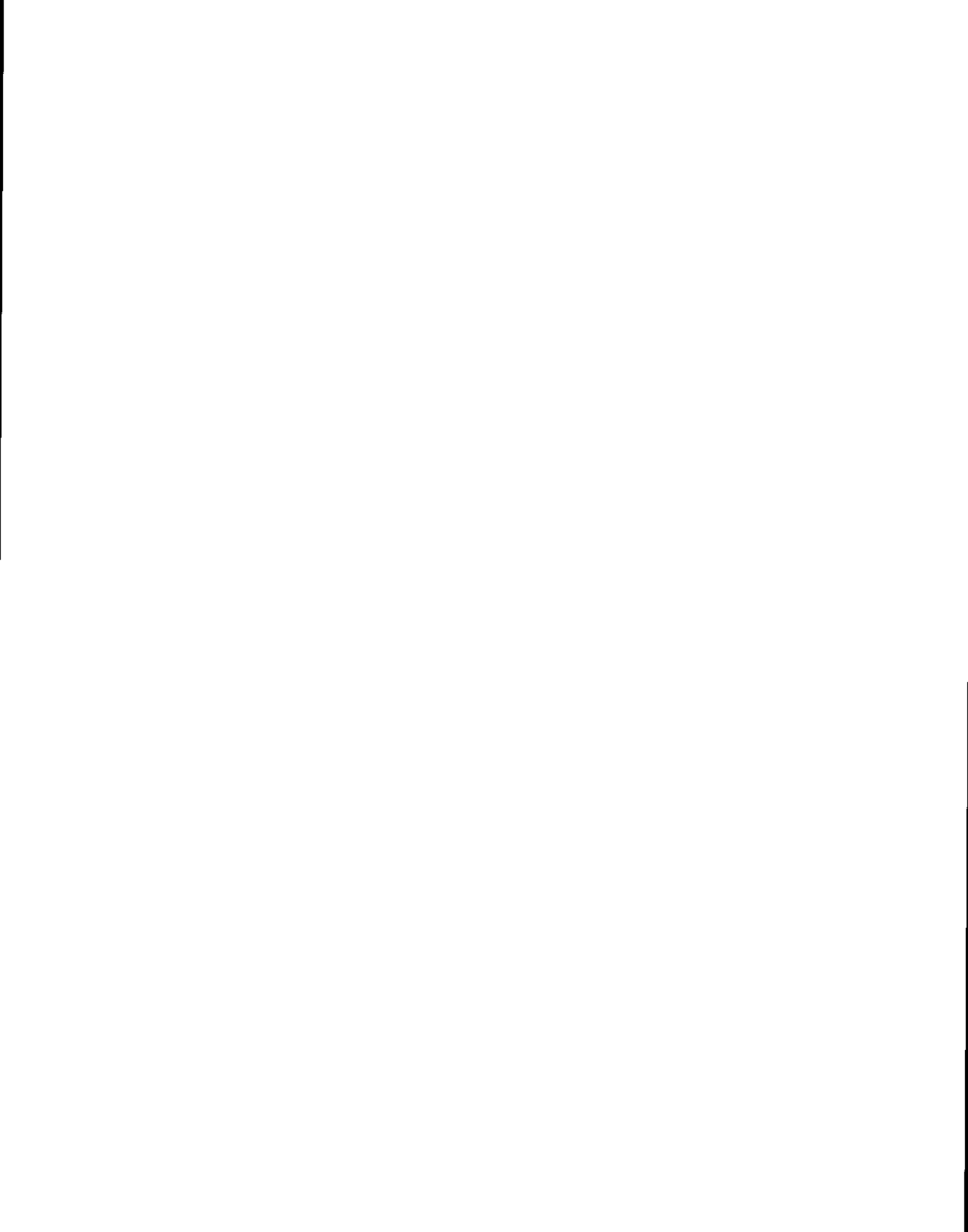




## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCION</b>	<b>4</b>
1.1.	SUJETO DE CONTROL Y RESPONSABILIDAD	5
1.2.	MARCO DE REFERENCIA	5
1.3.	RESPONSABILIDAD DE LA CGR	6
<b>2.</b>	<b>OPINION ESTADOS FINANCIEROS VIGENCIA 2018</b>	<b>7</b>
2.1.	FUNDAMENTOS DE LA ABSTENCION DE OPINION	7
2.2.	ABSTENCION DE OPINION	8
2.3.	PARRAFO DE OTRAS CUESTIONES	8
<b>3.</b>	<b>EVALUACION CONTROL INTERNO FINANCIERO</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>OPINION SOBRE LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO</b>	<b>8</b>
4.1.	OPINION RAZONABLE	8
<b>5.</b>	<b>FENECIMIENTO DE LA CUENTA</b>	<b>8</b>
<b>6.</b>	<b>EFFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>9</b>
<b>7.</b>	<b>ATENCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS</b>	<b>9</b>
<b>8.</b>	<b>RECURSOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>RELACION DE HALLAZGOS</b>	<b>10</b>
<b>10.</b>	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO 1.</b>	<b>RELACION DE HALLAZGOS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO 2.</b>	<b>RECURSOS PARA LA PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 3.</b>	<b>ATENCION DE SOLICITUDES CIUDADANAS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 4.</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO 5.</b>	<b>DOCUMENTOS SOPORTES DE HALLAZGOS</b>	<b>68</b>





88111

Bogotá, D.C.

Doctora

**SILVIA LUCIA REYES ACEVEDO**

Presidente

La Previsora S.A. Compañía de Seguros

Calle 57 No. 9-07

Bogotá D. C.

Respetada doctora:

La Contraloría General de la República (en adelante "CGR"), con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría a los estados financieros de La Previsora S.A. Compañía de Seguros. (en adelante La Previsora) por la vigencia 2018 los cuales comprenden: el Estado Separado de Situación Financiera, el Estado Separado de Resultados y Otro Resultado Integral, el Estado Separado de Cambios en el Patrimonio, el Estado Separado de Flujos de Efectivo y las notas a los estados financieros separados; así mismo se practicó auditoría a la Información Presupuestal.

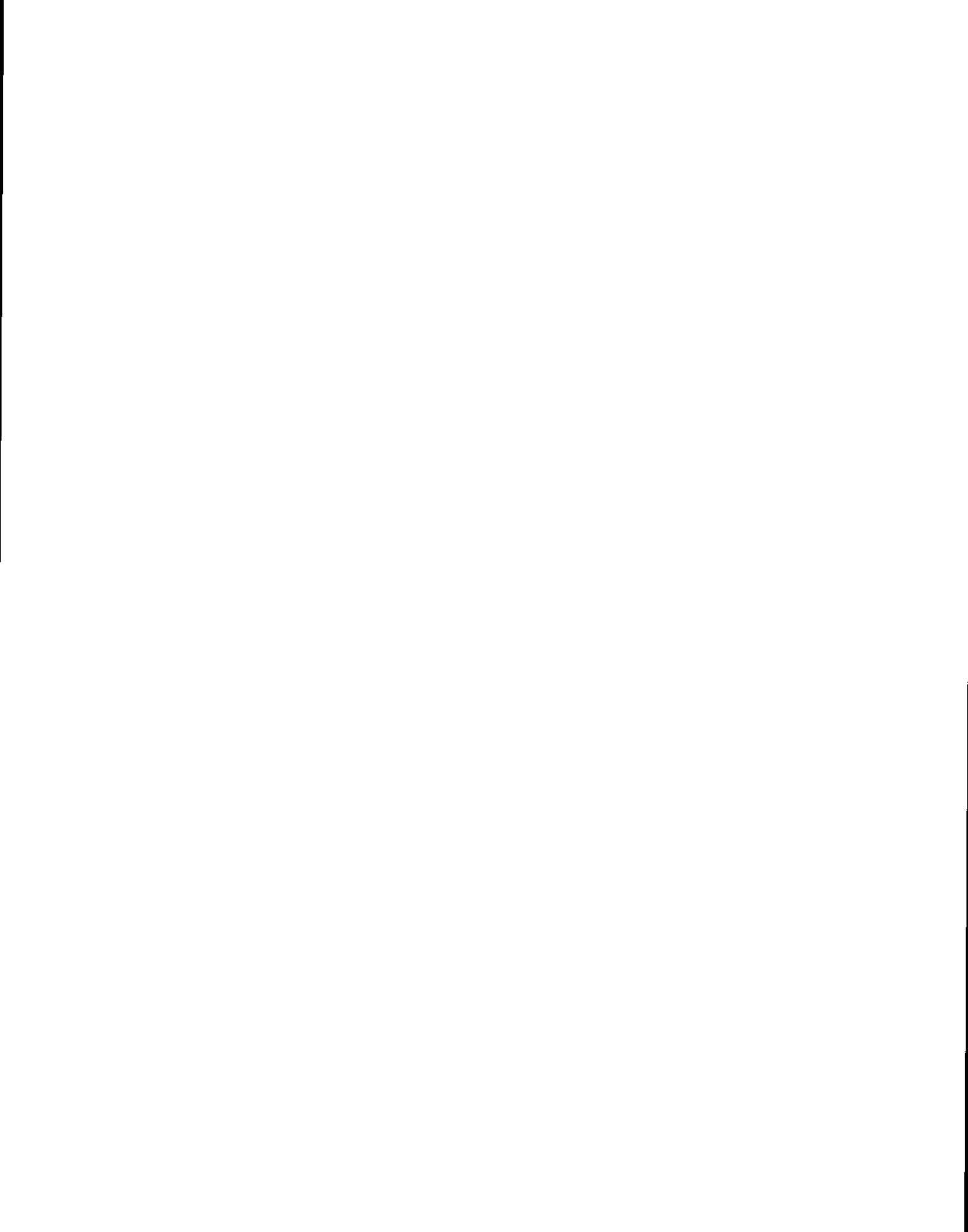
En el trabajo de auditoría se presentaron limitaciones en la entrega de información relacionadas con los procesos judiciales que afectaron el alcance de la Auditoría Financiera (en adelante AF).

Los estudios y análisis se encuentran debidamente documentados, con base en la información suministrada por La Previsora, en papeles de trabajo que reposan en el Sistema Integrado para el Control de Auditorías SICA de la CGR.

Las observaciones se dieron a conocer oportunamente a La Previsora, dentro del desarrollo de la AF, otorgando el plazo legalmente establecido para que emitiera un pronunciamiento al respecto.

## 1. INTRODUCCIÓN

1. Emitir opinión sobre si los estados financieros por la vigencia 2018, están preparados en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información financiera o marco legal y si se encuentran libres de incorrecciones materiales ya sea por fraude o error.
2. Evaluar el control fiscal interno y expresar su concepto.





3. Evaluar la ejecución del presupuesto de la vigencia 2018 y emitir la opinión correspondiente.
4. Verificar la efectividad del plan de mejoramiento en los temas financieros y presupuestales.
5. Emitir el fenecimiento o no de la cuenta fiscal rendida por la vigencia 2018.
6. Atender las solicitudes ciudadanas asignadas y relacionadas con las materias objeto de auditoría incluso hasta el cierre de la fase de ejecución de la actuación fiscal.
7. Verificar que la entidad haya incorporado en su presupuesto del año 2018 recursos para la participación ciudadana de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1757 de 2015 y la gestión fiscal desarrollada en la ejecución de esos recursos durante la vigencia 2018.

### 1.1 SUJETO DE CONTROL Y RESPONSABILIDAD

La Previsora es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC).

Su objeto social principal es celebrar y ejecutar contratos de seguros, coaseguros y reaseguros que amparen los intereses asegurables que tengan las personas naturales o jurídicas privadas, así como los que directa o indirectamente tenga la Nación, el Distrito Capital de Bogotá, los Departamentos, los Distritos, los Municipios y las Entidades Descentralizadas de cualquier orden, asumiendo todos los riesgos que, de acuerdo con la Ley puedan ser materia de estos contratos.

La Previsora es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros y cifras presupuestales, de conformidad con la normatividad aplicable, y del control interno que considere necesario para garantizar que toda la información reportada a la CGR se encuentre libre de incorrección material debida a fraude o error.

### 1.2 MARCO DE REFERENCIA

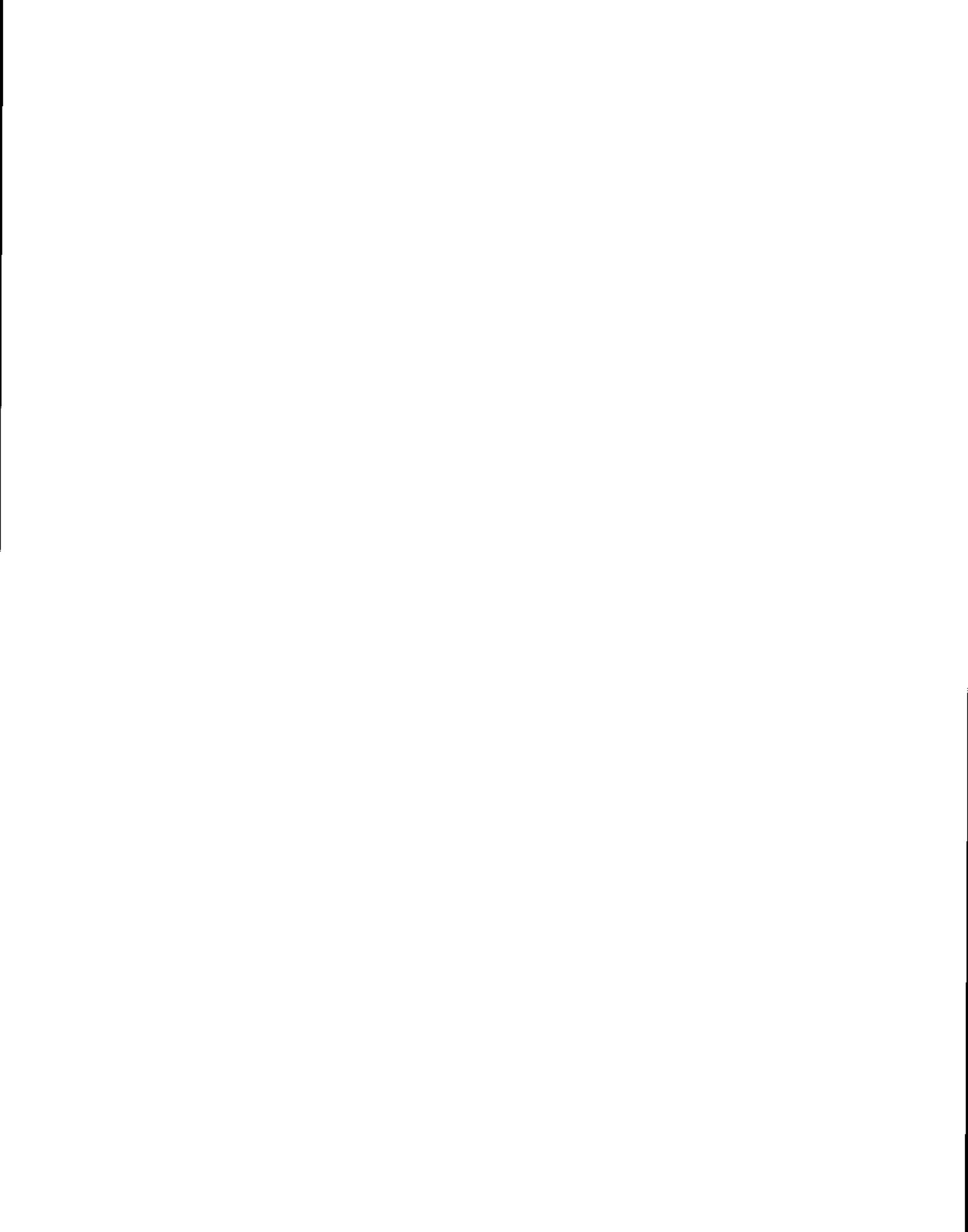
#### *Contable*

- Ley 1314 de 2009<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> *Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las autoridades responsables de vigilar su cumplimiento. Las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, Las Normas Internacionales de Contabilidad – NIC, Las Interpretaciones SIC y CINIIF y Marco Conceptual para la Información Financiera. Las Normas son emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés).*





- Resolución 037 de 2017 de la Contaduría General de la Nación.
- Circular Externa Básica Contable y Financiera (en adelante CBCF) No. 100 de 1995, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- El Manual Compendio de Políticas y Normas Relacionadas con el proceso contable bajo lineamientos NIIF de La Previsora vigencia 2018.

La Previsora aplica a los estados financieros separados las siguientes excepciones contempladas en Título 4 Regímenes especiales del Capítulo 1 del Decreto 2420 de 2015:

- La NIC 39 y la NIIF 9 respecto del tratamiento de la cartera y su deterioro y, la clasificación y la valoración de las inversiones, para estos casos continúa aplicando lo requerido en la CBCF de la SFC.
- La NIIF 4 respecto del tratamiento de las reservas técnicas catastróficas, las reservas de desviación de siniestralidad, las cuales se seguirán calculando y acumulando en el pasivo de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010 y la reserva de insuficiencia de activos en la NIIF 4; las cuales se permiten diferir según el Decreto 2973 de 2013.

#### *Presupuestal*

- El Estatuto Orgánico del Presupuesto General de la Nación, Decreto 111 de 1996 en su artículo 96
- La Resolución 2416 de 1997 Del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Acuerdo Nro. 001 del 16 de febrero de 1998 de la Junta Directiva de La Previsora, adoptó el Reglamento o Estatuto Básico de Presupuesto.
- Circulares 419 de 2016 y 240 de 2016 de La Previsora fijo las políticas, normas y directrices.
- Acta Nro. 1083<sup>2</sup> de la Junta Directiva aprobación del presupuesto de La Previsora, para la vigencia 2018.

### 1.3 RESPONSABILIDAD DE LA CGR

La CGR realiza AF con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de vigilar la gestión fiscal de la administración y de los fondos o bienes de la Nación. Así mismo, de acuerdo con el artículo 268 constitucional, la CGR tiene la atribución de revisar y fenecer las cuentas que deben llevar los responsables del erario conforme a lo establecido en los artículos 10 y 49 de la Ley 42 de 1993.

---

<sup>2</sup> Numeral 13 del manual de presupuesto, versión 1 MN 119 de 2018: "Antes del 31 de diciembre de cada año la Junta Directiva aprobará el Presupuesto con base en el anteproyecto presentado por el Presidente de la Compañía. En caso que al 31 de diciembre el Presupuesto no haya sido aprobado por la Junta Directiva, registrá temporalmente el anterior incrementado en el IPC, mientras se obtiene la aprobación definitiva."



La CGR ha llevado a cabo esta AF de conformidad con las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadas Superiores – ISSAI, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), según lo establecido en la Resolución Reglamentaria Orgánica No 0012 de 2017 expedida por la CGR, por la cual se adoptan principios, fundamentos y aspectos generales para las auditorías y la Guía de Auditoría Financiera – GAF.

Dichas normas exigen que la CGR cumpla con los requerimientos de ética, así como que se planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros y cifras presupuestales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los valores y la información revelada por el sujeto de control. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en los estados financieros y cifras presupuestales, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones, la CGR tiene en cuenta el control interno para la preparación y presentación de la información, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias.

Esta auditoría también incluyó la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por La Previsora, así como la evaluación de la presentación global de los estados financieros y cifras presupuestales.

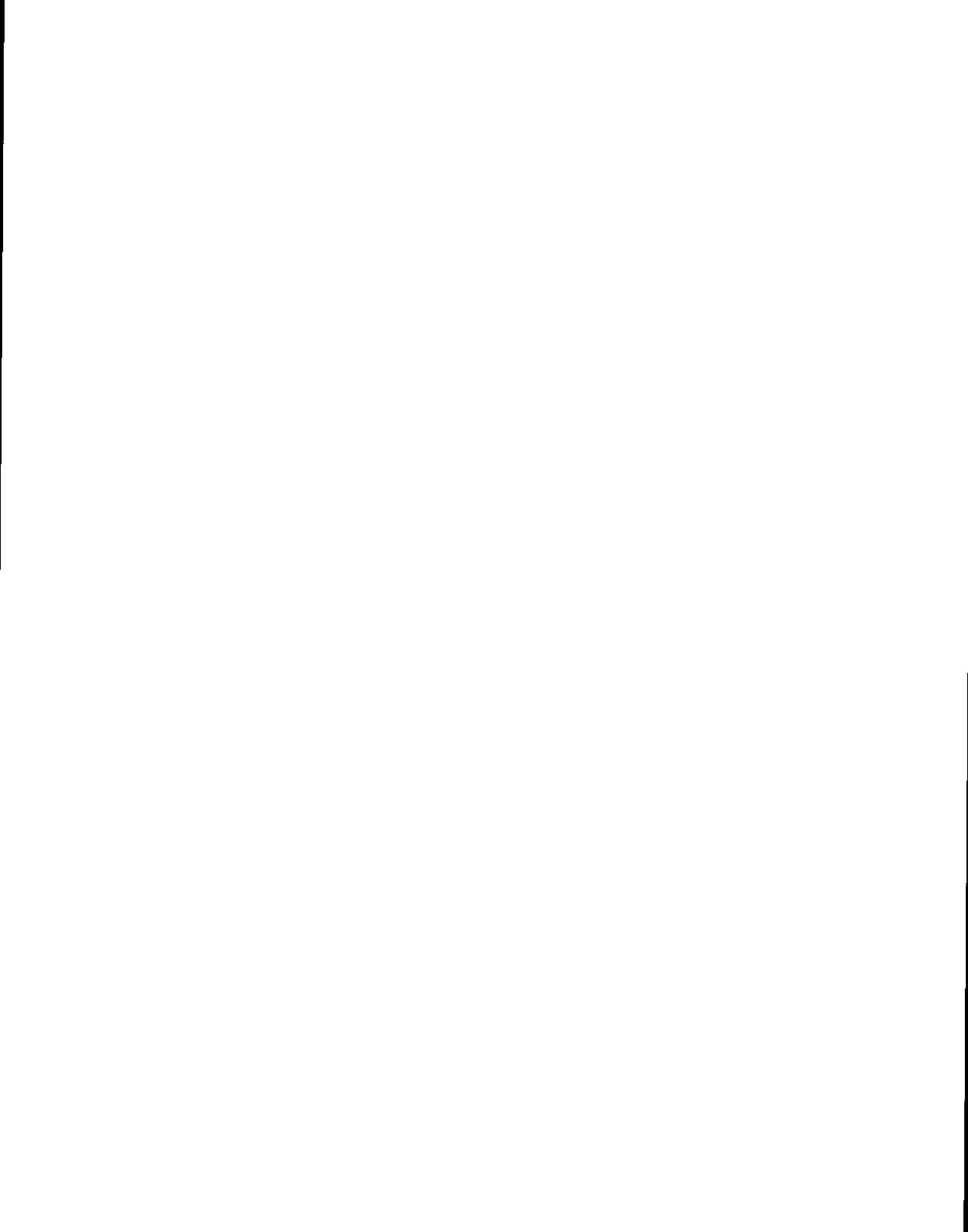
En lo correspondiente a esta AF, la CGR concluye que la evidencia de auditoría que se ha obtenido no proporciona una base suficiente y adecuada para la opinión de auditoría, en lo relacionado con las reservas y litigios.

## **2. OPINIÓN ESTADOS FINANCIEROS VIGENCIA 2018**

### **2.1. FUNDAMENTO DE LA ABSTENCIÓN DE OPINIÓN**

Durante el proceso auditor no fue posible obtener evidencia suficiente y adecuada acerca del número de procesos judiciales en contra de La Previsora con origen en la actividad aseguradora y derivado de esta situación, no fue posible determinar el riesgo asociado a dichos procesos ni verificar la razonabilidad del saldo de las cuentas a diciembre 31 de 2018 no habiendo sido posible aplicar otros procedimientos al respecto.

Lo anterior no permitió verificar la realidad de las cuentas del Pasivo por Contratos de Seguros: Reserva Técnica Riesgos en Curso Seguros de Personas por \$8.705,1 millones y Siniestros Avisados y No Avisados por \$714.291,7 millones que se presentan en el estado de situación financiera de La Previsora, las



cuales representan el 50,25% del total del pasivo y el 32,86% del activo total a 31 de diciembre de 2018.

## 2.2. ABSTENCION DE OPINION

Debido a la significatividad del hecho descrito en el párrafo de "*Fundamento de la abstención de opinión*" no hemos podido obtener evidencia de auditoría que proporcione una base suficiente y adecuada para expresar una opinión de auditoría, en consecuencia, no expresamos una opinión sobre los estados financieros de La Previsora a diciembre 31 de 2018.

## 2.3. PARRAFO DE OTRAS CUESTIONES<sup>3</sup>

La abstención de opinión no conlleva un pronunciamiento de la CGR sobre la suficiencia de las reservas técnicas de La Previsora para cubrir y atender de manera adecuada las obligaciones y responsabilidades asumidas en desarrollo de su actividad aseguradora, ni tampoco configura un cuestionamiento a la capacidad financiera y solvencia de La Previsora para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por esta entidad aseguradora.

## 3. EVALUACIÓN CONTROL INTERNO FINANCIERO

En concepto de la CGR el resultado de la evaluación del control interno financiero es **CON DEFICIENCIAS**, toda vez que existen debilidades en el registro de los procesos judiciales en contra de la entidad, en los bienes en uso y las revelaciones de propiedad, planta y equipo.

