



Informe de actividades Comité de Auditoría de la Junta Directiva a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas

**Vigencia 2023
Bogotá, febrero de 2024**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

DOCUMENTO DE USO INTERNO



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	EVALUACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO	3
3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL COMITÉ DE AUDITORÍA	5
4.	PROCESO UTILIZADO PARA LA REVISIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL SCI	12
5.	DEFICIENCIAS MATERIALES DETECTADAS	13

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

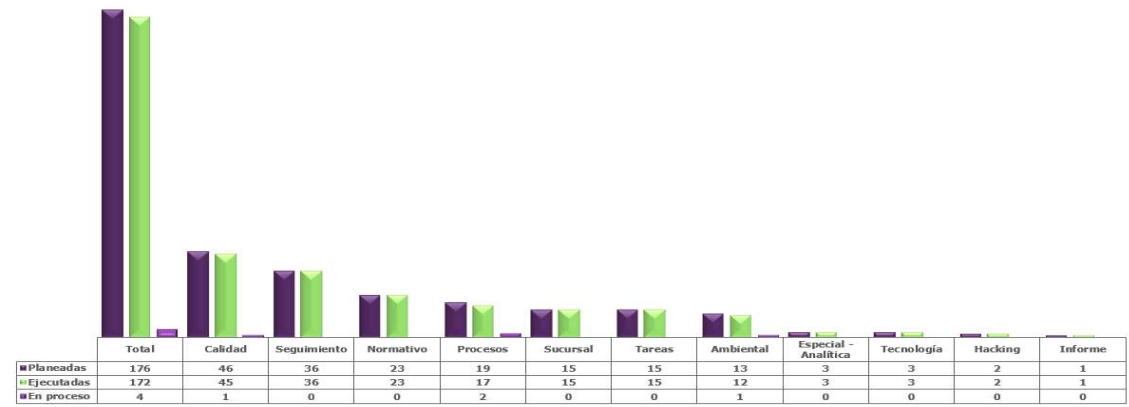


1. Introducción

De conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.4. “Funciones del Comité de Auditoría respecto de la información y comunicación” de la Circular Externa 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV (próximos cambios a ser introducidos por la Circular Externa 008 de 2023) emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con las instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno - SCI, a continuación, presenta el informe sobre las actividades ejecutadas por el Comité de Auditoría de La Previsora Seguros S.A., para la vigencia 2023.

2. Evaluación Oficina de Control Interno

Dentro de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría Vigencia 2023, la Oficina de Control Interno planeó la ejecución de **176** trabajos de aseguramiento y asesoría independiente al 31 de diciembre de 2023, de las cuales **88** corresponde a procesos netamente de auditoría.



De las evaluaciones llevadas a cabo, se generaron informes dirigidos a la Alta Dirección y líder de cada proceso. Estos fueron compartidos con el Comité de Presidencia y, posteriormente, presentados ante el Comité de Auditoría y de este a la Junta Directiva.

En dichos informes se incorpora una evaluación detallada de la efectividad, acompañada de recomendaciones específicas diseñadas para mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la Compañía. Este enfoque integral asegura una comunicación transparente y respaldada por datos con las instancias clave de gobierno y liderazgo en la organización.

Los responsables de los procesos suscribieron planes de acción con el propósito de abordar las debilidades identificadas y mitigar la materialización de posibles riesgos. Estos planes fueron objeto de un seguimiento continuo por parte de la Oficina de Control Interno, Alta Dirección y Comité de Auditoría a lo largo del año 2023.

