

76

**Control Interno en las
Entidades Aseguradoras**

Estudio realizado por: Santiago de la Nogal Mesa
Tutor: Carlos Cejas

**Tesis del Master en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2005/2006

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de NorteHispana Seguros



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación

En el presente documento se analiza los sistemas de control interno de los principales procesos de las entidades aseguradoras.

Dedico esta tesis a mi familia y aquellas personas que han permitido y colaborado en la misma.

Resumen

En la presente tesis se ha intentado sintetizar aquellas prácticas de control clave que permitan a las Entidades Aseguradoras disponer de un entorno de control razonable y que garantice que la información financiera, tanto interna como pública, presente una fiabilidad suficiente.

Para desarrollar este estudio se ha tenido en consideración los principales procesos propios del sector asegurador: suscripción, análisis actuarial, emisión de primas, gestión de siniestros, cesión de riesgos al reaseguro, aceptaciones de riesgos (reaseguro aceptado), gestión de la actividad comercial y el cumplimiento normativo de las entidades aseguradoras, diferenciando, según el proceso, entre los distintos tipos de negocio (vida y no vida). Para cada uno de estos procesos se ha identificado los principales objetivos de control, sus riesgos de negocio y las mejores prácticas de control interno.

Resum

En la present tesis s'ha intentat sintetitzar aquelles pràctiques de control clau que permetin disposar a les Entitats Asseguradores d'un entorn de control raonable i que garanteixi que la informació financera, tan interna com pública, presenti una fiabilitat suficient.

Per a desenvolupar aquest estudi s'han considerat els principals processos propis del sector assegurador: subscripció, anàlisi actuarial, emissió de primes, gestió de sinistres, cessió de riscos, acceptació de riscos (reassegurança acceptada), gestió de l'activitat comercial i el compliment normatiu de les entitats asseguradores, diferenciant, segons el procés, entre les diferents varietats de negoci (vida i no vida). Per a cadascun d'aquests processos s'ha identificat els principals objectius de control, els seus riscos de negoci i les millors pràctiques de control intern.

Summary

In this thesis it is tried to synthesize those practice of key control which allow providing a control environment with a guarantee that the inner and public financial information would present enough reliability for the Insurance Companies.

To develop this study it was considered Insurer sector main processes: subscription, actuarial analysis, premium issue, claim management, ceded reinsurance, accepted reinsurance, commercial activity management and insurance compliance. Furthermore, it is distinguished the different sort of business (life and not life) depending on the process. For each one of these processes have been identified the main control objectives, their business risks and the best intern control practices.

Índice

1. Presentación del problema	9
2. Procesos de Negocio	11
3. Reaseguro Aceptado - Prácticas de control	15
4. Reaseguro Cedido - Prácticas de control	27
5. Suscripción Vida y No Vida - Prácticas de control	41
6. Comisiones Vida – Prácticas de control	47
7. Comisiones No Vida – Prácticas de control	51
8. Siniestros Vida - Prácticas de control	55
9. Siniestros No Vida - Prácticas de control	65
10. Actuarial Vida y No Vida - Prácticas de control	81
11. Primas Vida - Prácticas de control	87
12. Primas No Vida - Prácticas de control	95
13. Cumplimiento normativo - Prácticas de control	105
14. Conclusiones	109
15. Bibliografía	111

Control Interno en las Entidades Aseguradoras

1. Presentación del problema

La definición de control interno se entiende como el proceso que ejecuta la Dirección de una Sociedad con el fin de evaluar su actividad con seguridad razonable y a partir de tres pilares básicos: efectividad y eficiencia operacional, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el control o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes esté aplicado en cada uno de los procesos de la Sociedad convirtiéndose en un sistema integrado y dinámico.

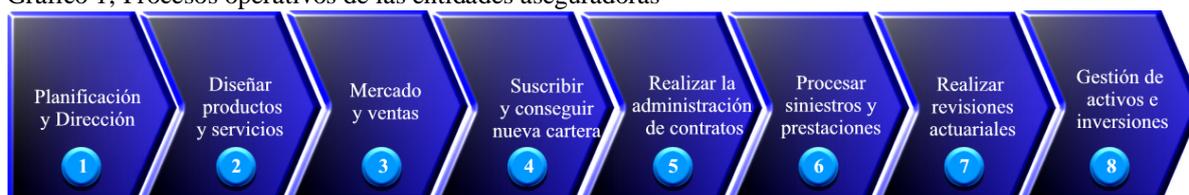
La comprensión del control interno puede ayudar a cualquier entidad aseguradora a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de objetivos.

2. Procesos de Negocio

El negocio asegurador presenta un total de 16 grandes procesos de negocio siendo estos aplicables de forma genérica a la totalidad de las entidades aseguradoras, independientemente de su operativa o tamaño.

Los ocho primeros procesos son de carácter operativo, permitiendo a las entidades aseguradoras desarrollar y dirigir sus productos al mercado

Gráfico 1; Procesos operativos de las entidades aseguradoras



Los ocho últimos son procesos de gestión y soporte, permitiendo a las entidades aseguradoras operar eficazmente.

- 9 Desarrollar y gestionar recursos humanos
- 10 Gestionar la tecnología de la información
- 11 Gestión de las funciones financieras
- 12 Asegurar el cumplimiento normativo
- 13 Gestión del riesgo
- 14 Relaciones con stakeholders
- 15 Gestionar los servicios legales
- 16 Gestión del cambio y mejora

Gráfico 2; Procesos de gestión y soporte de las entidades aseguradoras

De todos estos procesos, sin embargo se pueden identificar algunos de ellos que corresponden exclusivamente al sector asegurado, compartiendo el resto con sociedades de otros sectores. Es por que el presente estudio se centra en dichos procedimientos, sus objetivos de control, riesgos de negocio y prácticas de control.

Los procesos propios del sector asegurador, sus subprocesos y las áreas a las que afecta, si se analiza desde la perspectiva financiera, son los siguientes:

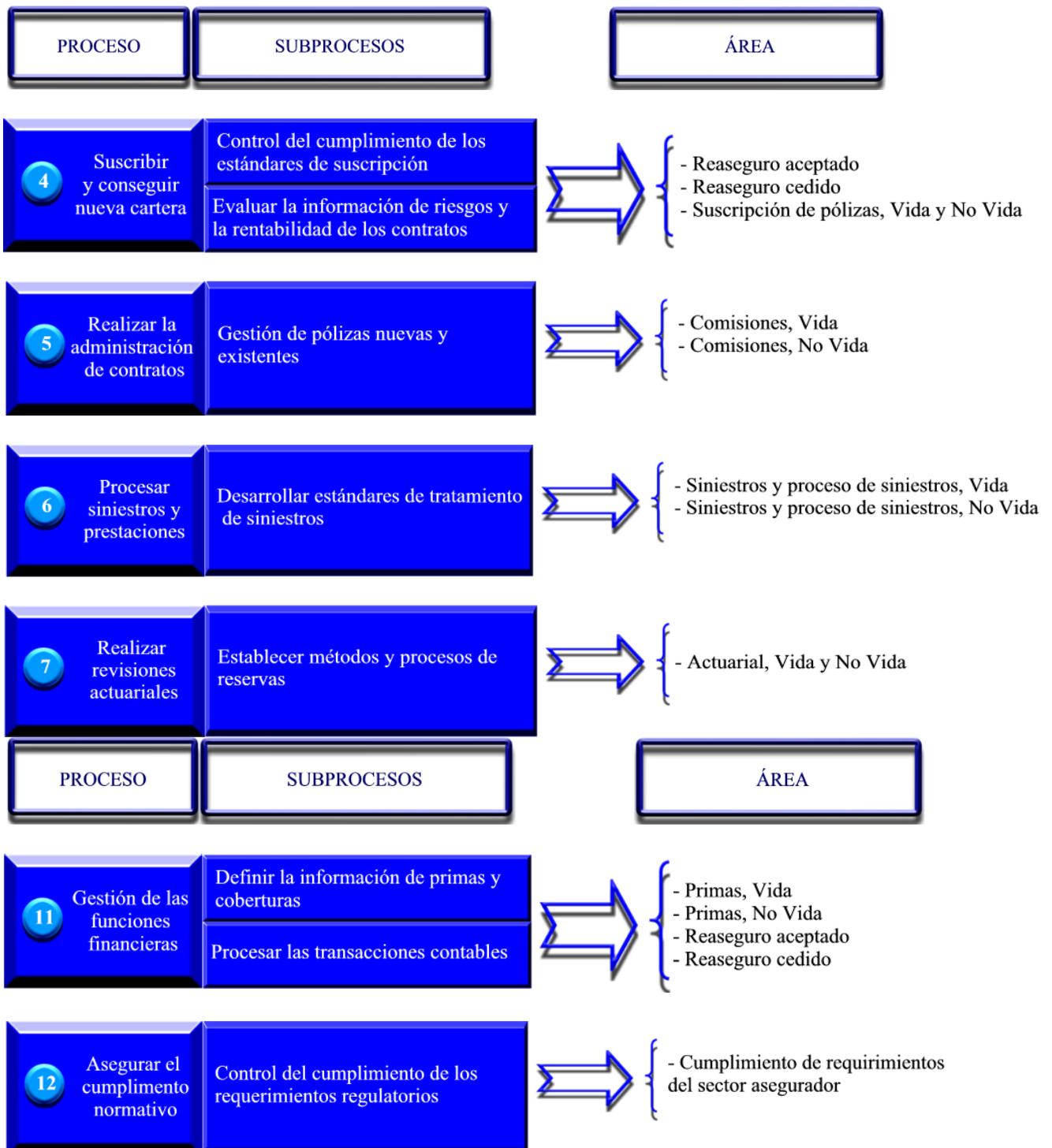


Gráfico 3; Procesos, Subprocesos y Áreas

En los siguientes epígrafes del presente estudio se procede a realizar un análisis de los sistemas de control interno de las entidades aseguradoras, analizado cuales son los objetivos de control, los riesgos de negocio y prácticas de control óptimas. Este análisis se realizará desde la perspectiva de las diferentes áreas identificadas en los cuadros anteriores, ya que determinadas las áreas se encuentran incluidas en diversos procesos y subprocesos

Los objetivos de control proporcionan una base para fortalecer el entorno de control de cada uno de los procesos. Esta información de control (objetivos y prácticas) y de

riesgo de negocio puede ayudar a evaluar el entorno de control interno de la entidad y a ayudar en el diseño e implementación de nuevos controles internos. Es necesario indicar que esta información se encuentra a un nivel genérico del proceso de negocio, requiriendo, en función de la entidad aseguradora que se considere, ir más allá de estos modelos genéricos.

3. Reaseguro Aceptado - Prácticas de control

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. La capacidad para ajustar la política y los registros en el libro mayor están restringidos para personal autorizado.

- Riesgos de Negocio
 - Ajustes no autorizados pueden ser realizados en los libros mayores.
- Practicas de Control
 1. Restringir el acceso de las entradas en los libros mayores a personal financiero apropiado, mediante la definición de perfiles de usuarios en los sistemas de la entidad

B. Apropiada segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Ajustes no autorizados pueden ser realizados en los libros mayores
- Practicas de Control
 1. Segregar las funciones del proceso de recepción de información y de registro de transacciones, garantizando una total independencia en todo el proceso.

C. Existen políticas y procedimientos para las entradas diarias.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad tratará los ajustes manuales de forma incorrecta y poco consistente.
- Practicas de Control
 1. Mantener un cuadro actualizado de cuentas contables, que garanticen la consistencia de la información introducida.
 2. Establecer métodos y cuadros de cuentas que permitan procesar las entradas diarias de forma correcta.

D. Las entradas en los auxiliares representan apuntes válidos en los registros financieros.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registrará entradas incorrectas o fraudulentas.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que la Dirección Financiera aprueba todos los justificantes de los registros diarios en los auxiliares.
 2. Asegurar que todos los justificantes de los auxiliares son archivados como documentación soporte.

E. Las entradas en los auxiliares son realizadas en el periodo oportuno

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad revisa los mayores en el periodo financiero.
- Practicas de Control
 1. Asegurar una revisión adecuada de los ajustes manuales que garanticen su exactitud y el corte de operaciones.

F. Las entradas erróneas de datos del reaseguro aceptado son detectadas e corregidas.

- Riesgos de Negocio
 - Los auxiliares financieros no reflejan exactamente los datos actuales de pólizas, los términos del reaseguro y sus facturaciones.
- Practicas de Control
 1. Conciliar los auxiliares financieros con los sistemas de administración de pólizas, sistemas actuariales y los sistemas de reaseguro.
 2. Asegurar que se produce una revisión y aprobación de las conciliaciones.

G. Los auxiliares son conciliados con los sistemas de administración de pólizas, de cobros y de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad tiene partidas pendientes de aplicación sin conciliar en tiempo y forma adecuada
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal adecuado concilia y revisa las cuentas de partidas pendientes de aplicación para identificar y aclarar las partidas inusuales o antiguas.

Riesgo financiero - la Documentación de tratados

A. Todos los contratos de reaseguro son grabados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no dispone de un registro completo que refleje las obligaciones y derechos contractuales.
 - La Entidad no tiene acceso a la documentación contractual en tiempo y forma oportuna.
- Practicas de Control
 1. Mantener un registro completo de los contratos de reaseguro aceptado vigentes y de los intermediarios vinculados (brokers).
 2. Auditar a los intermediarios vinculados de forma regular y mantener las documentaciones contractuales.
 3. Almacenar los contratos en un lugar seguro.

4. Permitir acceso a los contratos de reaseguro a personal autorizado.

B. Los reaseguros aceptados están alineados con las políticas de protecciones de riesgos actuales de reaseguro aceptado.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad suscribe nuevos riesgos basándose en condiciones antiguas o contratos expirados.
 - La Entidad tramita transacciones del reaseguro basadas en condiciones antiguas o contratos expirados.
- Practicas de Control
 1. Comunicar las políticas de reaseguro aceptado y sus actualizaciones a todos los suscriptores y todos los intermediarios vinculados con la Entidad.

El riesgo financiero – El control de resultados versus expectativas

A. Las obligaciones contractuales son cumplidas por los intermediarios y las Entidades cedentes.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a un nivel inapropiado de riesgo de seguro, pudiendo incrementar excesivamente sus pasivos.
 - La estructura de comisiones promueve que los intermediarios proporcionen información inexacta de las transacciones realizadas.
- Practicas de Control
 1. Comparar los resultados financieros de los diferentes contratos con las expectativas.

B. Todos los datos relevantes relativos a siniestros son reflejados de forma completa y exacta en las cuentas a pagar y en la cuenta de perdidas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad refleja erróneamente las perdidas como consecuencia de datos de siniestros incompletos o inexactos.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que la Entidad periódicamente recibe un análisis de reservas y, en su caso, de la estimación del IBNR de la Entidad cedente.
 2. Revisar los datos del reaseguro que facilite la determinación de las prestaciones pendientes de liquidación.