## 4. OPINIÓN SOBRE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL VIGENCIA 2018

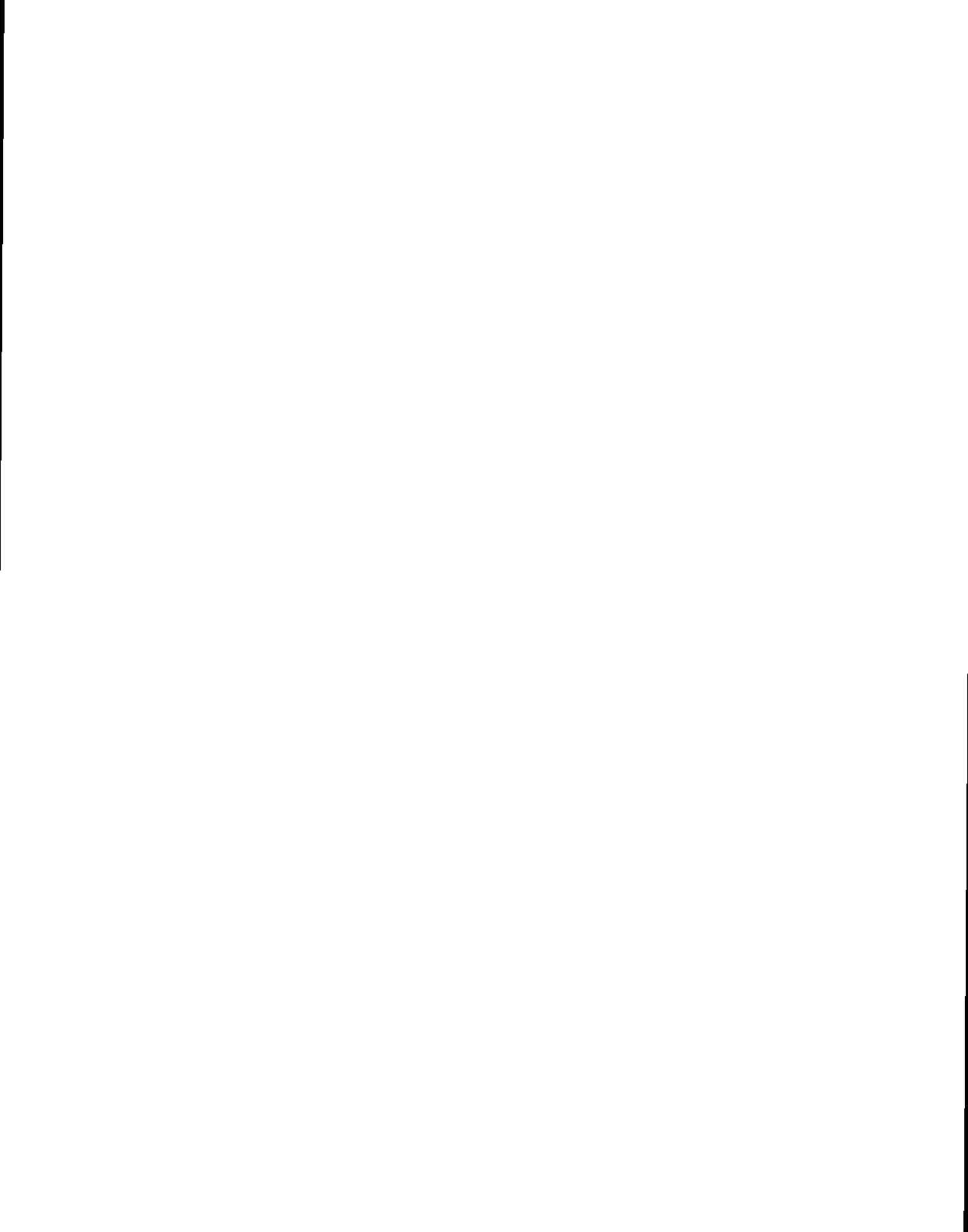
### 4.1 OPINIÓN RAZONABLE

En opinión de la CGR, la ejecución del presupuesto de La Previsora es **RAZONABLE**, dado que fue preparado, programado y ejecutado en todos los aspectos materiales de conformidad con el marco normativo aplicable para la vigencia 2018.

## 5. FENECIMIENTO DE LA CUENTA

Con fundamento en la opinión contable y presupuestal, la CGR **NO FENECE** la cuenta fiscal de La Previsora, por la vigencia fiscal 2018.

<sup>3</sup> NIA 706 ..."*Párrafo sobre otras cuestiones: un párrafo incluido en el informe de auditoría que se refiere a una cuestión distinta de las presentadas o reveladas en los estados financieros y que, a juicio del auditor, es relevante para que los usuarios comprendan la auditoría, las responsabilidades del auditor o el informe de auditoría.*"





**Tabla No. 1.**  
**Fenecimiento de la Cuenta Fiscal Vigencia 2018**

OPINIÓN CONTABLE	OPINION PRESPUESTAL
Abstención de Opinión	Razonable
<b>NO FENECE</b>	

## **6. EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

De acuerdo con lo reportado en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes -SIRECI, a 31 de diciembre de 2018 el Plan de Mejoramiento de La Previsora contempla en total 3 hallazgos con 8 acciones de mejora, los cuales son resultado de la auditoría efectuada para la vigencia 2016, y tienen relación con el proceso contable, como son: falta de revelación en el resultado acumulado del proceso de convergencia, inconsistencia en los sistemas de información SISE y Bizagi y que las cuentas puente de recaudo y cobranzas presentan saldo.

Revisado el cumplimiento de las acciones de mejora adelantadas por La Previsora, se establece que, aunque fueron cumplidas en los plazos proyectados, no fueron efectivas, lo que indica una efectividad del 0% toda vez que de acuerdo con el presente informe de auditoría los hallazgos se relacionan con las mismas situaciones encontradas en la anterior auditoría.

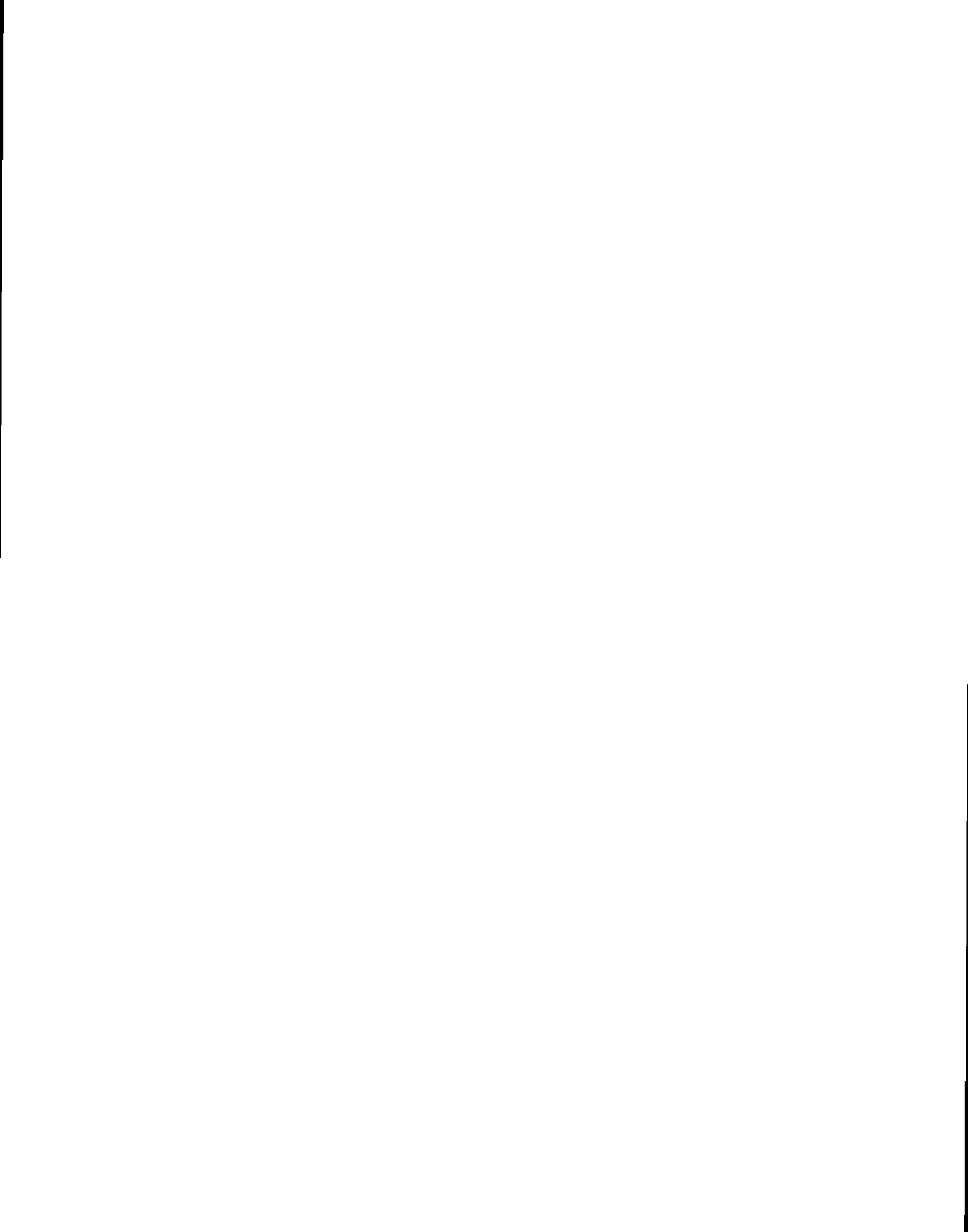
Inconsistencias en los aplicativos SISE y Bizagi los hallazgos 2, 3, 5, 6 y 7, debilidades en Revelación de los estados financieros Hallazgos 4 y 5. Con relación a las cuentas puente, se verificó en los estados financieros que continúan presentando saldo.

Por lo anterior La Previsora debe replantar en el próximo plan de mejoramiento las acciones necesarias para corregir las inconsistencias presentadas.

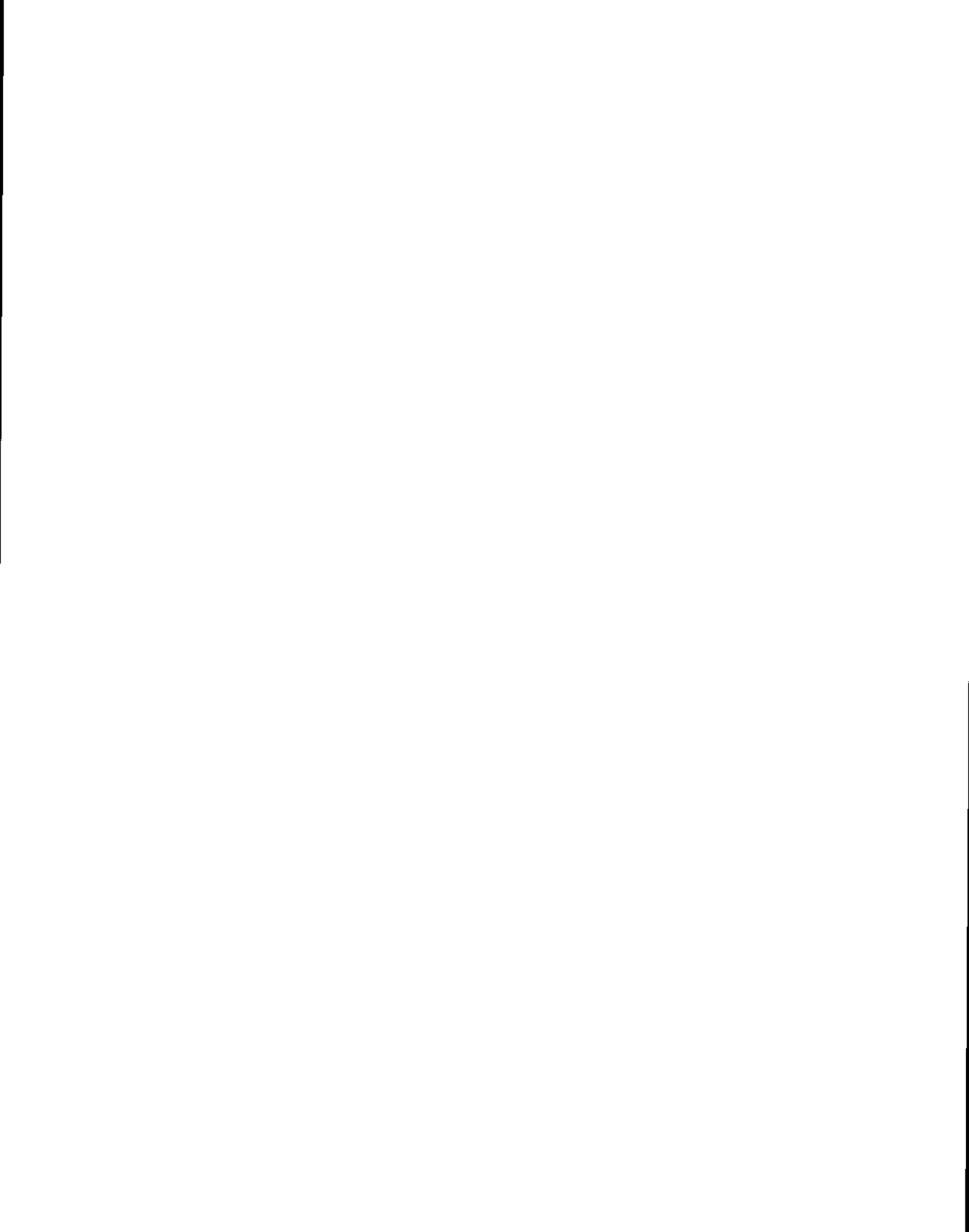
## **7. ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS**

En desarrollo del proceso auditor se atendieron cuatro solicitudes ciudadanas:

1. Solicitud No. 2019-166444-82111-SE: manifiesta el ciudadano que, a pesar de estar obligados a pedir los aportes de Seguridad Social, en el pago a los prestadores de servicios independientes, presuntamente no se hace.
2. Solicitud No. 2019-ER-0102054, por la cual se pone en conocimiento dos hechos reportados en el punto de venta de la Sucursal Villavicencio, por el hackeo de equipos, y emisión de 47 Pólizas de SOAT, sin cumplir requisitos y en la Sucursal Cartagena por la Gerencia del Riesgo de La Previsora relacionados con la queja presentada por un cliente, debido a que su moto fue retenida por las autoridades de tránsito al no contar con una póliza







## ANEXO 1 RELACIÓN DE HALLAZGOS

Producto de la AF se determinaron siete (7) hallazgos administrativos, uno (1) de los cuales tiene presunta incidencia disciplinaria, los hallazgos se presentan a continuación:

### Hallazgo No. 1 Bienes en uso

En la Nota 2.1 (Marco técnico normativo) a los estados financieros separados de La Previsora por el periodo terminado en diciembre 31 de 2018, comparativos con los terminados en diciembre 31 de 2017 se revela que los estados financieros a las fechas aquí indicadas "...han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018. Las NCIF aplicables en 2018 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB el primer semestre de 2016".

Ahora bien, del marco técnico regulatorio aplicable a La Previsora hace parte integrante de la Norma Internacional de Contabilidad 16 (*Propiedades, Planta y Equipo*)

Esta Norma Internacional de Contabilidad establece:

#### **"Definiciones**

*Depreciación es la distribución sistemática del importe depreciable de un activo a lo largo de su vida útil.*

*Importe depreciable es el costo de un activo, u otro importe que lo haya sustituido, menos su valor residual.*

*Vida útil es:*

*(a) el periodo durante el cual se espera utilizar el activo por parte de la entidad; o*

*(b) el número de unidades de producción o similares que se espera obtener del mismo por parte de una entidad.*

*(...)*

#### **Importe depreciable y periodo de depreciación**

*50 El importe depreciable de un activo se distribuirá de forma sistemática a lo largo de su vida útil.*

*51 El valor residual y la vida útil de un activo se revisarán, como mínimo, al término de cada periodo anual y, si las expectativas difirieren de las estimaciones previas, los cambios se*

contabilizarán como un cambio en una estimación contable, de acuerdo con la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.

(...)

#### **Método de depreciación**

60 El método de depreciación utilizado reflejará el patrón con arreglo al cual se espera que sean consumidos, por parte de la entidad, los beneficios económicos futuros del activo.

61 El método de depreciación aplicado a un activo se revisará, como mínimo, al término de cada periodo anual y, si hubiera habido un cambio significativo en el patrón esperado de consumo de los beneficios económicos futuros incorporados al activo, se cambiará para reflejar el nuevo patrón. Dicho cambio se contabilizará como un cambio en una estimación contable, de acuerdo con la NIC 8.

(...)

#### **Baja en cuentas**

67 El importe en libros de un elemento de propiedades, planta y equipo se dará de baja en cuentas:

(a) por su disposición; o

(b) cuando no se espere obtener beneficios económicos futuros por su uso o disposición”.

El Manual Compendio de Políticas y Normas Relacionadas con el proceso contable bajo lineamientos NIIF. Versión 1, señala:

“(...)

### **9. PROPIEDAD Y EQUIPO**

**Depreciación** La depreciación de los elementos de propiedad y equipo, será calculada para todas las clases de activos, excepto para los terrenos.

Se depreciará de forma separada cada parte de un elemento de propiedad planta y equipo que tenga un costo significativo con relación al costo total del elemento.

La Compañía, podrá elegir por depreciar de forma separada las partes que compongan un elemento y no tengan un costo significativo con relación al costo total del mismo.

El cargo por depreciación de cada periodo se reconocerá en el resultado del periodo, salvo que se haya incluido en el importe en libros de otro activo.

#### **Método de depreciación**

El método de depreciación utilizado reflejará el patrón con arreglo al cual se espera que sean consumidos, por parte de la entidad, los beneficios económicos futuros del activo.

El método de depreciación aplicado a un activo se revisará, como mínimo, al término de cada periodo anual y, si hubiera habido un cambio significativo en el patrón esperado de consumo de los

*beneficios económicos futuros incorporados al activo, se cambiará para reflejar el nuevo patrón. Dicho cambio se contabilizará como un cambio en una estimación contable, de acuerdo con la "Política de cambios en políticas, estimaciones contables y errores".*

Al cierre de la vigencia 2018, La Previsora registró 3.575 bienes de las cuentas Edificios, Muebles y Equipo de Comunicaciones, que conforman el grupo contable de Propiedad, Planta y Equipo, los cuales a esta fecha se encuentran totalmente depreciados, pero aún se hallan en uso.

El que un bien totalmente depreciado se mantenga en uso traduce que los beneficios económicos futuros incorporados al mismo no se han consumido en su totalidad y por consiguiente conserva un potencial de generación de beneficios económicos futuros bien sea por su uso o disposición.

En el anterior contexto, de conformidad con la NIC 16, norma que hace parte del marco técnico normativo aplicable, La Previsora debió revisar al término del ejercicio económico de 2018, tanto el valor residual como la vida útil de los bienes totalmente depreciados a fin de realizar unas estimaciones de estos conceptos más acordes con el patrón esperado de consumo de los beneficios económicos futuros incorporados a dichos bienes de acuerdo con la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores.

De esta forma, se observa que los Estados Financieros de La Previsora, a diciembre 31 de 2018, presentan incertidumbre para las cuentas de Edificios, Muebles y Equipo de comunicaciones que hacen parte del grupo Propiedad Planta y Equipo y por ende la contrapartida el grupo patrimonio, como quiera que no registra el verdadero valor en libros de 3.575 bienes (Propiedad, planta y equipo)<sup>4</sup> los cuales, a esta fecha, se reitera, se encuentran totalmente depreciados, pero aún se hallan en uso, motivo por el cual su vida útil y método de depreciación debió ser revisado según lo establecido al respecto en los párrafos 51 y 61 de la NIC 16.

### **Respuesta de la Entidad**

*"En relación con los bienes muebles y equipos de cómputo que la Compañía tiene en desuso y obsoletos, informamos que se tiene establecida una política de comercialización, bien sea a través de su venta en el martillo del Banco Popular o de manera directa, según lo establecido en el Manual de Activos Fijos y Devolutivos MN-023. Es así como en el año 2019, de los 3.575 activos totalmente depreciados que existían al 31 de diciembre del 2018, se han comercializado 331 activos, dados de baja 107 activos, y a la fecha en proceso de comercialización 285 activos, cuyas estimaciones de vidas útiles y nuevo valor, no fueron ajustadas, precisamente en virtud de esta expectativa de comercialización y venta.*

*Mediante un monitoreo permanente se revisarán los activos con estimación de vidas útiles cercanas a su depreciación total, para aplicar la metodología del cálculo y ajuste de valor y vidas útiles de acuerdo a las políticas que para el efecto serán definidas."*

<sup>4</sup> Anexo 5 Como se observa en el archivo adjunto

## **Análisis de la Respuesta**

La Previsora en su respuesta explica las razones por las cuales no fueron ajustadas las cifras de la cuenta objetada, en consideración a las expectativas que se tenían sobre los bienes; así mismo describe las actividades que van a realizar en la vigencia 2019 para subsanar la situación.

Por lo anterior el hallazgo se valida en los mismos términos en que fue comunicado.

## **Hallazgo 2. Certificación actuarial y registro del activo por reaseguro de la reserva técnica de los siniestros avisados y no avisados al cierre de 2018**

El Decreto 2555 de 2010 por el cual se recoge y reexpide las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores, señala:

(...)

### **Artículo 2.31.4.1.1. Obligación y campo de aplicación.**

*Las entidades aseguradoras tienen la obligación de calcular, constituir y ajustar en forma mensual sus reservas técnicas, de conformidad con las reglas establecidas en este Decreto y en las normas que lo modifiquen y/o complementen, salvo para las reservas que presenten una periodicidad diferente de acuerdo a lo dispuesto en el presente título.*

*Las normas contenidas en este Título no aplican para el amparo de riesgos políticos o extraordinarios del seguro de crédito a la exportación garantizado por la Nación.*

### **Artículo 2.31.4.1.2. Reservas técnicas.**

*Para los efectos de este Libro, las reservas técnicas de las entidades aseguradoras son las siguientes:*

(...)

**Parágrafo.** *La formulación de las reservas técnicas y de las tarifas, incorporada en la nota técnica, debe guardar relación directa con las condiciones generales de la póliza de seguro. Los estados financieros mensuales deberán estar acompañados de un soporte técnico en que el actuario de la compañía certifique la suficiencia de las reservas reportadas, de acuerdo a las instrucciones que para el efecto determine la Superintendencia Financiera de Colombia.*

### **Artículo 2.31.4.1.3. Contabilización de las reservas técnicas.**

*Las anteriores reservas, con excepción de la reserva de riesgos catastróficos, se contabilizarán en el pasivo de la entidad por su valor bruto, es decir, sin descontar la parte a cargo del reasegurador. las entidades aseguradoras deberán cuantificar y contabilizar en el activo las contingencias a cargo del reasegurador derivadas de los contratos suscritos de reaseguro 'proporcional, en caso de todas*





las reservas técnicas, y de reaseguro no proporcional, este último sólo aplicado a la reserva de siniestros avisados y ocurridos no avisados.

Este activo estará sujeto a deterioro, según los criterios que defina la Superintendencia Financiera de Colombia. En todo caso, un activo por reaseguro tendrá deterioro, si como consecuencia de cualquier hecho ocurrido, circunstancia o situación adversa surgida después de su reconocimiento inicial, la entidad aseguradora evidencie que ha aumentado la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de reaseguro suscritos.

*Parágrafo. El reconocimiento en el activo de las contingencias a cargo del reasegurador, derivadas de contratos no proporcionales en el caso de la reserva de siniestros ocurridos no avisados, deberá calcularse con base en metodologías que tengan en cuenta el comportamiento de los siniestros o métodos validados técnicamente con suficiente desarrollo tanto teórico como práctico para esta estimación, sobre la base de siniestros ocurridos no avisados pagados por el reasegurador.*

#### **Artículo 2.31.4.2.2. Metodología de cálculo de la reserva de prima no devengada.**

*Esta reserva se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas, como el resultado de multiplicar la prima emitida, deducidos los gastos de expedición causados al momento de emitir la póliza, en las condiciones en que determine la Superintendencia Financiera de Colombia, por la fracción de riesgo no corrido a la fecha de cálculo. Sin perjuicio de la forma de pago del seguro, la reserva se calculará en función de su vigencia. Para las pólizas con vigencia indeterminada. La Superintendencia Financiera de Colombia establecerá la metodología para determinar una fecha de fin de vigencia. (...)*

La Circular Básica Jurídica de la SFC, establece:

"(...)

Parte II

Mercado Intermediado

Título IV

*Instrucciones Generales Relativas a las Operaciones de las Entidades Aseguradoras, Capitalización e Intermediarios de Seguros*

Capítulo II

*Disposiciones Especiales Aplicables a las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras*

*El numeral 6.2, del, establece que los actuarios responsables de las entidades aseguradoras tienen como funciones, entre otras: certificar la suficiencia de las reservas técnicas por la entidad aseguradora, emitir los soportes técnicos actuariales que certifiquen la suficiencia de las reservas reportadas por la entidad aseguradora.*

*2.2.6.1.1 Metodología para la cuantificación de las contingencias a cargo de reaseguradoras. Las entidades aseguradoras deben utilizar una metodología propia para la cuantificación de las contingencias a cargo de reaseguradoras. Esta metodología y sus correspondientes modificaciones deben ser justificadas y avaladas por el actuario responsable"*

Así mismo, el Capítulo IV Disposiciones especiales aplicables a la gestión de riesgos en las entidades aseguradoras, del Título IV, Parte II, define:

(...)

#### 1.3.7. Riesgo operacional en seguros

*Se entiende por tal la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de problemas en el desarrollo de las funciones del negocio o sus procesos. La exposición a este riesgo puede resultar de una deficiencia o ruptura en los controles internos o procesos de control, fallas tecnológicas, errores humanos, deshonestidad, fraude o catástrofes naturales.*

La metodología para el cálculo de la reserva de prima no devengada establece que "Esta reserva se constituye en la fecha de emisión de la póliza y se calculará, póliza a póliza y amparo por amparo cuando las vigencias sean distintas, como el resultado de multiplicar la prima emitida, deducidos los gastos de expedición causados al momento de emitir la póliza". De la certificación de suficiencia de reservas emitida por el actuario responsable correspondiente al mes de diciembre de 2018, es posible derivar las siguientes situaciones:

- El cálculo de la reserva por reasegurador se realizó con base en la producción del año anterior, no póliza a póliza y amparo por amparo.
- La reserva para las pólizas de vida grupo y grupo deudores de facturación mensual vencida, no incluye todas las pólizas expedidas por la compañía, sólo contempla para el mes de diciembre de 2018 las correspondientes al FNA en el grupo Deudores, y a la Policía y al Ministerio de Defensa en Vida Grupo.

Lo anterior, en contravención a lo establecido para el cálculo de este tipo de reserva (Artículo 2.31.4.2.2. Decreto 2555 de 2010) generando incertidumbre sobre el valor registrado para la reserva técnica de prima no devengada parte reaseguradores (168015 Del Interior \$10.467,6 millones y 168020 Del Exterior \$200.326,5 millones), y para los \$8.705,1 millones registrados en la cuenta 261010 reserva técnica de riesgos en curso seguros de personas (incluye vida grupo, grupo deudores).

Esta situación se presenta por deficiencias en el cálculo detallado de los conceptos de reaseguro y la prima no devengada póliza a póliza.

Además, se observa que la certificación del actuario responsable por el mes de diciembre de 2018 no reportó información en relación con la reserva por desviación de siniestralidad del ramo de terremoto registrada contablemente en la cuenta 2640 "Reserva desviación de siniestralidad" por \$200.109,5 millones, contraviniendo lo establecido por el parágrafo del artículo 2.31.4.1.2 Reservas Técnicas disposición de acuerdo con la cual "...Los estados financieros mensuales

deberán estar acompañados de un soporte técnico en que el actuario de la compañía certifique la suficiencia de las reservas reportadas”

Lo anterior genera inconsistencias en la información financiera en relación con el monto de las reservas técnicas e incumplimiento del requisito establecido en el párrafo del artículo 2.31.4.1.2 del Decreto 2555 de 2010, por debilidades de control en la constitución y certificación de las reservas técnicas.