Este proceso de monitoreo constante refleja el compromiso organizacional para garantizar la efectiva implementación de las acciones correctivas y fortalecer los controles internos en busca de la mejora continua.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

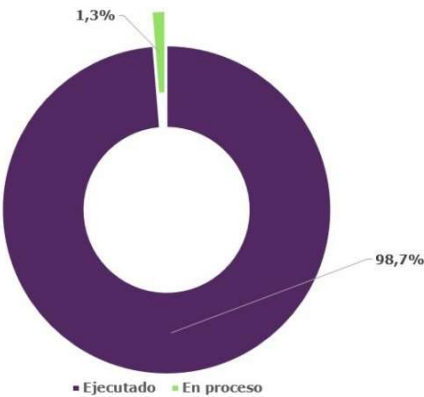
Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A.
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA



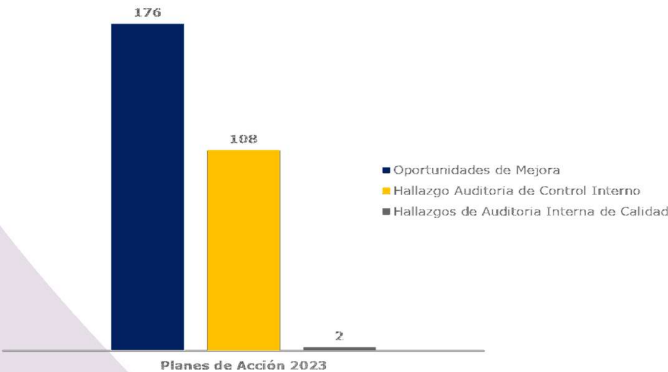
Así mismo, al 31 de diciembre de 2023, la Oficina de Control Interno completó la ejecución del **98,7%** según la medición del indicador de cumplimiento de Auditorías de la OCI para el año 2023, dicho resultado refleja el compromiso y la eficiencia en la gestión de la Oficina de Control Interno para llevar a cabo revisiones integrales de los procesos, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de los controles internos y la gestión de riesgos en la organización.



La diferencia por ejecutar del **1.3%** corresponde a:
Dos **(2)** auditorías programadas para el cuarto trimestre de 2023, las cuales se encuentran en proceso de cierre. Por otra parte, la ejecución de dos **(2)** auditorías definidas en Plan de Auditoría 2023, planificadas para concluir el primer bimestre de 2024, completando el ciclo de evaluaciones anuales.

3.1 Estado Planes de Acción Generados en la Vigencia 2023:

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023, se registraron un total de **286** acciones de mejora en la herramienta Isolución. Estas acciones respaldan las evaluaciones y mejoras al Plan Anual de Auditoría de 2023, distribuidas de la siguiente manera:



La Oficina de Control Interno, con miras al fortalecimiento del autocontrol en la entidad, de forma trimestral para la vigencia 2023 incluyó la medición al indicador de efectividad de planes de acción. Es importante mencionar que, durante el 2023, por instrucciones del Comité de Auditoría, la meta para este indicador se elevó al 90% y su resultado consolidado para la vigencia arrojó el **93.5%**.

3. Actividades desarrolladas por el Comité de Auditoría

El Comité revisó los resultados de la evaluación del sistema de control interno de la compañía y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 y la Circular Externa 029 emitida por la Superintendencia Financiera, donde se evidenciaron situaciones, reportadas en auditorías de procesos y sucursales. Los responsables definieron los planes de acción, identificando fechas de cierre para su implementación. Con base en un enfoque de riesgos y controles se revisó el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y la eficiencia de las operaciones, como mecanismos para facilitar el logro de los objetivos corporativos.

El Comité adoptó decisiones y solicitó acciones para el fortalecimiento del sistema de control interno. Así mismo, realizó seguimiento a sus decisiones y al cierre de los planes de acción derivados de los informes presentados.