C. El incumplimiento de contratos son identificados en el periodo oportuno.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad experimentará una disminución en la productividad si no son identifica dichos incumplimientos.

- Practicas de Control
 1. Analizar individualmente la evolución de cada contrato y las Entidades cedentes.

D. Se recopilan y registran en cada periodo suficientes datos para evaluar el rendimiento de cada contrato.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad evaluará la rentabilidad de los contratos inadecuadamente.
- Practicas de Control
 1. Realizar revisiones para cada contrato que garanticen que existe suficiente documentación que soporta las transacciones asumidas de reaseguro.

E. Los cambios en los términos de los contratos existentes son controlados.

- Riesgos de Negocio
 - Los cambios en los contratos existentes pueden afectar negativamente en la efectividad global del programa de reaseguro.
- Practicas de Control
 1. Revisar y autorizar los cambios propuestos en los contratos de reaseguro.

F. Los importes acreedores y deudores de las Entidades cedentes son registrados en base a los términos de los contratos.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad comente errores en los procesos de reclamación de primas del reaseguro aceptado.
- Practicas de Control
 1. Crear un proceso de arbitraje que permita resolver las discrepancias con el reaseguro

Riesgo financiero – La grabación de transacciones

A. Todas las transacciones de reaseguro aceptado son grabadas en los sistemas de administración de pólizas, siniestros y en los registros actuariales.

- Riesgos de Negocio
 - Los sistemas de administración de pólizas no presentan un registro completo de toda actividad del reaseguro aceptado.
 - Los sistemas de administración de pólizas pueden presenta un volumen excesivo de pólizas.
 - La Entidad puede registrar inadecuadamente datos de primas y siniestros.
- Practicas de Control
 1. Requerir que la entidad cedente proporcione información periódicos que resuman las coberturas asumidas bajos los contratos de reaseguro vigentes.

2. Incluir todos los datos correspondientes a las confirmaciones que las Entidades cedentes remiten en los registros financieros de la Entidad.
3. Imponer sistemas de verificaciones que impidan la duplicidad de primas y siniestros.
4. Revisar los informes de excepciones

B. Las comisiones cedidas se reflejan adecuadamente de acuerdo con las primas del reaseguro aceptadas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no ajusta los costes de adquisición y otros costos considerados en el contrato a las primas cedidas por la Entidad cedente.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal autorizado revise los cálculos de las comisiones cedidas.

C. La liquidación de las cuentas a cobrar son aprobadas por la Dirección Financiera.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad liquidará cuentas a cobrar sin que se verifique su cobro efectivo.
- Practicas de Control
 1. Autorizar a determinado personal para la liquidación de cuentas a cobrar de Entidades cedentes e intermediarios.
 2. Soportar la liquidación de cuentas a cobrar con documentación soporte.

D. Todas las transacciones se graban en el periodo correspondiente.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registra operaciones con retrasos.
 - La Entidad no analiza los registros retrasados de transacciones de forma adecuada.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que los datos de pólizas son registradas en el periodo adecuado y los retrasos son ejecutados con la adecuada supervisión.

E. Sólo las transacciones correctas se graban en los auxiliares.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registrará incorrectamente primas y siniestros en los estados financieros.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal autorizado concilia y revisa las partidas inusuales y antiguas de las cuentas de partidas pendientes de aplicación.

F. Todas las primas del reaseguro aceptado son comunicadas por las Entidades cedentes.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no recibirá información financiera de los intermediarios ni de las Entidades cedentes.
- Practicas de Control
 1. Registrar los pagos de los intermediarios recibidos por la Entidad en los sistemas de la Entidad y conciliarlos con los auxiliares de efectivo.

G. Se asegura una correcta segregación de responsabilidades.

- Riesgos de Negocio
 - La entrada de datos fraudulentos pueden distorsionar los datos de primas y siniestros con objetivo de malversar fondos.
- Practicas de Control
 1. Imponer una segmentación adecuada de funciones entre los encargados del registro de la actividad y aquellos encargados de la gestión de pagos y cobros

H. La dirección controla que la entrada de datos se realiza en su totalidad y con exactitud.

- Riesgos de Negocio
 - La entrada de datos de la Entidad puede ser inexacta e incompleta.
- Practicas de Control
 1. Establecer un sistema de información de gestión que permita analizar las primas aceptadas.
 2. Asegurar que periódicamente personal autorizado revisa la información financiera.

I. Las transacciones de las primas están correctamente reflejadas y clasificadas en los libros mayores.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad clasifica incorrectamente datos de pólizas y registros financieros.
- Practicas de Control
 1. Conciliar los auxiliares con el libro mayor.
 2. Asegurar que la Dirección Financiera revisa y aprueba las conciliaciones.

J. Las primas están reflejados en la moneda correcta.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad refleja incorrectamente las primas y su ingreso relacionado.

- Practicas de Control
 1. Usar los tipos de cambio existentes en la fecha contratación de la póliza para calcular las primas expresadas en moneda extranjera.

K. La información fiscal derivada de las primas es reportada correctamente en tiempo y forma.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad usa datos erróneos en los cálculos fiscales.
 - La Entidad calcula los impuestos incorrectamente.
 - La Entidad liquida importes incorrectos.
- Practicas de Control
 1. Usar auxiliares que permitan, mediante una codificación de transacciones, facilitar una automatización en la obtención de la información tributaria.
 2. Emplear personal con conocimientos fiscales para realizar una revisión de los principales cálculos fiscales.
 3. Documentar los cálculos e información utilizada en los informes fiscales.

L. La información financiera pública es divulgada de forma completa, exacta y en el periodo correcto.

- Riesgos de Negocio
 - La información financiera requerida para la presentación de los estados financieros de la Entidad es incompleta o inexacta.
- Practicas de Control
 1. Captar y agregar la información a utilizar en los estados financieros a partir de las transacciones registradas.

Riesgo de seguro - La negociación del contrato

A. El cumplimiento de los acuerdos existentes entre las partes en la cesión de los riesgos.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a un nivel inaceptable de riesgo legal y financiero.
- Practicas de Control
 1. Desarrollar un modelo de contrato de reaseguro estándar que esté alineado con las líneas establecidas por la Dirección de la Entidad.
 2. Asegurar que el la Dirección de Suscripción autoriza el modelo de contrato de reaseguro

B. Los contratos de reaseguro son aprobados por la Dirección.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a un nivel inaceptable de riesgo legal y financiero.

- Practicas de Control
 1. Aprobar las modificaciones de los contratos existentes.
 2. Actualizar los sistemas de gestión de pólizas y comisiones que permitan reflejar las modificaciones aprobadas.

C. Se garantiza una correcta segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad pueden presentar contratos con una finalidad fraudulenta.
- Practicas de Control
 1. Imponer una segregación adecuada de funciones entre el personal que aprueba los contratos y aquellos que registran las transacciones de reaseguro.

D. Existe capacidad en la Entidad para cancelar contratos.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará sujeta a contratos cuya duración no es la necesaria o apropiada.
- Practicas de Control
 1. Establecen cláusulas de cancelación, revisado por la Dirección de Suscripción, que proporcione una duración de contrato adecuada.
 2. Actualizar, al inicio del contrato, los sistemas de administración de pólizas y el registro de reaseguro y de comisiones para que reflejen las condiciones de los contratos del reaseguro, dejando constancia de su duración y de las condiciones de cancelación.

E. Los contratos de reaseguro cumplen con los requisitos normativos.

- Riesgos de Negocio
 - Los contratos de reaseguro cedido de la Entidad no cumplen con los requerimientos normativos.
- Practicas de Control
 1. Incorporar en la elaboración de contratos los estándares internos y de carácter regulatorios.

Riesgo operacional – Auditorías de Entidades Cedentes

A. Realizar auditorías periódicas a las Entidades cedentes o intermediarias para validar su entorno de control interno e identifican sus debilidades.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a un nivel inaceptable de riesgo.
 - La estructura de la comisiones promueve la información inexacta o fraudulenta de transacciones de los intermediarios.

- Practicas de Control
 1. Revisar el proceso de aceptación de contratos de reaseguro, para asegurar la conformidad de sus términos y condiciones a las políticas interna de la Entidad.
 2. Asegurar que personal experimentado en suscripción, siniestro y auditoria interna realiza las auditorías.

B. Las transacciones de los contratos en vigor están reflejadas en los sistemas financieros.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad está expuesta a unos niveles inaceptables de riesgo financiero.
- Practicas de Control
 1. Crear un plan de auditoría que identifique retrasos en los procesos de cesión de la Entidad cedente y que establezca un plan correctivo.

C. Las transacciones de reaseguro se calculan correctamente por la Entidad cedente de acuerdo con los términos del contrato.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad refleja incorrectamente los activos y pasivos del reaseguro.
- Practicas de Control
 1. Llevar a cabo un recalcule de las primas, siniestros y resto de conceptos para verificar su correcto reflejo, seleccionando, para ello, determinados contratos.

D. Los siniestros son liquidados cuando se recibe suficiente evidencia.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad será responsable de aquellos siniestros que la Entidad Cedente no pueden hacer frente.
- Practicas de Control
 1. Seleccionar una muestra de siniestros, los más significativos, para verificar la documentación soporte que confirme la ocurrencia del siniestro y su correcto cálculo.

E. Los activos y pasivos del reaseguro son grabados a partir de información completa y precisa.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad tendrá información incompleta o inexacta.
- Practicas de Control
 1. Revisar la calidad de información recibida de la Entidad cedente e intermediarios por contrato.

F. Todas las primas recibidas del reaseguro son reconocidas en el periodo correcto.

- Riesgos de Negocio
 - Las Entidades cedentes no liquidan las primas de reaseguro.
- Practicas de Control
 1. Realizar un análisis de la antigüedad de las partidas que componen las cuentas a cobrar de las Entidades cedentes e intermediarios y comparar los resultados con los acuerdos contractuales.

Riesgo estratégico – Selección de Entidades Cedentes y de riesgos

A. La cartera de pólizas de reaseguro aceptado cumple con los objetivos de negocio, incluyendo capacidad, gestión de la exposición al riesgo y la protección contra catástrofes.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad seleccionará a reaseguradores inapropiados.
 - La posición financiera de la Entidad no está cubierta.
 - La Entidad puede afrontar problemas de potenciales de insolvencias.
- Practicas de Control
 1. Seleccionar y aprobar las Entidades cedentes e intermediarios, inclusive en las renovaciones, mediante la formación de un comité de reaseguro compuesto por suscriptores, tramitadores de siniestros, del departamento actuarial, financiero y legal.
 2. Cubrir la cartera de pólizas de reaseguro aceptado de catástrofes con la distribución de los riesgos asumidos (reaseguro cedido).
 3. Evaluar la exposición agregada de la Entidad y la suficiencia de capital para cada contrato de reaseguro asumido.

B. Las transacciones realizadas están protegidas de niveles excesivos de riesgo.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad puede estar expuesta a los siniestros futuros relevantes.
- Practicas de Control
 1. Realizar un apropiado proceso de aceptación de riesgo, evaluando la posible pérdida de la cartera de pólizas.

C. Los riesgos son evaluados por un equipo de suscriptores suficientemente cualificados y experimentados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad está expuesta a unos niveles excesivos de riesgo.
- Practicas de Control

1. Requerir que los suscriptores tengan las calificaciones y certificaciones profesionales necesarias.
2. Establecer límites de aceptación de riesgos en función de la experiencia acreditada por los suscriptores.
3. Revisar los límites de suscripción regularmente.

D. La situación de las Entidades cedentes es controlada por la Dirección para identificar potenciales incidencias.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad está expuesta a un nivel inaceptable de riesgo de crédito.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que el comité de reaseguro se reúne regularmente para evaluar la solvencia y seguridad financiera de cada una de las Entidades cedentes.
 2. Asegurar que el comité de reaseguro se reúne regularmente para controlar la exposición de riesgo de crédito de la Entidad.

E. El deterioro de la estabilidad financiera de las Entidades cedentes es identificado en tiempo y forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - La posición financiera de la Entidad no está cubierta.
- Practicas de Control
 1. Identificar, de forma periódica, que las Entidades cedentes están sujetas a la evaluación de Entidades de rating, para valorar, posteriormente, las partidas pendientes de liquidación

4. Reaseguro Cedido - Prácticas de control

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. Los estados financieros reflejan con precisión las primas del reaseguro cedido.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar ajustes no autorizados en el libro mayor.
- Practicas de Control
 1. Restringir el acceso al libro mayor a determinado personal financiero.

B. Se asegura una adecuada segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar ajustes no autorizados en el libro mayor.
- Practicas de Control
 1. Segregar las funciones de grabación de transacciones financieras y los procesos de recepción de operaciones.

C. Existen políticas y procedimientos en los registros diarios.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registrará los ajustes en los auxiliares de forma incorrecta y poco consistente.
- Practicas de Control
 1. Mantener un cuadro actualizado de cuentas contables, que garanticen la consistencia de la información introducida.
 2. Establecer métodos y cuadros de cuentas que establezcan el proceso de registro diarios en los auxiliares.

D Las registros en los auxiliares son válidos

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registrará operaciones incorrectas o fraudulentas.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que la Dirección Financiera aprueba los justificantes de los registros en los auxiliares.
 2. Asegurar que toda la documentación soporte de los registros son adecuadamente archivados.

E. Las primas cedidas son pagadas para aquellas pólizas suscritas.

- Riesgos de Negocio

➤ Podrían pagarse primas de reaseguro para pólizas canceladas.

- Practicas de Control
 1. Cancelar los pagos de primas cedidas una vez la póliza de directo ha sido cancelada.

F. Las entradas de datos incorrectos del reaseguro son detectadas y corregidas.

- Riesgos de Negocio
 - Los auxiliares financieros no reflejan los datos actualizados de pólizas, de los contratos de reaseguro y de facturaciones.
- Practicas de Control
 1. Conciliar los auxiliares financieros con los sistemas de administración de pólizas, sistemas actuariales y los sistemas de reaseguro.
 2. Asegurar que se produce una revisión y aprobación de las conciliaciones

G Los auxiliares son conciliados con los sistemas de administración de pólizas, con las facturaciones y los sistemas de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad tiene partidas pendientes de aplicación sin conciliar en tiempo y forma adecuada
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal adecuado concilia y revisa las cuentas de partidas pendientes de aplicación para identificar y aclarar las partidas inusuales o antiguas.