De acuerdo con el Estado Separado de Situación Financiera de La Previsora a diciembre 31 de 2018 los “pasivos por contratos de seguros” ascienden a \$1.439.085,5 millones, información que resulta coincidente con la revelada en la nota a los estados financieros a 31 de diciembre de 2018 identificada con el número 19.

Según la citada nota 19, a 31 de diciembre de 2018, el detalle de los “pasivos por contratos de seguros” (reservas técnicas de seguros) es el siguiente:

**Tabla No. 2.**  
**Nota 19 Pasivos por Contratos de Seguros**  
**Notas a los estados financieros separados vigencia 2018**

	31 de diciembre de 2018		
	Reserva Técnica Bruta	Activo por reaseguro	Neto
Reserva de Riesgos en Curso Prima no Devengada	255.521,20	210.794,10	466.315,30
Reserva de Riesgos en Curso Insuficiencia de Primas	2.374,50		2.374,50
Depósito de Reserva a Reaseguradores del Exterior	55.994,60		55.994,60
Reserva Desviación de Siniestralidad	200.109,50		200.109,50
Reserva para Siniestros Avisados	203.682,90	328.036,40	531.719,30
Reserva para Siniestros No Avisados	99.292,10	83.280,20	182.572,30
<b>Reservas Especiales</b>			
<b>Total</b>	<b>816.974,80</b>	<b>622.110,70</b>	<b>1.439.085,50</b>

Fuente: Notas a los Estados Financieros Separados - La Previsora 2018

Ahora bien, la certificación emitida por el actuario responsable en relación con la suficiencia de las reservas técnicas respecto del mes de diciembre de 2018<sup>5</sup> reporta las siguientes cifras:

<sup>5</sup> Suministrada mediante oficio 2019-CE-0222597-000-01 del 3 de octubre de 2019

**Tabla No. 3.**  
**Certificación suficiencia de reservas diciembre 2018**

Cifras en millones de pesos

RESERVA	BRUTA	NETA	PARTE REASEGURADORES
Prima no Devengada	466.315,3	255.521,1	210.794,1
Insuficiencia de Primas	2.374,5	-	-
Siniestros no avisados (IBNR)	182.572,3	83.280,2	99.292,1
Siniestros Pendientes (Avisados)	531.719,3	203.656,1	328.063,2

Fuente: Certificación actuario responsable

Elaboró: Equipo Auditor CGR

Al comparar los valores certificados por el actuario responsable en el mes de diciembre de 2018, con los saldos registrados en contabilidad a esta misma fecha, se observa que el valor de la reserva correspondiente al reaseguro (activo por reaseguro o contingencias a cargo del reasegurador) por concepto de siniestros avisados y siniestros no avisados (IBNR) difiere del valor registrado contablemente, como se indica a continuación:

**Tabla No. 4.**  
**Certificación suficiencia de reservas Vs Nota 19 estados financieros diciembre 2018**

Cifras en millones de pesos

CERTIFICACIÓN ACTUARIA		NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS 2018		Valor Dif.
Concepto	valor	Activo por Reaseguro	Valor	
RSA Reaseguradores Parte	328.063,20	Reserva para siniestros avisados	328.036,40	26,8
IBNR Reaseguradores Parte	99.292,10	Reserva para siniestros no avisados	83.280,20	16.011,90
				<b>16.038,70</b>

Fuente: Certificación Suficiencia - Contabilidad La Previsora 2018 Elaboró: Equipo Auditor CGR

La diferencia para siniestros no avisados se presentó por "error en la transcripción por parte de la actuario responsable, al registrar en la misma el valor del IBNR a cargo de reaseguradores como IBNR neto y el IBNR neto como IBNR a cargo de reaseguradores", de acuerdo a lo informado por La Previsora en oficio con radicado 2019-CE-0261400-0000-01 recibido el 18 de noviembre de 2019; realizadas las revisiones se verificó la correspondencia del cálculo de la Gerencia de Actuaría y lo reportado en las notas y en el Estado Separado de Situación Financiera al cierre de la vigencia 2018. Respecto a la diferencia en la reserva para siniestros avisados La Previsora no se pronunció en su respuesta, sin embargo, la misma no es material por lo cual no se tiene en cuenta su efecto contable.

Lo anterior evidencia las deficiencias en el cumplimiento de la función establecida para el actuario responsable en el numeral 6.2.1.1 del Capítulo II, Título IV, Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC. Esta situación se presenta por debilidades en las actividades de control al cumplimiento de las funciones del actuario responsable.

## Respuesta de la Entidad

*"Con respecto al cálculo de la reserva de prima no devengada en la certificación no se manifestó que el mismo no se hiciera póliza por póliza y amparo por amparo. Tanto la reserva bruta como la reserva neta y el activo por contingencias a cargo de reaseguradores, se han calculado póliza por póliza y amparo por amparo, a las pólizas vigentes en cada corte, cumpliendo con la normatividad vigente.*

*La situación que se presentaba era que la distribución entre reaseguradores del activo por contingencias por reserva de prima no devengada, no se realizaba por contrato y por contraparte, como lo pide la Circular Externa 038 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, sino que se hacía en función de la producción de los reaseguradores en el último año, lo anterior por razones tecnológicas.*

*Esta situación se había manifestado a la Superintendencia Financiera desde el año 2017, momento desde el cual La Previsora adoptó e informó un plan de acción que ya fue cumplido, realizando los ajustes necesarios para que a partir del año 2019 se pudiera hacer la distribución por reasegurador a nivel de póliza.*

*En cuanto al cálculo de la reserva de prima no devengada para el ramo de vida grupo, la Compañía se encuentra en proceso de desarrollar una solución dentro del sistema para que el cálculo de todas las pólizas con facturación mensual vencida se pueda realizar de manera automática, como el 50% de las primas emitidas menos los gastos de expedición.*

*Aunque como se mencionó en la certificación de diciembre de 2018 y dado que el cálculo de la reserva de prima no devengada debía hacerse manual, sólo se realizó el mismo para este tipo de pólizas con la información del Fondo Nacional del Ahorro, Policía Nacional y Ministerio de Defensa; es importante mencionar que las primas de estas 3 pólizas, representaban más del 80% de las primas de las pólizas que cumplen con la condición de ser de facturación mensual vencida.*

*"Con respecto a la certificación de la reserva de desviación de siniestralidad del ramo de terremoto, ésta no estaba incluida dentro de las certificaciones en los años 2017 y 2018, puesto que la misma no se basaba en un modelo como las reservas que se tienen actualmente para el ramo de terremoto, sino que era una reserva acumulativa en donde en cada mes se constituía el 40% de las primas retenidas, es decir era un cálculo matemático regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia.*

*Adicionalmente, no se tenían modelos para evaluar la suficiencia de dicha reserva. Teniendo en cuenta todos los cambios normativos en el ramo de terremoto (Artículos 2.3.5.1.1 a 2.3.5.1.6. Carta Circular 09 de 2017, Circular Externa 006 de 2018, Circular Externa 033 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia) y en su régimen de reservas técnicas, a partir del año 2019 se certifica tanto la reserva de riesgos en curso como la reserva catastrófica, basados en el modelo escogido por la Compañía. Así mismo, el actuario responsable se pronuncia sobre el modelo escogido para las estimaciones, el cumplimiento de la cobertura de la pérdida máxima probable, y hace acompañamiento a los planes de acción definidos por la Compañía para mejorar su información, con el fin de obtener estimaciones fiables."*

*"En relación con la certificación del activo por contingencias a cargo de reaseguradores por la reserva de siniestros ocurridos no avisados se presentó un error en la transcripción por parte de la actuario responsable, al registrar en la misma el valor del IBNR a cargo de reaseguradores como IBNR neto y el IBNR neto como IBNR a cargo de reaseguradores. El valor correcto, es el que está registrado en los estados financieros por \$83,280,20 para el IBNR a cargo de reaseguradores, una reserva de IBNR bruta de \$182.572,3 millones y \$99.292,1 millones para el IBNR neto.*

## **Análisis de Respuesta**

Con relación a la reserva de prima técnica de prima no devengada parte reaseguradores, la Entidad afirma: “en la certificación no se manifestó que el mismo no se hiciera póliza por póliza y amparo por amparo” sorprende la aseveración, por cuanto no corresponde a lo certificado por el actuario responsable, como se evidencia en el extracto que se trae a continuación:

*“La compañía está realizando ajustes a una solución tecnológica que permite calcular la reserva de prima no devengada por reasegurador póliza a póliza con base en la información actualizada del sistema y no con base en la producción del año anterior como se viene realizando actualmente. Se está trabajando y realizando pruebas para que el cálculo por reasegurador se pueda realizar póliza a póliza a partir del cierre correspondiente al mes de enero de 2019”*

Por lo cual no es de recibo lo manifestado en la respuesta de La Previsora, y en consecuencia se mantiene lo correspondiente a este acápite en el hallazgo.

En cuanto al cálculo de la reserva para el ramo de vida grupo y grupo deudores, en la respuesta La Previsora no desvirtúa lo expuesto en la observación, ni remite evidencia documental adicional que controvierta lo observado para el cierre de 2018, incluso corrobora lo afirmado, por lo cual permanece igual el aparte correspondiente.

Con relación a la no inclusión de la reserva de desviación de siniestralidad en la certificación de suficiencia según los requerimientos del parágrafo del artículo 2.31.4.1.2 del Decreto 2555 de 2010, cabe señalar que en esta disposición no se hace discriminación alguna sobre el tipo de reservas a certificar, toda vez que en el citado parágrafo se requiere la certificación en relación con la suficiencia de las reservas reportadas sin exceptuar reserva alguna. En este orden, la respuesta no desvirtúa lo manifestado, ni suministra elementos adicionales. Por lo anterior, este aparte permanece igual.

Respecto a la certificación del activo por reaseguro, la respuesta de La Previsora evidencia deficiencias en la labor de certificación adelantada por el Actuario Responsable establecida en el numeral 6.2.1.1 del Capítulo II, Título IV, Parte II de la Circular Básica Jurídica de la SFC, sin embargo, se procedió a revisar las bases de datos con las cuales se realizó el cálculo por parte de la Gerencia de Actuaría, las cuales son generadas por la Vicepresidencia de Indemnizaciones, verificando que los valores registrados contablemente corresponden a las cifras reportadas por esa Gerencia, las cuales difieren de lo certificado por el actuario responsable. Sobre la diferencia en la reserva para siniestros avisados La Previsora no se pronunció en su respuesta, sin embargo, la misma no es material por lo cual no se tiene en cuenta su efecto contable. Realizadas las verificaciones correspondientes se ajustó la observación eliminando el efecto contable de la inconsistencia reportada.

Por lo anterior, el hallazgo permanece, modificando la redacción respecto a las revisiones adelantadas y el efecto, dándole una connotación de incertidumbre contable a las cuentas 261010 reserva técnica de riesgos en curso seguros de personas (incluye vida grupo, grupo deudores) y del activo en que se registra la reserva técnica parte reaseguradores.

### **Hallazgo No. 3. Reserva Técnica Siniestros Avisados (Procesos Judiciales)**

El Decreto 2555 de 2010, Por el cual se recogen y reexpiden las normas del sector financiero, asegurador y el mercado de valores y se dictan otras disposiciones.

(...)

#### **Artículo 2.31.4.1.1. Obligatoriedad y campo de aplicación.**

*Las entidades aseguradoras tienen la obligación de calcular, constituir y ajustar en forma mensual sus reservas técnicas, de conformidad con las reglas establecidas en este Decreto y en las normas que lo modifiquen y/o complementen, salvo para las reservas que presenten una periodicidad diferente de acuerdo a lo dispuesto en el presente título.*

*Las normas contenidas en este Título no aplican para el amparo de riesgos políticos o extraordinarios del seguro de crédito a la exportación garantizado por la Nación.*

#### **Artículo 2.31.4.1.3. Contabilización de las reservas técnicas.**

*Las anteriores reservas, con excepción de la reserva de riesgos catastróficos, se contabilizarán en el pasivo de la entidad por su valor bruto, es decir, sin descontar la parte a cargo del reasegurador. Las entidades aseguradoras deberán cuantificar y contabilizar en el activo las contingencias a cargo del reasegurador derivadas de los contratos suscritos de reaseguro proporcional, en caso de todas las reservas técnicas, y de reaseguro no proporcional, este último sólo aplicado a la reserva de siniestros avisados y ocurridos no avisados.*

*Este activo estará sujeto a deterioro, según los criterios que defina la Superintendencia Financiera de Colombia. En todo caso, un activo por reaseguro tendrá deterioro, si como consecuencia de cualquier hecho ocurrido, circunstancia o situación adversa surgida después de su reconocimiento inicial, la entidad aseguradora evidencie que ha aumentado la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de reaseguro suscritos.*

*Parágrafo. El reconocimiento en el activo de las contingencias a cargo del reasegurador, derivadas de contratos no proporcionales en el caso de la reserva de siniestros ocurridos no avisados, deberá calcularse con base en metodologías que tengan en cuenta el comportamiento de los siniestros o métodos validados técnicamente con suficiente desarrollo tanto teórico como práctico para esta estimación, sobre la base de siniestros ocurridos no avisados pagados por el reasegurador”.*

La Circular Básica Jurídica de la SFC en la Parte II, Título IV, Capítulo IV Disposiciones especiales aplicables a la gestión de riesgos en las entidades aseguradoras, define:



(...)

**"1.3.5. Riesgo de insuficiencia de reservas técnicas**

Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de una subestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales. (Participación de utilidades, pago de beneficios garantizados, etc.)

(...)

La Resolución 163 DE 2016, de la Contaduría General de la Nación, señala:

(...)

**"3.2.3 Sistema documental La información debe ser verificable, es decir, debe ser susceptible de comprobaciones y conciliaciones exhaustivas o aleatorias, internas o externas, que acrediten y confirmen su procedencia y magnitud; además, debe aplicar siempre los requerimientos establecidos para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos. La estructura documental del sistema de contabilidad, la cual fundamenta el requisito de verificabilidad, contribuye de manera integral a la aplicación de los diferentes tipos de control que están definidos constitucional y legalmente."**

Circular CIR-461 de La Previsora, Política de Constitución de Reservas Asociadas a Procesos Judiciales de diciembre 13 de 2017

Mediante esta circular, la Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones de La Previsora definió la política para la constitución y modificación de reservas de siniestros asociados a procesos judiciales. Se establecieron las siguientes pautas:

**"ETAPA DE CONTESTACIÓN A LA DEMANDA Y/O DEL LLAMAMIENTO EN GARANTÍA:**

**I. PÓLIZAS CLAIMS MADE**

- Si la póliza vinculada es la vigente al momento de ocurrencia del siniestro y nuestro abogado excepcionó falta de cobertura por tener cláusula Claims Made y no menciona nada de la póliza vigente al momento de la reclamación, se abre siniestro afectando la póliza vigente al momento de la ocurrencia del siniestro, la reserva sobre la contingencia será del **3%**, y la contingencia será **REMOTA**, esto sobre la base de que el proceso se encuentra en la fase de contestación del llamamiento en garantía.
- Si la póliza vinculada es la vigente al momento de ocurrencia del siniestro y nuestro abogado en la contestación al llamamiento menciona la póliza vigente al momento de la reclamación; o si la póliza vinculada desde un inicio es la vigente al momento de la reclamación, deberá abrirse el siniestro afectando la vigencia de la póliza vigente al momento de la reclamación y ustedes deberán revisar de acuerdo con el informe del abogado, la demanda, la contestación, el llamamiento y la contestación al llamamiento, si la contingencia es **REMOTA**, **EVENTUAL** O **PROBABLE** y con base en eso determinar la reserva que se debe constituir. Si es **REMOTA**, abrir la reserva por el **5%** del valor de la contingencia, si es **EVENTUAL** abrir reserva por el **10%** del valor de la contingencia y si es **PROBABLE** abrir por el **30%** del valor de la contingencia, esto sobre la base de que el proceso se encuentra en la fase de contestación de la Demanda y/o llamamiento en garantía.

**II. PÓLIZAS MODALIDAD OCURRENCIA**





- 1) Si la calificación de la contingencia es **REMOTA**, se abrirá reserva por una suma fija de \$10.000.000.
- 2) Si la calificación de la contingencia es **EVENTUAL**, se abrirá reserva por una suma fija de \$30.000.000.
- 3) Si la calificación de la contingencia es **PROBABLE**, se abrirá reserva por una suma fija de \$50.000.000.
- 4) Si la contingencia es inferior o igual a \$10.000.000., se abrirá reserva así: Si es **REMOTA**, abrir la reserva por el **5%** del valor de la contingencia, si es **EVENTUAL** abrir reserva por el **10%** del valor de la contingencia y si es **PROBABLE** abrir por el **30%** del valor de la contingencia.

**NOTA: TODO LO ANTERIOR SOBRE LA BASE QUE EL PROCESO SE ENCUENTRA EN ETAPA DE CONTESTACIÓN A LA DEMANDA O AL LLAMAMIENTO EN GARANTÍA.**

- Cuando en el comité de defensa judicial y conciliación se determine que un proceso se va a conciliar por determinada suma, la misma deberá dejarse como reserva una vez cerrada la sesión de comité independientemente de que el caso se concilie o no y será revisada nuevamente al momento del fallo.
- Los procesos que el comité de defensa judicial y conciliación considere no son conciliables se dejará la reserva de acuerdo a las pautas establecidas para la etapa de contestación

#### **ETAPA DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA:**

##### **FALLO A FAVOR:**

Se mantiene la reserva de los procesos cuya contingencia estaba definida como **REMOTA**

Si el proceso tenía contingencia **EVENTUAL** o **PROBABLE** se dejará como **REMOTA** y se bajará la reserva al **5%** si es **CLAIMS MADE**; Si es **OCURRENCIA** a \$10.000.000, o al **5%** cuando la contingencia es igual o inferior a \$10.000.000.

##### **FALLO EN CONTRA:**

Si el proceso tenía contingencia **REMOTA** o **EVENTUAL**, se dejará como **PROBABLE** y la reserva se aumentará al **70%** del valor de la condena respecto de Previsora.

Si el proceso tenía contingencia **PROBABLE**, se mantendrá la contingencia y la reserva se aumentará al **70%** del valor de la condena respecto de Previsora.

#### **ETAPA DE FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA:**

Si hay **FALLO EN CONTRA** de segunda instancia, la reserva será igual al valor de la **CONDENA**, haya o no recurso extraordinario.

Si hay **FALLO A FAVOR** de segunda instancia y **NO** hay recurso extraordinario, la reserva se dará de baja.

Si hay recurso extraordinario con **FALLO DE PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA A FAVOR** de la Compañía, la reserva se dejará como **REMOTA** según la modalidad (**Claims Made** u **Ocurrencia**).

Si hay recurso extraordinario con **FALLO DE PRIMERA INSTANCIA EN CONTRA** y de **SEGUNDA INSTANCIA A FAVOR** de la Compañía, la reserva será el **50%** del valor de la condena de primera instancia respecto de Previsora;



NOTA: Los procesos que ya están reliquidados serán ajustados a medida que se vaya firmando las cartas de asignación de honorarios y será responsabilidad de cada uno de ustedes frente a la(s) sucursal(es) que tiene(n) asignada(s) su efectivo y oportuno ajuste”

De acuerdo a la información suministrada por La Previsora al equipo auditor, respecto de los procesos judiciales por la vigencia 2018, se tienen las siguientes cantidades, de diferentes fuentes:

**Tabla No. 5.**  
**Fuentes de Información Procesos Judiciales La Previsora 2018**

Fuente de Información	No. Procesos
Gerencia Procesos Judiciales	12.151
Oficina de Contabilidad	8.556
Revisoría Fiscal	17.762
SIRECI	11.113
Informe de Gestión	15.401

Fuente: Informes La Previsora 2018 Elaboró: Equipo Auditor CGR

Durante el proceso auditor no fue posible establecer el número y valor de los procesos judiciales en contra de La Previsora y determinar si las provisiones establecidas eran acordes al riesgo.

Al realizar revisión jurídica a una muestra de procesos judiciales a efectos de establecer tanto el estado de los mismos al cierre de la vigencia como la procedencia de la constitución y el registro contable de la reserva técnica según la política, se estableció qué, para los siguientes cinco (5) procesos de reparación directa, La Previsora no constituyó la reserva técnica de siniestros avisados al cierre de la vigencia 2018, como se indica a continuación:

**Tabla No. 6.**  
**Reservas Procesos Judiciales**

IDENTIFICACIÓN PROCESO	FORMA VINCULACIÓN PREVISORA Y CÓMO RESPONDE	CONCLUSION CGR
No. LITISOFT 2357 Póliza 1001800 Rad 500012333000 20160039100 Tribunal Advo Meta oral Fecha notificación judicial 08/06/2018	Se llama en garantía, ampara daños extra patrimoniales, errores u omisiones profesionales gasto judiciales. (\$379.200.250, perjuicios patrimoniales: \$1.164.625.313 / objetivado \$68.390.591, amparo / sublímite, valor afectado y valor \$68.390.591, deducible 10%, no hay coaseguro, contingencia previsora \$95.301.531, contingencia probable, por lo cual el valor de la reserva es el 30% de esta contingencia (póliza CLAIMS MADE), RESERVA POR INDEMNIZACIÓN \$28.590.459 Y POR HONORARIOS \$5.000.000(se afectan dos amparos).	Al cierre de la vigencia 2018, el proceso cursaba en 1ª instancia sin fallo. NO SE CONSTITUYÓ RESERVA PARA EL 2018.  La reserva se debió constituir por indemnización \$28.590.459 y por honorarios \$5.000.000.  El siniestro 20699-2019-25-13 se creó el 12/08/2019 a pesar de que el proceso se notificó el 08/06/2018.



IDENTIFICACIÓN PROCESO	FORMA VINCULACIÓN PREVISORA Y CÓMO RESPONDE	CONCLUSION CGR
<p>No. LITISOFT 1295</p> <p>Póliza 1007381</p> <p>Rad 5400133330 0320170004300 Juzgado 3 Advto Cúcuta</p> <p>Fecha notificación judicial 25/10/2017</p>	<p>La demanda es contra la ESE Hospital Regional Centro, y La Previsora es llamada en garantía por la póliza 1007381. Igualmente es llamada en garantía a solicitud del juzgado, por la póliza 1007940 que ampara el riesgo de responsabilidad profesional.</p> <p>Siniestro 20636-2019-6-13: Proceso en primera instancia sin fallo a 31/12/2018, contingencia remota, PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES:- DAÑOS MORALES 240 SMLMV (4 PER) X \$689.455 (SM 2016) = \$165.469.200 - DAÑO A LA SALUD 60 SMLMV (1 PER) X \$689.455 (SM 2016) = \$41.367.300</p>	<p>Al cierre de la vigencia de 2018, el proceso cursaba primera instancia, sin fallo.</p> <p>Respecto del siniestro 20636-2019-2019-6-13 no se constituyó reserva al cierre de la vigencia 2018, pese a que se notificó a La Previsora el 25/10/2017 y por estado el llamamiento en garantía el 02/03/2018, por lo que debió tener una reserva inicial de \$12.471.320 por indemnización y \$2.450.000 por honorarios.</p> <p>Sólo se constituyó reserva el 08/03/2019.</p> <p>Con relación al siniestro, No. 20600-2018-06-13, Hospital Regional Centro (póliza 1007381), contaba con la correspondiente reserva al cierre de la vigencia 2018.</p>
<p>No. LITISOFT 167</p> <p>Póliza 1001566</p> <p>Rad 23001333300 120150014500 Juzgado Advo oral del Circuito de Montería</p> <p>Fecha notificación judicial 2/02/2017</p>	<p>Se vincula a La Previsora como garante de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El demandado es E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Valencia</li> <li>2. ESE Hospital San Jerónimo de Montería.</li> </ol> <p>Para la determinación de la reserva se tiene en cuenta la póliza, Perjuicios extrapatrimoniales: - DAÑOS MORALES 400 SMLMV (4 PER) X \$ (SM 2015) = \$257.740.000, perjuicios patrimoniales N/A. AMPARO/SUBLIMITE AFECTADO Y VALOR: SUBLIMITE DAÑOS EXTRAPATRIMONIALES \$50.000.000. Deducible: 10% V/R pérdida - Total deducible aplicable \$5.000.000. No hay coaseguro. CONTINGENCIA PREVISORA; \$45.000.000, calificación Eventual. Modalidad CLAIME MADE, reserva de acuerdo con la Circular CIR - 461 del 13-12-2017</p>	<p>El proceso de reparación directa, con notificación judicial a La Previsora 02/02/2017, para el año 2018 no contaba con reserva.</p> <p>Por los dos llamamientos en garantía la reserva para el año 2018 debió ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Siniestro No. 20150-19-13-13 (Hospital San Jerónimo de Montería, póliza 1001197): por indemnización \$4.500.000, por honorarios \$1.750.000.</li> <li>- Siniestro 20149-19-13-13 (Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Valencia, póliza 1001566), por indemnización \$4.500.000 y por honorarios \$5.000.000</li> </ul> <p>Los dos siniestros y reservas correspondientes se constituyeron en marzo de 2019.</p>

IDENTIFICACIÓN PROCESO	FORMA VINCULACIÓN PREVISORA Y CÓMO RESPONDE	CONCLUSION CGR
<p>No. LITISOFT 1834</p> <p>Póliza 1009139</p> <p>Rad 11001333603 520170005000 Juzgado 35 advo Bogotá ORAL</p> <p>Fecha notificación judicial 13/02/2018</p>	<p>Garante póliza 1009139.</p> <p>DEMANDADOS: ESE Hospital Regional Centro, hoy Subred Integrada de Servicio de Salud Centro Oriente ESE</p> <p>PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES: \$648.430.860 -Deducible 10% min \$5.000.000, sin coaseguro, amparo/sublímite afectado y valor \$400.000.000 Contingencia Previsora \$306.000.000, Eventual. Se le aplica el 10% para la reserva de acuerdo a la circular.</p>	<p>No se constituyó reserva para el 2018. La reserva se debió constituir por \$30.600.000 en siniestros y \$8.450.000 por honorarios.</p> <p>Se creó el siniestro 26252-2019-4-13 y la constitución de reserva el 24/05/2019, no obstante, el proceso se le notificó a La Previsora el 13/02/2018.</p>
<p>No. LITISOFT 937</p> <p>Póliza 1001242</p> <p>Rad 19001333300 320160015801 Juzgado Tercero Advo Oral del Circuito de Popayán (con este número aparece en página de la rama judicial)</p> <p>Fecha notificación judicial 28/07/2017</p>	<p>Se vincula como garante Póliza 1001242 (demandados: Hospital Susana López de Valencia E.S.E y COOMEVA EPS)</p> <p>PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES: - DAÑOS MORALES 535 SMLMV (8 PER) X \$689.455 (535 SM) = \$368.858.425 - DAÑO A LA SALUD 100 SMLMV (1 PER) X \$ (100 SM) = \$68.945.500 TOTAL: \$437.803.925.</p> <p>PERJUICIOS PATRIMONIALES: - LUCRO CESANTE \$100.000.000 - DAÑO EMERGENTE \$150.000.000.</p> <p>AMPARO/SUBLÍMITE AFECTADO Y VALOR: \$600.000.000, no hay deducible ni coaseguro.</p> <p>VALOR CONTINGENCIA: \$600.000.000. Calificación Eventual, como es póliza Claims Made, se le aplica al eventual el 10% de la contingencia, que equivale a \$60.000.000</p>	<p>Para este proceso de reparación directa, NO SE CONSTITUYÓ RESERVA PARA EL 2018, a pesar de haber sido notificado el 28/07/2017 a La Previsora, la cual debió ser realizada por indemnizaciones \$60.000.000 y por honorarios \$2.500.000.</p> <p>Se creó el siniestro 20461-2019-16-13 hasta el 29/08/2019</p>

Fuente: Informes La Previsora 2018

Elaboró: Equipo Auditor CGR

Estas situaciones se presentan por inobservancia de la política establecida para la constitución y modificación de las reservas de siniestros asociados a procesos judiciales y por falta de oportunidad en el registro de los siniestros a la notificación de los procesos judiciales en los cuales es llamada en garantía La Previsora, lo que conlleva a que se exponga al riesgo de insuficiencia de reservas técnicas.