Actividades de control:

Como parte del seguimiento a las políticas, procedimientos y operación de los controles, el Comité de Auditoría, revisó los resultados de los siguientes procesos:

- Suscribir pólizas de negocios
- Desarrollar y capacitar el talento humano
- Gestionar cartera
- Gestionar la comunicación
- Ofi. Indem. Zona Norte. – Autos, Generales, Patrimoniales, Vida y Salvamentos
- Gestión de TI – Ciclo I
- Contratar Bienes y Servicios
- Gestionar puntos de venta SOAT
- Gestionar siniestros SOAT y AP
- Evaluar la Satisfacción con el Servicio
- Sistema de Gestión Integral (SGI)
- Gestionar Proyectos
- Gestión de TI – Ciclo II
- Sistema de Gestión de la innovación
- Control Disciplinario
- Gestionar portafolio de inversiones
- Gestionar el Reaseguro
- ST – SST
- Gestión de TI – Ciclo III
- Ofi. Indem. Zona Occ.
- Autos, Generales, Patrimoniales, Vida y Salvamentos
- Ofi. Indem. Zona Centro
- Autos, Generales, Patrimoniales, Vida y Salvamentos
- Administrar la Documentación
- Pago de comisiones a intermediarios
- Revisión de Atribuciones

A continuación, se relacionan aspectos y pronunciamientos considerados como relevantes en cumplimiento de la normatividad y del plan anual de auditoría, realizadas durante las sesiones mensuales del comité de auditoría:

➤ Perfil Consolidado de Riesgos al 31 de diciembre de 2022

El Comité de Auditoría, conoció los resultados del perfil consolidado de Riesgos al 31 de diciembre de 2022, presentado por parte de la Gerencia de Riesgos.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, solicitaron conocer el detalle de los cambios en el mapa residual que generó las calificaciones en el perfil de riesgo. Así mismo, señalaron la importancia de llevar a cabo un seguimiento del Proceso de Gestionar siniestros, con el fin de continuar adoptando medidas para una debida supervisión, fortalecer el monitoreo sobre el comportamiento de las PQR's.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO

➤ Sistema de Control Interno – SCI

El Comité de Auditoría, conoció los resultados del Informe del Estado del Sistema de Control Interno – DAFP: La calificación para el segundo semestre de 2022, fue del **88%**.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, manifestaron estar de acuerdo con los resultados presentados, considerándolo positivo para la compañía, además, podría lograr un 90% mediante el esfuerzo para realizar la transformación digital en la entidad.

➤ Propuesta – Modificación Indicador Efectividad de planes de acción 2023

El Comité de Auditoría fue informado de las modificaciones al indicador de la efectividad de los planes de acción.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, manifestaron estar de acuerdo con la modificación propuesta para el indicador, adicionalmente, destacaron el ejercicio al interior del Comité de Presidencia para el fortalecimiento de la meta y esperan que este cambio tenga una importante incidencia en el desempeño de la compañía.

➤ Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022

El Comité de Auditoría fue informado sobre el cierre del ejercicio año 2022, donde se presentó por parte del Revisor Fiscal, asuntos relacionados principalmente con: Estado de flujo de efectivo, Proyecto de distribución de utilidades y Estados Financieros Consolidados.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, manifestaron estar enterados de los resultados presentados. Respecto del proyecto de distribución de utilidades, dado que la Vicepresidencia informó que no se contempla la distribución de estas como medida prudencial, se eleva una consulta frente a si sería necesario en el futuro cercano hacer una capitalización, sobre esto los miembros y el vicepresidente ratifican que no se requeriría este tipo de operación.

➤ Protección de Datos Personales

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y los decretos reglamentarios.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, indicaron la importancia de involucrar como responsable de los planes de acción a la Vicepresidencia Jurídica. Igualmente, solicitaron que la Gerencia de Riesgos y Oficina de Control Interno presten especial atención a estos temas, ya que, como se ha podido apreciar en los resultados, no solo de esta auditoría, se han evidenciado debilidades en la gestión de accesos a las bases de datos e información física.

➤ Proceso de Gestionar contabilidad

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado en cumplimiento de la Resolución 193 de 2015, los procesos Gestionar Contabilidad y Gestionar Impuestos y la Calificación Chip Contable al 31 de diciembre de 2022, correspondiente a 4.91, siendo "Eficiente".

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité señalaron la importancia de involucrar a la Secretaría General como responsable de los planes de acción. Así mismo, solicitaron al Jefe de la Oficina de Control Interno presentar este informe con anterioridad a la aprobación de los Estados Financieros de la Entidad, ya que es un elemento importante para el concepto del Comité.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensori@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A.**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO

➤ **Derechos de Autor**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación al cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con derechos de autor (Circular No. 017 del 1 de junio de 2011).