H. Las transacciones son grabadas en el periodo adecuado

- Riesgos de Negocio
 - Las transacciones del periodo no son registradas en el periodo contable correcto
- Practicas de Control
 1. Designar a personal adecuado para revisar los ajustes manuales que garanticen que estos son registrados en el periodo adecuado,

Riesgo financiero - Partidas de reaseguro incobrables

A. Grabar saldos pendientes del reaseguro cobrables.

- Riesgos de Negocio
 - Las partidas pendientes de cobro son grabadas cuando éstas son incobrables.
- Practicas de Control

1. Asegurar que personal de reaseguro, el cual es responsable controlar la gestión del negocio del reaseguro y el cobro de créditos, controlan los saldos pendientes del reaseguro.

B. La recuperación de saldos pendientes de cobro del reaseguro son controlados por la Dirección.

- Riesgos de Negocio
 - Pueden existir saldos pendientes de cobro antiguas no identificadas.
- Practicas de Control
 1. Realizar un análisis de la antigüedad de saldos pendientes de cobro del reaseguro para identificar saldos morosos.

C. Se aplica una metodología consistente para analizar las partidas pendientes del reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad está expuesta a un nivel inaceptable de riesgo de crédito.
- Practicas de Control
 1. Convocar reuniones periódicas del comité de reaseguro para evaluar la seguridad y la solvencia de cada reasegurador.
 2. Asegurar que el comité de reaseguro controla la exposición de la Entidad al riesgo de crédito.

D. Las liquidaciones de saldos pendientes del reaseguro son aprobados por la Dirección.

- Riesgos de Negocio
 - Los saldos pendientes pueden ser eliminados antes de que se haya realizado su recuperación.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal autorizado aprueba las liquidaciones de las cantidades pendientes de reaseguradores e intermediarios.
 2. Requerir que se archive la documentación soporte de las liquidaciones de saldos.

Riesgo financiero - Facturaciones y cobro

A. Las partidas del reaseguro son correctamente calculadas de acuerdo con los términos del contrato.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no factura ni cobra los saldos pendientes en tiempo y forma adecuada.
 - Asegurar que los cálculos de siniestros cedidos son revisados por personal apropiado.
- Practicas de Control

1. Asegurar que personal de siniestros revisa las notificaciones de siniestros antes de ser traspasado al Departamento de Reaseguro para su evaluación.
2. Asegurar que personal apropiado revisa los cálculos de los siniestros cedidos.
3. Asegurar que personal adecuado autoriza los cálculos de la cesión de siniestros para asegurar su conformidad con los términos del contrato.

B. Los cobros de saldos del reaseguro están apropiadamente autorizados.

- Riesgos de Negocio
 - Se realizan facturaciones no autorizadas a los reaseguradores.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal autorizado revisa y autoriza individualmente las facturaciones realizadas a los reaseguradores significativos.

C. Las facturaciones incluyen los ajustes previstos bajo los términos del contrato de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - Se realizan facturaciones al reaseguro no autorizadas.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado revisa todos los ajustes.

D. Se asegura una adecuada segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Las transacciones fraudulentas de reaseguro pueden grabarse con el objeto de malversar activos.
- Practicas de Control
 1. Mantener una adecuada segregación de funciones entre aquellos que procesan las recepciones de efectivo y aquellos que registran el cobro de saldos del reaseguro.

E. Las partidas pendientes de cobro del reaseguro son identificados adecuadamente y comunicados a los intermediarios y a los reaseguradores.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no es capaz de identificar las partidas pendientes de cobro del reaseguro en tiempo y forma adecuada.
 - Se producen retrasos en el cobro de partidas pendientes de cobro.
- Practicas de Control
 1. Elaborar un informe a los reaseguradores, en tiempo y forma adecuada, detallando las primas, siniestros y comisiones cedidas así como los ajustes que apliquen.

Riesgo financiero - El resultado del Contrato

A. Los intermediarios (brokers) y reaseguradores son controlados para asegurar que cumplen con sus obligaciones contractuales.

- Riesgos de Negocio
 - Cambios en los términos del contrato de reaseguro puede implicar que la Entidad asuma un elevado riesgo de seguro, al retener inadecuadamente, e incrementar considerablemente sus pasivos
- Practicas de Control
 1. Revisar los contratos periódicamente para asegurar su conformidad con las políticas de aceptación de riesgos de la Entidad.

B. Se recogen y registran suficientes datos del periodo para valorar adecuadamente la rentabilidad de los contratos de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad evaluará el resultado de los contratos de forma inadecuada, basada en datos inexactos o incompletos.
- Practicas de Control
 1. Realizar revisiones de cada contrato para asegurar que existe suficiente documentación que soporte las transacciones cedidas de reaseguro.

C. El resultado de los contratos individuales de reaseguro son controlados

- Riesgos de Negocio
 - Los contratos de reaseguro no permiten mitigar adecuadamente el riesgo de seguro.
- Practicas de Control
 1. Comparar los resultados de cada contrato con sus resultados esperados.

D. La gestión de los intermediarios del negocio de reaseguro es controlado.

- Riesgos de Negocio
 - La estructura de la comisiones promueve la generación de información de transacciones inexacta o fraudulenta por parte de los intermediarios.
- Practicas de Control
 1. Realizar revisiones periódicas de controles del negocio de los intermediarios y clientes...

E. Los cambios en los términos de los contratos son controlados por la Dirección.

- Riesgos de Negocio
 - La efectividad global del programa de reaseguro puede ser negativo por modificaciones no autorizadas en los contratos existentes.

- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal autorizado revisa y autoriza los cambios en los contratos de reaseguro.

F. Todos los saldos pendientes son cobrados de acuerdo con los términos del contrato.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no es capaz de cobrar partidas pendientes de cobro del reaseguro.
- Practicas de Control
 1. Implementar un proceso de arbitraje para resolver litigios por impago de saldos pendientes de cobro del reaseguro.

Riesgo financiero - Análisis de transferencia de riesgos

A. Existe documentación soporte que respalda la valoración de la transferencia de riesgo.

- Riesgos de Negocio
 - No se podrá demostrar la correcta transmisión del riesgo frente a terceras partes.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal con experiencia en suscripción documenta y revisa el análisis de transferencia de riesgos.

B. La transmisión de riesgos es controlado por la Dirección a los largo de la vida del contrato del reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - Los cambios en los acuerdos de los contratos de reaseguro implican que el nuevo contrato no transfiera los riesgos de forma adecuada a las necesidades y requerimientos de la Entidad.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal de suscripción y actuarial vuelven a examinar la transmisión de riesgos siempre que se produce un cambio en las condiciones del contrato de reaseguro.
 2. Asegurar que el personal de suscripción y actuarial establece, siempre que se produzca un cambio o ajuste en las condiciones del contrato de reaseguro, su efecto retroactivo.

Riesgo financiero - Registro de transacciones

A. Todas las transacciones relativas a primas y siniestros de reaseguro son evaluadas y contabilizadas de acuerdo con los términos del contrato de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - No se reflejan correctamente los activos y pasivos derivados las transacciones.
- Practicas de Control
 1. Actualizar los sistemas de reaseguro para que reflejen las primas y siniestros cedidos, derivados de las pólizas del negocio de directo existentes en su sistema de administración.

B. Las transacciones de reaseguro cedidas son registradas adecuadamente en los sistemas de administración de pólizas, siniestros, reaseguro y actuarial.

- Riesgos de Negocio
 - La grabación inexacta de datos de pólizas se produce por la existencia de datos incorrectos o no validos.
 - Los sistemas de administración de pólizas, siniestros y reaseguro reflejan de forma incorrecta los saldos pendientes en los sistemas financieros.
- Practicas de Control
 1. Usar controles automáticos para identificar, analizar y corregir datos correctos del reaseguro que hayan sido rechazados.
 2. Asegurar que la Dirección revisa los informes de excepcionamientos.
 3. Utilizar sistemas de revisión para evitar procesar transacciones duplicadas.

C. Todas las transacciones se graban en el periodo correcto.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registra con retraso transacciones.
- Practicas de Control
 1. Establecer sistemas de revisión que aseguren que las transacciones de reaseguro son registrados en el periodo adecuado, ajustándose las transacciones retrasadas.

D. El reaseguro facultativo se identifica claramente respecto al obligatorio, y sus transacciones son registradas de acuerdo con los términos de sus correspondientes contratos.

- Riesgos de Negocio
 - Las primas y siniestros cedidos son calculados de forma incorrecta.
- Practicas de Control
 1. Usar controles automáticos para identificar y distinguir claramente los contratos de reaseguro obligatorio y facultativo.

E. La provisión para primas no consumidas refleja correctamente las transacciones de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - La provisión para primas no consumidas del reaseguro cedido están incorrectamente calculadas.
- Practicas de Control
 1. Utilizar los sistemas de reaseguro para calcular correctamente las provisiones para primas no consumidas del reaseguro cedido.
 2. Asegurar que personal apropiado revisa los cálculos realizados.

F. La introducción de datos completos y exactos son garantizados.

- Riesgos de Negocio
 - La calidad y la integridad de los datos pueden no ser adecuadas.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado analiza la actividad registrada, por contrato y reasegurador.
 2. Designar personal adecuado para que realiza una revisión periódica de la información.

G. Las transacciones de reaseguro están reflejadas y clasificadas correctamente en los libros mayores.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad clasifica incorrectamente los datos registrados.
- Practicas de Control
 1. Conciliar los auxiliares con los libros mayores.
 2. Asegurar que la Dirección Financiera revisa y aprueba las conciliaciones.

H. Los saldos del reaseguro son calculados correctamente de acuerdo con los términos del contrato.

- Riesgos de Negocio
 - Los cálculos relativos al reaseguro cedido serán realizados incorrectamente.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que una persona apropiada realiza revisiones de los cálculos relativos a los siniestros cedidos y otra las aprueba, asegurando su conformidad con los términos del contrato.
 2. Designar a personal adecuado para revisar los cálculos de las primas cedidas, incluidas las comisiones.

I. Los depósitos de reaseguro son liquidados cuando éstos son exigibles.

- Riesgos de Negocio
 - Se liquidan cantidades incorrectas a los reaseguradores de forma periódica, pudiendo afectar negativamente a sus requerimientos de tesorería.

- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal adecuado revisa los cálculos de los depósitos de reaseguro.

J. Son identificadas y corregidas las entradas incorrectas en los sistemas de primas y siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - Los libros mayores no reflejan correctamente la actividad del reaseguro.
- Practicas de Control
 1. Conciliar las primas y siniestros cedidos con los sistemas de administración de pólizas y siniestros, los sistemas actuariales, los registros de comisiones y los auxiliares de reaseguro.

K. Tan sólo se graban las transacciones válidas.

- Riesgos de Negocio
 - Cantidades incorrectas de primas brutas y netas son grabadas en los estados financieros.
- Practicas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado concilia y revisa las partidas contables no habituales o excesivamente antiguas.

L. Se garantiza una adecuada segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Se puede producir la entrada fraudulenta de datos con objeto de malversar activos.
- Practicas de Control
 1. Asegurar una adecuada segregación de funciones entre el mantenimiento de primas del reaseguro y el proceso de cobro y pago.

M. Las cuentas del reaseguro y sus transacciones son reflejadas en la moneda adecuada.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no refleja adecuadamente las cuentas a cobrar y pagar del reaseguro y su actividad.
- Practicas de Control
 1. Usar los tipos de cambio existentes en la fecha de contratación de la póliza para calcular las primas expresadas moneda extranjera.

N. La información fiscal derivada de las primas es reportada en tiempo y forma adecuada.

- Riesgos de Negocio

- La Entidad liquida importes incorrectos.
- Practicas de Control
 1. Usar auxiliares que permitan, mediante una codificación de transacciones, facilitar una automatización en la obtención de la información tributaria.
 2. Emplear personal con conocimientos fiscales para realizar una revisión de los principales cálculos fiscales.
 3. Documentar los cálculos e información utilizada en los informes fiscales.

O. La información financiera es divulgada de forma completa, exacta y en el periodo correcto.

- Riesgos de Negocio
 - La información financiera requerida para la presentación de los estados financieros de la Entidad es incompleta o inexacta.
- Practicas de Control
 1. Captar y agregar la información necesaria para elaborar los estados financieros a partir de las transacciones registradas.

Riesgo de seguro - Colocación del contrato

A. Los contratos de reaseguro transfieren correctamente el riesgo de seguro de la entidad cedente a la aceptante.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad puede ser vulnerable financiera y legalmente.
- Practicas de Control
 1. Firmar contratos de reaseguro y aceptar coberturas de acuerdo con las políticas de la Entidad y obteniendo la autorización de la Dirección de Suscripción.

B. Todos los contratos de reaseguro son grabados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no posee un registro completo de las obligaciones y derechos contractuales.
 - La documentación de los contratos puede ser alterada, dañada, o puede perderse.
- Practicas de Control
 1. Mantener un registro completo de contratos de reaseguro e intermediarios (brokers) con coberturas en vigor.
 2. Comprobar los certificados y contratos de reaseguro.
 3. Almacenar los certificados y contratos de reaseguros en un lugar seguro.
 4. Asegurar que solo personal autorizado pueda acceder a los contratos originales de reaseguro.

C. Las pólizas firmadas y las transacciones de reaseguro cedidas son consistentes con el programa de reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - Las nuevas pólizas suscritas se basan en contratos antiguos o cancelados.
 - Las transacciones de reaseguro son procesadas basándose en contratos antiguos o cancelados.
- Practicas de Control
 1. Comunicar el programa aprobado de reaseguro y sus actualizaciones a todos los suscriptores e intermediarios vinculados.
 2. Notificar al departamento de siniestros el inicio en vigor de los contratos de reaseguro.
 3. Actualizar los sistemas de administración de pólizas, el registro de reaseguro y de comisiones para reflejar los nuevos términos de reaseguro.

D. Las modificaciones de los contratos de reaseguro son aprobados por la Dirección.

- Riesgos de Negocio
 - Los contratos son corregidos sin autorización y el análisis adecuado.
- Practicas de Control
 1. Designar al personal adecuado para aprobar las modificaciones de los contratos existentes.
 2. Notificar a los departamentos de suscripción y siniestros las modificaciones de los contratos existentes.
 3. Actualizar los sistemas de administración de pólizas y el registro de comisiones para reflejar las modificaciones de los contratos existentes.

E. Asegurar una segregación efectiva de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Los contratos serán firmados con el objeto de pagar primas cedidas fraudulentas a los reaseguradores.
- Practicas de Control
 1. Mantener una apropiada segregación de funciones entre la aprobación y la grabación de las transacciones del reaseguro.

F. La Entidad tiene derechos derivados del reaseguro cedido.

- Riesgos de Negocio
 - Las debilidades en los sistemas de control interno de los intermediarios darán lugar a errores en los estados financieros de la Entidad.
 - La Entidad pagará prestaciones que deberían haberse asignados al reasegurador.
- Practicas de Control

1. Incluir cláusulas dentro de contratos de reaseguro aceptando la inspección de las operaciones y registros de los intermediarios.
2. Mantener un registro correcto de los depósitos, pérdidas generadas, activos y cartas de crédito.