Lo anterior evidencia que no hay consistencia en la información de La Previsora en cuanto al número de procesos que se adelantan en su contra o donde es vinculada, lo cual generó incertidumbre en la cuenta Siniestros Avisado y No Avisados con su correspondiente contrapartida al gasto, por cuanto no se tiene una cifra cierta sobre estos procesos al término de la vigencia 2018. Estas



circunstancias, inciden en los estados financieros respecto al registro de las reservas técnicas al no contar con una estimación cierta con relación al riesgo, la situación se presenta por debilidades de control interno y falta de seguimiento y control por parte de las Vicepresidencias Jurídica y de Indemnizaciones.

## **Respuesta de la Entidad**

*“Sea lo primero comentar en este punto, que para el caso de los datos reportados como fuente de información la “Oficina de Contabilidad”, con 8.556 procesos, se hizo la respectiva aclaración con el grupo auditor, confirmando que dicha discriminación obedece a una clasificación de procesos con reserva, suministrada por la Gerencia de Riesgos y no por la Oficina de Contabilidad.*

*Ahora bien, aclarado lo anterior nos permitimos a continuación, primero contextualizar a la Contraloría sobre las diferentes bases de datos que fueron entregadas a la Comisión y las razones por las cuales la data contenida en las mismas, presenta diferencias:*

### **1. Bases de datos entregadas:**

**1.1 Base de datos en archivo Excel denominada Reporte Casos que afectan Pólizas – Vigentes a 31 de diciembre de 2018:** *En esta base, entregada por la Gerencia de Litigios, se relacionaron todos los litigios judiciales y litigios administrativos, en los cuales La Previsora S.A., tuviera la condición de **parte pasiva**, es decir fuera demandada o llamada en garantía, **no se remitieron los casos en los cuales La Previsora S.A., tuviera la condición de parte activa, es decir aquellos casos donde La Previsora S.A., tuviera al condición de demandante.***

*Días después de enviada la información mencionada, la comisión se dirigió al Dr. Renato Muñoz, Gerente de Riesgos de esta Aseguradora, para consultarle sobre la información específica de las reservas asociadas a cada uno de los litigios reportados por la Gerencia de Litigios, manifestando que deseaban conocer las reservas de los **casos a corte diciembre de 2018** y requerían una base para poder seleccionar una muestra, por tal motivo el Gerente de Riesgos les remitió la base de datos que a continuación se enuncia:*

**1.2 Base de datos en archivo Excel denominado “Copia de Reservas 2018”:** *Esta base, es la utilizada para realizar la conciliación contable de la reserva de siniestros avisados, ya que contiene tanto los siniestros que corresponden a procesos judiciales como de indemnizaciones. Este archivo se cruzó con la base “Reporte Casos que afectan Pólizas – Vigentes a 31 de diciembre de 2018” con el fin de identificar los casos que pudieran coincidir entre ambos archivos, para que de allí se tomara la muestra que requerían de reservas de procesos judiciales. Este ejercicio se realizó considerando que el archivo “Reporte Casos que afectan Pólizas – Vigentes a 31 de diciembre de 2018”, no contenía, en todos los casos, la información del monto de la reserva para sacar la muestra y por lo tanto era necesario tomar la información del archivo “Copia de Reservas 2018”.*

*En este punto es relevante aclarar, que éste es uno de los aspectos que actualmente se están trabajando en el proyecto Data-Trust, para lograr tener la información de estas dos bases de datos (la de Litigios y la de Reservas) unificada y conciliada, más adelante daremos mayores detalles del proyecto mencionado y su impacto particular en la consistencia de la data.*

*La información sobre los Litigios que reporta la Revisoría Fiscal, Sireci y el informe de Gestión, fueron cifras tomadas por la Contraloría de los informes en sí, más no de bases que la Gerencia de Litigios les hubiere entregado.*

2. **Aclaraciones sobre las diferencias:** *Obedeciendo a lo anteriormente expuesto y en aras de indicar los motivos por los cuales se han presentado inconsistencias en las cifras de la totalidad de los litigios, a continuación, relacionamos las razones de tales diferencias, realizando el comparativo entre la información entregada por la Gerencia de Litigios que contenía 12.151 registros y las demás cifras contenidas en otras fuentes de información:*

**2.1 Diferencias entre, el informe entregado por la Gerencia de Litigios que suma en total 12.151 registros, el informe de gestión 2018 donde se reportan 15.401 casos y el informe de Revisoría Fiscal que reporta 17.762 litigios.**

*Sea lo primero indicar a esa Contraloría, que existen razones similares para que la data reportada en los informes de gestión, Revisoría Fiscal y la Gerencia de Litigios no coincidiera, las cuales nos permitimos indicar a continuación:*

- *La cantidad de casos reportados en el informe de gestión 2018, así como en los reportados a la Revisoría Fiscal, incluían casos (374) en los cuales La Previsora S.A., figura como parte activa, es decir como demandante, dentro de estos casos encontramos demandas por recobros, acciones de nulidad y restablecimiento de derecho, procesos laborales y procesos ejecutivos entre otros, que son iniciados por esta Compañía, todos éstos, reiteramos, en los cuales esta Aseguradora actúa como parte activa, es decir como demandante; entre tanto, en el reporte remitido por la Gerencia de Litigios a la comisión de la Contraloría, con ocasión de la auditoría, NO se remitieron casos en los cuales ésta Aseguradora participe en tal calidad, únicamente se enviaron los casos en los cuales La Previsora S.A., actúa como parte pasiva tal y como lo solicitaron los miembros de la comisión de visita.*
- *Es importante mencionar que la base de datos fuente del informe de gestión 2018 y del informe remitido a la Revisoría Fiscal, es una base que estaba siendo trabajada por el consultor encargado de consolidar la data para ser migrada al aplicativo Litisoft, en esta base (Archivo Excel), se estaba consolidando la data que reposaba en la herramienta Registro Único, en las bases de Excel de los abogados internos de la gerencia, en Bizagi etc., este archivo de Excel siguió siendo objeto de validación y depuración hasta el día 13 marzo de 2019 (fecha en la cual se migró la data al aplicativo de administración de procesos judiciales "Litisoft"), durante este lapso de tiempo se generaron diferentes bases de datos cada día más consistentes y depuradas; es de resaltar que una vez migrada la data, igualmente se siguió*

*trabajándola, pero ya sobre el mismo aplicativo con el fin de continuar su validación y depuración.*

- *El informe de gestión 2018 y el informe a la Revisoría Fiscal, se realizaron con base en una data que estaba siendo objeto de revisión, modificación, depuración y completitud, actividades que se desprenden del mismo informe de gestión 2018 cuando se indica:*

*"... LITISOFT le permitirá a la Gerencia de Procesos Judiciales...*

*(...)*

*b. Administrar de forma eficiente la data de las diferentes clases de procesos, garantizando la integridad y seguridad de la misma.*

*d. Generar reportes acordes con las necesidades de la operación y de los requerimientos de los diferentes órganos (internos y externos). ..."*

*Se concluye de lo narrado en los renglones precedentes, que la administración eficiente de la data, mencionada en el informe de gestión; implicaba su depuración, completitud, revisión, complementación etc., labores que se han venido realizando a lo largo del año 2019 y se seguirán ejecutando en el marco del proyecto DATA-TRUST, cuyo plazo de ejecución finaliza el 15 de diciembre del presente año y es por esta misma razón, que la data entregada a la comisión de auditoría en agosto de 2019, se encuentra depurada y modificada en mayor medida que la data con base en la cual se generó el informe de gestión de fin de año en diciembre de 2018 y el informe con destino a la Revisoría Fiscal, es así como el hecho de que haya una menor cantidad de casos reportados en el informe actual, implica que se identificaron casos duplicados, casos con registro errado, casos terminados etc. y que éstos fueron eliminados de la base, lo cual da cuenta de que la depuración está logrando sus objetivos de tener una data confiable y precisa, concluyendo que el trabajo que actualmente se está ejecutando, está correctamente direccionado y obteniendo los resultados esperados por la administración.*

*Adicional a lo anterior, es relevante indicar que uno de los planes de acción que se le planteó a la Revisoría Fiscal con ocasión de sus hallazgos relacionados con data, era realizar la migración de los registros de litigios en curso a la herramienta Litisoft y dar inicio a un proceso de validación y depuración de la misma.*

*Para esta Aseguradora es importante mencionar que con el proyecto "DATA-TRUST", se pretende tener una información de litigios en tiempo real completa y confiable, y que para lograrlo, actualmente se están revisando uno por uno aquellos litigios donde La Previsora S.A., está vinculada, para actualizarlos, completarlos, y así lograr que haya unanimidad en la información brindada, entre otros, a las entidades de control; así mismo lograr que la información de litigios en curso aportada por todas las áreas internas de la compañía siempre sea coincidente.*

*Por último, es importante informar a la Contraloría, que la data estará plenamente depurada y validada hasta el mes de diciembre de 2019, cuando haya finalizado la*

ejecución el proyecto arriba mencionado, solo hasta ese momento los cruces de bases se darán sin inconveniente alguno.

**2.2 Diferencias entre el “Reporte Casos que afectan Pólizas – Vigentes a 31 de diciembre de 2018” entregado por la Gerencia de Litigios, que suman en total 12.151 registros, y los registros reportados en la base de datos entregada por la Gerencia de Riesgos.**

Como se indicó en los puntos 1.1 y 1.2 de esta comunicación, la base de datos entregada por el Gerente de Riesgos a la Comisión Auditora y que contaba con 8.556 registros, se hizo con el fin de colaborar y facilitar a la Contraloría el trabajo de identificar una muestra, para realizar el estudio de los casos, ya que requerían el archivo donde pudieran buscar qué casos ya tenían reserva constituida.

Para poder cumplir con la petición de la Contraloría, la Gerencia de Riesgos tomó del archivo **Reporte Casos que afectan Pólizas – Vigentes a 31 de diciembre de 2018** y lo cruzó con el archivo **“Copia de Reservas 2018”**, donde se registran la totalidad de las reservas de esta Aseguradora, para identificar únicamente aquellos casos de la base de **“Reporte Casos que afectan pólizas (...)** que tuvieran reserva registrada en el aplicativo SISE y a su vez en el archivo de **“Copia de Reservas 2018”**.

Respecto de los casos remitidos por la Gerencia de Riesgos, es muy importante mencionar, que el archivo donde reposa la información de la totalidad de las reservas de La Previsora S.A., fuente del archivo enviado, tiene tres grandes clasificaciones a saber:

- Casos en “Indemnizaciones”: Que corresponde a las reservas radicadas con ocasión de reclamaciones directas a la Compañía, sin que medie litigio alguno.
- Casos con Marca “En Juicio”: Que obedecen a los siniestros radicados con ocasión de litigios y que así fueron marcados en el sistema SISE.
- Casos “En juicio no marcados”: Donde se relacionan los siniestros radicados y que bajo ciertos criterios (como usuario radicador o hechos), se puede concluir que obedecen a un litigio pero que no fueron marcados “en juicio”, por el usuario radicador al momento de crear el siniestro.

Ahora bien, dentro del grupo de siniestros señalados como **“En juicio no marcado”**, se clasifican casos que, en principio se presumen como casos en litigio y que además, por defecto, al no ser casos clasificados como un trámite de reclamación directa, se clasifican como **“en juicio no marcado”** y es esta precisamente la razón por la cual para mayor seguridad en la data necesaria para obtener la muestra a trabajar por la comisión de la Contraloría, únicamente se entregaron los casos que de la base entregada por la Gerencia de Litigios, tuvieran registro en SISE, como se reitera, para facilitar la muestra y así mismo, evitar confusiones con la data entregada.

Así las cosas, es claro que la diferencia entre los procesos reportados por la Gerencia de Litigios y los reportados por la Gerencia de Riesgos, no es como tal una nueva base ni una



diferencia en sí, sino fue una validación entre las dos bases arriba mencionadas, para entregar a la Contraloría únicamente los casos cuyos datos coincidieran.

Por último es muy importante informar a la Contraloría, que la situación derivada del hecho de que todos los litigios en curso no tuvieran la respectiva marca de "en juicio" en el sistema SISE, para poder generar un informe desde el mismo sistema ya había sido advertida por la Administración, junto con los eventuales impactos que esto podría tener y por tal motivo dentro del marco del proyecto Data-Trust, en el mes de octubre de 2019, se realizó una marcación masiva de todos los litigios identificados en nuestra herramienta Litisoft, para así lograr una conciliación total entre las bases de datos generadas por Litisoft y Sise, es decir que la clasificación de siniestros "en juicio no marcado", tiende a desaparecer una vez esté ejecutado en su totalidad el proyecto.

### **3. Proyecto DATA-TRUST**

Como es posible evidenciar en el contenido de los párrafos preliminares, esta Aseguradora ha sido consciente de las importantes oportunidades de mejora que se tenían en relación con la completitud y organización de la data derivada de los litigios y por tal motivo ha dispuesto de las herramientas, proyectos y procedimientos necesarios para poder sanear de manera definitiva las situaciones presentadas.

Uno de los proyectos que ha dispuesto y apalancado la Administración de esta Aseguradora, es el ya mencionado proyecto Data-Trust ejecutado durante el año 2019, con el cual se busca validar que las reservas derivadas de cada uno de los litigios notificados a La Previsora S.A., se encuentren debidamente constituidas, revisar que la reservas que ya estén creadas en nuestro sistema sean idóneas y además de lo anterior, también tiene como objetivo lograr que los datos derivados de cada uno de los litigios de esta Aseguradora se encuentren completos y actualizados en el aplicativo Litisoft; tal y como lo hemos comentado y se ha explicado en diferentes reuniones y conversaciones con la Comisión de Visita de la Contraloría.

Data-Trust, como proyecto, busca que la data derivada de procesos judiciales sea confiable e íntegra, buscando así que todos los litigios conocidos por la Compañía, estén plenamente identificados, documentados, actualizados y reservados, este proyecto tiene fecha de finalización 15 de diciembre de 2019, momento para el cual, estarían validados todos los litigios contenidos en la herramienta Litisoft y así se subsanarían las deficiencias de inconsistencia de información que mencionan en su comunicación.

Resulta de vital importancia, reiterar lo indicado en la respuesta emitida por esta Aseguradora a su comunicación de observaciones CGR-AG8.1.10, en cuanto a que:

"... además de lo anteriormente señalado, el proyecto "Data -Trust", se apalancó en gran medida en la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Procesos Judiciales (hoy Gerencia de Litigios), ya que una vez puesto en marcha el nuevo modelo, fue posible generar una base de datos única, denominada Registro Único, donde reposaba la información de todos los litigios que tenía La Previsora S.A., y se evidenció igualmente, que la data consolidada debía ser objeto de validaciones para cada proceso, y así evitar inconsistencias en la información tanto del litigio, como del manejo administrativo y operativo que se ha dado al

*mismo (información relacionada con registro de monto de reserva, liquidación de contingencias y pagos de honorarios entre otros)...”.*

*No obstante, lo anterior, es importante mencionar algunos aspectos que influyeron en la inconsistencia de la data por Ustedes invocada, los cuales también fueron relacionados en la respuesta emitida por esta Aseguradora a su comunicación de observaciones CGR-AG8.1.10:*

**1. Fuente Única de Data:** *Teniendo en cuenta el alto volumen de litigios sometidos al control y seguimiento de la Gerencia de Litigios y los muchos datos atados a cada uno de los casos, se evidenció que existían diferentes fuentes de información sobre los litigios (en promedio 4 bases), ya que la herramienta tecnológica usada anteriormente (“Bizagi”), permitía ingresar información únicamente de procesos judiciales y procesos de responsabilidad fiscal, más no de conciliaciones prejudiciales, tutelas, ni casos sometidos al Comité de Conciliación y Defensa. Así las cosas y al contar con tantas bases, resultaba igualmente complejo hacer el seguimiento de los litigios, ya que un proceso podría estar relacionado en más de una base, no obstante y nuevamente con ocasión de la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa, se logró crear una única base denominada “Registro Único”, donde se consolidó la totalidad de los registros contenidos en las diferentes bases, se depuraron y luego se migraron a la herramienta Litisoft, logrando finalmente tener una única fuente de información.*

**2. Estructura:** *La cantidad promedio de litigios notificados a La Previsora S.A, es de 260 casos mensuales y la atención de los mismos deriva en diferentes actividades tanto jurídicas como administrativas; a esta cantidad de casos nuevos promedio por atender, se suman los procesos judiciales en curso, cuestión que implicaba que en la Gerencia de Litigios se manejaran un promedio de 12.000 casos a cierre de diciembre de 2018. Como es posible evidenciarlo, un volumen tan importante de casos, requiere así mismo, de una importante cantidad de funcionarios que gestionen las actividades derivadas de los litigios, funcionarios con los cuales no contaba la Compañía por estructura y planta autorizada y por tal motivo se hizo necesario proceder con la vinculación de abogados a través de contratos de prestación de servicios, no sobra mencionar que durante el año 2017, la Gerencia de Litigios tuvo en promedio 29 abogados contratistas, en tanto se contaba con 11 empleados de planta.*

*Tener contratistas al frente de los casos, implicaba que, por la alta rotación de este tipo de funcionarios, en ocasiones fuera complejo el control y seguimiento de las actividades ejecutadas por éstos, tales como la actualización y validación de la data de los casos; así las cosas y con base en la definición del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Litigios, que a su vez era el objeto del contrato 42 de 2017, se lograron medir las cargas de trabajo de los funcionarios de la Gerencia, redefinir roles y organizar de una manera óptima la estructura que fuera más conveniente para las nuevas necesidades que surgían al implementar el nuevo modelo, dando como resultado, que se evidenciara la necesidad de contar con cargos adicionales de planta y así no continuar con la contratación de abogados a través de contratos de prestación de servicios .*

*Como resultado de la anterior conclusión, la Compañía autorizó 5 cargos de planta adicionales, los cuales fueron contemplados en la Resolución 027 de 2017, por medio de la cual “se distribuyen los cargos en las diferentes dependencias en La Previsora S.A.”. Las vacantes a las que dieron lugar estos cargos, fueron cubiertas en su totalidad, hasta el pasado mes de agosto de 2019, quedando un total de 17 funcionarios de planta para la Gerencia de Litigios.*

*Del anterior párrafo se puede concluir que no contar con el personal idóneo y suficiente, afectaba directamente la posibilidad de tener la información de todos los litigios completa, actualizada y conciliada.*

**3. Modelo de Gestión.** *Al interior de la Gerencia de Litigios, se contaba con un modelo de gestión que no estaba a la vanguardia de las necesidades que la atención oportuna de los litigios requería y por tal motivo la Administración evidenció la necesidad de redefinir el modelo, ya que se hacía necesario actualizar procedimientos, validar la estructura, los roles y revisar si las herramientas tecnológicas con las que contábamos eran suficientes para satisfacer las nuevas necesidades de control y seguimiento que se estaban presentando*

*Como resultado de esta redefinición del modelo, entre otros importantes resultados, logramos mejorar el proceso de radicación, asignación, seguimiento y control de los litigios dejando documentado en el respectivo manual de control de procesos, el flujo de trabajo que cada uno de los funcionarios debía ejecutar para llevar a buen término el seguimiento y la documentación de los casos a su cargo; también se establecieron los riesgos y controles claves del proceso y se definió el rol interdisciplinario que los funcionarios debían tener, al conocer de los procesos sometidos a las diferentes jurisdicciones contenciosa, fiscal, judicial etc.*

*Esto implicó un mejor aprovechamiento del recurso humano de la Gerencia, y la definición de procedimientos claros y detallados que nos iban a permitir controlar de manera eficiente, entre otras actividades, el ingreso oportuno e idóneo de la información y la actualización en tiempo real por parte de los apoderados externos del estado de cada uno de los procesos tramitados por la Gerencia de Litigios.*

*Adicionalmente la implementación del nuevo modelo operativo de la Gerencia de Litigios, también ha permitido, entre muchas otras actividades, segmentar las funciones por zonas y definir importantes roles de liderazgo al interior de la Gerencia, los cuales están generando un destacado apoyo al control operativo y el seguimiento de los casi 260 litigios mensuales promedio que se reciben en la Compañía, así como de los litigios ya en curso, logrando hacer un seguimiento constante a la calidad y completitud de la data.*

*De lo narrado en los anteriores párrafos, se evidencia que la Administración no se ha mantenido pasiva ante las dificultades evidenciadas con la información de los litigios y ha planeado y ejecutado importantes planes de acción para sanear tal situación.*

*Por último, resulta relevante para La Previsora S.A. resaltar, que respecto de los casos notificados durante la vigencia 2019, la información de los procesos está debidamente ingresada, documentada y actualizada, gracias a la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Litigios y al hecho de contar con una herramienta tecnológica que permite a la Compañía realizar un control segmentado por zonas y usuarios, tales como:*

- *Proceso de certificación de completitud e idoneidad de data y reservas.*
- *Proceso de validación de porcentajes de completitud por campo de información, que permite realizar la herramienta Litisoft”.*

*“Teniendo en cuenta que su observación está enfocada en el hecho de no haberse constituido las reservas con posterioridad a la notificación del proceso a la Compañía, nos permitimos realizar los siguientes comentarios:*

*En los casos por Ustedes mencionados, la notificación judicial del proceso a esta Aseguradora, se realizó en el año inmediatamente anterior a la constitución de la reserva, situación que ya había sido advertida por la Administración y que precisamente dio lugar al proyecto “Data – Trust” ejecutado durante el año 2019, con el cual se busca validar que las reservas derivadas de cada uno de los litigios notificados a La Previsora S.A., se encuentren debidamente constituidas, así como revisar la idoneidad de cada una de las reservas ya constituidas a la fecha; tal y como lo hemos comentado y se ha explicado en diferentes reuniones y conversaciones con la Comisión de Visita de la Contraloría.*

*Data - Trust, como proyecto, busca garantizar que la data derivada de procesos judiciales sea confiable e íntegra, buscando así que todos los litigios conocidos por la Compañía, estén plenamente identificados, documentados, actualizados y reservados, este proyecto tiene fecha de finalización 15 de diciembre de 2019, momento para el cual, estarían validados todos los litigios contenidos en la herramienta Litisoft y así se subsanarían las deficiencias de reserva que se mencionan en su comunicación.*

*Resulta de vital importancia reiterar que además de lo anteriormente señalado, el proyecto Data – Trust, se apalancó en gran medida en la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Procesos Judiciales (hoy Gerencia de Litigios), ya que una vez puesto en marcha el nuevo modelo, fue posible generar una base de datos única, denominada “Registro Único”, donde reposaba la información de todos los litigios que tenía La Previsora S.A., y se evidenció igualmente, que la data consolidada debía ser objeto de validaciones para cada proceso, y así evitar inconsistencias en la información tanto del litigio, como del manejo administrativo y operativo que se ha dado al mismo (información relacionada con registro de monto de reserva, liquidación de contingencias y pagos de honorarios entre otros).*

*No obstante, lo anterior, es importante mencionar algunos aspectos que influyeron en el hecho de la no constitución de las reservas dentro del periodo correspondiente:*

- 1. Estructura:** *la cantidad promedio de litigios notificados a La Previsora S.A, es de 260 litigios mensuales y la atención de los mismos deriva en diferentes actividades tanto jurídicas como administrativas; a esta cantidad de casos nuevos promedio por atender, se suman los procesos judiciales en curso, cuestión que implicaba que en la Gerencia de Litigios se manejaran un promedio de 12.000 casos a cierre de diciembre de 2018.*

*Como es posible evidenciarlo, un volumen tan importante de casos, requiere así mismo, de una importante cantidad de funcionarios que gestionen las actividades derivadas de los litigios, funcionarios con los cuales no contaba la Compañía por estructura y planta autorizada y por tal motivo se hizo necesario proceder con la vinculación de abogados a través de contratos de prestación de servicios; no sobra mencionar que durante el año 2017, la Gerencia de Litigios tuvo en promedio 29 abogados contratistas, en tanto se contaba con 11 empleados de planta.*

*Tener contratistas al frente de los casos, implicaba que, por la alta rotación de este tipo de funcionarios, en ocasiones fuera complejo el control y seguimiento de las actividades ejecutadas; así las cosas y con base en la definición del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Litigios, que a su vez era el objeto del contrato 42 de 2017, se lograron medir las cargas de trabajo de los funcionarios de la Gerencia, redefinir roles y organizar de una manera óptima la estructura que fuera más conveniente para las nuevas necesidades que surgían al implementar el nuevo modelo, dando como resultado, que se evidenciara la*

*necesidad de contar con cargos adicionales de planta y así no continuar con la contratación de abogados a través de contratos de prestación de servicios.*

*Como resultado de la anterior conclusión, la Compañía autorizó 5 cargos de planta adicionales, los cuales fueron contemplados en la Resolución 027 de 2017 (adjunta), "por medio de la cual se distribuyen los cargos en las diferentes dependencias en La Previsora S.A.". Las vacantes a las que dieron lugar estos cargos, fueron cubiertas en su totalidad hasta el pasado mes de agosto de 2019, quedando un total de 17 funcionarios de planta para la Gerencia de Litigios.*