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité indicaron la importancia de realizar claridad sobre el total de equipos, indicando que los 1.010 y los 234 servidores corresponde al 100% entre equipos propios y arrendados que tiene la compañía. En adición, los miembros del comité expresaron que una de las razones sobre las observaciones presentadas, podría darse por falta de capacitación y conciencia de los empleados, ocasionando vulnerabilidad en los sistemas de la organización. Así mismo, indicaron la importancia de fortalecer los controles relacionados con las instalaciones y la necesidad de evaluar si se requieren procesos disciplinarios en razón a estos incumplimientos.

➤ **Resultados Ejercicio Analítica de Datos PQRS.**

El Comité de Auditoría conoció el resultado de la analítica de datos realizada a la base de PQR's, donde se informó por parte de la OCI, que el ejercicio se realizó con equipo diferente, altamente calificado, con el objetivo de generar alertas tempranas a través de la elaboración de los tableros de control. Permitiendo innovar la función de auditoría interna. Con los tableros de control se está analizando el 100% de la información, procurando pasar del análisis de muestras al total de la población, para un mejor enfoque.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité indicaron que una vez realizado el ejercicio de la analítica sobre las PQRS, se espera tener las conclusiones, recomendaciones. Así mismo, indicaron que el ejercicio está bien planteado y es un insumo importante de información para la mejora continua de la Entidad, el cual permitirá identificar la causa raíz para poder revisar frente a los procesos cuáles son esas oportunidades de mejora.

➤ **Gestión de TI – Ciclo I:**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, donde se presentó por parte de la OCI, asuntos relacionados principalmente con:

- Definir y documentar las actividades que deben ejecutarse para gestionar cambios directos en datos.
- Alinear las actividades para gestionar los proyectos de TI con actividades establecidas por la Gerencia de Planeación.
- Definir e implementar indicadores orientados a la mejora continua de la base de conocimiento.
- Definir estrategias que permitan dar cierre oportuno a los casos reportados en Aranda.
- Actualizar los BIAs y reforzar las estrategias de sensibilización que se tiene con los colaboradores para recordarles la importancia de dar cumplimiento a los instructivos definidos por la Compañía.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité se dieron por enterados, sin comentarios adicionales, toda vez que el contenido y los resultados fueron entendidos en el contexto de la Organización.

➤ **Informe de Control interno: Gestionar Puntos de venta SOAT – Emisión**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, por parte de la OCI, cuyos asuntos principalmente fueron: Indicadores de Gestión, Anulación y cancelación de Pólizas

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO

SOAT, Reporte de cartera, PQRs asociados a SOAT y Tableros de control para la validación de emisión SOAT.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité solicitaron confirmar si el plan de acción establecido para las circunstancias presentadas sobre anulaciones era responsabilidad de los intermediarios o las oficinas de la entidad, a fin de evitar la anulación y cancelación de las pólizas. Así mismo, se cuestionaron cómo se llevan a cabo las conciliaciones del recaudo ante las pólizas canceladas y el riesgo que puede ocasionar a la Entidad.

➤ **Resultado ejercicio especial (Compromiso) – Deep Web**

El Comité de Auditoría conoció sobre el resultado de la evaluación, donde se informó por parte de Sebastián Zabala, gerente senior de EY por parte de la OCI, los resultados de revisión en la Deep Web, como respuesta al compromiso adquirido la Oficina con el Comité y Junta directiva, al presentar los resultados del año anterior. Explicó el contexto de la evaluación, los mecanismos de búsqueda y principales portales en los que se identifican las menciones a Previsora Seguros. También presentó cuáles son las principales oportunidades de mejora que están asociadas a estos asuntos y conclusiones, informando el avance de ciertos aspectos como el DLP, y que se debe seguir fortaleciendo la cultura organizacional sobre el buen uso de contraseñas y mecanismos de verificación para mejorar continuamente.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité solicitaron a la administración examinar la posibilidad de que este tipo de ejercicios se lleven a cabo de forma semestral por parte de Control Interno e indicaron que debía realizarse permanentemente por la administración; también solicitó a la Administración acatar las recomendaciones y llevar a cabo una sensibilización al interior de la entidad con los funcionarios, así como fortalecer las medidas de protección sobre las vulnerabilidades a las que puede estar expuesta la entidad.