G. Los contratos de reaseguro cumplen con los requisitos legales.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a la acción reguladora.
- Practicas de Control
 1. Incorporar los requerimientos legales en el proceso de formación de los contratos de reaseguro.

Riesgo estratégico - La estrategia de Reaseguro y la selección del reasegurador

A. Se establece un programa de reaseguro adecuado a las líneas de negocio y necesidades nuevas de productos.

- Riesgos de Negocio
 - Los riesgos de seguro de los diferentes productos no están debidamente cubiertos.
- Practicas de Control
 1. Evaluar las líneas de negocio y las necesidades de nuevos productos desde la perspectiva del reaseguro, basándose en un análisis de ratios de perdida y en modelos de evolución de siniestros así como pronósticos de flujos de efectivo.

B. Se establece un criterio para el uso de reaseguro facultativo.

- Riesgos de Negocio
 - Son seleccionados reaseguradores no adecuados.
- Practicas de Control
 1. Designar suscriptores para autorizar y vetar la firma de reaseguro facultativo.

C. La estabilidad financiera esta garantizada por la selección apropiada de reaseguradores.

- Riesgos de Negocio
 - La estabilidad financiera de la Entidad está afectada.
- Practicas de Control
 1. Crear un comité de seguridad compuesto por representantes de suscripción, siniestros, actuarios, financieros y legal para seleccionar y aprobar a los reaseguradores y los intermediarios de reaseguro.

2. Evaluar el impacto de utilizar a un reasegurador determinado en el rating de crédito de la Entidad.

E. El estado de los reaseguradores seleccionados es controlado por la Dirección o el comité de seguridad, permitiendo identificar posibles problemas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a un nivel inaceptable de riesgo de crédito.
- Practicas de Control
 1. Planificar reuniones periódicas del comité de reaseguro para evaluar la solvencia de cada reasegurador.
 2. Planificar reuniones periódicas del comité de reaseguro para controlar la exposición de la Entidad a riesgo de crédito.

F. El deterioro de la seguridad financiera de los reaseguradores es identificado de forma adecuada.

- Riesgos de Negocio
 - La posición financiera de la Entidad no puede ser determinada.
- Practicas de Control
 1. Identificar que los reaseguradores están siendo objeto de análisis de las principales agencias de rating.
 2. Analizar las partidas pendientes de los reaseguradores cuyo riesgo de crédito esté siendo evaluado por agencias de rating.

5. Suscripción Vida y No Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. Los registros de datos incorrectos en las cuentas del asegurado, de los agentes y del reaseguro son detectados e impedidos.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad realizará ajustes no autorizados en los auxiliares.
- Practicas de Control
 1. Implementar una apropiada segregación de funciones para limitar al acceso de los suscriptores a los sistemas financieros y administrativos.
 2. Asegurar que los suscriptores no gestionan el efectivo / cheques recibido.

Riesgo financiero - La grabación de la transacción

A. Todas las transacciones se graban completa y exactamente en el sistema de administración de suscripciones.

- Riesgos de Negocio
 - El sistema de suscripción de la Entidad refleja un mayor volumen de pólizas de las que realmente están en vigor.
 - La Entidad registrará datos de suscripción inexactos debido a datos erróneos o no validos.
- Prácticas de Control
 1. Ajustar los sistemas y establecer controles que garanticen que todas las transacciones se graban, impidiendo el registro duplicado de pólizas.
 2. Imponer controles de edición y de validación para asegurar que la información que se registre es completa.
 3. Aislar, analizar corregir los datos rechazados de pólizas de forma adecuada.

B. Se controla la entrada correcta y exacta de datos.

- Riesgos de Negocio
 - La entrada de datos de la Entidad es incompleta e inexacta.
- Prácticas de Control
 1. Utilizar información de gestión para analizar la actividad de suscripción.
 2. Fomentar revisiones periódicas de la actividad de suscripción.
 3. Desarrollar ratios específicos de suscripción para determinar el tiempo necesario para alcanzar una decisión en el proceso de suscripción.
 4. Desarrollar ratios específicos de suscripción para determinar el tiempo requerido entre la aceptación del riesgo y la emisión de la póliza.

5. Desarrollar ratios específicos de suscripción para determinar la proporción de la solicitud de pólizas aprobadas sobre las propuestas.
6. Implementar ratios a cada suscriptor y a cada intermediario para evaluar su actividad de suscripción.

C. Los términos de la póliza se reflejan correctamente en el registro de la póliza.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad hará cambios no autorizados en los términos de las pólizas.
- Prácticas de Control
 1. Verificar las valoraciones realizadas de pólizas cuando todavía están sujetas al proceso de suscripción, cuando la póliza es emitida y cuando se produce cualquier cambio de la póliza.
 2. Requerir la revisión de la suscripción cuando se produce cambios de póliza y las rehabilitaciones.
 3. Requerir que los cambios, después de que la póliza se haya emitida, vayan acompañados de la revaloración del riesgo.
 4. Requerir la revisión de un suscriptor para los cambios producidos después de que la póliza ha sido emitida.
 5. Supeditar las rehabilitaciones a una resuscripción después de un determinado tiempo desde la fecha de cancelación.
 6. Imponer controles para asegurar que los cambios en la póliza y las rehabilitaciones han sido finalmente remitidos a los suscriptores para su supervisión.

Riesgo de seguro - El proceso de aprobación

A. Las solicitudes son aprobadas una vez se ha recibido y valorado toda la información requerida del solicitante.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad aceptará solicitudes basadas en datos incompletos o inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Aprobar las suscripciones y de emitir las pólizas sólo después de haber recibido y revisado las solicitudes y toda la información requerida para la suscripción.
 2. Implementar los controles necesarios para asegurar que el archivo de solicitudes contiene toda la documentación con los requisitos de información básicos así como de cualquier otra información adicional necesaria para completar la valoración del riesgo.
 3. Cuando se considere preciso, requerir una revisión de la información antes de su aprobación por parte del suscriptor.

B. Segregación efectiva de las funciones.

- Riesgos de Negocio

- La actividad fraudulenta en el proceso de suscripción puede dar lugar a primas que no serán cobradas ni de los agentes ni de los tomadores.
- Prácticas de Control
 1. Segregar las funciones de procesamiento de solicitudes de pólizas y la grabación de primas.

Riesgo operacional - La emisión de la póliza

A. Para aquellas solicitudes aprobadas por los suscriptores se emiten su correspondiente póliza.

- Riesgos de Negocio
 - El número de pólizas emitidas por la Entidad no es consistente con el número de pólizas aprobadas para emisión por parte de los suscriptores.
- Prácticas de Control
 1. Implementar controles automáticos que aseguren que las solicitudes aprobadas por los suscriptores son conciliados con los sistemas de administración de pólizas.
 2. Resolver aquellos casos en los que solicitudes aprobadas por los suscriptores no han sido emitidas sus correspondientes pólizas.

B. Los riesgos especiales y cualquier otra peculiaridad especial asignadas por suscriptores a los riesgos son reflejadas de forma precisa en las pólizas emitidas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no trata correctamente aquellas pólizas con características especiales o con excepciones.
 - La Entidad no supeditará estas pólizas a un nivel de dirección especial de supervisión.
- Prácticas de Control
 1. Implementar controles para asegurar que cualquier aspecto o modificación de la póliza es aplicada finalmente en la póliza emitida.
 2. Implementar controles para identificar todas las pólizas con excepciones y asegurar que están sujetos a los adecuados niveles de revisión.

Riesgo operacional - Políticas de suscripción

A. La política de suscripción está claramente documentada por la Entidad.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no evaluará correctamente el perfil de riesgo de las solicitudes.
- Prácticas de Control
 1. Basar las políticas de suscripción en la información más actual disponible, incluyendo información de la Entidad y de estudios del sector.

2. Actualizar los manuales de suscripción regularmente para incluir nuevos desarrollos, como datos de mortalidad, mejoras médicas o los cambios en la estrategia de suscripción.
3. Asegurar que el personal apropiado de la organización aprueban el manual de suscripción.
4. Asegurar que existe un sistema de suscripción que permite a la Entidad alcanzar las metas planteadas de toma de decisiones de suscripción de forma rápida, precisa y coherente.

B. Los riesgos razonables son aceptados y los riesgos elevados están rechazados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad aceptará riesgos inadecuados.
 - La Entidad rechazará los riesgos aceptables.
- Prácticas de Control
 1. Implementar procedimientos de control de calidad para asegurar la aplicación efectiva de las políticas de suscripción.
 2. Establecer auditorías periódicas o continuas en el proceso de suscripción para medir el nivel de cumplimiento con los estándares de suscripción.
 3. Mantener y realizar un seguimiento de los resultados de la revisión del proceso de suscripción, como tasas de error y número de elementos verificados.
 4. Documentar adecuadamente y revisar las excepciones.

C. Los riesgos son evaluados por suscriptores capacitados y experimentados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a los niveles inaceptables de riesgos complejos o atípicos.
- Prácticas de Control
 1. Requerir que los suscriptores dispongan de suficientes aptitudes profesionales.
 2. Requerir que los suscriptores participen en formaciones profesionales continuas.
 3. Usar suscriptores especializados cuando sea necesario.

D. Las estrategias y políticas se establecen para los diferentes niveles de aceptación de riesgos de la Entidad.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a los niveles inaceptables de riesgos complejos o atípicos.
- Prácticas de Control
 1. Basar los niveles de autoridad de suscripción en la experiencia y habilidades demostradas por los suscriptores.
 2. Revisar periódicamente los niveles de autoridad de los suscriptores.

3. Subordinar las pólizas de alto riesgo a la revisión de suscriptores experimentados o por especialistas, como personal médico.
4. Implementar controles para asegurar el cumplimiento de los límites de autoridad en el proceso de suscripción.

Riesgo estratégico - Servicios externos

A. Los servicios externos de soporte al proceso de suscripción son controladas para asegurar que su actividad se realiza de acuerdo a los contratos y expectativas generadas.

- Riesgos de Negocio
 - Las actividades de los agentes no se ajustan a las expectativas de la Entidad y a la política de suscripción.
- Prácticas de Control
 1. Implementar controles para asegurar que en los acuerdos contractuales firmados con cada agente se identifican, de forma clara, las funciones relacionadas con la suscripción de póliza.
 2. Implementar controles para evaluar la calidad de las actividades relacionadas con la suscripción desarrollada por personal de otros departamentos.
 3. Realizar auditorías periódicas de procesos relacionados con la suscripción realizados por personal de otros departamentos.

6. Comisiones Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero, riesgo operacional - La grabación de la transacción

A. Todos los gastos de adquisición reflejados en la cuenta de resultados están adecuadamente soportados y generados en el periodo de referencia.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registrará transacciones no soportadas en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Implementar políticas y procedimientos para asegurar que tan sólo comisiones son grabadas como comisiones en el libro mayor
 2. Implementar políticas y procedimientos para asegurar que todas las comisiones son grabadas en el libro mayor
 3. Usar controles de edición y de validación, cuadros de procesos batch, controles de transmisión de datos, controles de registro y sobre cobro de efectivo para asegurar que todas las transacciones han sido completamente y exactamente procesadas y registradas en los estados financieros.
 4. Establecer procesos para la actualización, comunicación y evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos.
 5. Aislar, analizar y corregir los datos de comisiones correctas rechazadas usando controles de usuario sobre transacciones rechazadas; usar controles sobre partidas pendientes de aplicación; y controles programados.
 6. Implementar políticas, procedimientos y revisiones para asegurar que los siguiente controles se mantienen constantemente: conciliación del registro de comisiones con el registro de primas; conciliación del registro de comisiones con el libro mayor; conciliación de comisiones activadas con respecto al resto de costes activables.
 7. Restringir el acceso al proceso de comisionamiento y al registro de datos relacionados usando ID de usuario y contraseñas; perfiles de usuario y códigos de acceso a terminales.

Riesgo financiero, riesgo regulatorio - Acuerdos de comisiones

A. Con respecto a las comisiones derivadas de los contratos emitidos o en vigor, todas las comisiones son pagadas de acuerdo con las directrices y políticas de la Entidad.

- Riesgo de Negocio
 - Las directrices de la Entidad no son cumplidas, dando lugar a pagos de comisiones sin aprobación.
- Prácticas de Control
 1. Controlar los acuerdos de comisionamiento a los niveles apropiados de Dirección para asegurar que éstos son desarrollados de acuerdo con las líneas directivas de la Entidad y con restricciones reguladoras.

2. Controlar los cambios en las tablas de comisionamiento para asegurar que están en conformidad con restricciones reguladoras.
3. Desarrollar los contratos que regulan las relaciones con los agentes de acuerdo con las líneas directivas de Entidad y asegurar que son aprobados por personal adecuado.
4. Establecer que los acuerdos especiales de comisiones estén alineados con las líneas directivas de la Entidad y aprobados por personal apropiado.
5. Asegurar que las tablas de comisionamiento han sido establecidas y aprobadas por personal apropiado.
6. Implementar procedimientos para comprobar que antes de que los intermediarios - como agentes y brokers - reciban sus comisiones, hayan cumplido con todas las normas y políticas de la Entidad en el proceso de emisión de pólizas.
7. Usar informes de gestión para identificar excepciones en los procedimientos y políticas establecidas.
8. Subordinar los contratos y acuerdos a una revisión y asegurar que las personas que puedan vincularse con la Entidad, se adhieren a las políticas y procedimientos para contratación de la Entidad.
9. Implementar controles para controlar desviaciones en la estructura de comisiones prescritas e impedir desviaciones no motivadas.
10. Establecer canales de comunicación y documentación formal de las políticas y procedimientos de comisiones.
11. Asegurar que acuerdos con los términos y comisiones no estándares son identificados y revisados por la Dirección antes de su entrada en vigor.

Riesgo financiero – Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. La Entidad genera estados financieros razonables.

- Riesgo de Negocio
 - Los estados financieros erróneos de la Entidad afectarán negativamente a los resultados operacionales.
 - Los estados financieros erróneos de la Entidad disminuirán la confianza del mercado.
- Prácticas de Control
 1. Crear informes de gestión y de excepcionamientos que cubran los siguientes aspectos: volumen de comisiones por agente; volumen de comisiones por línea de negocio; relación entre comisiones y primas emitidas; nueva producción y cartera; comisión media para las principales líneas de negocio; ratios de comisión atípicas o niveles por líneas de negocio, área geográfica o agente; tipos de comisiones; análisis de ratios de gastos y resumen de transacciones registradas con retraso.
 2. Asegurar que personal apropiado aprueba los ajustes manuales en los registros de comisiones.
 3. Realizar conciliaciones entre el registro de comisiones y el de primas; el registro de comisiones y el libro mayor; el registro de comisiones y el informe de pagos de comisiones y finalmente asegurar que son revisados y aprobados por personal apropiado.

