

**INFORME EJECUTIVO**

Nombre de la Auditoría Interna	AUDITORIA SEGUROS			1050001-2021-0243			
				N° Consecutivo			
Destinatario	Dra. CRISTINA ARANGO OLAYA						
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP						
PROCESO:	GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SUBPROCESO	SEGUROS				
Dependencia / Área / Unidad Auditable	DIRECCIÓN SEGUROS	Responsables	JOSÉ LUIS CAÑAS DE LIMA				
Reunión de Apertura	08 DIA	06 MES	2021 AÑO	Reunión de Cierre	8 DIA	09 MES	2021 AÑO
<b>Equipo Auditor</b>							
Auditor Líder OCIG	Gloria Piedad Roa Carrero						
Auditor Líder de Grupo	Luz Marina Gutiérrez Hernández						
Auditor	Faustino Chaves Cruz						
Auditor	Diana Paola Garzón Roncancio						
Dificultades del Proceso Auditor	Las condiciones actuales del aislamiento preventivo obligatorio a consecuencia de la Pandemia COVID-19						
<i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i>							

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Evaluar la Gestión de Seguros enfocada a la protección y aseguramiento de los bienes de la EAAB-ESP a cargo de la Dirección Seguros y establecer el nivel de confianza en los controles implementados.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

Esta Auditoría evaluó la gestión de seguros en la EAAB-ESP con enfoque en el programa de seguros vigente a junio 2021 y la siniestralidad presentada durante el período comprendido entre enero 2019 - junio 2021. Para ello se consideraron los siguientes aspectos:

- Políticas y procedimientos.
- Gestión Riesgos.
- Normatividad vigente aplicable a la protección de los bienes públicos para verificar su cumplimiento.
- Programa de seguros – Cronograma de actividades.
- Matriz de riesgos de pérdida.
- Periodicidad avalúo de bienes asegurables.

- Análisis de una muestra de pólizas, cobertura y amparos de seguros vigentes.
- Análisis de una muestra de reclamaciones por siniestros y análisis comparativo 2019, 2020 y 2021.

Así mismo, se revisaron los planes de mejoras y actas de subcomité coordinación de Control Interno con el fin de identificar acciones relacionadas con el objeto de auditoría.

### **3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA**

#### **3.1. Aspectos Generales.**

Resultado de la evaluación del proceso de seguros en la EAAB-ESP, es importante reconocer que la Dirección Seguros viene gestionando adecuadamente los contratos con la UT corredores de Seguros y la UT Aseguradoras, Programa de seguros, Gestión de riesgos transferidos y asesoría a las áreas de la EAAB-ESP. No obstante, se identificaron observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento de la gestión de la Dirección Seguros.

##### **3.1.1. Ambiente de control sobre la gestión y administración del programa de seguros, contratación de corredores de seguros y aseguradoras para la protección de bienes de la EAAB-ESP en el cumplimiento legal de Datos Abiertos.**

- **Contratos UT Corredores de Seguros y UT Aseguradoras**

Evaluada la documentación de los contratos con las Uniones Temporales Corredores de Seguros y las Aseguradoras, se concluyó que actualmente la EAAB-ESP cuenta con la asesoría de los corredores de seguros y se tramitan las pólizas con las aseguradoras contratadas para el amparo de los bienes y el patrimonio de la EAAB-ESP, se desarrolla el programa de seguros, se gestionan las indemnizaciones de los siniestros. La Dirección Seguros es el supervisor de estos contratos y son garantes del cumplimiento de las actividades contractuales.

- **Programa de seguros**

Analizado el programa de seguros se concluyó que este documento es la base fundamental para la adquisición de las pólizas de seguros que amparan los bienes y el patrimonio de la EAAB-ESP, el cual es construido con base en el análisis de riesgos, avalúo y clasificación de bienes. Este documento fue verificado con la información de las pólizas vigentes suministradas y fue consistente la información.

- **Procedimientos gestión de seguros**

Analizado y verificados los procedimientos publicados en el mapa de procesos, se concluye que la EAAB-ESP cuenta con documentación que describe las actividades para el programa administración de riesgos, reclamación programa de seguros, manual de seguros corporativo y manual administración de fondo de equipos siniestrados. No obstante, en el análisis de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos de gestión y corrupción se relacionan procedimientos que no están registrados en el mapa de procesos de la EAAB-ESP. Sobre este tema se presenta la observación en el numeral 6.3 de este informe.

- **Gestión de Riesgos de gestión y corrupción subproceso seguros**

Una vez analizada la Matriz de Riesgos Institucional a fecha de corte mayo 2021, con el fin de identificar riesgos de gestión y de corrupción asociados al objeto auditado, se concluye que es adecuado el diseño

de los controles y su aplicación. No obstante, se evidenció debilidad en la aplicación de los controles CTFA07 Y CTFA14 por tal razón se presentan observaciones en el numeral 6.3 de este informe.