➤ **Perfil de riesgos primer semestre 2023 - Gerencia de Riesgos**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evolución del perfil de riesgo de la Entidad al corte del 30 de junio 2023, presentando un total de 439 riesgos operativos identificados. De esta cifra, 21 de ellos fueron catalogados como de nivel alto, 169 como de nivel moderado y 249 como de nivel bajo, también se presentó el comparativo con el semestre previo.

Comentarios y decisiones: los miembros de comité indagan por las razones que generó la eliminación del riesgo bajo "R- 329 Recibir un menor valor relacionado con el Acuerdo de Compensación SOAT por error en la liquidación realizada por Fasecolda".

➤ **Gestión de TI – Ciclo II**

El Comité de Auditoría conoció el resultado de la evaluación, donde se informó por parte de la OCI, asuntos relacionados principalmente con el cumplimiento de la normatividad establecida por la SFC frente a las circulares externas 007 del 2018 (Gestión del riesgo de ciberseguridad), 008 del 2018 (Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros), 005 del 2019 (Servicios de computación en la nube) y 033 del 2020 (Taxonomía única de incidentes cibernéticos).

Comentarios y decisiones: los miembros de comité solicitaron dejar documentado en la conclusión del ejercicio las oportunidades de mejora, identificadas en el proceso de "Gestión de TI – Ciclo II". Por otra parte, como mecanismo de seguimiento, los miembros del Comité solicitaron en adelante, introducir una sección dónde se presente un registro de los compromisos y tareas del Comité anterior y el grado de avance.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO

➤ Informe Periódico - Revisoría Fiscal

El Comité de Auditoría fue informado por parte del Revisor Fiscal sobre el resultado de su evaluación y gestión.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité realizaron recomendaciones e indagaron sobre aspectos presentados relacionados con:

- El tipo de hallazgos que se repiten en las sucursales evaluadas.
- Solicitaron generar matrices de seguimiento con semáforos para los asuntos identificados.
- Realizar seguimiento al contrato Ut La Previsora y hacer cruce de información con el área encargada en La Previsora, y llevarlo para seguimiento en Junta Directiva, así como en el próximo comité de auditoría; evaluar los controles que tiene la compañía relacionados con ciberataques y agendar una reunión extraordinaria del comité relacionado con este tema.

➤ Gestionar Siniestros SOAT y AP

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, donde la Oficina de Control Interno presentó los resultados obtenidos en la evaluación del proceso "Gestionar Siniestros Soat y Ap".

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité solicitaron información, presentaron inquietudes, recomendaciones y requerimientos relacionados, principalmente con:

- Confirmar si MOK realizó la entrega del 100% de la información suministrada y considerar este asunto en la liquidación del contrato.
- Fortalecer las acciones para la recuperación y cruce de los valores pagados en exceso por diferencias en los valores reservados y pagados.
- Presentar en la Junta Directiva los planes de acción, con responsables y fechas definidas, para el mejoramiento del proceso.
- Solicitar a la Gerencia de contratación y al Comité de Contratación, apoyo en la supervisión de este tipo de contratos relevantes para la compañía

Por otro lado, indicaron que la analítica de datos es una oportunidad importante en la compañía en el mejoramiento de los procesos, y menciona el ejercicio debe servir a la entidad para temas de contención del fraude, y resultados sobre las reclamaciones objetadas por La Previsora.