4. Establecer métodos para identificar el gasto de comisiones devengado pero que no ha sido liquidado.
5. Procesar todos los datos de comisiones de forma completa y exacta en el periodo contable correcto y registrar las cantidades debidas a los agentes, procediendo de la siguiente forma: ejecutar procesos batch; controles del procesamiento de los procesos batch; controles de transmisión de datos; controles de corte de operaciones; y controles sobre datos generados por el sistema.

Riesgo financiero - Cálculo de la comisión

A. Las comisiones relacionadas con pólizas nuevas o renovadas son calculadas de forma exacta de acuerdo con tasas de comisiones. Todos los costes y gastos son reflejados en la cuenta de resultados de forma correcta.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad pagará comisiones inexactas.
 - La Entidad registrara comisiones inexactas en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los niveles apropiados aprueban las tasas de comisiones y los acuerdos especiales de comisiones con agentes o brokers.
 2. Asegurar que los cambios en las tasas de comisiones están aprobadas por personal apropiado.
 3. Implementar procedimientos para identificar y calcular las comisiones adeudadas a agentes por la nueva producción.
 4. Verificar las tasas de comisiones y las cuentas de los agentes de forma periódica para asegurarse de la exactitud y el cumplimiento de los acuerdos existentes. Resolver las discrepancias de forma rápida y asegurar una revisión por personal apropiado.
 5. Calcular las comisiones usando las tasas establecidas de comisiones y los datos de los registros de primas en vigor.
 6. Calcular las comisiones expresadas en moneda extranjeras de forma exacta y registrarla correctamente.

Riesgo financiero - Pago de comisiones

A. Todos los pagos de comisiones son apropiadamente registrados en las cuentas contables correctas.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registrara comisiones incorrectas en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado revisa y aprueba los pagos individuales de comisiones o realiza análisis globales, como el análisis de comisiones sobre primas o nuevas comisiones versus comisiones de renovaciones.
 2. Asegurar que existe información de gestión para evaluar la razonabilidad del gasto de comisiones.

3. Asegurar que existe información de gestión para identificar excepciones como primas cobradas sin comisión o comisiones extraordinariamente grandes.
4. Asegurar que existe información de gestión para identificar en pólizas de cartera comisiones más grandes que su correspondiente prima.
5. Implementar controles que aseguren que las pólizas son suspendidas o canceladas y las comisiones canceladas cuando se produce el impago de primas.
6. Establecer procedimientos que aseguren que las comisiones anticipadas son recobradas en el caso que la prima no sea cobrada o el asegurado cancele la póliza y prima.
7. Emplear informes de excepción para identificar y resolver comisiones pagadas pero no autorizadas.
8. Emplear informes de excepción para identificar y resolver comisiones autorizadas pero no pagadas.
9. Emplear informes de excepción para identificar y resolver pagos de comisiones extraordinariamente grandes.
10. Emplear informes de excepción para identificar y resolver la puntualidad de los pagos de las comisiones.
11. Implementar procedimientos para asegurar que las partidas pendientes de comisiones anticipadas a los agentes no son significativas.
12. Implementar procedimientos para asegurar que no se pagan comisiones a agentes sin relación contractual.
13. Establecer una política evidente y coherente, basada en la experiencia, que provea de unas líneas de actuación en la cancelación de partidas pendientes de agentes con los que ya no existe vinculación contractual.
14. Usar controles e informes de gestión para evaluar las comisiones de nueva producción, basados en aspectos tales como las primas de nueva producción.
15. Eliminar las cuentas de partidas pendientes de aplicación de forma oportuna y asegurar que la Dirección las controla consistentemente, principalmente las partidas antiguas, destacadas y grandes.

7. Comisiones No Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero, riesgo operacional - Pago de comisiones

A. Todas las comisiones pendientes son pagadas a los agentes de forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - Los pagos no estarán soportados por informes validos de los agentes.
- Prácticas de Control
 1. Concilie los pagos de comisiones con los reportes recibidos de los agentes.

B. Los pagos de comisiones están apropiadamente autorizados.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad hará pagos no autorizados de comisiones a agentes.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el pago de comisiones individualmente significativas son revisados y autorizados por personal apropiado.
 2. Asegurar que los niveles de autorización están operativos.

C. Los pagos en efectivo son realizado para todas las comisiones vencidas y pendientes de liquidar a los agentes.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no puede soportar los pagos realizados en efectivo.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar los pagos de comisión con el auxiliar de efectivo.

D. Las comisiones son pagadas sólo para aquellas pólizas cuyas primas han sido cobradas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad pagará comisiones de pólizas cuyas primas no serán cobradas.
- Prácticas de Control
 1. Implementar procedimientos de control para asegurar que las comisiones pagadas serán recobradas en el caso que las primas pendientes no sean finalmente cobradas del tomador o a través del agente.

E. La capacidad para realizar pagos en efectivo está restringido a personal autorizado.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad realizará pagos de comisiones fraudulentas a agentes reales o ficticios.
- Prácticas de Control
 1. Restringir la capacidad de realizar pagos de comisiones a través de transferencias electrónicas o cheques manuales a personal autorizado del departamento de tesorería.

F. El acceso a cheques o efectos bancarios está restringido a personal autorizado.

- Riesgos de Negocio
 - Se puede producir malversación de efectivo.
- Prácticas de Control
 1. Almacenar los cheques y efectos de comisiones en un lugar seguro antes de su emisión.
 2. Asegurar que sólo personal autorizado pueden acceder a los cheques en blanco.

G. La Entidad impide pagos fraudulentos a agentes.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad realizará pagos fraudulentos a agentes como consecuencia de procesar comisiones fraudulentas.
- Prácticas de Control
 1. Segregar las funciones entre el personal que calcula las comisiones y aquellos que realizan los pagos.

H. La Entidad lleva a cabo las investigaciones oportunas en comisiones extraordinarias.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad realizará pagos fraudulentos a agentes como consecuencia de procesar comisiones fraudulentas.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado autoriza la cancelación de cheques extraordinarios, previa investigación y reemite el cheque correctamente.

Riesgo financiero, riesgo operacional - La grabación de la transacción

A. Todas las comisiones se graban correctamente en el libro mayor de comisiones

- Riesgos de Negocio
 - La entrada de datos inexacta o incorrecta dará como resultado la grabación inexacta de datos de comisiones

- La Entidad realizará múltiples liquidaciones de comisiones respecto a la misma póliza en vigor.
 - La Entidad desglosará incorrectamente la información de comisiones detallada en los estados financieros.
- Prácticas de Control
 1. Aislar, analizar y corregir los datos rechazados de pólizas de forma oportuna; asegurar que la Dirección revisa los informes de excepcionamientos.
 2. Implementar controles en los sistemas que impidan realizar pagos duplicados de comisiones.
 3. Asegurar que las comisiones pagadas bajo un sistema de liquidación de saldos netos están correctamente identificadas y clasificadas como gasto de comisiones.

B. Todas las transacciones se graban de forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad encontrará transacciones pendientes de registrar.
 - Las transacciones pendientes de procesar no están siendo grabadas de forma rápida.
- Prácticas de Control
 1. Implementar un nivel apropiado de revisión para asegurar que los datos de pólizas son introducidos en sistemas de forma oportuna y que los retrasos en el procesamiento de transacciones son corregidos.

C. Tan solo transacciones válidas son grabadas en los sistemas.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad registrará cantidades incorrectas de comisión en los estados financieros.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que las partidas pendientes de aplicación son conciliadas y revisadas por un personal apropiado y principalmente para partidas inusuales o antiguas.

D. La Entidad impide los pagos fraudulentos de comisiones.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad no identifica la entrada de datos fraudulentos cuya finalidad es la realización de pagos fraudulentos de comisiones
- Prácticas de Control
 1. Segregar las funciones apropiadamente entre el personal que realiza el registro de las transacciones de comisiones y aquellos que realizan el pago en efectivo.

E. La Dirección asegura la plenitud y la exactitud de los pagos de la comisión.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a niveles inaceptables de riesgo por falta de controles efectivos de supervisión de la gerencia.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los informes de gestión analizan tasas promedias de la comisión por línea de negocio; nueva producción y cartera; los ratios de gasto; y el volumen de producción por agente.
 2. Asegurar que una persona apropiada revisa esos informes periódicamente.

F. Las comisiones están expresadas en la moneda adecuada.

- Riesgos de Negocio
 - La Entidad expresará erróneamente en los estados financieros las comisiones.
- Prácticas de Control
 1. Usar los tipos de cambio existentes en la fecha de contratación de la póliza para calcular la conversión de moneda de las comisiones expresadas en divisa.

8. Siniestros Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero - La grabación de la transacción

A. Los sistemas de siniestros y contabilidad mantiene una interacción continua que permite disponer de datos consistentes, completos y exactos.

- Riesgos de Negocio
 - Los datos de los sistemas de siniestros no son aplicados directamente sobre el sistema contable, lo cual podría dar como resultado errores.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los sistemas de siniestros y contables tienen interfases automáticas.

B. Las políticas contables y transacciones son aplicadas consistentemente en toda la Entidad.

- Riesgos de Negocio
 - No conseguir aplicar los métodos y políticas contables de la Entidad consistentemente puede provocar la generación de información inexacta.
- Prácticas de Control
 1. Implementar métodos contables consistentes a lo largo de toda la organización.
 2. Discutir y comunicar los cambios de los criterios contables con el Departamento Contable.
 3. Usar políticas contables consistentemente en toda la organización para registrar siniestros

C. La Entidad realiza y revisa los ajustes manuales.

- Riesgos de Negocio
 - El registro diario de numerosas partidas pueden conducir a grabar operaciones fraudulentas
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado revisa y firma todas las entradas diarias.
 2. Asegurar que la dirección de siniestros revisa las entradas de ajustes manuales.

D. La Dirección controlan y actúan sobre los siniestros de larga duración y los cierra adecuadamente cuando han sido completamente liquidados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros de larga duración no son controlados por la Dirección.

- Prácticas de Control
 1. Usar informes generados por los sistemas para controlar los siniestros más antiguos.
 2. Asegurar que personal adecuado analiza y revisa las cuentas de partidas pendientes de aplicación y sus partidas inusuales, grandes o antiguos.

Riesgo operacional - Notificación de Siniestros

A. La Entidad procesa todos los siniestros comunicados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros no son tramitados o anotados en el periodo contable correcto.
 - Los retrasos en la gestión de siniestros podrían dar como resultado el incumplimiento de requerimientos legales, provocando sanciones y multas.
 - Los retrasos en la gestión de siniestros podría dar como resultado errores en el corte de operaciones y en los pasivos a registrar.
- Prácticas de Control
 1. Revisar las notificaciones de aviso de siniestros para verificar la información requerida antes de establecer los pasivos correspondientes.
 2. Registrar la totalidad de las notificaciones de los siniestros extraordinarios.
 3. Asegurar que personal independiente del proceso de notificación de siniestros revisan su registro para garantizar su grabación y tramitación.
 4. Controlar las notificaciones de siniestros que contienen información incompleta para asegurar su seguimiento.
 5. Revisar las notificaciones sin documentación soporte completa después de un periodo de tiempo determinado y eliminarlas de los registros de notificaciones.

B. La Entidad procesa siniestros de pólizas en vigor.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros son tramitados sin una póliza en vigor.
 - Siniestros inválidos o duplicados son tramitados.
- Prácticas de Control
 1. Verificar la existencia de una póliza con las primas pagadas antes de crear un expediente de siniestro.
 2. Anotar si la póliza contiene provisiones de reducción de prestaciones antes de establecer un pasivo contable.
 3. Programar el sistema para que incluya los controles que aseguren que los siniestros no pueden ser grabados para pólizas que no están registradas.
 4. Programar el sistema para que incluya los controles que aseguren que los siniestros no pueden ser grabados para pólizas que no tienen actualizados el pago de primas.

C. Los siniestros notificados son grabados en la póliza adecuada y de una forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros inválidos o duplicados son tramitados.
 - Los retrasos en la tramitación de siniestros podría dar como resultado el incumplimiento de requisitos legales, provocando sanciones.
- Prácticas de Control
 1. Asignar una numeración correlativa a los siniestros.
 2. Realizar conciliaciones entre la notificación de siniestro y los siniestros abiertos para asegurar que los siniestros son tramitados en una manera oportuna y está dentro de las políticas de la Entidad y regulatorias.

D. Las notificaciones de siniestros son verificadas y aprobadas el personal designado.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar pagos no autorizados de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Implementar procedimientos de revisión de la calidad de la tramitación de siniestros para verificar la existencia de una notificación de siniestro en cada expediente de siniestro.
 2. Proporcionar acceso a personal autorizado para abrir expedientes de siniestros a partir de notificaciones completas.

E. Los siniestros son procesados de forma completa y exacta.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar pagos no autorizados de siniestros.
 - Diferencias significativas entre el coste real del siniestro y la esperada no son investigadas por personal apropiado.
- Prácticas de Control
 1. Restringir la capacidad para modificar datos, basándose en una segregación adecuada de funciones.
 2. Implementar procedimientos de control para analizar el número de notificaciones recibidas y procesadas por cada empleado e implementar medidas correctivas si estas no son consistentes con los estándares o expectativas de la Dirección.
 3. Implementar procedimientos de control para analizar la velocidad en el proceso de notificación y establecimiento de provisión inicial en los estados financieros e implementar medidas correctivas si estas no son consistentes con los estándares o expectativas de la Dirección.
 4. Implementar procedimientos de control para analizar las estadísticas de control de calidad que aseguran el procesamiento preciso de las notificaciones y su tramitación e implementar medidas correctivas si estas no son consistentes con los estándares o expectativas de la Dirección

5. Implementar procedimientos de control para analizar el correcto corte de operaciones de todos los siniestros e implementar medidas correctivas si estas no son consistentes con los estándares o expectativas de la Dirección

Riesgo operacional - Investigación y verificación

A. El personal puede tomar decisiones basadas en la experiencia y la autoridad concedida por las políticas y manual de procedimientos.

- Riesgos de Negocio
 - Personal inexperto obtiene la autorización injustificada para tomar decisiones.
- Prácticas de Control
 1. Proveer programas de formación en tramitación e investigación de siniestros.
 2. Desarrollar diversos niveles de aprobación en base a los diversos niveles de experiencia y capacidad y documentarlos adecuadamente en las políticas del Departamento de Siniestros y en los manuales de procedimientos.