*Del anterior párrafo se puede concluir que no contar con el personal idóneo y suficiente, afectaba directamente el seguimiento y control que la Compañía hubiera podido realizar a los litigios.*

- 2. Modelo de Gestión.** *Al interior de la Gerencia de Litigios, se contaba con un modelo de gestión que no estaba a la vanguardia de las necesidades que la atención oportuna de los litigios requería y por tal motivo la Administración evidenció la necesidad de redefinir el modelo, ya que se hacía necesario actualizar procedimientos, validar la estructura, los roles y revisar si las herramientas tecnológicas con las que contábamos eran suficientes para satisfacer las nuevas necesidades de control y seguimiento que se estaban presentando*

*Como resultado de esta redefinición del modelo, entre otros importantes resultados, logramos mejorar el proceso de radicación, asignación, seguimiento y control de los litigios dejando documentado en el respectivo manual de control de procesos, el flujo de trabajo que cada uno de los funcionarios debía ejecutar para llevar a buen término el seguimiento del caso; también se establecieron los riesgos y controles claves del proceso y se definió el rol interdisciplinario que los funcionarios debían tener, al conocer de los procesos sometidos a las diferentes jurisdicciones contenciosa, fiscal, judicial etc.*

*Esto implicó un mejor aprovechamiento del recurso humano de la Gerencia, y la definición de procedimientos claros y detallados que nos iban a permitir controlar de manera juiciosa, entre otras actividades, la radicación oportuna de las reservas.*

- 3. Data:** *Teniendo en cuenta el alto volumen de litigios sometidos al control y seguimiento de la Gerencia de Litigios y los muchos datos atados a cada uno de los casos, se evidenció que existían diferentes fuentes de información sobre los litigios (en promedio 4 bases), ya que la herramienta tecnológica usada anteriormente ("Bizagi"), permitía ingresar información únicamente de procesos judiciales y procesos de responsabilidad fiscal, más no de conciliaciones prejudiciales, tutelas, ni casos sometidos al Comité de Conciliación y Defensa. Así las cosas y al contar con tantas bases, resultaba igualmente complejo hacer el seguimiento de los litigios, ya que un proceso podría estar relacionado en más de una base, no obstante y nuevamente con ocasión de la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa, se logró crear una única base denominada "Registro Único", donde se consolidó la totalidad de los registros contenidos en las diferentes bases, se depuraron y luego se migraron a la herramienta Litisoft, logrando finalmente tener una única fuente de información.*

*Adicionalmente la implementación del nuevo modelo operativo de la Gerencia de Litigios, también ha permitido, entre muchas otras actividades, segmentar las funciones por zonas y definir importantes roles de liderazgo al interior de la Gerencia, que están generando un importante apoyo al control y seguimiento de los casi 260 litigios mensuales promedio que se reciben en la Compañía, así como de los litigios ya en curso.*

*De lo narrado en el anterior párrafo, se evidencia que la Administración no se ha mantenido pasiva ante las diferentes situaciones presentadas y que derivan de la constitución de reservas de los litigios conocidos por la Vicepresidencia Jurídica - Gerencia de Litigios.*

*Por último resulta relevante para La Previsora S.A. resaltar, que respecto de los casos notificados durante la vigencia 2019, las reservas han sido oportunamente constituidas, cuestión que se ha logrado controlar, gracias a la implementación del Nuevo Modelo de Gestión Operativa de la Gerencia de Litigios, al hecho de contar con una herramienta tecnológica que permite a la Compañía realizar un control segmentado por zonas y usuarios, así como la puesta en marcha de diferentes procedimientos de seguimiento y control de reservas que se han implementado, tales como:*

- *Proceso de Certificación de Reservas Mensual.*
- *Anexo al Manual de Proceso Judiciales, donde se establece el procedimiento de control de constitución y liberación de reservas.*
- *Proceso de seguimiento a meta mensual de radicación de reservas.*
- *Proceso de certificación de completitud e idoneidad de data y reservas.*
- *Proceso de seguimiento de la constitución de reservas, que permite realizar la herramienta Litisoft."*

### **Análisis de la Respuesta**

En la respuesta La Previsora realiza algunas precisiones sobre la información de los procesos judiciales y respecto de lo cual se comparte lo señalado en cuanto a los 8.556 procesos referidos en la observación con fuente Oficina de Contabilidad, ella corresponde a una clasificación de procesos con reserva, suministrada por la Gerencia de Riesgos. Igualmente, es de señalar que en efecto la información relacionada en el hallazgo respecto del número de procesos según Revisoría Fiscal, SIRECI e Informe de Gestión, fueron tomados del número de procesos señalados en los respectivos documentos y los 12.151 procesos tienen origen en la información suministrada por la Gerencia de Litigios con ocasión del requerimiento del equipo auditor.

Igualmente señalan algunas razones por las cuales se presentan esas diferencias así, en la información de la Revisoría Fiscal e Informe de Gestión, se incluían 374 casos en los cuales La Previsora actúa en calidad de demandante y en la información suministrada por la Gerencia de Litigios solo se registró aquellos casos en los cuales actúa como parte pasiva, además, que las dos primeras informaciones correspondían a bases de datos las cuales estaban siendo trabajadas, modificadas y depuradas, entre otras situaciones.



No obstante lo anterior, las diferencias en el número de procesos en la información presentada por la Gerencia de Litigios, Revisoría Fiscal<sup>6</sup>, Informe SIRECI 2018 y el Informe de Gestión<sup>7</sup> persiste y es la misma entidad quien advierte que se tenían varias fuentes de información (Bizagi, Registro Único y SISE), por lo cual desarrolló a partir del 2018 algunas acciones tendientes a depurar la data e implementar la nueva herramienta para la administración de procesos judiciales (DATA TRUST – LITISOFT, el Nuevo Modelo de Gestión Operativo de la Gerencia de Litigios) cuyo plazo de ejecución se tiene previsto finalizar el 15 de diciembre de 2019. Es importante señalar que la información que emite la entidad se considera veraz y verificada, dada que es pública.

En la respuesta La Previsora señala que los casos mencionados en la observación ya habían sido detectados, por lo que procedió a adelantar diferentes actividades como es el caso del Proyecto "Data Trust", con el cual busca validar que las reservas derivadas de cada uno de los litigios notificados se encuentren debidamente constituidas. Asimismo, muestra el alto volumen de procesos judiciales en los cuales está vinculada, la existencia de diferentes bases de datos de la información de litigios, la redefinición del modelo de gestión, la asignación de 5 cargos a la Gerencia de Procesos Judiciales y la continuación de contratación de abogados.

La Previsora presenta las diferentes acciones que inició ante esas dificultades evidenciadas en la información de litigios para sanear tal situación, las cuales planea culminar a finales del 2019, sin que con la misma controvierta lo expuesto en la comunicación, máxime cuando las inconsistencias comunicadas la avocan al riesgo de no contar con los recursos necesarios para cubrir eventuales siniestros porque las reservas no son suficientes. Lo cierto es que desde la perspectiva de la información financiera a diciembre 31 de 2018, se presenta una incertidumbre en cuanto al saldo de la cuenta Siniestros Avisado y No Avisados toda vez que se estableció que La Previsora no dispone de información precisa ni confiable acerca del número de procesos jurídicos en su contra con origen en la actividad aseguradora, lo cual adicionalmente se traduce en impedimento sustancial para la cuantificación de los riesgos asociados a los mencionados procesos, elementos estos de la mayor relevancia en la determinación de las reservas técnicas de seguros necesarias para el cubrimiento de su exposición a dichos riesgos.

Con los argumentos expuestos en la respuesta y sus anexos no se desvirtúa lo objetado por la CGR, por lo anterior el hallazgo se mantiene en los mismos términos en que fue comunicado.

<sup>6</sup> Informe de Revisoría Fiscal – Comité de Auditoría mayo de 2019

<sup>7</sup> Informe de Gestión 2018 – Previsora Seguros.

## Hallazgo No. 4 Revelaciones de Activos

Marco técnico regulatorio aplicable del cual hace parte integrante la Norma Internacional de Contabilidad 16 (Propiedades, Planta y Equipo).

Esta Norma Internacional de Contabilidad establece:

*“Información a revelar ...*

*74 En los estados financieros se revelará también:*

- (a) la existencia y los importes correspondientes a las restricciones de titularidad, así como las propiedades, planta y equipo que están afectos como garantía al cumplimiento de obligaciones;*
- (b) el importe de los desembolsos reconocidos en el importe en libros, en los casos de elementos de propiedades, planta y equipo en curso de construcción;*
- (c) el importe de los compromisos de adquisición de propiedades, planta y equipo; y*
- (d) si no se ha revelado de forma separada en el estado del resultado integral, el importe de compensaciones de terceros que se incluyen en el resultado del periodo por elementos de propiedades, planta y equipo cuyo valor se hubiera deteriorado, perdido o entregado.”*

Manual Compendio de Políticas y Normas Relacionadas con el proceso contable bajo lineamientos NIIF. Versión 1

*“En los estados financieros de La Previsora S.A. - Compañía de Seguros, se revelará, con respecto a cada una de las clases de propiedad y equipo, la siguiente información:*

*e) La conciliación entre los valores en libros al principio y al final del ejercicio, mostrando:*

*Otros movimientos.*

*a) En los estados financieros también se revelará información sobre:*

*b) La existencia y los valores correspondientes a las restricciones de titularidad, así como la propiedad y equipo que estén afectos como garantía al cumplimiento de obligaciones”*

La Previsora no reveló en los estados financieros a 31 de diciembre de 2018, las restricciones sobre los bienes inmuebles que se encuentran embargados o hipotecados y la oficina jurídica no presentó información al respecto. Sin embargo, en el informe entregado por la firma evaluadora y la oficina de inventarios existen restricciones (Embargos e Hipotecas) en cerca de 146 predios.

Lo anterior denota falta de control y seguimiento sobre los activos de La Previsora e incumplimiento normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad y Políticas Contables y falta de coordinación de las partes intervinientes en el proceso contable, lo que no permite conocer información útil a los usuarios de la misma

## Respuesta de la Entidad

*“Así mismo para los bienes inmuebles que se encuentran embargados o hipotecados, no se presentan revelaciones en los Estados Financieros y la Oficina Jurídica no presentó información al*



respecto. Sin embargo, en el informe entregado por la firma evaluadora y la oficina de inventarios existen restricciones (Embargos e Hipotecas) en cerca de 146 predios."

*Respuesta de la Administración:*

*La Compañía con base en los certificados de tradición y libertad de los inmuebles que anualmente solicita para efectuar el avalúo comercial de sus inmuebles, procederá a formalizar el registro de los mismos en la herramienta de administración de activos fijos con la que cuenta, e informará a la Vicepresidencia Jurídica (Gerencia de Litigios) para que gestione a través del proceso judicial lo que corresponda. Igualmente se procederá para que la Gerencia Contable y Tributaria revele la existencia de dichas restricciones en los Estados Financieros de la Compañía.*

*De esta manera la Compañía tomará las medidas necesarias para el seguimiento y control sobre los gravámenes y medidas cautelares que existan sobre los bienes inmuebles."*

### **Análisis de la Respuesta**

La Previsora con relación a los bienes inmuebles argumenta que van a realizar actividades necesarias para que se puedan revelar las restricciones a los mismos, por lo anterior, se valida como hallazgo.

### **Hallazgo No.5 Registro Contable Provisión Procesos Judiciales**

Norma Internacional de Contabilidad 37

*Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes*

(...)

*"Reconocimiento*

*"Provisiones*

*"14 Debe reconocerse una provisión cuando se den las siguientes condiciones:*

- a) una entidad tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado.*
- b) es probable que la entidad tenga que desprenderse de recursos, que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación.*
- c) puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación".*

En el "Manual compendio de políticas y normas relacionadas con el proceso contable bajo lineamientos NIIF, versión 4 de marzo 21 de 2018", **Litigios** La Previsora S.A. - Compañía de Seguros medirá, reconocerá y revelará las provisiones originadas en relación con los procesos contractuales y los litigios, siempre y cuando sea más probable que improbable que exista una obligación por parte de la Compañía de cancelar una obligación.

*La Compañía únicamente reconocerá las provisiones derivadas de los diferentes tipos de litigios, cuando la probabilidad de pérdida haya sido calificada como "probable".*

La Compañía considerará las siguientes calificaciones para los eventos: Para los eventos calificados como "posibles", La Previsora S.A. - Compañía de Seguros solo revelará la información de éstos, ya que configuran un pasivo contingente.

Para los eventos calificados con probabilidad "remota", La Previsora S.A. - Compañía de Seguros no reconocerá ni revelará este tipo de litigios. No obstante, los controlará internamente en el evento que cambie su probabilidad.

De igual manera prevé: "**Medición** La Previsora S.A. - Compañía de Seguros medirá una provisión, calculando la mejor estimación del desembolso requerido para liquidar la obligación presente. Cuando se trate de provisiones a largo plazo, es decir, que la liquidación de la obligación se presente doce meses después del cierre del periodo contable, la Compañía establecerá una tasa de descuento, que será su tasa promedio.

La mejor estimación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente vendrá constituida por el importe, evaluado de forma racional, que la Compañía tendría que pagar para cancelar la obligación al final del periodo sobre el que se informa, o para transferirla a un tercero en esa fecha. Con frecuencia es imposible, o bien prohibitivo por caro, proceder a pagar o a transferir el importe de la obligación al final del periodo sobre el que se informa. No obstante, la estimación del importe que la Compañía vaya a necesitar, para hacer el pago o la transferencia citados, proporcionará la mejor evaluación del desembolso necesario para cancelar la obligación presente al final del periodo sobre el que se informa. Las estimaciones de cada uno de los desenlaces posibles, así como de su efecto financiero, se determinarán por el juicio de la Gerencia de La Previsora S.A. - Compañía de Seguros, complementado por la experiencia que se tenga en operaciones similares y, en algunos casos, por informes de expertos. La evidencia a considerar incluye, asimismo, cualquier tipo de información adicional derivada de hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa. Para realizar la mejor estimación de la provisión, será tenida en cuenta los riesgos e incertidumbres que, inevitablemente, rodean a la mayoría de los sucesos y las circunstancias concurrentes a la valoración de la misma."

De las bases de datos de los procesos judiciales a 31 de diciembre de 2018, se verificó el cumplimiento del Manual de Políticas Contables NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes que establece que "Una provisión debe reconocerse cuando se presenten las siguientes tres condiciones: La entidad tiene una obligación presente ya sea legal o implícita como resultado de un suceso pasado; Es probable que la entidad tenga que desprenderse de recursos, que incorporen beneficios económicos para cancelar tal obligación; y Puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación. De no cumplirse las tres condiciones indicadas, la Compañía no debe reconocer ninguna provisión. No se pueden reconocer provisiones por gastos operativos futuros".

De la muestra se verificó la calificación y el cálculo de las provisiones estableciendo el siguiente resultado.

REVELACION Y CALCULO DE PROVISIONES.

No. RADICACIÓN	FECHA	TIPO DE PROCESO	DEMANDANTE	% Provisión Contable	Revelacion Entidad	Probabilidad pérdida	según CGR	Valor
<b>REVELACION PROVISIONES</b>								
11001310500720130038800 juzgado 7 circuito laboral Bogotá	14/05/2013 admisión demanda	Ordinaria Laboral: re liquidación de la pensión jubilación endexada a partir de 07/01/2003, con los incrementos legales y las mesadas adicionales a que haya lugar, conforme al 75% del salario promedio mensual devengado en el último año.	JOSÉ BERNARDO GUACANEME RODRÍGUEZ	0	NO	REMOTA	EVENTUAL	20.000.000,00
<b>CALCULO DE PROVISION</b>								
08001310500920060057101	S/F	Ordinaria Laboral: (Que se declara que LUZ MARINA ESTRADA G. fue afiliada a la Previsora Seguros	LIGIA INÉS GONZÁLEZ GORDILLO	0	NO	REMOTA	PROBABLE	495.847.566,00

El proceso laboral 11001310500720130038800, a 31 de diciembre de 2018 presentaba fallo condenatorio de segunda instancia y cursaba el recurso de casación sin fallo, este proceso No registra provisión contable a esa misma fecha, y tampoco se reveló en las notas a los estados financieros como NO PROVISIONADOS. De acuerdo con la información suministrada por La Previsora - Gerencia de Litigios se calculó la provisión en \$20.000.000, teniendo en cuenta el fallo de primera y segunda instancia y una calificación de REMOTA. Sin embargo, se evidenció que el 28 de abril de 2016, el Apoderado de La Previsora, calificó la probabilidad de pérdida como EVENTUAL, por esta razón debía haberse revelado en los estados financieros a diciembre de 2018.

El proceso laboral 08001310500920060057101, fue fallado en casación en contra de La Previsora al no casar la sentencia de segunda instancia, la cual confirmó a su vez el fallo de primera instancia que condenó a pagar pensión de sobrevivientes a partir del 24 de abril de 2004 sobre el 75% del salario base de liquidación hasta los 25 años de la heredera. Al cierre de la vigencia la condena no se había liquidado ni pagado. De acuerdo con la información suministrada había registrada una contingencia de la eventual condena por \$495.847.566, al no haber liquidación ni pago, se debió provisionar por el valor de la contingencia. Es preciso señalar que este proceso no se encontraba provisionado ni revelado.

Lo anterior, genera subestimación de las cuentas 2820 Beneficio de los empleados y su contrapartida la 5368 Provisión y litigios demandas por \$495.847.566, debido al no reconocimiento y registro contable de los efectos de la decisión judicial que condenó a La Previsora. Esta situación se presenta por falta de coordinación interinstitucional entre las áreas contable y jurídica.

## Respuesta de la Entidad

*“Consideramos que la situación presentada para este caso, se enmarca dentro de las justificaciones indicadas en el punto anterior, ya que La Previsora S.A., no contaba con un modelo operativo óptimo, que le permitiera hacer un seguimiento en tiempo real a la importante cantidad de casos que administra y por tal motivo la información de los procesos, no era actualizada de manera oportuna, situación que como ya se ha comentado en el presente documento, fue identificada por la Administración y se diseñaron y ejecutaron importantes planes de acción para mitigar la posibilidad de que los casos no sean actualizados oportunamente.*

*Respecto del segundo caso “...proceso laboral 08001310500920060057101...”, nos permitimos señalar, además de lo anterior, que estuvimos validando en el expediente respectivo y no evidenciamos que el Abogado externo nos haya dado un aviso oportuno del fallo, por ende, haremos una revisión más detallada de lo sucedido y contactaremos al apoderado externo para indagar los motivos por los cuales no dio aviso oportuno del fallo condenatorio a esta Aseguradora.*

*respecto a “Lo anterior, genera subestimación de las cuentas 2820 Beneficio de los empleados y su contrapartida la 5368 Provisión y litigios demandas por \$495.847.566, debido al no reconocimiento y registro contable de los efectos de la decisión judicial que condenó a La Previsora. Esta situación se presenta por falta de coordinación interinstitucional entre las áreas contable y jurídica” manifestó:*

*La Previsora S.A., en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica, elaborará un protocolo, donde uno de sus objetivos sea definir las pautas de interacción entre las áreas contable y jurídica, en lo que respecta a la creación de las provisiones contables para que las mismas sean registradas de manera oportuna en las cuentas a que haya lugar.*

*Con todo lo mencionado anteriormente y con el funcionamiento del modelo operativo, se tendrá el seguimiento oportuno a todos los procesos, así como la valoración y revelación de los mismos en los Estados Financieros.*

## Análisis de Respuesta

En la respuesta La Previsora no controvierte lo observado y señala las acciones que adelantará en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica, como la elaboración de un protocolo donde se definan las pautas de interacción entre las áreas contable y jurídica en lo relativo a la creación y registro de las provisiones de manera oportuna y, agrega, que con el nuevo modelo operativo tendrá un seguimiento oportuno a los procesos, así como a la valoración y revelación en los estados financieros.

Por tanto, los argumentos esbozados en la respuesta no desvirtúan lo glosado por la CGR, por lo anterior el hallazgo se mantiene en los mismos términos en que fue comunicado.



## Hallazgo No. 6 Automatización de procesos judiciales (D)

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

*ARTÍCULO 83. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL. "Con el fin de proteger la moralidad administrativa, de prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y de tutelar la transparencia de la actividad contractual, las entidades públicas están obligadas a vigilar permanentemente la correcta ejecución del objeto contratado a través de un supervisor o un interventor, según corresponda.*

*La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, y jurídico que, sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados. Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos.*

*La interventoría consistirá en el seguimiento técnico que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Entidad Estatal, cuando el seguimiento del contrato suponga conocimiento especializado en la materia, o cuando la complejidad o la extensión del mismo lo justifiquen. No obstante, lo anterior cuando la entidad lo encuentre justificado y acorde a la naturaleza del contrato principal, podrá contratar el seguimiento administrativo, técnico, financiero, contable, jurídico del objeto o contrato dentro de la interventoría.*

*Por regla general, no serán concurrentes en relación con un mismo contrato, las funciones de supervisión e interventoría. Sin embargo, la entidad puede dividir la vigilancia del contrato principal, caso en el cual, en el contrato respectivo de interventoría, se deberán indicar las actividades técnicas a cargo del interventor y las demás quedarán a cargo de la Entidad a través del supervisor.*

*El contrato de Interventoría será supervisado directamente por la entidad estatal.*

*PARÁGRAFO 1o. En adición a la obligación de contar con interventoría, teniendo en cuenta la capacidad de la entidad para asumir o no la respectiva supervisión en los contratos de obra a que se refiere el artículo 32 de la Ley 80 de 1993, los estudios previos de los contratos cuyo valor supere la menor cuantía de la entidad, con independencia de la modalidad de selección, se pronunciarán sobre la necesidad de contar con interventoría".*

La Circular Básica de Contratación de La Previsora, CIR-293 del 24 de mayo de 2013, Versión 2, de la Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones, vigente para la época del contrato No. 081 de 2013, estableció en: **III PLANEACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN, 3.1. POLÍTICAS EN LA ETAPA DE PLANEACIÓN:** "7. Todas las modalidades de contratación que se adelante en La Previsora, debe estar precedida de una adecuada planeación, para lo cual las diferentes dependencias deberán contar con todos los documentos mínimos señalados en la presente circular." La Versión 1 del 2 de enero de 2013, trae la misma disposición).

El Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, en sentencia de 31 de agosto de 2006, Radicación R-7664, en relación con el principio de planeación establece que:

"...conviene reiterar que en materia contractual las entidades oficiales están obligadas a respetar y a cumplir el principio de planeación en virtud del cual resulta indispensable la elaboración previa de estudios y análisis suficientemente serios y completos, antes de iniciar un procedimiento de selección..."

MANUALES DE CONTRATACIÓN - CIRCULAR BASICA DE CONTRATACION CODIGO CIR 293 DE 2/ENE/2013 - VERSIONES 1, 2 Y 3 - MANUALES DE CONTRATACIÓN CODIGO: MN-117 - VERSIONES 1, 2 Y 3 Emisora: VICEPRESIDENCIA JURIDICA Y DE INDEMNIZACIONES LA PREVISORA.

(...)

En los que se estable como principios orientadores de la contratación, conforme lo establece el Artículo 209 de la constitución, entre otros:

(...)

- b. **Principio de economía:** En virtud de este principio, se tendrá en cuenta que las normas aquí consagradas deben utilizarse para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.
- c. **Principio de eficacia:** En virtud de este principio, se tendrá en cuenta que los procedimientos establecidos en el presente manual y los contratos que de ellos resulten, deben lograr su finalidad, removiendo los obstáculos formales, buscando la materialización de los objetivos y funciones de La Previsora."

La Previsora suscribió el contrato 081 del 2013 para el diseño de una plataforma para el manejo de los procesos judiciales y expedición de pólizas, como se observa en la necesidad del contrato<sup>8</sup>. Para ello invirtió recursos tendientes a fortalecer el área, la cual es considerada crítica. Al no obtener los resultados esperados en cuanto a los procesos judiciales, realizó otro proyecto mediante el contrato 058 de 2018 con el mismo fin. A continuación, se presenta cuadro que muestra el desarrollo del proyecto de inversión y las características de los contratos enunciados, el BPM BIZAGI:

**Tabla No. 7.**  
**Desarrollo Proceso BIZAGI**

CONTRATO	TOTAL CONTRATO	OBJETO
CONTRATO-081-2013	\$ 996.851.800,00	2.1.1.1 El 20 de diciembre de 2013 La Previsora celebró el contrato de prestación de servicios No. 081 de 2013 con la empresa Visión Software S.A.S para "el modelamiento, parametrización, pruebas y
ADICION-01	\$ 145.464.000,00	
ADICION-02	\$ 11.600.000,00	
ADICION-03	\$ 111.128.000,00	

<sup>8</sup> "La necesidad del proceso de contratación se basa fundamentalmente en que actualmente la Gerencia de Procesos Judiciales no cuenta con una herramienta tecnológica adecuada que permita controlar de manera integral y eficiente los procesos judiciales, conllevando altas cargas de trabajo, reprocesos y por ende una limitada capacidad resolutive.

La carencia de una herramienta tecnológica no permite que la Gerencia de Procesos Judiciales pueda proveer y garantizar a la compañía información con mayor agilidad de respuesta y en tiempo real. Una herramienta tecnológica adecuada podrá apalancar el proceso mejorando así nuestros índices de eficiencia operativa y por ende aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía."

		puesta en producción de dos procesos de negocio en la solución tecnológica BPM Bizagi, así como la gestión del cambio organizacional, la transferencia de conocimientos funcional que asegure la autonomía de la compañía para implementaciones posteriores y la administración tecnológica delegada, incluyendo el soporte y mantenimiento de la solución tecnológica BPM incluida bolsa de horas funcionales para los mejoramientos de los procesos en la solución BPM. (...)"
<b>Contrato No 030 de 2016</b>	<b>\$ 361.558.080,00</b>	El 6 de abril de 2016, La Previsora celebró el contrato de prestación de servicios No. 30 de 2016 con la empresa Vision Software S.A.S con el objeto de contratar el suministro de 280 licencias; así como la actualización, mantenimiento y soporte al software BIZAGI, y la administración delegada de la infraestructura que soporta el software BIZAGI.
<b>Contrato No. 047 de 2017</b>	<b>\$ 261.476.324,00</b>	<b>2.1.3.1</b> El 22 de mayo de 2017, La Previsora celebró el contrato No. 047 de 2017 con el objeto de contratar el suministro de 180 licencias; así como la actualización, mantenimiento y soporte al software BIZAGI, y la administración delegada de la infraestructura que soporta el software BIZAGI.
<b>Orden de servicio de fecha 1º de abril de 2019</b>	<b>\$41.351.310,00</b>	El 1º de abril de 2019 se suscribió la orden de servicio de la misma fecha entre La Previsora y Bizagi Latam S.A.S. para la suscripción de 39 licencias del software Bizagi, 4 de las cuales corresponden a licencias de consulta de procesos judiciales.