➤ Informe vulnerabilidades – Revisoría Fiscal

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación que realizó la Revisoría Fiscal respecto a vulnerabilidades de infraestructura digital.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, solicitaron aclaraciones respecto a los incumplimientos que presentó el proveedor. Así mismo, indicaron como recomendación general que todas esas vulnerabilidades externas deben quedar cubiertos y deben tener un plan de mejoramiento y un plan de respaldo para que no se vuelvan a presentar esas situaciones, además, solicitaron que como evidencia de los análisis realizados por la gerencia de riesgos, Oficina de Control Interno y Revisoría Fiscal, se consolide un informe con todos los asuntos identificados, lecciones aprendidas, recomendaciones y acciones tomadas por parte de la entidad frente al evento de IFX que afectó el proveedor transfiriendo.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO

➤ **SARLAFT (Sistema de Administración de Riesgos y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo)**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación de la implementación y funcionamiento del sistema de administración de riesgos de LA/FT en la Entidad, de acuerdo con la Circular Básica Jurídica, Capítulo IV, título IV de la parte I y la (Circular Externa 029 de 2014 - Circular Externa 011 de 2022).

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, expresaron su preocupación sobre la frecuencia de capacitar a los funcionarios en el contexto de las auditorías. Señalando que las rotaciones de personal son comunes en todas las áreas, lo que sugiere la necesidad de establecer un programa de capacitaciones permanente, especialmente en las Sucursales. Además, destacó que esta observación es recurrente y esperaría se aborde de manera integral.

➤ **Sistema Integral de Administración de Riesgos – SIAR**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, al cumplimiento de las disposiciones dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995), en el Capítulo XXXI Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, consideraron que el tiempo definido para el cierre de los planes de acción es demasiado extenso, ya que son alrededor de seis meses. Sobre esto la gerencia de riesgos informo que los planes de acción requieren de un trabajo arduo en profundidad y tiempo, ya que debe revisar, ajustar y alinear las matrices de riesgos de la entidad con la nueva metodología que se va a implementar en previsora. Por esto requiere de tanto tiempo, los miembros del comité le solicitan remitir un cronograma detallado de las actividades que va a realizar.

➤ **Gestionar el Portafolio de Inversiones**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, donde se mencionaron temas relacionados principalmente con el uso de dispositivos móviles en las áreas de negociación y la verificación del registro de grabación de llamadas, así como otros temas asociados a la gestión de riesgos y su documentación.

Comentarios y decisiones: Los miembros del Comité solicitaron mantener informados de los avances de los planes de acción asociados al uso de dispositivos móviles en el área de negociación.

➤ **Informe consolidado Sucursales: Neiva, Quibdó, Mocoa, Estatal, Buenaventura, Pasto, Villavicencio, Cali, Cúcuta y CSM**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, donde la OCI presentó los resultados de las sucursales, detallando las pruebas evaluadas en suscripción y emisión de pólizas, cartera, arqueos, activos fijos, previcrédito, gestión documental, CAD, controles de acceso TI y recuotificaciones, así mismo, se indicó el número de muestra seleccionado para cada una de las sucursales.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, indicaron que se debe tener mayor atención con la sucursal Quibdó, la cual presentó desmejoras con relación al año 2022, así como, revisar las medidas para la firma y conservación de los pagarés sugiriendo analizar la viabilidad de desmaterialización para los pagarés que aún tienen disposición documental física.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA.SEGUROS S.A**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO



➤ **Resultados Analítica de Datos**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación, donde la OCI comunicó los objetivos, pasos principales, recomendaciones y beneficios del uso de analítica para el monitoreo continuo en la auditoría interna.