B. Los siniestros son adecuadamente soportados.

- Riesgos de Negocio
 - Operaciones de fraude o errores humanos pueden llevar a realizar pagos incorrectos.
 - Las decisiones de sucursales, agentes o terceras partes en la tramitación de siniestros son inconsistentes con las coberturas.
- Prácticas de Control
 1. Soportar todas las peticiones de aprobación de pagos con documentación soporte en los expedientes de siniestros, tales como, la factura o aceptación de siniestro, la fecha de siniestro, causa de fallecimiento, verificación del estado de la póliza y la cuantía de la pérdida.
 2. Asegurar que todas las peticiones de aprobación de pago son aprobadas por el nivel apropiado de la Dirección.
 3. Realice de forma periódica auditorías de las sucursales, agentes o terceros que tramiten siniestros, cubriendo aspectos tales como documentación de siniestros, cumplimiento de políticas, autorización y archivo de documentación de pagos, límites de aprobación de pagos y velocidad del siniestro.

C. La pérdida es adecuadamente soportada con documentación.

- Riesgos de Negocio
 - Los procedimientos de siniestros no están establecidos, documentados y comunicados al personal de siniestros.

- Prácticas de Control
 1. Mantener un checklist en cada expediente de siniestros que refleje los requerimientos de evidencias a soportar, estando sujeto a revisiones de calidad de tramitación de siniestros.

D. La pérdida está cubierta.

- Riesgos de Negocio
 - La pérdida no está cubierta por la póliza.
- Prácticas de Control
 1. Implementar controles que aseguren que la cobertura de pérdida es apropiada y consistente con los términos de póliza.

E. Siniestros denegados son identificados e investigados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros son incorrectamente denegados, principales para aquellos que de mayor importe.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que un supervisor revisa todos los siniestros denegados.

F. Todos los siniestros fraudulentos son identificados y adecuadamente investigados.

- Riesgos de Negocio
 - Se realizan pagos de siniestros fraudulentos.
- Prácticas de Control
 1. Mantener una unidad de siniestros fraudulentos para gestionar todos los siniestros sospechosos e identificar los realmente fraudulentos.
 2. La unidad de siniestros fraudulentos forma al personal de siniestros para asegurar que puedan identificar siniestros fraudulentos.

G. La Entidad asegura una adecuada segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - El personal con acceso a los sistemas de contabilidad y los registros de gestión de siniestros pueden manipular los datos de pago.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el personal del Departamento de Siniestros no tienen acceso a los sistemas contables y viceversa.

Riesgo operacional - Pagos, incluyendo convenios

A. Un sistema efectivo de información asegura la exactitud y la integridad de los datos de siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - Los cálculos de las prestaciones se realizan de forma inexacta, dando lugar a pagos de prestaciones incorrectos.
 - El libro mayor, el sistema de siniestros y el archivo de pólizas son inconsistentes en relación al estado del siniestro, provocando que se grabe de forma inexacta el pasivo contables del siniestro.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el sistema de información verifica la exactitud de cálculos de siniestros.
 2. Implementar controles que aseguren que los cálculos de prestaciones están netos de anticipos o primas pendientes y están sujetos a las revisiones de control de calidad.
 3. Programar al sistema de información para que realice conciliaciones entre el registro de siniestros y el libro mayor. Revisar y aprobar las conciliaciones.

B. La Entidad asegura una efectiva segregación de funciones entre el tramitado y el pagador.

- Riesgos de Negocio
 - La información de siniestros fraudulentos genera pagos incorrectos.
- Prácticas de Control
 1. Imponer una segregación apropiada de funciones entre los especialistas en el pago de siniestros y la investigación de siniestros.

C. La Entidad requiere una autorización para los pagos de siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - Los errores en los controles destinados a la revisión y aprobación de pagos de siniestros extraordinarios incrementan las posibilidades de errores o fraude.
- Prácticas de Control
 1. Definir niveles de la autorización de pago, basados en nivel del personal.
 2. Implementar controles para asegurar el cumplimiento de estos límites.

D. Los sistemas de información soportan una apropiada segregación de funciones o interfases con otros sistemas.

- Riesgos de Negocio
 - La coordinación inadecuada de sistemas de procesamiento da como resultado pagos excesivos de siniestros o insuficientes.

- Prácticas de Control
 1. Programar el sistema para preparar los pagos de siniestros solo a partir de haber identificado y confirmado el código de autorización del pago.

E. Todos los siniestros pagados son adecuadamente recibidos.

- Riesgos de Negocio
 - La información fraudulenta del siniestro conduce a los pagos falsos de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Realizar una conciliación de pagos de siniestros con los registros de notificación de siniestros para asegurar que todos los siniestros recibidos están siendo pagados; Asegurar que la Dirección revisa y aprueba las conciliaciones.

F. Los cheques devueltos son tratados apropiadamente.

- Riesgos de Negocio
 - Los cheques devueltos al Departamento de Siniestros están sujetos a la manipulación y al fraude.
- Prácticas de Control
 1. Revisar y vincular los cheques devueltos con los expedientes de siniestros.

Riesgo operacional - Políticas y procedimientos

A. La Entidad establece, comunica, y controla la implantación de las políticas y procedimientos de tramitación de siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - No existen políticas y procedimientos formales o no han sido aprobadas por un nivel apropiado de Dirección.
 - Los cambios en las políticas y los métodos no están documentados.
 - Los cambios en las políticas y procedimientos no son revisados de forma apropiada.
 - El fracaso en la identificación de cesiones de siniestros dan como resultado pérdidas.
 - El fracaso en el control para identificar la cesión de siniestros da como resultado una pérdida.
- Prácticas de Control
 1. Crear canales formales de documentación y comunicación con respecto a los siniestros y a la gestión de los mismos.
 2. Asegurar que las políticas y los procedimientos son aprobados por el nivel apropiado de la Dirección.
 3. Asegurar que los cambios en las políticas y los métodos son aprobados por la Dirección y comunicados al personal adecuado.

4. Revisar cualquier excepción a las políticas y procedimientos establecidos y proporcionar las explicaciones oportunas.
5. Establecer políticas y procedimientos para identificar cesiones de siniestros.
6. Asegurar que los cambios en las políticas y procedimientos relativos a la identificación de cesión de siniestros es aprobada por el personal apropiado.
7. Asegurar que la Dirección controla eficazmente la implantación de las políticas y procedimientos establecidos de siniestros

Riesgo operacional - Prestaciones cedidas

A. La Entidad contempla las prestaciones cedidas.

- Riesgos de Negocio
 - Las cantidades pendientes de recibir de la entidad cedente no son identificadas o perseguidas.
- Prácticas de Control
 1. Identificar las cantidades potenciales a recuperar del reaseguro, durante la tramitación del siniestro y registrarlo para su posterior recuperación.
 2. Controlar la identificación de prestaciones cedidas durante el proceso de verificación de calidad en la tramitación de siniestros.
 3. Programar el sistema para que identifique siniestros cedidos al reaseguro, en base a la información de la póliza y del siniestro.

B. Las prestaciones cedidas son aplicadas al siniestro correcto.

- Riesgos de Negocio
 - Las partidas pendientes de aplicación no son analizadas en tiempo y forma adecuada.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que las cuentas de partidas pendientes de aplicación son analizadas y revisadas por un personal apropiado especialmente en partidas grandes, inusuales o antiguas.

C. La Entidad asegura una efectiva segregación de funciones.

- Riesgos de Negocio
 - Los sistemas de tramitación de siniestros y de prestaciones cedidas al reaseguro presentan datos inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar una segregación apropiada de funciones entre los tramitadores de siniestros y los que envían las notificaciones de siniestros al reasegurador.

D. Un sistema efectivo de información asegura la totalidad y la exactitud de los cobros.

- Riesgos de Negocio
 - Los cálculos manuales conducen a pagos inexactos.
 - Los errores en las revisiones de las conciliaciones conduce a datos inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Realice conciliaciones de los cobros de siniestros cedidos al reaseguro con la información de las bases de datos de siniestros para asegurar que los cobros son completos y precisos.
 2. Enviar notificaciones a los reaseguradores y conciliarlas con los cobros registrados en el libro mayor.
 3. Asegurar que las conciliaciones mensuales son realizadas entre los registros de siniestros y las pólizas en vigor y el libro mayor. Estas conciliaciones han de ser revisadas y aprobadas.
 4. Programar el sistema para que calcule los cobros automáticamente.

Riesgo operacional - Mantenimiento de datos fijos

A. Los cambios en los datos fijos están registrados de forma completa y exacta.

- Riesgos de Negocio
 - El error humano provoca cambios en los datos fijos de pólizas estando registrados de forma incompleta e inadecuada.
 - El proceso para aprobar cambios para la información de datos fijos de pólizas es insuficiente.
- Prácticas de Control
 1. Supeditar todos los cambios de datos fijos a una revisión.
 2. Realizar auditorías internas periódicas u otro tipo de revisión para validar el proceso de aprobación y revisión de los cambios en los datos fijos.

B. La Entidad asegura la confidencialidad de los siniestros y del demandante y protege la información de modificaciones no autorizadas.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar pagos no autorizados de siniestros.
 - La información confidencial del demandante puede ser obtenida inadecuadamente, dando como resultado sanciones legales y una erosión de confianza del mercado.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso a datos en la segregación adecuada de funciones.
 2. Uso de contraseñas de usuario e imponer el cambio de esas contraseñas de forma periódica.
 3. Realizar una revisión periódica de las capacidades de acceso.

C. Las acciones realizadas en el sistema de siniestros está restringido a personal autorizado.

- Riesgos de Negocio
 - Pueden ser realizados cambios no autorizados en el sistema de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Restringir los derechos de acceso a datos mediante el establecimiento de ID de usuario y contraseñas, perfiles de usuarios y los códigos de acceso a terminales.

9. Siniestros No Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero, Riesgo Operacional - Reserva de siniestros

A. Las reservas por siniestros están fijadas consistente y razonablemente.

- Riesgos de Negocio
 - Las reservas por siniestros no son revisadas por personal apropiado.
 - Las reservas por siniestros no están consistentemente calculadas.
- Prácticas de Control
 1. Documentar y hacer accesible a todo el personal del departamento de siniestros los procedimientos para estimar la reserva por siniestro.
 2. Asegurar que un supervisor aprueba todas las reservas relevantes y sus cambios.
 3. Generar automáticamente, a través de los sistemas de información, reservas de siniestros basados en criterios determinados por los actuarios, estadísticos y un software externo, acorde con la estrategia establecida de siniestros.
 4. Asegurar que cuando las reservas por siniestros son determinadas por terceras partes, como peritos, son revisadas por un supervisor experimentado.
 5. Comparar las reservas por siniestros con datos históricos o de mercado para analizar su consistencia.
 6. Revisar las reservas por siniestros de forma periódica mientras el siniestro está abierto.
 7. Asegurar que los Departamentos Actuariales y de Siniestros se comunican de forma regular aspectos como tendencias en cuantía, pasivo y otros factores.
 8. Imponer controles sobre el proceso de reserva y documentar la metodología.

B. Las reservas IBNR están fijadas de forma consiste y razonablemente.

- Riesgos de Negocio
 - Las reservas IBNR no están fijadas apropiadamente.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que las reservas IBNR son determinadas por un actuario capacitado y se produce una revisión de las mismas regularmente.
 2. Busque una segunda opinión actuarial (externa) sobre las IBNR.

C. Los sistemas de información soportan apropiadamente las reservas y su análisis. También soportan los límites de autoridad en el proceso de fijación de reservas.

- Riesgos de Negocio

- Personal inexperto obtiene la autorización injustificada para tomar decisiones.
 - Los sistemas automatizados de información no son adecuados para las necesidades de la Entidad.
- Prácticas de Control
 1. Establecer un límite de autorización para cada perito tasador durante el proceso de fijación de reservas.
 2. Revisar periódicamente los niveles de acceso y los límites de autorización para asegurar que los peritos tasadores tienen la autoridad correcta para fijar reservas, y que los límites de autoridad son apropiados para la experiencia de cada perito tasador.
 3. Requerir contraseñas del usuario para el sistema.

D. El sistema de siniestros aplica las provisiones después del pago final del siniestro y los siniestros redundantes son apropiadamente revisados.

- Riesgos de Negocio
 - Las reservas no son aplicadas de forma oportuna después de pago final de un siniestro.
- Prácticas de Control
 1. Aplicar las reservas automáticamente por los sistemas de información en el momento que se realiza el pago final del siniestro.
 2. Controlar la antigüedad de los siniestros para determinar que todas las reservas redundantes han sido correctamente aplicadas.

E. Las reservas de siniestros son fijadas de acuerdo con los manuales y filosofía de gestión de los siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - Las reservas no están ajustadas a los cambios de metodología de reservas fijado por la Dirección.
- Prácticas de Control
 1. Realizar pruebas para asegurar que las reservas de siniestros están alineadas con la filosofía del negocio.
 2. Asegurar que el personal de siniestros es conocedor de la filosofía y formado regularmente en los cambios de la estrategia de reservas por siniestros.
 3. Actualizar y revisar el manual de reserva de siniestros regularmente que garantice que se tenga en consideración los cambios de legislación, las prácticas del mercado y otros factores externos.

F. Las reservas por siniestros se fijan sin retrasos.

- Riesgos de Negocio
 - Las reservas por siniestros no están fijadas de forma apropiada o consistentemente.

- Prácticas de Control
 1. Fijar las reservas por siniestros en el momento de la notificación del siniestro o inmediatamente después de la notificación.
 2. Revise las reservas por siniestros por antigüedad y por importancia para asegurar que están ajustadas cuanta más información se va recibiendo.

G. La Entidad desarrolla sistemas para rastrear la evolución de las reservas.

- Riesgos de Negocio
 - No se puede analizar la evolución de las reservas por siniestros de forma apropiada.
- Prácticas de Control
 1. En análisis del run off de las reservas, tanto de forma global como individual por siniestro se identifica evoluciones inusuales o excesivamente lentas.
 2. Informar deterioros significativos de las reservas por siniestro a la Dirección y al Departamento Actuarial, así como al Departamento de Reaseguro.
 3. Identificar y reportar el impacto de los cambios en las prácticas de reserva por cada uno de los siniestros y en la evolución global de las reservas.

H. Los tramitadores de siniestros tienen en consideración las nuevas informaciones de forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros están siendo gestionados de forma incorrecta.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que en determinados puntos- como la recepción de un informe médico- los tramitadores de siniestros realizan una valoración de la suficiencia de la reserva del siniestro y recalculan o indican sus razones por la que no modifican la reserva del siniestro.
 2. Registrar todas las evidencias requeridas para la gestión de siniestros, diferenciando por tipología de siniestro en el manual de siniestros y asegurar que los tramitadores de siniestros cumplen con los requisitos.
 3. Asegurar que se produce una revisión independiente de una muestra significativa de siniestros para asegurar una apropiada evidencia de la actualización de los reservas de siniestros.