Fuente: Informes La Previsora 2018

Elaboró: Equipo Auditor CGR

Con el contrato 081 de 2013, no se consiguieron los resultados esperados, lo cual mostró falta de planeación, y de supervisión la cual se vio reflejada en las situaciones detectadas por el consultor en el contrato 042 de 2017:

- *“Cambio de gerentes en el trascurso de la negociación, implementación y puesta en marcha. El conocimiento se perdió ya que se capacitaron a varias personas y éstas salieron de Previsora.*
- *No se tuvo presente un funcional 100% al momento de la salida a producción. (lo veo como: Abogados que no tienen el conocimiento ni la experiencia en manejo de herramienta, trabajando y buscando la forma de mantener la operación).*
- *Por falta de presupuesto no se logró incluir procesos: Tutelas, prejudiciales y recobro. (Una aplicación incompleta, con varias fuentes de información, con casos fuera de un sistema de control y monitoreo).*
- *Desde un comienzo se evidenció la problemática de Bizagi-Sise, pero se mantuvieron en el desarrollo de la aplicación y en la corrección de errores de acuerdo como se iban presentando.*
- *Al momento de la implementación de una herramienta tecnológica, debe haber un plan de acción rigurosa, revisada todas las veces que sea necesario, para*



asegurarse de que la data, su tratamiento y su migración estén garantizados, dado que constituyen el alma del proceso.

- El cambio de una herramienta tecnológica en una Compañía como Previsora Seguros exige un plan de seguimiento que permita dejar un histórico, con datos claros, que pueda ser interpretado y leído con facilidad. Con Bizagi, son muchos los senderos andados y aún no hay claridad sobre la data.”

En el proyecto de inversión Automatización de Procesos BPM BIZAGI, en la siguiente tabla se relacionan los recursos invertidos para ponerlo en marcha:

**Tabla No. 8.**  
**Comparativo Inversión Proyecto Procesos Judiciales**

NUMERO DE CONTRATO	VALOR CONTRATO	OBJETO
<b>CONTRATO 081- 2013</b>	\$ 996.851.800,00	Modelamiento, parametrización, pruebas y puesta en producción de dos procesos de negocio en la solución tecnológica Bizagi
ADICION 01	\$ 145.464.000,00	
ADICION 02	\$ 11.600.000,00	
ADICION 03	\$ 111.128.000,00	
<b>TOTAL, CONTRATO 081</b>	<b>\$ 1.265.043.800,00</b>	
<b>CONTRATO 030-2016</b>	<b>\$ 361.558.080,00</b>	Propuesta integral licenciamiento y servicios BIZAGI
<b>CONTRATO 042-2017</b>	\$ 567.102.329,00	Proyecto revisión y definición del modelo operativo para la administración de los procesos judiciales de Previsora Seguros S.A
<b>CONTRATO 047 - 2017</b>	\$ 254.884.483,00	Propuesta integral licenciamiento y servicios BIZAGI
<b>TOTAL CONTRATOS</b>	<b>\$ 2.448.588.692,00</b>	

Fuente: Informes La Previsora 2018

Elaboró: Equipo Auditor CGR

De acuerdo con la revisión adelantada se establecieron las siguientes situaciones:

Desde el 2013 La Previsora realizó estudios ofimáticos para poder implementar diferentes tecnologías a los procesos sensibles y críticos, después de haber realizado los estudios de mercado, se analizó la factibilidad económica y técnica que cumpliera con los parámetros establecidos. Es así como nace la contratación de la plataforma de Procesos BPM Bizagi, la cual se escogió como solución de suite ofimática con dos productos complementarios, un Modelador de Procesos y una Suite de BPM. Bizagi Process Modeler que es un Freemium utilizado para diagramar, documentar y simular procesos usando la notación estándar BPMN.

Como parte del proyecto de implementación de los procesos judiciales, se realizaron las siguientes actividades previstas en la Metodología de proyectos de Bizagi y se cumplieron con los diferentes entregables previstos en el contrato 081 de 2013.





- En primer lugar, se definieron los procesos críticos de emisión de pólizas y procesos judiciales para automatizar, se realizó la etapa de Modelamiento y especificación detallada del proceso, en la cual, se definió por parte de las distintas áreas intervinientes en el proceso, el alcance detallado de cada una de los pasos y actividades que se debían automatizar en la plataforma de Bizagi. Como resultado de esta etapa se elaboraron los documentos de especificación funcional y técnica que sirvieron de base para la construcción del proceso en Bizagi.
- El proveedor pasa a una siguiente etapa de construcción del proceso en la plataforma de Bizagi, por lo que entrega a La Previsora el proceso construido, para que se realizaran pruebas integrales donde se pudiera verificar si era funcional y se aceptara el proceso.
- Según los soportes y actas revisadas por el equipo auditor, se realizó un trabajo paralelo por parte del equipo técnico de La Previsora, donde se procedió a construir las integraciones con otras aplicaciones, en particular con el Sistema de Información de SISE, que es el sistema central que tiene la Entidad
- Dentro del alcance y entregables se debía realizar la migración de datos de los casos de reclamaciones judiciales en curso que se tenían en el sistema SISE a Bizagi, se trabajó en la construcción de los programas de migración de datos respectivos. Resultados de las pruebas de migración de datos realizadas, se identificó que un porcentaje de los datos no estaban completos en el sistema SISE, por lo que La Previsora procedió a realizar un trabajo de depuración de información, con el fin de lograr el mayor porcentaje de datos migrados. Al término de esta actividad, La Previsora decidió migrar aquellos casos que tuvieran la información completa y continuar trabajando en la depuración de información de aquellos casos que aún tenían información incompleta.
- Se evidencia que posterior a esta etapa de pruebas integrales, se autorizó la etapa de procesos por parte de las áreas usuarias, en particular ajustes al manejo de siniestros y el manejo del proceso coactivo. Se acordó elaborar un cambio al contrato, se retiró el proceso de emisión de pólizas por el de viáticos, el cual, se formalizó a través del Otrosí No.3.
- Una vez finalizados los ajustes y cambios solicitados al proceso, se procedió a efectuar la entrega de la nueva versión del proceso con el fin de que La Previsora realizara las pruebas de aceptación respectivas. Esta actividad duró cerca de 8 semanas, participaron representantes de las áreas usuarias, de procesos y de Tecnología. En esta etapa se corrigieron todos los errores que fueron identificados y reportados que afectaban el funcionamiento del proceso

construido en Bizagi y por su parte, se procedió igualmente a efectuar las correcciones de los errores reportados a los componentes a cargo de la Entidad, como, por ejemplo, las integraciones con SISE. Terminadas las pruebas respectivas, La Previsora dio por aceptada la solución y autorizó pasar el proceso al ambiente de producción e iniciar la etapa de Piloto prevista en el proyecto. (Acta de certificación del proceso de enero 29 de 2016).

- Cumplido el plazo establecido de la etapa Piloto, La Previsora procedió a aceptar el proceso y autorizó iniciar producción completa del proceso. (Acta cierre del Piloto de febrero 15 de 2016). Es importante mencionar que en esta etapa Piloto el área usuaria utilizó el sistema y avanzó diferentes casos que se encontraban en curso. Durante esta etapa, igualmente se hicieron los ajustes a los incidentes reportados con el fin de estabilizar el proceso y dejarlo listo para uso completo en producción.
- Con la autorización dada por La Previsora se procedió a instalar el proceso para producción. (Acta del 16 de febrero de 2016).
- Posteriormente, al finalizar el período de garantía, se procedió con el acta de cierre Administrativo y Financiero del contrato. (Acta cierre administrativo y Financiero del 19 de abril 19 2016).

Adicionalmente, es preciso señalar que con el contrato 030-2016 se compraron 280 licencias, se realizó la actualización, mantenimiento y soporte Premium Silver al software y se cancelaron 12 meses de administración delegada para la infraestructura que soporta el software (hasta abril de 2017).

Así mismo con el contrato 047-2017 se compraron 180 licencias, se pagó el soporte y actualización Bronze al software y administración delegada por 11 meses de la infraestructura del soporte del software (hasta abril de 2018).

Es de mencionar que el contrato 081 de 2013 y demás contratos celebrados con la firma contratista, de acuerdo a los entregables están recibidos a satisfacción por parte de la supervisión de La Previsora.

El Contrato 042 de 2017 de consultoría, se recibió a satisfacción y está liquidado.

La Previsora al no continuar utilizando el producto logrado con la ejecución del proyecto de inversión Automatización de Procesos BPM BIZAGI, recibido con ocasión del contrato 081 de 2013, y al poner en marcha un Modelo Operativo – Gerencia de Procesos Judiciales, no realizó una planeación adecuada para lograr los fines propuestos, automatización procesos judiciales, al no incluir la totalidad de las actividades desarrolladas en el proceso, teniendo que dejar de usar la plataforma, la cual fue recibida a satisfacción y solo se utilizó hasta agosto de 2018, los dineros invertidos no prestan la utilidad prevista inicialmente, lo que se

traduce en que los productos recibidos del contrato 081 de 2013, situación que se originó por falta de planeación y supervisión del contrato .

La presente observación se comunica con presunta incidencia disciplinaria de conformidad con la ley 1474 de 2011, artículo 83.

## **Respuesta de la Entidad**

### **I. PRECISIONES PRELIMINARES**

#### **1. Proyectos de La Previsora**

##### **1.1 Proyecto "Automatización de Procesos - BPM"**

A continuación, se indican algunos aspectos señalados en la hoja de vida del proyecto:

- *Duración: la vigencia inicial estuvo comprendida entre el 25 de junio de 2013 y el 30 de abril de 2014 y posteriormente se amplió al 30 de junio 2016.*
- *Objetivo:*
  - *Implementar una metodología de mejoramiento de procesos basado en BPM.*
  - *Optimizar y mejorar los procesos de negocio definidos en el alcance del proyecto.*
  - *Modelar y automatizar los procesos definidos en el alcance dentro de una solución tecnológica (BPM).*
  - *Garantizar la eficiencia en la operación de 105 procesos y por ende el crecimiento de la rentabilidad.*

*Se adjunta la hoja de vida inicial del proyecto, las actas de cambios y el acta la finalización del proyecto – Anexos 1 al 7)*

*3.1. En primer lugar, anotamos que con el contrato No. 081-2013 La Previsora sí obtuvo los resultados esperados, esto es el objeto para el cual éste fue celebrado, pues por una parte se modelaron, parametrizaron y se pusieron en producción en La Previsora dos procesos de negocio en la solución tecnológica BPM Bizagi; y, por otra parte, La Previsora obtuvo la consultoría en materia de la gestión del cambio organizacional y la transferencia de conocimientos funcional. Además, el proveedor prestó el servicio de administración tecnológica delegada, incluyendo el soporte y mantenimiento de la solución tecnológica BPM.*

*Lo anterior se evidencia en las actas de entrega que se suscribieron entre La Previsora y el proveedor durante la ejecución del contrato y en especial, en el acta de cierre administrativo y financiero del 19 de abril de 2016. Se anexan los soportes de pago, junto con las atas de recibo y entregables correspondientes (Anexo No. 13).*

#### **Controles de Cambios en la Ejecución del proyecto**

- *"Teniendo en cuenta el mayor tiempo utilizado en el proceso de evaluación y definición por parte de las áreas involucradas sobre el tipo de contrato a celebrar para el desarrollo del proyecto, la fecha de contratación real del proveedor fue el 20 de diciembre de 2013 y la fecha de finalización del proyecto, quedó establecida para febrero del 2015".*

- *“Teniendo en cuenta la modificación en el alcance frente a lo estipulado inicialmente en el contrato debido al mayor nivel de detalle y control requerido por las áreas líderes de PROCESOS JUDICIALES y de EXPEDICIÓN DE PÓLIZAS, se modificó el número de actividades, imprimibles e interfaces requeridas para la implementación de los mismos, el máximo tiempo para el desarrollo, implementación y estabilización de la operación será el mes de abril del 2015. Lo anterior, sin incluir lo correspondiente a la administración delegada que se contrató, la cual iniciará a partir de la estabilización del primer proceso que entrará en operación y se mantendrá por el tiempo inicialmente estipulado”.*
- *“Debido a la necesidad de reemplazar el segundo proceso establecido en el proyecto (Expedición de pólizas) que se contemplaba implementar en el aplicativo BPM por el proceso aprobado por el patrocinador del proyecto y el equipo de trabajo (Comisiones de servicios y 2 subprocesos de Procesos Judiciales), así como el ajuste del tiempo requerido para la implementación del primer proceso (Procesos Judiciales) por el mayor tiempo requerido para la revisión, ajuste y aprobación de los documentos funcionales con el que se realizaría la automatización del proceso en BIZAGI, frente al estimado realizado en el mes de agosto del 2014, se requiere adelantar el presente control de cambios”.*
- *Se debe efectuar la creación de una nueva interface entre SISE y BIZAGI para dar continuidad a la implementación de PROCESOS JUDICIALES, ajustando el modelo de datos definido y ya construido en BIZAGI. Lo anterior, con el fin de que la interface de consulta de siniestros SISE-BIZAGI funcione óptimamente y pueda cumplir su objetivo. De igual forma, se debe ajustar el modelo para que la consulta se base en el siniestro que afecta al proceso judicial sin depender de las pólizas o endosos que lo afectan.*

*Cabe anotar que de acuerdo con las nuevas directrices de la Gerencia de Tecnología de la Información, se estableció que es necesario incluir una interface adicional para entregar en dos etapas la información requerida para la ejecución del proceso en BIZAGI: la primera que integrará los datos generales del proceso judicial (...) y la segunda en la que se cargará la información específica del proceso judicial para una revisión detallada por parte de los actores del proceso (...). De igual forma, con el ajuste en mención, se deberá extender la garantía otorgada por BIZAGI”.*

*“3.5. En cuanto a las manifestaciones efectuadas por el consultor en el Contrato 042-2017, relacionado con la consultoría respecto del proyecto Nuevo Modelo Operativo de Procesos Judiciales, señalamos que en el marco de la ejecución de dicho contrato y mediante un trabajo en conjunto con la Gerencia de Tecnología y la Gerencia de Procesos Judiciales como una de las áreas usuarias de la herramienta BIZAGI, se realizó el inventario de las necesidades en la Gerencia de Procesos Judiciales, en cuanto a la estructura, los procesos, las cargas de trabajo, y la herramienta que apalancaba la operación.”*

## **Análisis de la Respuesta**

El Equipo Auditor no se refirió al segundo componente del proyecto 1, el de “Expedición de pólizas”, como segundo proceso de modelamiento y desarrollo del contrato No. 081 de 2013, toda vez que este fue reemplazado por el de “Expedición y administración de comisiones (viajes)”, como quiera que quedó en evidencia que La Previsora no tenía claridad en los tiempos de evaluación y definición de las áreas involucradas, nótese que se reemplazó un proceso crítico misional por uno de apoyo administrativo.

La CGR no desconoce las actividades desarrolladas para celebrar el Contrato 081 de 2013 y demás contratos celebrados con el proveedor de Bizagi, ni objeta la suscripción, por cuanto estas se adelantaron de acuerdo con el manual de contratación vigente en la época, la observación va enfocada en los estudios previos de los mismos al no tener claro todas las actividades que realizaba la gerencia de procesos judiciales.

La Previsora si bien recibió los objetos de los contratos 081 de 2013, 030-2016 y, 047-2017 y la orden de servicio de fecha 1º de abril de 2019 y sus adiciones a satisfacción, por \$1.929.429.514,00, como se evidencia en las actas<sup>9</sup>, en el proceso de procesos judiciales no contempló la inclusión de todas las acciones judiciales en las que ella está vinculada, como las tutelas, prejudiciales, cobro coactivo, procesos de responsabilidad fiscal y recobros, entre otros.

La plataforma Bizagi, se utilizó para los procesos judiciales hasta noviembre de 2018, como lo señala La Previsora en su respuesta, a la fecha es usado como un repositorio de consulta. Esto evidencia que, aunque aparentemente se cumplieron con los objetos contractuales antes mencionados, los productos entregados no satisfacen la necesidad que dio origen a la contratación, razón por la cual volvieron a contratar otra herramienta para el manejo y control de procesos judiciales.

Igualmente, verificada la información contractual y realizadas las pruebas técnicas, no existe evidencia respecto que Bizagi no era compatible con las migraciones o transferencias de información (DATA) y fue ésta la que presentó errores que generaron traumatismo para el desarrollo a realizar en el área de procesos judiciales. Teniendo en cuenta las deficiencias señaladas y para el mismo fin de la contratación anterior, adicionalmente se suscribieron los siguientes contratos: consultoría No. 42 – 2017 y contrato No. 058 de 2018

La plataforma Bizagi presenta las debilidades señaladas anteriormente respecto a, lo cual, además, se vio afectada por situaciones al interior de la entidad, como cambio de personal en las diferentes áreas que tenían relación con el proceso y a la desatención del funcionamiento, mantenimiento y continuidad de la plataforma para procesos judiciales.

La consultoría dio como resultado un estudio de factibilidad determinando que la opción más acertada para seguir con el desarrollo de “procesos judiciales”, sería conseguir un nuevo software. Es de señalar que en los documentos de este

---

<sup>9</sup> Acta pruebas de certificación del proceso – enero 29 2016

1. Acta cierre del período de Piloto – febrero 15 2016
2. Acta entrega del proceso en Producción - febrero 16 2016
3. Acta terminación garantía – marzo 16 2016
4. Acta cierre administrativo y Financiero del contrato N.081- 2013 – abril 19 2016



contrato de consultoría no se evidencia como el consultor aplico ponderaciones y deducciones para dar resultados para descalificar la plataforma existente.

Es de precisar que: Una plataforma es, un sistema operativo, un gran software que sirve como base para ejecutar determinadas aplicaciones compatibles con este. También son plataformas la arquitectura de hardware, los lenguajes de programación y sus librerías en tiempo de ejecución, entre otros y se conoce como software al soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

La CGR ratifica que se invirtieron sumas de dinero para la adquisición de la plataforma Bizagi, con el fin de satisfacer las necesidades que dieron origen a la misma esta se recibió, pero no se siguió utilizando para dichos fines (Procesos Judiciales), por lo que puede predicarse que con los contratos cuestionados no se dejó totalmente satisfecha la necesidad que dio origen a la contratación.

La situación descrita en el hallazgo ratifica que se presentaron fallas en la determinación de la necesidad porque esta era para mejorar dos procesos críticos de La Previsora: Procesos Judiciales y Expedición de Pólizas; sin embargo en el desarrollo del contrato se retiró el proceso de Expedición de Pólizas que es crítico y misional y se incluyó el de comisiones que es un proceso administrativo de apoyo, al realizar estos cambios se demuestra las deficiencias en la planeación; además con posterioridad los dos procesos se culminaron y entregaron y fueron avalados por la supervisión, sin embargo el de procesos judiciales resulto ser no compatible e innecesario lo que conllevó a una nueva erogación con ocasión de la suscripción de un nuevo contrato para satisfacer la necesidad inicial planeada en el contrato 081.

Lo anterior evidencia falta de planeación y supervisión al no incluir la totalidad de las actividades del proceso procesos judiciales.

El Equipo Auditor encuentra que La Previsora solicita la preclusión de las diligencias fiscales respecto al contrato No. 081 – 2013, como consecuencia de que la CGR perdió o se le extinguió o consumó la facultad procesal para realizar el control fiscal respecto de la contratación a que se hace alusión en lo reprochado, solicitud que no es de recibo y no se aplicará, por las siguientes razones:

La Constitución Política de Colombia en su artículo 267, prevé:

*“La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el seguimiento permanente al recurso público, sin oponibilidad de reserva legal para el acceso de la información por parte de los órganos de control fiscal.”*

#### **ARTICULO 268**

*"5. Establecer la responsabilidad que se derive de la gestión fiscal, imponer las sanciones pecuniarias que sean del caso, recaudar su monto y ejercer la jurisdicción coactiva, para lo cual tendrá prelación."*

Por su parte, la Ley 42 de 1993, "sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen", dispone:

*"ARTÍCULO 8o. La vigilancia de la gestión fiscal del Estado se fundamenta en la eficiencia, la economía, la eficacia, la equidad y la valoración de los costos ambientales, de tal manera que permita determinar en la administración, en un período determinado, que la asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo; que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas. Así mismo, que permita identificar los receptores de la acción económica y analizar la distribución de costos y beneficios entre sectores económicos y sociales y entre entidades territoriales y cuantificar el impacto por el uso o deterioro de los recursos naturales y el medio ambiente y evaluar la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los mismos."*

Teniendo en cuenta las normas anteriores y las citadas en la respuesta por La Previsora, la CGR en desarrollo de sus atribuciones y para cumplir con la función pública de ejercer el control fiscal, tiene una reglamentación interna y en tal sentido expidió la Guía de Auditoría Financiera, igualmente, y para cada vigencia programa y ejecuta un plan de vigilancia de control fiscal, en donde incluye los sujetos de control a auditar, lo cual obedece al principio de planeación, entre otros.

No conlleva lo anterior, que por desarrollar las auditorías programadas la CGR pierda la competencia para realizar el control sobre la gestión fiscal que realiza el organismo auditado en desarrollo de cualquiera de sus actividades durante cualquier período, aún y de ser necesario sobre las mismas cuentas o contratos que ya fueron objeto de su análisis pues como lo establece el art 27 superior, La vigilancia de la gestión fiscal del Estado incluye el seguimiento permanente al recurso público.

Asimismo, en desarrollo del art. 268, ibídem, numeral 5, le corresponde establecer la responsabilidad que se derive de la gestión fiscal, para lo cual puede realizar las diligencias que considere pertinentes y solicitar la información correspondiente a los sujetos de control sin oponibilidad de reserva legal para el acceso a la información por parte de los mismos. Por tanto, la CGR para cumplir con su función constitucional tiene acceso a toda la información que requiera para ello.

Igualmente, es de señalar que la auditoria es un examen técnico que realiza la CGR respecto de la gestión fiscal y respecto de los hechos señalados en el hallazgo estos no han sido objeto de proceso de responsabilidad fiscal y por ende no se ha producido fallo, para considerarlo cosa juzgada y, aun si así lo fuera, si se presentaren hechos adicionales a los ya evaluados puede continuar investigando, por lo que la preclusión no procede.

Con los argumentos y soportes presentados en la respuesta considera la CGR que el hallazgo no se desvirtúa y en tal sentido se valida con presunta incidencia disciplinaria.

## **HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE**

### **HALLAZGO No. 7 Reporte de la Cuenta en el SIRECI**

La Resolución Orgánica No. 7350 del 29 de noviembre de 2013 de la CGR, por medio de la cual se busca:

*“...establecer el método y la forma de rendir cuenta e informes que deben presentar a la Contraloría General de la República, los responsables del manejo de fondos o bienes de la Nación a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes – SIRECI.”*

En el artículo 6 se define como Cuenta o Informe Anual Consolidado:

*“Es la información que deben presentar las entidades y los particulares sujetos de control del orden nacional sobre la administración, manejo y rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos, por una vigencia fiscal determinada.”*

Sobre los responsables, el artículo 7 preceptúa:

**“DE LA CUENTA O INFORME ANUAL CONSOLIDADO.** Los jefes de entidad o los representantes legales, o quien haga sus veces en los sujetos de control de la Contraloría General de la República, son responsables de rendir la cuenta o informe anual consolidado por entidad sobre su gestión financiera, operativa, ambiental y de resultados.”

El artículo 10° de la Resolución en comento señala que la rendición de la cuenta se debe hacer a través del “Sistema de Rendición Electrónica de Cuenta e Informes”. SIRECI.

El contenido de la información que debe rendirse está definido en el artículo 15, el cual prevé:

**“CONTENIDO.** El contenido de la información a rendir está considerado en el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes — SIRECI, de conformidad con el sujeto de control o entidad o particular y las modalidades de rendición.”

### **CAPÍTULO V.**

#### **FORMA DE PRESENTACIÓN.**

**ARTÍCULO 14. PRESENTACIÓN.** Los responsables de que trata el Capítulo IV del Título I de esta Resolución Orgánica, deben realizar su correspondiente rendición a la Contraloría General de la República, a través del “Sistema de Rendición Electrónica de Cuenta e Informes” (SIRECI).

**PARÁGRAFO 1o.** La información rendida a través del Sistema de Rendición de la Cuenta e Informes (SIRECI), se constituye en prueba para cualquier proceso que adelante la Contraloría General de la República.



**PARÁGRAFO 2o.** Los documentos que soporten la gestión fiscal reposarán en las correspondientes entidades a disposición de la Contraloría General de la República, quien podrá solicitarlos, examinarlos, evaluarlos o consultarlos en cualquier tiempo dentro de los procesos auditores.

La Cuenta Anual Consolidada rendida por el sujeto de control constituye insumo para emitir un dictamen, opinión de estados contables o concepto sobre la gestión, al tenor de lo señalado en el artículo 19 de la aludida resolución:

**“REVISIÓN.** La Contraloría General de la República revisará mediante procesos de vigilancia y control, la Cuenta Anual Consolidada rendida por el responsable fiscal, con el propósito de emitir un Dictamen, opinión de estados contables o concepto sobre la gestión, que conlleve al fenecimiento o no de la cuenta.”

Revisada la información denominada “Formularios Electrónicos”, rendida con corte a 31 de diciembre de 2018, el contenido del formulario F9 Relación de Procesos Judiciales incluye un total de 11.113 procesos reportados. En desarrollo del proceso auditor se evidenció que esta información no es consistente con la respuesta dada por La Previsora, con ocasión del oficio CGR-AG8.1.01 del 29 de julio de 2019, donde reportan:

**Tabla No. 9.**  
**Relación Procesos Reportados SIRECI**

<b>CONCEPTO</b>	<b>No. PROCESOS</b>
Relacionados con Seguros	12.151
Cobro Coactivo	5
No Laborales	20
Laborales Indirectos	6
Laborales Directos	28
<b>TOTAL</b>	<b>12.210</b>

Fuente: Cuenta Rendida SIRECI La Previsora 2018 Elaboró: Equipo Auditor CGR

En consecuencia, La Previsora omitió la inclusión de 1.097 procesos judiciales en el reporte del SIRECI, incumpliendo de esta forma con la obligación de incluir todos los procesos judiciales en la rendición de la Cuenta Anual Consolidada de la vigencia 2018; esta situación se origina por debilidades de los mecanismos de control y conlleva a que la información no sea confiable.