**3.1.2. Gestión de contratación de pólizas de seguros frente al cubrimiento de riesgos transferidos.**

Se observó en el análisis del programa de seguros que las pólizas contratadas, con base en este programa, son gestionadas entre la Dirección Seguros y la UT Corredores de Seguros como parte de las actividades contractuales. De las 10 pólizas se seleccionó para revisión las siguientes 6 pólizas TRDM, RCSP, RCE, E&M, Automóviles y Vida Deudores donde se analizó vigencia, amparos, coberturas, valor asegurado (avalúo de bienes y/o pérdida máxima probable - PML), valor prima (tasa anual – nota de cobertura 2020-2022) y anexos donde se presentan modificaciones a la póliza por altas o bajas de bienes asegurados; como resultado de este ejercicio, se concluye que la EAAB-ESP ha contratado pólizas de seguros de acuerdo con los riesgos identificados para ser transferidos y conforme con el programa de seguros y el manual de seguros corporativos, lo que permite dar cumplimiento a la normatividad vigente.

**3.1.3. Gestión de reclamaciones por siniestros presentados y pago de la indemnización.**

Resultado del análisis de los siniestros seleccionados en la muestra se concluye que, el trámite del siniestro se extiende en el tiempo por causas como: la reclamación ante la Aseguradora presenta demora por la falta de entrega oportuna del informe técnico y la documentación soporte sobre la ocurrencia del siniestro que deben realizar los expertos del área afectada o el tercero afectado, la documentación del siniestro no es completa, oportuna y ordenada. Adicionalmente, la documentación de los siniestros suministrada para este ejercicio no se presentó de manera cronológica, completa y suficiente para dar trazabilidad al evento. Sobre este tema se presenta observación en el numeral 6.3 y recomendación en el numeral 7 de este informe.

**3.1.4. Gestión y asesoría que la Dirección Seguros brinda a las áreas de la EAAB-ESP**

Resultado del análisis a la gestión y asesoría que la Dirección Seguros brinda a las áreas, se concluye que en la Circular No. 039 del 26 de junio del año 2020 se definen las directrices para las pólizas que deben constituirse en los procesos precontractuales y contractuales para proponentes y contratistas en cumplimiento de lo previsto en el Manual de Contratación de la EAAB-ESP y del cual la Dirección Seguros es garante cuando da el visto bueno de las pólizas constituidas en estos procesos.

**3.1.5. Analizar el compromiso frente al mejoramiento continuo/Gestión de los Planes de Mejoramiento (PM). Análisis de eficacia y efectividad PM.**

En la revisión de los Planes de Mejoramiento Entes Externos se concluye que, los 2 hallazgos de la Contraloría de Bogotá a cargo de la Dirección Seguros: Cod. Auditoria 170 hallazgo 3.1.3.10 fue cumplido el 31/12/2020 y esta acción fue declarada por el ente regulador como cumplida en el marco de la auditoría de regularidad 190 y Cod. Auditoria 222 hallazgo 3.1.3.7 fue cumplido el 30/04/2021 en la revisión de seguimiento por parte de la OCIG.

**3.1.6. Analizar los reportes de autocontrol de los Subcomités de C.I enviados a la OCIG.**

En la revisión de las actas de Subcomité Coordinación de Control Interno se evidenció que de la Secretaria General no se presentan las actas a la OCIG. Sobre este tema se presenta recomendación en el numeral 7 de este informe.

**3.2. Fortalezas.**

- ✓ La EAAB-ESP tiene definido un programa de seguros sobre el cual se define las pólizas que amparan los bienes y el patrimonio y se da cumplimiento a la normatividad vigente.
- ✓ La EAAB-ESP ha contratado a la UT Corredores de Seguros y la UT Aseguradoras para gestionar el programa de seguros.
- ✓ La EAAB-ESP en la Dirección Seguros, cuenta con un equipo capacitado e idóneo para desempeñar las funciones asignadas y cuenta con el apoyo y asesoría de la UT Corredores de Seguros.

**3.3. Observaciones**

**“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de -Mejoramiento Continuo- de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.**

<b>OBSERVACION 1</b>	
<b>Condición</b>	<b>Debilidad en la identificación, análisis, evaluación de riesgos de gestión y controles</b>  En el análisis de la matriz de riesgos de gestión y controles corporativa a fecha de corte mayo 2021 del subproceso Seguros, se observó debilidad en la identificación de riesgos, la redacción de los riesgos no considera una estructura que describa claramente la situación identificada.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posible pérdida económica por materialización de riesgos no identificados ni gestionados. Inadecuada gestión de los riesgos asociados al subproceso de seguros. Indisponibilidad de los procedimientos que permiten establecer las actividades de control y su aplicación.
<b>Responsable</b>	Dirección Seguros
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda revisar los riesgos de gestión en la matriz de riesgos de gestión asociados al Proceso Gestión Servicios Administrativos – Seguros, de forma que se realice ajuste la redacción de los riesgos.  Para este ejercicio es importante considerar la Guía Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