I. Los siniestros relevantes son revisados

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros están siendo gestionados de forma incorrecta.
- Prácticas de Control
 1. Tramitadores de siniestros senior deberán revisar siniestros a lo largo de su duración y registrar la evidencia de dicha revisión.
 2. Asegurar que los tramitadores de siniestros senior o la Dirección de Siniestros revisan una muestra apropiada de siniestros permitiendo asegu-

- rar que se archivan las evidencias en tiempo y forma y se produce la correcta actualización de las reservas.
3. Asegurar que los tramitadores de siniestros senior o la Dirección de Siniestros aprueban los pagos relevantes antes de que se realicen.

Riesgo financiero, Riesgo Operacional - Pagos, incluyendo convenios

A. La Entidad impide pagos fraudulentos de siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - La información fraudulenta de siniestros conduce a realizar pagos erróneos.
- Prácticas de Control
 1. Imponer una segregación de funciones entre el personal encargado de crear y gestionar los pagos - para proveedores o asegurados - y aquel personal encargado de autorizar pagos y siniestros.

B. La Entidad requiere una autorización para realizar pagos de siniestros.

- Riesgos de Negocio
 - La revisión errónea de pagos relevantes de siniestros aumenta la posibilidad de errores o fraude.
- Prácticas de Control
 1. Definir niveles de la autorización en base al nivel del personal.
 2. Requerir múltiples firmas de personal autorizado en los pagos relevantes.

C. Los sistemas de información soportan una segregación adecuada de funciones o interactúan directamente con otros sistemas.

- Riesgos de Negocio
 - Coordinación inadecuada de los sistemas de procesamiento provoca la realización de pagos excesivos / deficitarios de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Realizar pagos sólo después de haber identificado y confirmado que el código de autorización del pago ha sido recibido.
 2. Aislar, analizar y corregir los datos rechazados de pago mediante controles sobre transacciones rechazadas, controles sobre partidas pendientes de aplicación y controles programados.

D. Todos los siniestros pagados son notificados adecuadamente.

- Riesgos de Negocio
 - La información fraudulenta de siniestros conduce realizar pagos erróneos.
- Prácticas de Control

1. Realizar una conciliación de pagos de siniestros con el registro de notificación de siniestros para asegurar que todos los siniestros están siendo liquidados; Revisar y aprobar las conciliaciones a nivel Directivo.

E. Todos los siniestros no pagados son rechazados.

- Riesgos de Negocio
 - La información fraudulenta de siniestros conduce realizar pagos erróneos.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar pagos de siniestros con el registro de notificación de siniestros para asegurar que todo siniestro rechazado no es aprobados y no es pagados; Revisar y aprobar las conciliaciones en el nivel Directivo.

F. Todos los pagos se ajustan a las estimaciones realizadas y presupuestos de los servicios de reparaciones.

- Riesgos de Negocio
 - La aplicación inconsistente de los presupuestos de los servicios de reparaciones da como resultado pagos excesivos de prestaciones.
- Prácticas de Control
 1. Utilizar las herramientas apropiadas para examinar los detalles los presupuestos de los servicios de reparadores e identificar e investigar excepciones.
 2. Formar a los tramitadores de siniestros en la revisión de presupuestos de servicios de reparaciones para asegurar que devoluciones, descuentos y a otros aspectos cumplen con las políticas de la Entidad, a no ser que estos sean evaluados y procesados por los servicios centrales de la Entidad.

G. Todos los pagos de siniestros son apropiados.

- Riesgos de Negocio
 - Una estrategia inadecuada de tramitación de siniestros da como resultado pagos excesivos de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Implementar planes de tramitación de siniestros (excepto para siniestros de bajo importe o volumen elevado de siniestros) y una revisión continua de estos siniestros a lo largo de todo el ciclo de siniestros.

H. El pago de siniestros en efectivo es realizado de forma correcta.

- Riesgos de Negocio
 - El efectivo puede ser malversado y no detectado.
- Prácticas de Control
 1. Imponer una apropiada segregación de funciones entre el personal que aprueba y paga los siniestros, aquellos que firman cheques y finalmente los que concilian las cuentas bancarias.

I. Los cheques devueltos son apropiadamente tratados.

- Riesgos de Negocio
 - El pasivo no es grabado correctamente
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que todos los cheques devueltos son revisados por el Departamento de Tesorería e identificado en el expediente de siniestro.
 2. Asegurar que el Departamento de Tesorería notifica a los tramitadores de siniestros la devolución del cheque.
 3. Asegurar que el tramitador de siniestros contacta con el beneficiario del cheque y determina si el cheque debería volver a ser emitido.

J. Los siniestros son pagados dentro de los valores de las reservas del siniestro.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros pagados son realizados sin la autorización expresa cuando éstos están por encima del nivel de la reserva del siniestro.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el sistema no permite realizar pagos agregados o individuales por encima del nivel de las reservas.
 2. Requerir la autorización por una persona apropiada cuando los pagos de forma global superen las reservas fijadas.

K. Los informes de excepciones se producen para los pagos grandes o inusuales.

- Riesgos de Negocio
 - Las excepciones no son reportadas.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los informes de excepciones son revisados por Dirección de Siniestros, en el cual se reflejan las variaciones significativas de reservas de siniestros y los pagos retrasados relevantes.
 2. Asegurar que los informes de excepciones son revisados por Dirección de Siniestros, en el cual se reflejan pagos o reservas del periodo relevantes.
 3. Asegure que los informes de excepciones son revisados por Dirección de Siniestros, en el cual se reflejan evoluciones tardías significativas en las reservas de los siniestros.

L. Todos los pagos son registrados con su fecha y la identificación del tramitador que lo ha realizado.

- Riesgos de Negocio
 - No existe ningún reflejo de quien y cuando se han realizado los pagos de siniestros.

- Prácticas de Control
 1. Implementar en el sistema de siniestros un mecanismo para permita poder identificar los movimientos de pagos o reservas e identificar quien ha realizado y aprobado los cambios.

Riesgo financiero, Riesgo Operacional - Reaseguro

A. La Entidad identifica de forma inmediata y totalmente los recobros pendientes.

- Riesgos de Negocio
 - Las cantidades pendientes de cobrar no son identificadas o perseguidas.
- Prácticas de Control
 1. Revisar los archivos de recobros vía subrogación, transferencia de riesgos o la contribución a los siniestros de otros asegurados- si aplica- durante el proceso de investigación. Finalmente codificarlos para su recuperación.
 2. Identificar y seguir - a través del sistema de información - el progreso de los siniestros reclamados por subrogación, transferencia de riesgos y otras vías de reclamación.

B. La Entidad identifica apropiadamente las partidas pendientes de cobro del reaseguro.

- Riesgos de Negocio
 - Las cantidades potencialmente reclamables al reaseguro no son identificadas o totalmente perseguidas.
- Prácticas de Control
 1. Formar a los tramitadores de siniestros a identificar posibles cuantías a reclamar al reaseguro.
 2. Dirigir los siniestros susceptibles de reclamar al reaseguro a un equipo especializado en la reclamación de cuantías al reaseguro.
 3. Asegurar que el equipo de reclamación al reaseguro identifica el contrato de reaseguro que afecta al siniestro y gestiona su correcta reclamación.
 4. Comunicar los cambios en los contratos de reaseguro (cambios en retención) al Departamento de Siniestros y otros departamentos vinculados.
 5. Realizar actualizaciones en la formación de los tramitadores de siniestros si se producen cambios significativos en los términos de los contratos de reaseguro.
 6. Dedicar personal interno, apoyado por recursos externos apropiados, en las reclamaciones de cobro al reaseguro complejas.
 7. Identificar - a través del sistema de información - siniestros reclamables al reaseguro basándose en información de la póliza y del siniestro.
 8. Formar a los tramitadores de siniestros a comprender los requerimientos previos para alcanzar el nivel de retención del reaseguro.
 9. Asegurar que los reaseguradores se reúnen regularmente con la Dirección de Siniestros para discutir siniestros actuales y potenciales sujetos a posibles reclamaciones y a definir la estrategia a tomar.

C. Los cobros son aplicados al correcto siniestro.

- Riesgos de Negocio
 - Las partidas pendientes de aplicación no son analizadas de forma oportuna.
 - Personal apropiado no revisa las partidas pendientes de aplicación, principalmente en partidas de importe considerable, inusuales o antiguos.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar las cuentas de partidas pendientes de aplicación de forma mensual.
 2. Asegurar que la Dirección revisa las conciliaciones regularmente.

D. Los cobros del reaseguro y las reservas son contabilizadas apropiadamente.

- Riesgos de Negocio
 - Los cobros del reaseguro y sus reservas no son contabilizadas apropiadamente.
- Prácticas de Control
 1. Identificar y realizar un seguimiento - a través del sistema de información - de todos los siniestros con cobros del reaseguro, a partir de la actividad de tramitación de siniestros.

E. Los cobros son cobrables y las deudas perseguidas.

- Riesgos de Negocio
 - Las deudas no son perseguidas.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los cobros (no reaseguro) son revisados regularmente por la Dirección de Siniestros y de Contabilidad, principalmente los cobros firmes antiguos.
 2. Revisar los deudores (no reaseguro) con datos del mercado - evaluaciones de rating- y las evaluaciones internas de crédito para asegurar la calidad de los activos reconocidos.
 3. Asegurar que las deudas de reaseguro son revisadas regularmente por la Dirección de Siniestros y de Contabilidad, principalmente los cobros firmes antiguos.
 4. Revisar los reaseguradores con datos del mercado - evaluaciones de rating- y las evaluaciones internas de crédito para asegurar la calidad de los activos reconocidos.
 5. Identificar las deudas incobrables o antiguas y reflejarlas en los expedientes de siniestros y en los sistemas contables.

Riesgo operacional - La grabación de la tramitación del siniestro

A. Toda la gestión de siniestros está correctamente registrada y conciliada con el libro mayor.

- Riesgos de Negocio
 - Las gestiones de siniestros están incorrectamente registradas en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Realizar conciliaciones periódicas entre los diversos sistemas de datos; Asegurar que la Dirección revisa las conciliaciones.

B. Los sistemas de siniestros y contables mantienen una vinculación continua y directa, dando lugar a datos coherentes, completos y precisos.

- Riesgos de Negocio
 - Los datos no son directamente aplicados del sistema de siniestros al sistema contable, lo cual podría dar como resultado errores.
- Prácticas de Control
 1. Implementar interfases automáticas entre los sistemas de siniestros y contable.

C. La Entidad realizar ajustes manuales apropiados.

- Riesgos de Negocio
 - Los registros manuales relevantes pueden representar un intento de cometer fraude.
- Prácticas de Control
 1. Personal apropiado debería revisar todas las entradas diarias manuales y los cambios producidos.

Riesgo operacional - La comunicación del siniestro

A. Todos los siniestros comunicados son aceptados para ser procesados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros válidos no son tramitados y registrados en los libros contables en el periodo correcto.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían dar lugar a un incumplimiento de normas legales con sus correspondientes sanciones.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían afectar negativamente a la satisfacción del cliente.
- Prácticas de Control
 1. Requerir un modelo de notificación de siniestro completo que incluya número de póliza, nombre del asegurado, la fecha del siniestro y la descripción del mismo.
 2. Prenumerar los modelos de notificación de siniestros para asegurar un correcto registro contable de todos los siniestros.
 3. Asegurar que el personal de siniestros revisa las notificaciones de siniestros para detectar la información relevante y el reclamante.

4. Controlar las notificaciones de siniestro con información insuficiente para asegurar su seguimiento.
5. Registrar todas las notificaciones de siniestros recibidas; Asegurar que el registro es revisado por una persona independiente del proceso de notificación para asegurar que todas las notificaciones son registradas y procesadas.
6. Tramitar y registrar los siniestros en el periodo contable apropiado.

B. Los siniestros reportados son vinculados con la póliza correcta.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros válidos no son tramitados y registrados en los libros contables en el periodo.
 - Los siniestros inválidos o duplicados son tramitados.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían afectar negativamente a la satisfacción del cliente.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían incumplir requisitos legales.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el personal de siniestros verifica para los siniestros reportados la existencia de una póliza con todas las primas pagadas, para posteriormente crear el expediente de siniestro.
 2. Incluir controles dentro del sistema que aseguren que los siniestros no puede ser registrados para pólizas que no existen en el registro de pólizas o para pólizas que no están al día con el pago de primas.
 3. Asegurar que el personal de siniestro realiza una búsqueda de siniestros duplicados, usando campos como el nombre del asegurado, la fecha del siniestro, el número de póliza y el número de siniestro.
 4. Asignar a cada siniestro un único código.
 5. Realizar una conciliación entre las notificaciones de siniestros o notificaciones pendientes de recibir información y los siniestros abiertos para asegurar que los siniestros son tramitados de forma oportuna y no se produce el incumplimiento de ningún requisito legal.

C. Todas las notificaciones de siniestro registradas son aprobadas por el personal designado.

- Riesgos de Negocio
 - Se pueden realizar pagos no autorizados de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Implementar procedimientos de revisión de calidad de tramitación de siniestros para verificar la existencia de notificaciones en el expediente del siniestro.
 2. Asegurar que sólo personal autorizado de siniestros puede abrir expedientes de siniestros basados en notificaciones completas.

D. Los datos de las notificaciones de siniestros son protegidos contra modificaciones no autorizadas.

- Riesgos de Negocio
 - Pueden ser realizados pagos no autorizados de siniestros.
 - La información confidencial del demandante puede ser obtenida inadecuadamente dando como resultado sanciones legales y la disminución de la confianza del mercado.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso a datos dentro de los sistemas de la Entidad a través de la apropiada segregación de funciones.
 2. Requerir contraseñas de usuario y cambiarlas periódicamente.
 3. Revisar las capacidades de acceso de forma periódica.

E. Los siniestros son asignados al tramitador de siniestros más adecuado.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros válidos no son tramitados y registrados en los libros contables en el periodo correcto.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían dar lugar a un incumplimiento de requisitos legales y a su correspondiente sanción.
 - Los retrasos en el procesamiento de siniestros podrían afectar negativamente a la satisfacción del cliente.
- Prácticas de Control
 1. Utilizar los datos de la notificación de siniestros para identificar las características del siniestro y de esta forma facilitar la correcta asignación de siniestros a los tramitadores.
 2. Revisar las reasignaciones de siniestros de forma periódica.
 3. Anticipar las cargas de trabajo de siniestros a través de las notificaciones de siniestros entrantes y asegurar que posteriormente se refleja en el trabajo de los tramitadores de siniestros.