### **Respuesta de la Entidad**

*“ Analizada la base de datos fuente para emitir el informe que se cargó al Sireci en enero de 2018, hemos identificado que la base origen fue el aplicativo Ekogui, lo anterior teniendo en cuenta que en campos y estructura, el informe que posee mayores aproximaciones a las necesidades y exigencias de información contempladas en SIRECI, es el generado por la herramienta Ekogui, así las cosas hemos podido identificar que la diferencia entre los casos reportados en Ekogui y los casos reportados por la Gerencia de Litigios, cuya fuente era Litisoft, está dada por unos casos notificados a esta Aseguradora en años anteriores que los abogados externos de La Previsora S.A., no habían ingresado en la plataforma Ekogui pero si figuraban en Litisoft .*

*Ahora bien, para enero de 2019 cuando se generó el informe con destino al Sireci, no contábamos con la posibilidad de generar un comparativo entre la base generada por Ekogui y la información de nuestros casos que nos permitiera identificar que todos los litigios vigentes a la fecha de generación del reporte, estuvieran tanto en Ekogui como en nuestras bases de datos, ya que la data si bien ya había sido migrada a nuestro aplicativo de administración de litigios Litisoft, 3 semanas antes de generar el reporte, la misma estaba siendo objeto de validaciones.*

*Con ocasión de esta situación, evidenciamos una importante oportunidad de mejora que nos permitiera poder realizar cruces de información entre Litisoft y Ekogui y que nos diera la oportunidad de validar que todos los casos que registraran en Litisoft como casos vigentes, también estuvieran en Ekogui en la misma condición y así poder tener las dos bases totalmente conciliadas, es así como dimos inicio a un plan de acción en el año 2019, que ha implicado una campaña de actualización con los abogados externos, con la cual pretendemos que el ID Ekogui, esté asociado a cada uno de los casos en Litisoft, para que a partir del año 2020 nos sea posible generar cada cuatrimestre un informe de conciliación Ekogui – Litisoft, con el cual buscaremos que la cantidad de casos reportados en Ekogui, coincida con la cantidad de casos reportados en Litisoft, así como el contenido de la data.”*

## **Análisis de Respuesta**

En la respuesta La Previsora presenta las razones por las cuales la información reportada a la CGR en la Cuenta Anual Consolidada “Formularios Electrónicos”, con corte a 31 de diciembre de 2018, en el formulario F9 Relación de Procesos Judiciales es menor y, por tanto, no es consistente con la respuesta dada con ocasión del oficio CGR-AG8.1.01 del 29 de julio de 201, en donde se relacionó un mayor número de procesos. Al respecto señaló como causa el hecho de que el reporte al SIRECI se generó a partir de la herramienta eKOGUI y en ella los abogados externos no habían ingresado algunos casos notificados en años anteriores, pero que si figuraban en la herramienta LITISOFT.

Así mismo, explica que para enero de 2019 cuando se generó el informe al SIRECI, su nueva herramienta de administración de litigios LITISOFT estaba siendo objeto de validaciones a partir de la data migrada, lo cual no les permitía generar un comparativo entre esas herramientas e identificar todos los litigios vigentes a la generación del reporte.

Los argumentos expresados en la respuesta no controvierten lo reprochado y se centran en presentar los motivos que consideran son la causa de la diferencia de la información reportada en SIRECI, sin dar una explicación de las cifras; señalan además que han evidenciado una importante oportunidad de mejora para tener las bases de datos conciliadas y por lo cual dieron inicio al plan de acción en el año 2019.

Por lo anterior en la respuesta no se desvirtúa el hallazgo por lo que se mantiene en los mismos términos en que fue comunicado.





## **ANEXO 2**

### **RECURSOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

En orden a verificar el cumplimiento de La Previsora a la política pública de participación ciudadana, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1757 de 2015, en respuesta al oficio AG8-1-1 de julio 2019, manifestó que no hay recursos dirigidos a este propósito, por tanto, no se suscribieron contratos cuyo objeto se encontrara relacionado con dicha política.

Sin embargo, en las revisiones se evidenció que La Previsora realiza actividades relacionadas en los cuatro componentes referidos en los formatos 39.1 y 39.3 del SIRECI, así:

#### **ACCIONES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

- Publicaciones de información obligatoria de la entidad según normatividad aplicable
- Caracterización de la ciudadanos, organizaciones y grupos de interés.

#### **ACCIONES DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA GESTIÓN**

- Acciones que la entidad adelantó para promover la participación ciudadana
- Actividades de la estrategia de participación ciudadana destinadas a involucrar a la ciudadanía en la gestión institucional realizadas durante la vigencia
- Actividades realizadas para promover la participación ciudadana en ejercicios de innovación abierta
- Actividades de promoción, convocatoria, acompañamiento o respuesta a ejercicios de control social a la gestión de la entidad (veedurías ciudadanas)
- Programas y/o servicios institucionales organizados por la entidad administrados y ejecutados por la comunidad Programas y/o servicios institucionales organizados por la entidad administrados y ejecutados por la comunidad.

#### **ACCIONES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Actividades previstas dentro del Plan de manejo de riesgos de corrupción realizadas con participación de la ciudadanía (construcción, evaluación, seguimiento).
- Actividades de puesta en funcionamiento, mantenimiento y operación de los canales no presenciales de servicio al ciudadano
- Actividades de adecuación de los puntos presenciales de servicio al ciudadano para atención de población en situación de discapacidad
- Actividades de fortalecimiento del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Actividades para la definición y publicación de datos abierto.

### **ACCIONES DE RENDICIÓN DE CUENTAS**

- Actividades de identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad
- Acciones de diálogo definidas por la entidad para la Rendición de Cuentas
- Acciones desplegadas a través de los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas
- Acciones desplegadas a través de los medios utilizados para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas
- Acciones de incentivos que se incluyeron en la estrategia de rendición de cuentas
- Actividades de análisis de la percepción de ciudadanos, usuarios o grupo de interés.



## ANEXO 3

### ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS

Durante el proceso auditor se recibieron cuatro (4) solicitudes ciudadanas, así:

1. 2019-166444-82111-SE Pago seguridad social de contratistas

*"En septiembre del año 2019 instaure una denuncia en el portal de la DIAN bajo el número de formulario 201982140100081651, sobre unos hechos que vienen presentando por cerca de 5 años en la empresa Previsora seguros S.A., en donde a pesar de estar obligados a pedir los aportes de seguridad social en los pagos a prestadores de servicios independientes, no lo hacen, y solo solicitan estos aportes subjetivamente. Lo anterior, puede constituir una infracción tributaria como bien lo confirmo la DIAN en la respuesta a la denuncia instaurada".*

La CGR con ocasión de la revisión de 29 contratos celebrados por La Previsora, constato y verifiqué que, para el pago de los mismos, el contratista anexara la planilla de pagos al sistema de seguridad social correspondiente al mes de servicio, así mismo, la entidad lo tiene contemplado en su manual de contratación.

2. 2019-164873-82111-SE pone en conocimiento presuntas irregularidades en desarrollo de dos contratos: uno con una firma de abogados y otro sobre la plataforma BIZAGI.

- *"El CONTRATO con la firma de abogados. NIT 900.684.239. respecto de las órdenes de pago para esta firma, al parecer se le pagaron por recoger títulos valores en juzgados y entregarlos en Previsora, cuando esos dineros son producto final de procesos judiciales en los cuales se había otorgado poder a otros abogados para la defensa de los intereses de esta Aseguradora en esos procesos (¿obra doble pago? ¿Por defensa judicial)? "*

La CGR verifiqué el contrato celebrado entre La Previsora y la firma de Abogados, el cual tenía como *"El proveedor se compromete con LA PREVISORA S.A., a prestar sus servicios profesionales especializados mediante asesoría integral dirigida a la elaboración, presentación y acompañamiento jurídico en los procesos judiciales en los que este inmensa LA PREVISORA S.A., a efectos de poder recaudar los dineros embargados que sean de su propiedad y que provengan de los diversos procesos derivados del giro normal de sus negocios".* Se verificaron los pagos realizados sin observar dobles pagos, con relación a recolección de dineros, se verifiqué el ingreso de los mismos a La Previsora, sin observar situaciones anómalas.

- *"Contrato por 1.000 millones de pesos, existe un acta firmada entre el proveedor y Previsora, ¿dónde consta que la herramienta no funcionó y porque se instaló en el sistema de Previsora una versión de la herramienta diferente a la entregada por el Proveedor?"*

La CGR durante el proceso auditor analizó el contrato mencionado por el ciudadano, en donde se observa que La Previsora recibió a satisfacción los productos objeto del contrato como era una plataforma para el manejo de los procesos judiciales y los viáticos de los funcionarios, en la actualidad continua en

funcionamiento lo relacionado con el manejo de comisiones y la parte de procesos judiciales se tiene como repositorio. Por esta situación la CGR determinó un hallazgo con posible incidencia disciplinaria.

### 3. 2019ER0108977 Irregularidades en expedición de póliza en la sucursal Riohacha

*"Se expidió póliza de cumplimiento sin el cumplimiento de las normas internas de la compañía (Límite de delegación, evaluación del riesgo, garantías)".*

Una vez La Previsora detecto el hecho procedió a realizar actividades tendientes a subsanar la situación, la CGR realizo seguimiento a la verificación de los controles a los aplicativos y el inicio del proceso disciplinario para el funcionario vinculado entre las cuales, se mencionan algunas de las actividades adelantadas:

*"Se informa que, en el mes de septiembre de 2019, el Nivel Central (Casa Matriz) de la Previsora S.A., tuvo conocimiento de la expedición de la Póliza del ramo de Cumplimiento por parte de la Sucursal Riohacha (Guajira), al parecer, excediendo el límite de delegación y sin el cumplimiento de los manuales de políticas de suscripción. Una vez recibida la información, se logró determinar que quien expidió la póliza fue el funcionario, Técnico de esa Sucursal. Por esta razón, se tomaron las siguientes medidas:*

*a. La Gerencia de Riesgos de la Compañía restringió el acceso al aplicativo SISE 3G del usuario del Técnico de esa Sucursal, para evitar que se presentara una situación similar.*

*d. Se verifico la funcionalidad de los controles técnicos (eventos) parametrizados en el aplicativo SISE 3G R2, plataforma tecnológica utilizada para la emisión de pólizas del ramo de cumplimiento encontrando que se están aplicando satisfactoriamente, así mismo se encontró oportunidad de mejora en crear un nuevo control de delegación por perfil de usuario que permita controlar con más detalle el use de las delegaciones a cargo de los funcionarios adscritos a las sucursales. Nuestra Gerencia de Tecnología ya se encuentra trabajando en el desarrollo de este evento el cual debe estar implementado a más tardar 30 de noviembre próximo*

*e. La Vicepresidencia Comercial compulso copias disciplinarias por los hechos descritos anteriormente."*

### 4. 2019ER0102054 Irregularidades en sucursales de Villavicencio y Cartagena

El denunciante pone en conocimiento que:

1. *"El día 9 de febrero de 2019, en la sucursal Villavicencio hackearon equipos y han emitido 47 pólizas de SOAT.*
2. *Irregularidades en la expedición de pólizas SOAT sucursal Cartagena."*

La Previsora con ocasión de los hechos presentados tomo las medidas necesarias para que estos eventos no vuelvan a suceder, la CGR verifico la información por ellos enviada como soporte a la solicitud de información, Así mismo se verificaron los controles sobre la plataforma, a continuación, se describen algunas de las acciones adelantadas:

*"Una vez La Previsora S.A fue informada de los presuntos hechos de expedición irregular de pólizas SOAT, se tomaron las siguientes acciones:*

*a. Solicitar al proveedor que suministra a La Previsora S.A. la plataforma tecnológica para la expedición de pólizas de SOAT, tomar acciones para reforzar los controles de accesos a dicha plataforma.*

*La Previsora remitió al Institute Nacional de Atención y Prevención del Fraude "INIF" (sociedad privada que apoya a las aseguradoras en la gestión de las investigaciones que se generan con ocasión de su actividad para minimizar la exposición a eventos de fraude), la información suministrada por los intermediarios de seguros de La Previsora, para que efectuara las investigaciones pertinentes respecto de los hechos ocurridos.*

*Dentro del avance en la investigación adelantada por INIF, esta entidad reporto a La Previsora un informe preliminar con el análisis de los hechos. Cabe aclarar que esta situación, según lo informo INIF también afecto a otras compañías de seguros.*

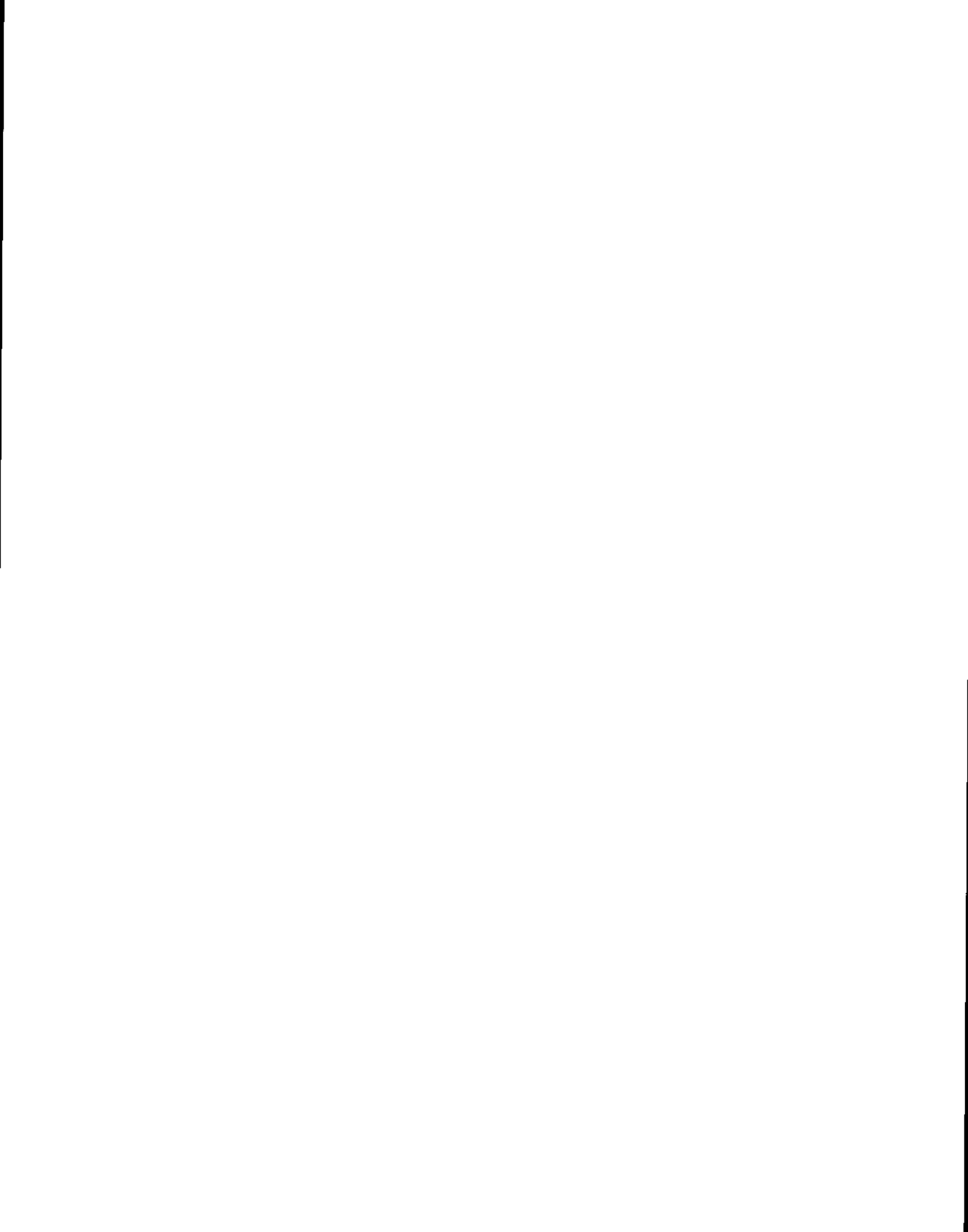
*En virtud del resultado del informe preliminar realizado por INIF, dicho Institute presentó denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación el 4 septiembre de 2019 con el fin que dicha autoridad investigara e individualizara los presuntos responsables del delito de Acceso Abusivo a un Sistema Informático en virtud de los hechos ocurridos por la expedición de SOAT y que afectaron a Mundial de Seguros S.A., La Previsora S.A. y Seguros del Estado S.A., aseguradoras que son víctimas del presunto delito indicado, y que podrán constituirse como víctimas en proceso penal."*





**ANEXO 4**  
**ESTADOS FINANCIEROS**



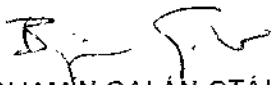


## CERTIFICACIÓN ESTADOS FINANCIEROS Artículo 37 Ley 222 de 1995

Los suscritos, Representante Legal y Contador Público de la Previsora S.A., Compañía de Seguros, con NIT 860.002.400-2, certificamos:

- Que los estados separados han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decretos 2496 de 2015, 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018. Las NCIF aplicables en 2018 se basan en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board – IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas oficialmente al español y emitidas por el IASB el primer semestre de 2016.
- Los activos y pasivos de la Compañía presentados en los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2018, existen y representan derechos y obligaciones de la Compañía en la fecha de corte y fueron registrados en el aplicativo CORE.
- Los hechos económicos registrados por el aplicativo CORE a 31 de diciembre de 2018, corresponden a operaciones realizadas por la Compañía. Para garantizar el reconocimiento de los mismos, se han establecido actividades mensuales de conciliación y verificación en los cronogramas de cierres contables, que son de obligatorio cumplimiento por cada una de las sucursales y áreas de la Compañía.
- Los hechos económicos presentados en los Estados Financieros a 31 de diciembre de 2018, han sido valorados, clasificados y revelados, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y demás normas impartidas por la Superintendencia Financiera y tomados fielmente del aplicativo CORE de la Compañía.

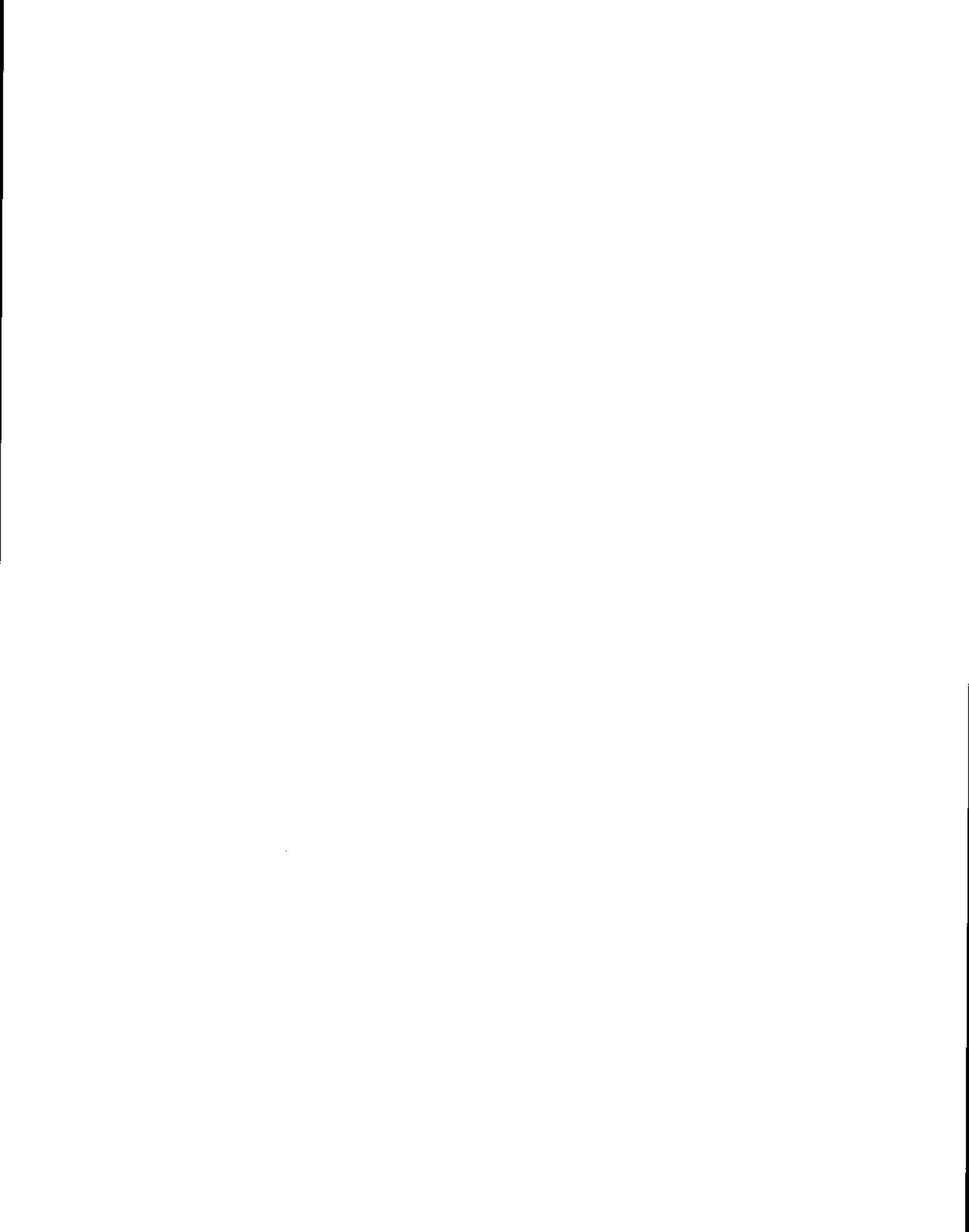
Para constancia, se firma en la ciudad de Bogotá D.C., a los veintidós (22) días del mes de febrero de dos mil diecinueve (2019), en cumplimiento del artículo 37 de la Ley 222 de 1995.



BENJAMÍN GALÁN OTÁLORA  
Vicepresidente Financiero  
Representante Legal



OLGA INÉS SARMIENTO SÁNCHEZ  
Contadora Pública T.P. No. 29469-T



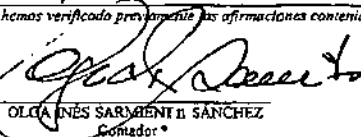
**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**ESTADO SEPARADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
 (Cifras expresadas en millones de pesos)

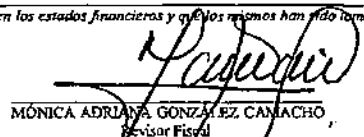
	Nota	Al 31 de diciembre de	
		2018	2017
<b>ACTIVOS</b>			
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	\$ 112.663,5	137.368,1
Inversiones	4	687.800,2	664.166,5
Cartera de créditos	5	5.867,5	6.378,9
Cuentas por cobrar	6	11.002,4	10.446,7
Cuentas por cobrar actividad aseguradora	7	317.514,4	373.147,1
Reservas técnicas parte reaseguradora	8	629.276,6	524.570,9
Activos por impuestos corrientes	9	22.839,1	19.894,1
Costos de adquisición diferidos	18	46.153,5	48.447,8
Otros activos no financieros	11	40.260,5	37.309,0
Propiedades de inversión	12	19.572,7	18.824,2
Propiedades y equipo, Neto	13	43.354,5	41.816,1
Activos intangibles distintos de la plusvalía	14	115,3	291,8
Inversión en subsidiarias	15	263.790,0	249.541,5
<b>Total de Activos</b>		<b>2.288.218,2</b>	<b>2.131.402,7</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVOS</b>			
Obligaciones financieras	16	3.581,3	9.000,0
Cuentas por pagar actividad aseguradora	17	183.371,3	235.159,6
Otras cuentas por pagar	18	66.783,3	56.652,0
Pasivos por contratos de seguros	19	1.439.085,5	1.317.745,4
Pasivo por beneficios a los empleados	20	33.488,4	31.693,1
Provisiones	21	17.563,8	18.774,5
Otros pasivos no financieros	22	32.628,0	29.249,9
Pasivo por impuesto diferido	44	8.516,3	14.796,8
Ingresos anticipados	23	29.807,2	29.651,8
<b>Total de pasivos</b>		<b>1.814.825,1</b>	<b>1.742.723,1</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrita y pagado	24	132.240,8	132.240,8
Primas en enlocación de acciones	24	13.513,9	13.513,9
Reservas apropiadas	25	98.551,2	76.348,5
Resultado del ejercicio		14.676,6	37.612,5
Utilidad acumulada	26	1.921,1	1.921,1
Otros resultados Integrales	26	132.481,5	127.050,8
<b>Total patrimonio</b>		<b>385.385,1</b>	<b>388.679,6</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>		<b>\$ 2.208.210,2</b>	<b>2.131.402,7</b>

*Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados.*

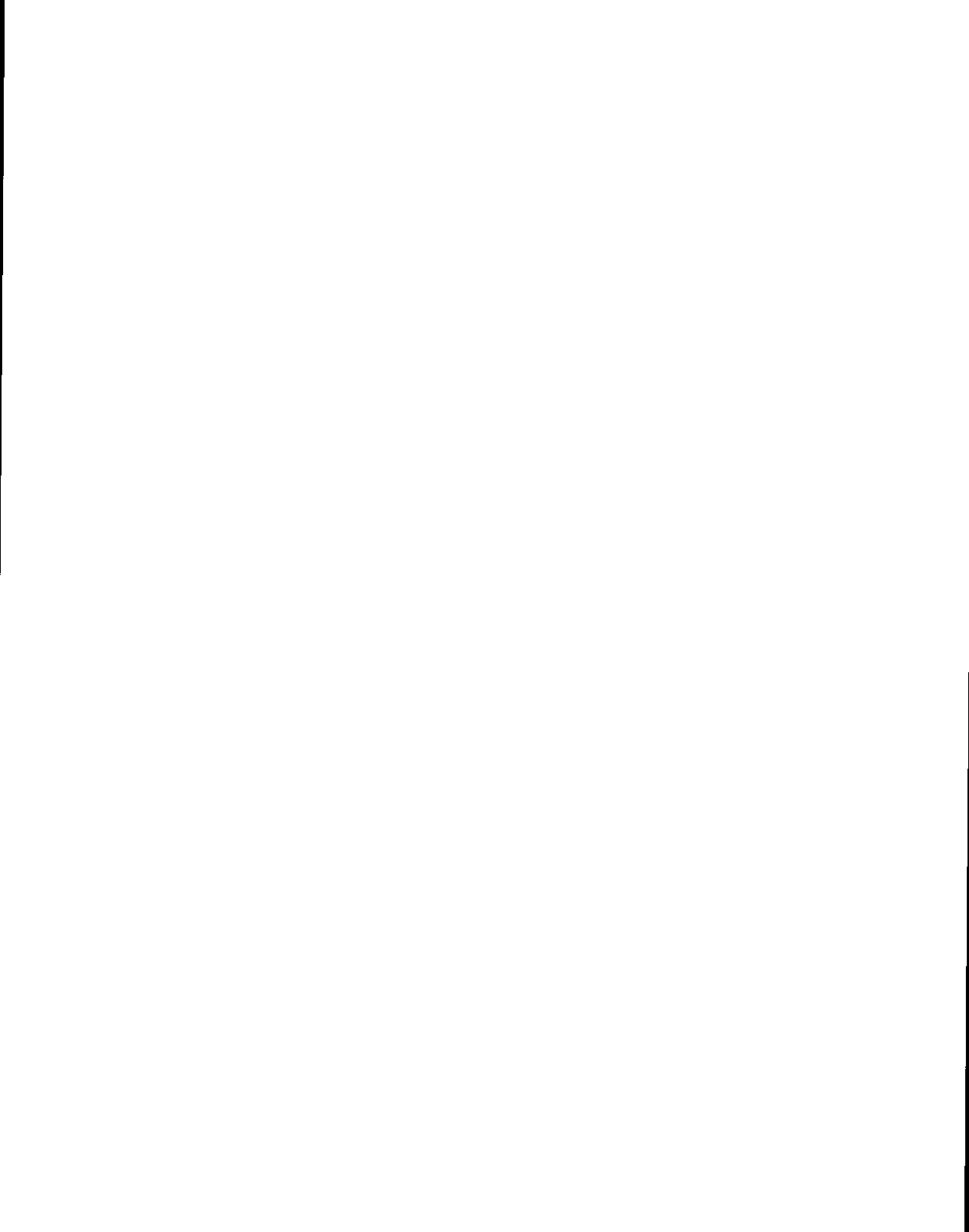
*Los suscritos Representante Legal y Contador Pública certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.*