<b>OBSERVACION 2</b>	
<b>Condición</b>	<b>Debilidad en la identificación, análisis, evaluación de riesgos de corrupción y controles</b>  En el análisis de la matriz de riesgos de corrupción y controles a fecha de corte mayo 2021 del subproceso Seguros se observó que la redacción de los riesgos no considera una estructura que describa claramente la situación identificada.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

	<p>Desde el entendido que los riesgos de corrupción corresponden a causas internas dadas por personal interno que pueda usar su poder o incidencia en la toma de decisiones para desviar recursos públicos en beneficio propio o de un tercero. Se identifica que la descripción del riesgo no cumple con los criterios establecidos en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.</p> <p>De igual manera se identificó que la calificación del riesgo inherente y riesgo residual es la misma, lo cual permite inferir que los controles no están siendo efectivos para la mitigación del riesgo.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible pérdida económica por materialización de riesgos de corrupción no identificados ni gestionados.</p> <p>Inadecuada gestión de los riesgos de corrupción asociados al subproceso de seguros.</p>
<b>Responsable</b>	Dirección Seguros
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Se recomienda revisar los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos de corrupción asociados al Proceso Gestión Servicios Administrativos – Seguros de forma que se realice una adecuada identificación de los riesgos de corrupción con las causas y consecuencias asociadas en el entorno de corrupción y así mismo, identificar controles (preventivos, detectivos, correctivos) y garantizar el diseño y efectividad del control con el fin que mitiguen el riesgo tratado.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

**OBSERVACION 3**

	<p><b>Debilidad en la organización de los expedientes de siniestros</b></p>
<b>Condición</b>	<p>En el análisis de la información de siniestros se identificó que este no da cumplimiento a la gestión documental por cuanto la información suministrada no permitió llevar una trazabilidad de la gestión propia de la reclamación del siniestro, registrando la ausencia de documentos en los que se soportaría actuaciones o toma de decisiones.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible sanción disciplinaria por inadecuado registro documental debido a la falta de evidencia que soporta la ocurrencia y el proceso de reclamación del siniestro.</p>
<b>Responsable</b>	Dirección Seguros
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	<p>Solicitar asesoría a la Dirección Servicios Administrativos para establecer las directrices o lineamientos para la conformación del expediente de siniestros, con el fin de cumplir con el proceso de Gestión Documental y el procedimiento Organización de documentos.</p>
<p><b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b></p>	

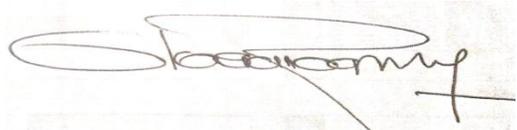
**OBSERVACION 4**

	<p><b>Falta establecer Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS con la Áreas Receptoras de Servicio - ARS</b></p>
<b>Condición</b>	<p>En el análisis realizado a los siniestros se evidenció que el trámite ante la UT Corredora de Seguros y la UT Aseguradoras no es oportuno por cuanto la ARS</p>

	no presentan los documentos que respaldan la ocurrencia del siniestro como son: aviso SAP, informe técnico, registro fotográfico, cotizaciones de reparación o compra del bien afectado, entre otros relacionados en el Manual de seguros corporativos.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posible afectación económica ocasionada por la presentación extemporánea de documentación sobre la ocurrencia de un siniestro.
<b>Responsable</b>	Dirección Seguros
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda a la Dirección Seguros establecer Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS con la Áreas Receptoras de Servicio – ARS, para la presentación oportuna, completa y suficiente de la información del siniestro que se debe reportar a la UT Corredores de Seguros y la UT Aseguradoras para surtir el trámite de la debida indemnización.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 5**

<b>Condición</b>	<b>Incumplimiento del procedimiento MPFA0706P-01 Reclamación Programa de Seguros numerales 19 y 20 y Materialización del riesgo "Negar por parte de la Aseguradora el reconocimiento de la indemnización"</b>  En el análisis de la documentación de siniestros en estado "Objetado" no se observó documentación relacionada con la gestión de reconsideración ante la UT Aseguradoras para el reconocimiento del siniestro y pago de la indemnización.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posible afectación económica ocasionada por la presentación extemporánea de documentación sobre la ocurrencia de un siniestro. Posible afectación económica debido a la negación u objeción de la indemnización del siniestro por parte de la Aseguradora.
<b>Responsable</b>	Dirección Seguros
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Se recomienda a la Dirección Seguros cumplir con la gestión de reconsideración cuando el siniestro sea objetado por la UT Aseguradoras y que la documentación soporte de esta gestión haga parte del expediente del siniestro.  Así mismo, en la revisión de riesgos y controles del proceso sea revisada la valoración, calificación del riesgo inherente, controles y calificación del riesgo residual del riesgo "Negar por parte de la Aseguradora el reconocimiento de la indemnización" dada su materialización.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	



**Gloria Piedad Roa Carrero**  
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.