Para el frente de analítica de datos desarrollado durante el año 2023, es importante destacar que también se construyeron los siguientes dashboard de seguimiento:

Dashboard	Objetivo
Comprobación tiempos de respuesta PQR	Apoyar al equipo en la identificación de casos que representen puntos de atención por vencimiento de términos descritos en la ley y en políticas internas , adicionalmente cuenta con vistas de volumen de PQR por diferentes categorías y permite identificar errores en las bases de datos suministradas.
Comprobación liquidación proceso de Mutuamente (sobrecomisiones)	Apoyar al equipo en la identificación de casos que representen puntos de atención o variaciones en cuanto al cumplimiento de retos para la recepción de la sobrecomisión o de los valores pagados a los diferentes agentes y agencias.
Comprobación expediciones de pólizas a clientes con cartera	Apoyar al equipo en la identificación de casos que representen puntos de atención por expediciones de pólizas cuando el cliente se encuentra en mora.
Comprobación de autorizaciones Recuotificación de cartera	Apoyar al equipo en la identificación de casos que representen puntos de atención por clientes o "PV" con más de 3 recuotificaciones aprobadas por sucursales distintas a casa matriz incumpliendo lo dictado en políticas; adicionalmente se generaron otras vistas para el análisis de cartera.
Validación de la gestión de Tickets	Apoyar al equipo en la identificación de casos que presentan tiempos de atención altos, identificar las casuísticas de los casos reportados que originaron el no cumplimiento de la solución.

En adición a los anteriores, se realizaron análisis de datos para procesos judiciales y niveles de atribución para pagos de la Entidad.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, propusieron presentar el ejercicio de analítica, con el fin de aumentar los niveles de ambiente de control de la Entidad y la generación de alertas tempranas.

➤ **Gestión de TI – Ciclo III**

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado de la evaluación al cumplimiento de la circular 029 numeral 5.2. Normas de control interno para la gestión de la tecnología, donde se destacaron situaciones relacionadas con mantenimientos, documentación del seguimiento a terceros, documentación de cambios del PETI, entre otros.

Comentarios y decisiones: Los miembros del comité, solicitaron que se informaran porque los tiempos de cumplimiento de los planes de acción fueron tan extensos.

➤ **Evento Cibernético IFX**

Los miembros del Comité fueron informados sobre el incidente de ciberseguridad relacionado con IFX y su impacto como proveedor de Transfiriendo, que afectó operaciones de la Previsora S.A. Así mismo, han solicitado a la Oficina de Control Interno consolidar los informes generados en dicha situación recogiendo las lecciones aprendidas. Para ello se ha requerido al proveedor la entrega de un informe forense, el cual, pese al seguimiento de la OCI y comité de Auditoría, no ha sido suministrado, requiriendo a la administración ejecutar acciones para su entrega.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA.SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

➤ Seguimientos Órganos de Control

En cumplimiento de sus funciones y como actividades de seguimiento a temas relevantes, el Comité revisó y analizó los siguientes informes:

❖ SFC IPS SOAT y eléctricos

El Comité de Auditoría fue informado sobre el resultado del seguimiento trimestral IPS SOAT y Devolución de Primas Eléctricos, que realiza la OCI, sobre el cumplimiento de indicadores de IPS y la evolución en la aplicación de descuentos, con una periodicidad trimestral. Los miembros del comité se dieron por enterados de los resultados del seguimiento y solicitaron a la Vicepresidencia de Indemnizaciones fortalecer los mecanismos de control que le permitieran finalizar con el proceso de estabilización, así como, continuar con las tareas para lograr las devoluciones correspondientes en el caso de pólizas para vehículos eléctricos.

❖ Orden ADM SFC #7348 SOAT

Desde la sesión del mes de septiembre, el Comité de Auditoría recibió información sobre el resultado del seguimiento mensual de la Orden SFC #7348 relacionada con emisión de SOAT, cada seguimiento abarca 8 órdenes administrativas, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) relacionadas con SOAT. La novena orden contenida en dicha comunicación tiene una periodicidad de seguimiento trimestral. Como resultado, se denota cumplimiento mensual de las órdenes, a excepción de la #7 que ha presentado un cumplimiento parcial, debido a una dependencia tecnológica. Al respecto, los miembros del Comité han solicitado a la Presidencia y a la Vicepresidencia de Indemnizaciones, realizar las tareas necesarias, conducentes al cumplimiento y cierre de dichas órdenes.

4. Proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Comités de Apoyo de la Junta Directiva, el Comité de Auditoría revisó y aprobó el Plan de Auditoría para la vigencia 2023 elaborado por la Oficina de Control Interno.

El Plan se construyó sobre una metodología basada en riesgos, que considera las expectativas de la Alta Dirección, la estrategia, el análisis de factores relevantes y riesgos asociados a los procesos según modelo operativo de la compañía, el análisis del universo de auditoría, tiempos, cumplimiento normativo y recursos para la formulación del plan anual.

El Comité realizó seguimiento al plan de auditoría y solicitó incluir dentro del mismo, procesos relevantes según la naturaleza y dinámica del negocio de seguros. En las diferentes reuniones analizó el estado del sistema de control interno de la compañía, teniendo como base las observaciones generadas en los informes presentados por los órganos de vigilancia y control como la Superintendencia Financiera de Colombia, Contraloría General de la República, Revisoría Fiscal y evaluaciones ejecutadas por la Oficina de Control Interno.

Los resultados de las evaluaciones realizadas por la oficina de control interno fueron presentados al Comité de Auditoría, quienes revisaron y analizaron la información; sobre los cuales también se generaron comentarios que buscan fortalecer el ambiente de control de los procesos evaluados. En adición a lo anterior, el Comité informó mensualmente los resultados de su análisis y deliberación ante la Junta Directiva.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

 **PREVISORA.SEGUROS**
 **PREVISORASEGUROS**
 **PREVISORA SEGUROS S.A.**
 **PREVISORA SEGUROS**
 **@SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO



Dentro de otras acciones ejercidas para evaluar la efectividad del SCI, el comité revisó los resultados de evaluación de las políticas, procedimientos y mecanismos de control, así:

- Análisis de los informes de Entes de Control, internos y externos (incluyendo Gerencia de Riesgos, Revisoría Fiscal y Contraloría General).
- Validación del impacto de resultados de las revisiones, frente a la estrategia de la Entidad.
- Seguimiento mensual a los informes de cumplimiento de planes de acción.
- Identificación de aspectos susceptibles sobre los cuales se solicitan evaluaciones especiales (por ejemplo: Ciberseguridad, Escenarios SOAT, seguimiento a proyectos estratégicos, entre otros).
- Solicitudes expresas de presentaciones detalladas a la Junta Directiva.

Las decisiones adoptadas están registradas en actas aprobadas y firmadas. Así mismo, los informes fueron socializados y presentados a la Alta Dirección, y se conservan dentro de los archivos digitales de la Oficina de Control Interno.

5. Deficiencias Materiales Detectadas

De acuerdo con los informes de evaluación analizados por el Comité, la información suministrada por la administración y los órganos de control internos y externos, y el seguimiento llevado a cabo, no se identificaron deficiencias materiales que pudieran afectar los Estados Financieros o la gestión de la Entidad. Existen hallazgos y oportunidades de mejora relacionadas con los procesos relevantes evaluados por la OCI y la Revisoría Fiscal, que, si bien son relevantes, no se consideran con una afectación directa sobre las cifras contenidas en los estados financieros de la Aseguradora.

La importancia de las situaciones que derivan una deficiencia material está dada por el posible impacto económico, reputacional, operativo, pérdida de información, perjuicios legales, fraude, entre otros. La entidad debe continuar el fortalecimiento de los controles en la ejecución de sus actividades propias y de apoyo al negocio, minimizando la materialización de riesgos que puedan afectar el curso de sus operaciones.

María Carolina Hoyos T.
Miembro de Comité

Andrés Bravo Liévano
Miembro de Comité

DocuSigned by:

96F20F4B8DBE40B...

Yaneth Rocio Mantilla
Miembro de Comité

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

- PREVISORA.SEGUROS**
- PREVISORASEGUROS**
- PREVISORA SEGUROS S.A.**
- PREVISORA SEGUROS**
- @SomosPREVISORA**

DOCUMENTO DE USO INTERNO