  
**BENJAMÍN GALÁN OTÁLORA**  
 Vicepresidente Financiera\*  
 Representante Legal

  
**OLGA INÉS SARMIENTO SÁNCHEZ**  
 Contador\*  
 T.F. No. 29469-T

  
**MÓNICA ADRIANA GONZÁLEZ CAMACHO**  
 Revisor Fiscal  
 T.F. No. 58642-T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe del 28 de febrero de 2019)

\* Estados Financieros Certificados según artículo 37 de la Ley 222 de 1995 (Ver certificación adjunta)




**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**ESTADO SEPARADO DE RESULTADOS Y OTRO RESULTADO INTEGRAL**  
(Cifras expresadas en millones de pesos)

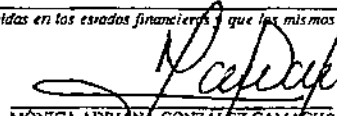
	Nota	Por los años terminados el 31 de diciembre de	
		2018	2017
Primas brutas	27	\$ 902.386,7	869.873,2
Primas cedidas	28	(318.291,7)	(290.540,3)
Reservas técnicas de riesgo en curso, neto	29	9.656,5	(36.246,4)
Costos contratos no proporcionales	30	(35.644,7)	(30.962,2)
<b>Primas devengadas</b>		<b>558.106,8</b>	<b>512.124,3</b>
Siniestros liquidados, netos	31	(355.268,2)	(341.508,9)
Variación neta reservas de siniestros	32	(19.528,2)	15.805,6
<b>Siniestros incurridos</b>		<b>(374.796,4)</b>	<b>(325.703,3)</b>
Comisiones, netas	33	(24.138,1)	(39.942,0)
Otros (costos) y productos de reaseguros, neto	34	(89.586,6)	(78.852,0)
<b>Resultado técnico antes de gastos de operación</b>		<b>69.585,7</b>	<b>67.627,0</b>
Beneficios a empleados	35	(59.473,0)	(50.771,2)
Gastos administrativos	36	(61.450,0)	(61.623,3)
Depreciaciones	37	(2.565,1)	(2.912,8)
Amortizaciones	38	(219,0)	(1.783,4)
<b>Resultado después de Gastos Operación</b>		<b>(54.121,4)</b>	<b>(49.463,7)</b>
Resultado financiero, neto	39	42.801,3	57.198,2
Método de participación patrimonial	15 y 40	33.142,1	37.619,8
(Constitución) / Recuperación deterioro actividad aseguradora	41	(785,5)	1.050,2
<b>Resultado Operacional</b>		<b>21.036,5</b>	<b>46.404,5</b>
Diferencia en cambio, neto	42	(616,6)	(496,5)
Otros ingresos (egresos), neto	43	(8.546,8)	(5.171,7)
<b>Resultado antes de impuestos a las ganancias</b>		<b>11.873,1</b>	<b>40.736,3</b>
Impuestos a las ganancias	44	(3.442,7)	(1.517,4)
Gasto (ingreso) por impuesto diferido	44	6.246,2	(1.606,4)
<b>Resultado del ejercicio</b>		<b>\$ 14.676,6</b>	<b>37.612,5</b>
<b>Otro resultado integral</b>			
Partidas que pueden ser posteriormente reclasificadas al resultado			
Coberturas con derivados de flujo de efectivo		(239,5)	606,6
Partidas que no serán reclasificadas al resultado			
Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial		2.286,3	(200,0)
Inversiones no controladas bajo el modelo de la Superintendencia Financiera		2.208,4	(2.238,9)
Revalorización de activos y variación del valor razonable de otros activos		2.056,4	1.676,4
Pérdidas actuariales por planes de beneficios a empleados		(915,2)	(929,9)
Impuesto diferido		34,3	257,7
<b>Total otro resultado integral del año</b>		<b>5.430,7</b>	<b>(828,1)</b>
<b>Total resultado integral del año</b>		<b>\$ 20.107,3</b>	<b>36.784,4</b>

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados

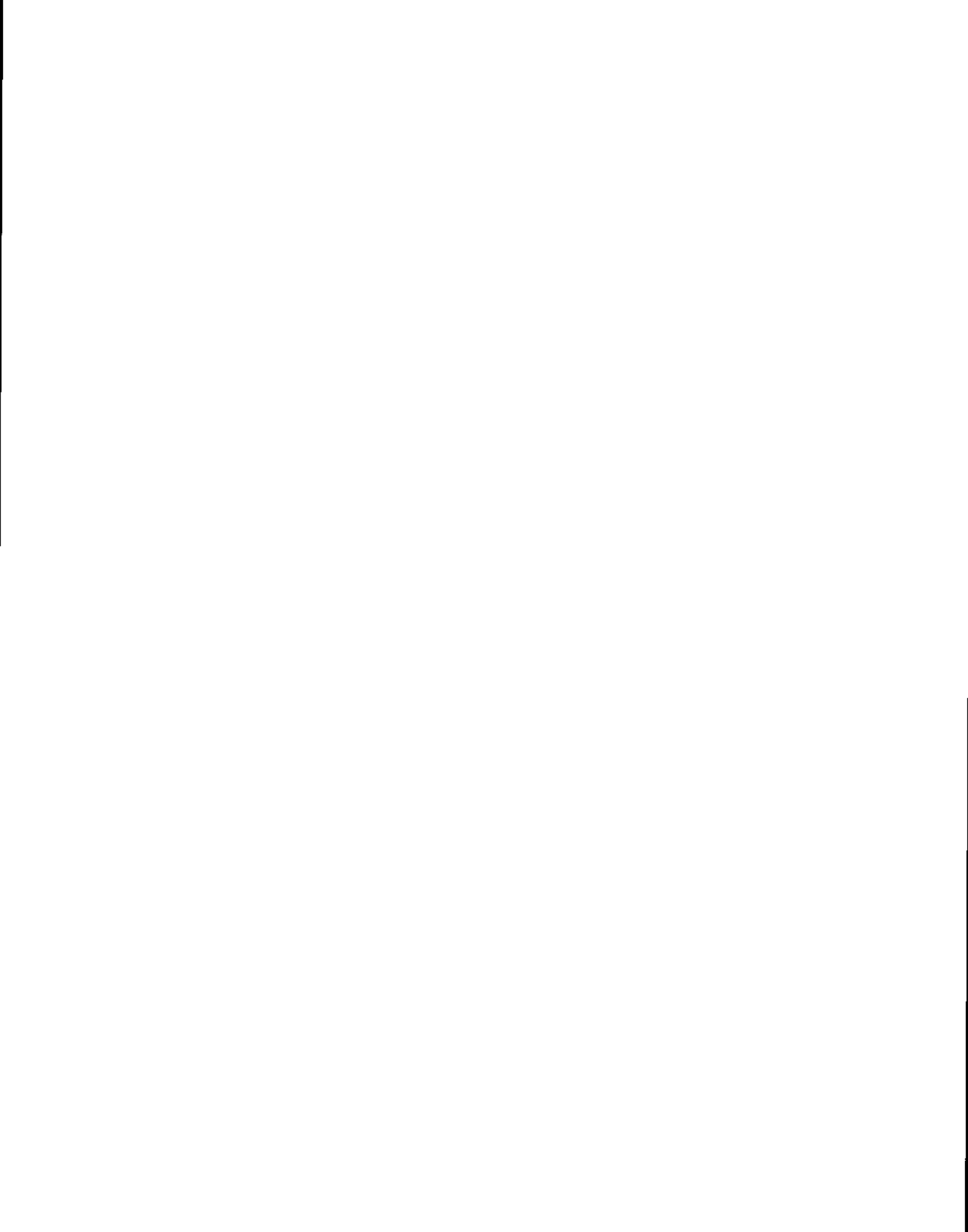
Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros y que los mismos han sido tomadas fielmente de los libros de contabilidad.

  
**BENJAMÍN GALÁN OTALORA**  
Vicepresidente Financiero\*  
Representante Legal

  
**OLGA INÉS SARMIENTO SANCHEZ**  
Contador\*  
I.F. No. 29469-T

  
**MÓNICA ADRIANA GONZÁLEZ CAMACHO**  
Revisor Fiscal  
T.F. No. 58642-T  
Miembro de KPMG S.A.S.  
(Véase mi informe del 28 de febrero de 2019)

\* Estados Financieros Certificados según artículo 37 de la Ley 222 de 1995 (Ver certificación adjunta)



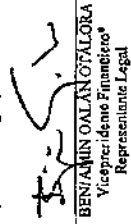


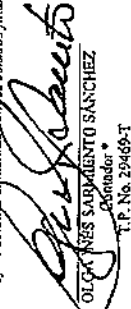
**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**ESTADO SEPARADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO**  
 (Cifras expresadas en millones de pesos)

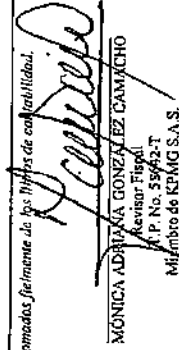
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

	Capital suscrita y pagado	Prima en Cálculo de Accionistas	Reservas Apropiadas	Utilidad del Ejercicio	Utilidad Acumulada	Otros Resultados Integrales	Total
<b>Al 31 de diciembre de 2016</b>	\$ 132,240.8	13,513.9	69,749.7	37,140.1	-	129,785.3	382,429.8
Traslado de resultados	-	-	-	(37,140.1)	37,140.1	-	-
Constitución de reservas	-	-	28,103.8	-	(28,103.8)	-	-
Liberación de reservas	-	-	(21,513.0)	-	21,513.0	-	-
Utilidades distribuidas a empleados	-	-	-	-	(549.3)	-	(549.3)
Dividendos decretados en efectiva a \$15.12 por acción sobre 1,322,408,050 acciones en circulación.	-	-	-	-	(30,000.0)	-	(30,000.0)
Valoración de inversiones	-	-	-	-	-	14.7	14.7
Utilidad por valorización y valor razonable de activos	-	-	-	-	-	(2,438.9)	(2,438.9)
Coberturas con derivados de flujo de efectiva	-	-	-	-	-	606.6	606.6
Pérdidas actuariales por planes de beneficio definidas	-	-	-	-	-	(929.9)	(929.9)
Pérdidas por valorización y valor razonable de activas	-	-	-	-	-	1,676.4	1,676.4
Efecto en el impuesto diferido	-	-	-	-	-	257.7	257.7
Reclasificación del DRI a Ganancias Acumuladas	-	-	-	-	1,921.1	(1,921.1)	-
Resultado del ejercicio	-	-	-	37,612.5	-	-	37,612.5
<b>Al 31 de Diciembre de 2017</b>	\$ 132,240.8	13,513.9	76,340.5	37,612.5	1,921.1	127,050.8	388,679.6
Traslado de resultados	-	-	-	(37,612.5)	37,612.5	-	-
Constitución de reservas	-	-	34,886.5	-	(34,886.5)	-	-
Liberación de reservas	-	-	(20,675.8)	-	20,675.8	-	-
Utilidades distribuidas a empleadas	-	-	-	-	(601.8)	-	(601.8)
Dividendos decretados en efectiva a \$22.68 por acción sobre 1,322,408,050 acciones en circulación.	-	-	-	-	(22,800.0)	-	(22,800.0)
Utilidad por valorización y valor razonable de activos	-	-	-	-	-	4,494.7	4,494.7
Coberturas con derivados de flujo de efectivo	-	-	-	-	-	(239.5)	(239.5)
Pérdidas actuariales por planes de beneficio definidas	-	-	-	-	-	(915.2)	(915.2)
Pérdidas por valorización y valor razonable de activas	-	-	-	-	-	2,056.4	2,056.4
Efecto en el impuesto diferido	-	-	-	-	-	34.3	34.3
Resultado del ejercicio	-	-	-	14,676.6	-	-	14,676.6
<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>	\$ 132,240.8	13,513.9	90,551.2	14,676.6	1,921.1	132,481.5	385,385.1

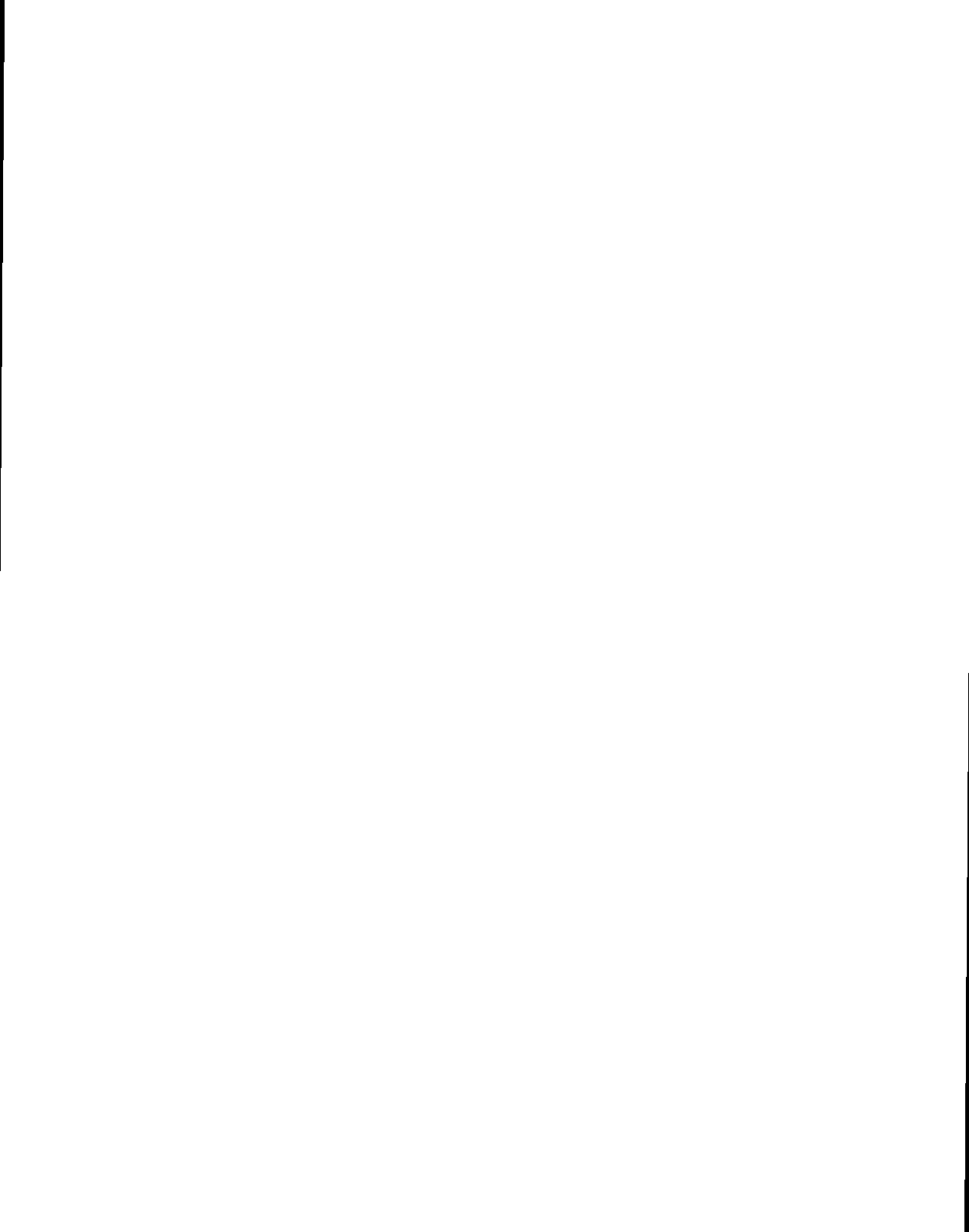
Los datos adjuntos son parte integral de los estados financieros separados. Los suverios Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado independientemente las afirmaciones presentadas en los estados financieros y que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad.

  
**BENJAMIN OALAN OTALORA**  
 Vicepresidente Financiero  
 Representante Legal

  
**OLGA NIEVES SARMIENTO SANCHEZ**  
 Contador  
 T.P. No. 29469-T

  
**MONICA ADRIANA GONZALEZ CAMACHO**  
 Revisor Fiscal  
 T.P. No. 55652-T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Vase más informacón del 28 de febrero de 2019)

\* Estados Financieros Certificados según artículo 97 de la Ley 222 de 1995 (Ver certificación adjunta)



**LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS**  
**ESTADO SEPARADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
 (Cifras expresadas en millones de pesos)

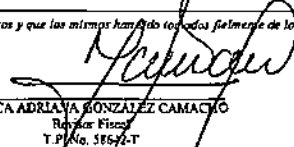
	Por los años terminados el 31 de diciembre de	
	2018	2017
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Resultados del ejercicio	\$ 14.676,6	37.612,5
Ajustes para conciliar la utilidad del ejercicio con el efectivo neto previsto en las actividades de operación:		
Depreciación	13 y 37 2.565,1	2.912,8
Deterioro cartera de créditos	43 y 5 87,7	270,8
Deterioro cuentas por cobrar	43 y 6 183,7	548,3
Deterioro otras cuentas por cobrar actividad aseguradora	41, 7 y 8 3.050,7	5.384,6
Deterioro otros activos	43 y 11 47,4	89,0
Reintegro deterioro inversiones	4 (31,6)	(35,1)
Reintegro deterioro otras recuperaciones	43 (236,6)	(552,9)
Reintegro deterioro cuentas por cobrar actividad aseguradora	41, 7 y 8 (2.265,2)	(6.434,7)
Reintegro Deterioro Otros Activos - Créditos a Empleados	43 (85,7)	(818,3)
Reintegro otras provisiones y pasivos estimados	(227,9)	(242,4)
Utilidad / (pérdida) en venta de propiedades y equipo, propiedades de inversión, neto	43 -	9,6
Utilidad / (pérdida) en venta de inversiones, neto	39 (53,4)	(1,8)
Reintegro deterioro cartera de créditos	43 (241,4)	(15,0)
Valuación de inversiones y derivados, neto	39 (35.773,0)	(54.541,4)
Método de participación patrimonial	15 y 40 (33.142,1)	(37.619,8)
Recuperación amortización pensiones de jubilación	43 -	(271,0)
Propiedades de inversión - Revaluación	12 y 43 (748,5)	(635,6)
Variación impuesto diferido	44 (6.246,2)	1.606,4
Amortización	38 y 14 219,0	1.783,4
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>		
Cartera de créditos	665,2	(5.608,6)
Cuentas por cobrar actividad aseguradora	54.847,2	(71.412,0)
Cuentas por cobrar	(336,9)	(1.924,4)
Reservas técnicas parte reaseguradores	(184.705,7)	(40.140,0)
Costos de adquisición diferidos	2.294,3	(4.104,3)
Otros activos no financieros	(2.771,1)	(3.095,8)
Activos no corrientes mantenidos para la venta	-	379,8
Propiedades y equipo, neto	0,7	0,5
Activos intangibles distintos de la plusvalía	108,9	-
Activos por impuestos corrientes	(3.705,0)	(5.347,0)
Cuentas por pagar actividad aseguradora	(51.788,2)	78.367,2
Otras cuentas por pagar	9.204,8	1.368,0
Pasivos por contratos de seguros	121.340,2	68.896,2
Pasivo por beneficios a los empleados	1.795,3	(2.390,2)
Provisiones	(1.210,7)	(1.531,7)
Otros pasivos no financieros	3.377,9	905,8
Ingresos anticipados	155,3	7.783,9
Efectivo neto usado en las actividades de operación	(29.878,0)	(36.803,3)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Compras de propiedades y equipo	13 (2.047,7)	(1.868,2)
Producto de las ventas de propiedades y equipo	13 -	14,7
Compras de programas informáticos	14 (143,4)	(457,0)
Rendimientos de las inversiones	143.353,9	57.277,7
Dividendos recibidos	21.599,9	33.964,6
Compras de inversiones	(628.628,8)	(501.184,6)
Producto de la venta de inversiones	499.048,0	519.761,6
Efectivo neto procedente de las actividades de inversión	33.101,9	100.308,8
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:</b>		
Obligaciones financieras	(5.418,7)	(2.056,4)
Pago dividendos	(23.389,8)	(30.580,2)
Efectivo neto usada en las actividades de financiación	(28.808,5)	(32.636,6)
<b>(DISMINUCIÓN) AUMENTO NETO DEL EFECTIVO</b>	(24.704,6)	38.869,0
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL AÑO</b>	137.360,1	98.499,1
<b>EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL CIERRE DEL AÑO</b>	\$ 112.655,5	137.368,1

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados.

Los suscritos Representante Legal y Contador Público certificamos que hemos verificado preliminarmente las informaciones contenidas en los estados financieros y que las mismas han sido tomadas fielmente de los libros de contabilidad.

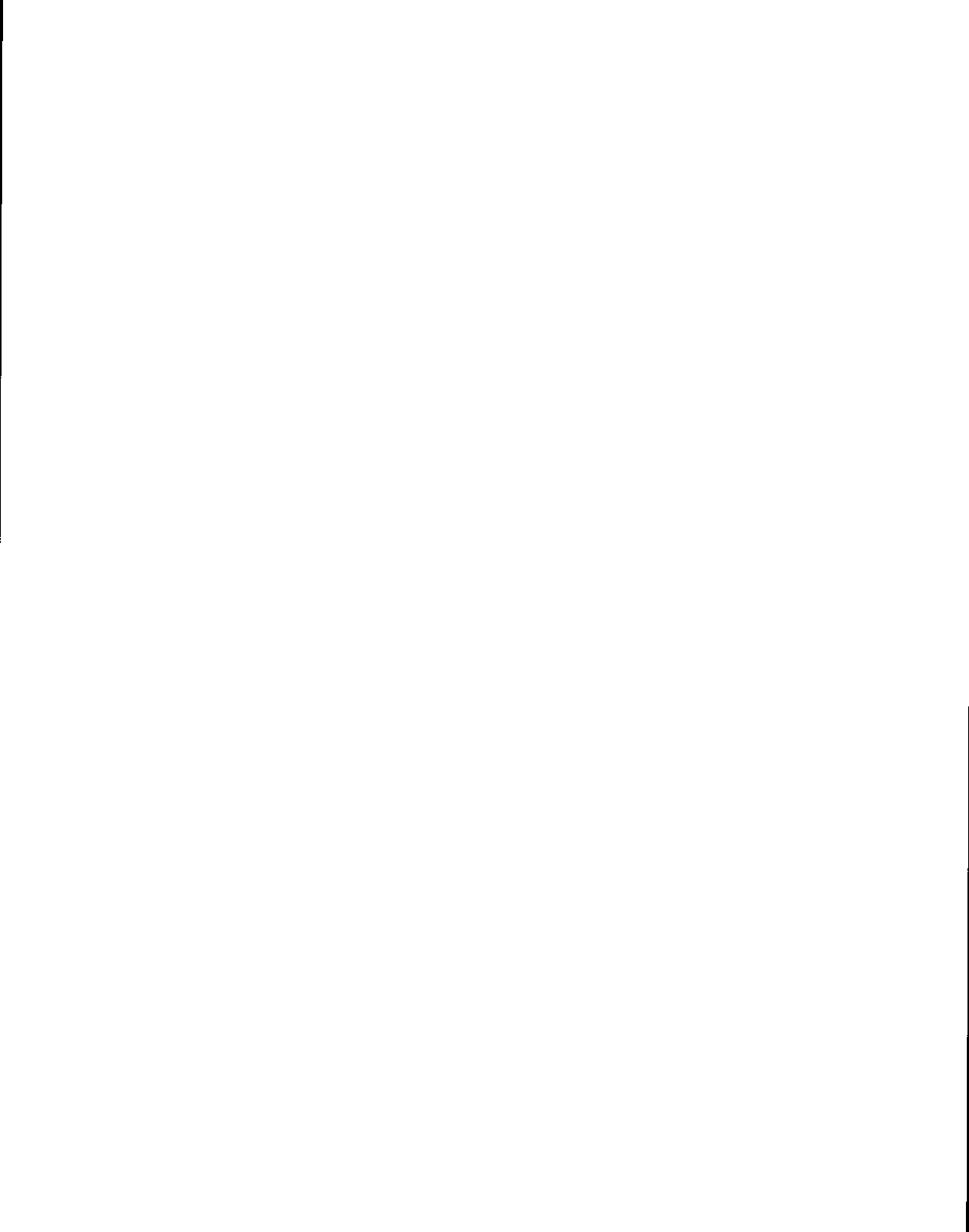
  
**BENJAMÍN GALÁN OVALORA**  
 Vicepresidente Financiero  
 Representante Legal

  
**MÓNICA INÉS SARMIENTO SANCHEZ**  
 Contador  
 T. P. No. 29469-T

  
**MÓNICA ADRIANA GONZÁLEZ CAMACHO**  
 Revisor Fisco  
 T. P. No. 5867-T  
 Miembro de KPMG S.A.S.  
 (Véase mi informe del 24 de febrero de 2019)

\* Estados Financieros Certificados según artículo 35 de la Ley 23 de 1995 (Véase certificación adjunta)





**ANEXO 5**  
**DOCUMENTOS SOPORTES DE HALLAZGOS**

**Hallazgo No. 1**



Hoja de cálculo de  
Microsoft Excel 97-2 Bienes en Uso VER DVD