Riesgo operacional -Cierre del siniestro

A. Los siniestros están siendo apropiadamente cerrados cuando todos los pagos han sido completados, los recobros cobrados y los pagos suplementarios apropiadamente revisados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros finalizados no son grabados como cerrados de forma oportuna.
- Prácticas de Control
 1. Revisar los expedientes abierto para la liquidación de todos los pagos una vez al mes.
 2. Asegurar que un supervisor, periódicamente, revisa un listado por antigüedad de los ajustes realizados en los expedientes abiertos.

3. Asegurar que personal apropiado revisa el expediente de siniestro antes de que sea formalmente cerrado.
4. Asegurar que la auditoría interna realiza una revisión de siniestros a partir de una muestra adecuada para probar la implantación de los procedimientos de siniestros.

B. Existen controles sobre la reapertura de siniestros cerrados.

- Riesgos de Negocio
 - Siniestros cerrados son reaperturados sin la correspondiente autorización.
- Prácticas de Control
 1. Registrar los motivos esgrimidos para reaperturar un siniestro en los sistemas y su expediente.
 2. Obtener los indicadores de las reaperturas e investigar las excepciones producidas en los procedimientos establecidos.
 3. Asegurar que todos los pagos significativos de los siniestros reaperturados están autorizados por la alta Dirección.

C. Los registros de los siniestros cerrados son mantenidos.

- Riesgos de Negocio
 - No existen evidencia alguna de los siniestros cerrados.
- Prácticas de Control
 1. Mantener los registros, al menos, lo que indiquen los requerimientos legales, con el objeto de poder realizar triangulaciones históricas de siniestros.
 2. Mantener datos con una finalidad comercial para poder realizar un análisis de tendencias y comparativa con el mercado.
 3. Asegurar que, una vez el siniestro ha sido cerrado, el sistema no permite realizar ningún pago o cambios en los expedientes de siniestros, a menos que el siniestro necesite ser reaperturado.

D. La protección de datos y otros requerimientos legales son implantados en los procesos de almacenamiento de datos de siniestros cerrados.

- Riesgos de Negocio
 - Incumplimiento de requisitos legales.
- Prácticas de Control
 1. Gestionar los datos de siniestros de acuerdo con los requerimientos legales.

Riesgo operacional - Mantenimiento del Libro Mayor

A. La capacidad para ajustar el libro mayor está restringido a personal autorizado.

- Riesgos de Negocio
 - Se realizan ajustes no autorizados en el libro mayor.

- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso a los sistema mediante códigos de identificación ID y contraseña, perfiles del usuario y códigos de acceso a terminales.
 2. Predefinir los niveles de acceso basados en los niveles de responsabilidad.
 3. Asegurar que todos comprobantes de los registros diarios son aprobados por la Dirección y adjuntados como documentación soporte.

B. Todos los sistemas alimentan al libro mayor correctamente.

- Riesgos de Negocio
 - Los sistemas no interactúan correctamente y los datos no son transferidos de forma exacta y completa al libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que se prepara y revisa las conciliaciones entre todos los subsistemas y los sistemas principales para asegurar la correcta transferencia de datos.

Riesgo operacional - Mantenimiento de datos permanentes

A. Los cambios en los datos permanentes se realizan de forma completa y exacta.

- Riesgos de Negocio
 - El error humano provoca cambios en los datos permanentes provocando que finalmente estos sean incompletos e inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal apropiado - el cual no pueda realizar cambios en los datos permanentes - realiza una revisión mensual de los cambios realizados.
 2. Predefinir los niveles de acceso basados en las responsabilidades asumidas.
 3. Realizar auditorías internas periódicas u otras pruebas sobre los datos permanentes y sus cambios.
 5. Comparar los cambios de datos de reservas con documentos autorizados.

Riesgo operacional, Riesgo Estratégico – Investigación de fraude

A. Las prestaciones están adecuadamente soportadas.

- Riesgos de Negocio
 - Los procedimientos de tramitación de siniestros no están establecidos, documentados y no han sido comunicados al personal de siniestros.
 - No se verifica la exactitud ni la validez de los datos externos.
- Prácticas de Control

1. Asegurar que los requerimientos de documentación de los siniestros son comunicados al personal de siniestros.
2. Mantener un checklist en cada expediente de siniestros que liste los requerimientos de evidencias a soportar, estando sujeto a revisiones de calidad de tramitación de siniestros.
3. Realizar auditorías periódicas por sucursal, agente o tercero externo que tramiten siniestros.

B. Se establecen controles para verificar que el siniestro está cubierto.

- Riesgos de Negocio
 - El siniestro no está cubierto por la póliza.
- Prácticas de Control
 1. Cruzar el siniestro con la póliza para identificar si el siniestro está cubierto por las condiciones del seguro.

C. Siniestros judiciales son identificados e investigados.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros son incorrectamente denegados, pudiendo provocar un pasivo extraordinario.
- Prácticas de Control
 1. Formar al personal de siniestros para asegurar que pueden identificar siniestros que requieran una investigación.
 2. Utilizar herramientas que permitan la identificación de siniestros para investigar a lo largo del proceso de tramitación de un siniestro y para distintas líneas de negocio.
 3. Asegurar que un supervisor revisa todos los siniestros denegados para asegurar que dichas negativas fueron justificadas y correctamente comunicadas a los demandantes.

D. Todos los siniestros fraudulentos son identificados y adecuadamente investigados.

- Riesgos de Negocio
 - Se realizan pagos de siniestros fraudulentos.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que un equipo de especialistas realiza investigaciones en los casos sospechosos y adopta las acciones oportunas.
 2. Mantener una base de datos de siniestros sospechosos de fraude para poder identificar futuros siniestros con fraude.
 3. Actualizar los sistemas de suscripción la información de siniestros fraudulentos.

E. El personal puede tomar decisiones basadas en la experiencia y la autoridad concedida en las políticas de siniestros y en el manual de procedimientos.

- Riesgos de Negocio
 - Personal inexperto obtiene la autorización injustificada para tomar decisiones.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los niveles de autorización del personal varían con los niveles de experiencia y pericia y están documentados adecuadamente en las políticas del Departamento de Siniestros y en el manual de procedimientos.
 2. Imponer controles, incluir el bloqueo de los sistemas de siniestros, para prevenir que el personal pueda realizar acciones no aprobadas por una autoridad superior.
 3. Proporcionar programas de formación periódicos en la evaluación e investigación de siniestros.

F. Los sistemas de información registran apropiadamente los datos a través de los procesos de generación de información y restringen el acceso a datos.

- Riesgos de Negocio
 - Los sistemas automatizados de información no son adecuados para las necesidades de la Entidad.
- Prácticas de Control
 1. Comprobar que todos los datos son registrados correctamente usando controles de edición y de validación.
 2. Requerir contraseñas del usuario y cambiarlas periódicamente.
 3. Restringir el acceso a los datos de siniestros y tomadores teniendo en consideración las funciones - responsabilidades.
 4. Realizar revisiones periódicas de capacidades de acceso de sistema.

G. La Entidad asegura que los cambios en los requisitos legales respecto a comunicaciones a los tomadores y el aviso del siniestro son completamente comprendidos e implementados.

- Riesgos de Negocio
 - Cambios en las regulaciones no está claramente comunicado al personal de siniestros y no está incorporado en el proceso de siniestros.
- Prácticas de Control
 1. Suministrar las comunicaciones periódicas del Departamento de Cumplimiento Normativo al personal de siniestros de los nuevos requerimientos normativos.
 2. Requerir que todos los peritos tasadores de siniestros participan en la formación relativa a cumplimiento normativo.
 3. Actualice el sistema de siniestros para reflejar los nuevos requisitos normativos.

H. La Entidad despliega las tecnologías apropiadas para mantener la valoración e importe del pasivo.

- Riesgos de Negocio
 - Los sistemas automáticos de información no son adecuados para las necesidades de la Entidad.

- Prácticas de Control
 1. Asegurar que en aquellos tipos de siniestros relevantes, el departamento de siniestros tiene acceso a la tecnología necesaria para asistirle en la valoración del pasivo.
 2. Asegurar que en aquellos tipos de siniestros relevantes, el departamento de siniestros tiene acceso a la tecnología necesaria para asistirle en la evaluación sobre la suficiencia de las reservas de siniestros.
 3. Asegurar que la tecnología de siniestros permite el acceso por Internet para especialistas externos y otros departamentos de la Entidad.

I. El tramitador de siniestros utiliza especialistas de acuerdo con la estrategia de siniestros y los términos del contrato de servicios.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros son mal gestionados.

- Prácticas de Control
 1. Proveer formación y documentación sobre que especialista utilizar y las circunstancias apropiadas para su uso.
 2. Asegurar que existe un informe a Dirección para garantizar el correcto uso de especialistas, identificar excepciones y los beneficios esperados del uso de especialistas.
 3. Planificar reuniones periódicas para los siniestros más relevantes con los proveedores y evaluar su desempeño frente a la estrategia de siniestros y los términos del contrato de servicio.

J. El personal identifica a los expertos periciales idóneos de forma oportuna.

- Riesgos de Negocio
 - Los siniestros son mal gestionados.

- Prácticas de Control
 1. Implementar un proceso para identificar los expertos periciales de forma oportuna, permitiendo que a través de estos expertos se disponga de las evidencias suficientes que soporten las decisiones de siniestros relativas a valoración.
 2. Asegurar que los tramitadores de siniestros designa los expertos periciales adecuados para los siniestros grandes o complicados.
 3. Asegurar que se produce una revisión periódica por parte de la dirección del proceso de identificación de los expertos periciales y evaluar su impacto financiero.

10. Actuarial Vida y No Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. La información del libro mayor es precisa y completa.

- Riesgo de Negocio
 - Las conciliaciones no son realizadas correctamente, en tiempo y forma, y no son revisadas por un personal apropiado para asegurar su procesamiento completo y preciso.
 - Los procedimientos para controlar los resultados globales no detectan errores en las prestaciones pendientes de pago.
- Prácticas de Control
 1. Realizar conciliaciones entre la valoración de la provisión para prestaciones y los expedientes en vigor. Revisar las conciliaciones.
 2. Realizar conciliaciones entre las reservas del ejercicio presente y anterior y revisarlas.
 3. Realizar conciliaciones entre las reservas esperadas y las reales y revisarlas.
 4. Realizar conciliaciones entre la velocidad, seguimiento y los métodos de aprobación y revisarlas.
 5. Analizar y obtener las explicaciones en los cambios de rentabilidad entre los períodos de forma global y por líneas de negocios.

B. La capacidad para ajustar los registros del libro mayor está restringido a personal autorizado.

- Riesgo de Negocio
 - Se realizan ajustes no autorizados en el libro mayor.
 - No existe una segregación de funciones adecuada.
 - La Dirección no revisa y aprueba los ajustes en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso a los sistemas de reservas mediante el uso de identificaciones ID, contraseñas, perfiles del usuario, seguridad física y códigos de acceso a terminales.
 2. Predefinir los niveles de acceso basándose en los diferentes niveles de responsabilidades.
 3. Segregar las funciones de cálculo y registro de la provisión para prestaciones de la función de desembolso de efectivo.

C. Todos los sistemas alimentan al libro mayor correctamente.

- Riesgo de Negocio
 - Los sistemas no interactúan correctamente y los datos no son transferidos de forma exacta y correcta al libro mayor.

- Prácticas de Control
 1. Preparar y revisar las conciliaciones entre todos los subsistemas y los sistemas principales para asegurar que la información están siendo transferida correctamente.

Riesgo financiero - Cálculo de reservas

A. Las reservas para prestaciones cedidas al reaseguro se calculan de forma correcta.

- Riesgo de Negocio
 - No se sigue la metodología de cálculo de la reserva.
 - No existe ningún sistema para documentar la información recibida.
 - Los cambios en las condiciones de las pólizas y en la cobertura del reaseguro no son comunicadas al personal responsable de realizar las estimaciones de la reserva para prestaciones.
- Prácticas de Control
 1. Utilizar criterios específicos, documentados y revisados por la Dirección, para determinar, definir, y documentar los datos requeridos, las estimaciones y la metodología.
 2. Designar los especialistas para revisar cálculos que permita asegurar que las reservas se encuentran dentro de los parámetros admisibles.
 3. Implementar controles para rastrear y documentar la información necesaria por la Entidad para el cálculo preciso de las reservas de prestaciones y su procesamiento completo.
 4. Designar a personal administrativo apropiado para revisar los datos de reserva de prestaciones proporcionado por terceros.
 5. Documentar las hipótesis usadas en la estimación de las reservas de prestaciones y comunicar periódicamente al personal asignado para su cálculo.
 6. Asegurar que el grupo actuarial actualiza el sistema actuarial e implementa controles del usuario para impedir que sean cambiadas las hipótesis.

B. Las reservas están fijadas de forma consistente y razonable.

- Riesgo de Negocio
 - No se sigue la metodología de cálculo de la reserva.
 - La Entidad no actualiza las hipótesis para cumplir con las tendencias del mercado.
- Prácticas de Control
 1. Implementar controles de usuario para impedir la introducción de cambios de hipótesis en el sistema.
 2. Designar los especialistas para revisar los cálculos que aseguren que las reservas están dentro de parámetros admisibles.
 3. Comparar los cálculos de la reserva con las tendencias históricas para determinar si las hipótesis de la reserva son apropiadas.
 4. Documentar las decisiones.

5. Asegurar que el personal involucrado en el cálculo de reservas de prestaciones disponen de los requisitos y experiencia profesional, incluyendo certificaciones actuariales.
6. Asegurar que el personal apropiado revisa los ajustes en los cálculos de las reservas de prestaciones.
7. Revisar los estudios preparados por la Entidad que analizan y comparan la mortalidad real, morbilidad, interés, vencimientos y gastos que fueron asumidos para el cálculo de reservas de prestaciones.
8. Revisar la razonabilidad de las reservas de rentas, teniendo en consideración el pago de prestaciones, las participaciones en beneficios y el interés determinado en las pólizas.

C. Los datos, registrados en los distintos sistemas, son coherentes, completos y precisos.

- Riesgo de Negocio
 - Los datos manualmente introducidos no son completos y precisos.
 - Los cálculos de mortalidad y las tasas utilizadas son inexactas.
- Prácticas de Control
 1. Procesar los datos introducidos de otros sistemas de forma completa y exacta y en el período contable correcto.
 2. Automatizar el proceso de valoración de pólizas. Subordinar la actualización manual a controles de aprobación y chequeos de exactitud para asegurar su procesamiento completo y preciso.
 3. Asegurar que los sistemas calculan las reservas a partir de las tablas de mortalidad mantenidas por el grupo actuarial.
 4. Reportar las explicaciones para aquellas reservas que se calculan con excepciones y realizar su seguimiento.

D. Sólo personal autorizado tiene permiso para actuar en el sistema actuarial.

- Riesgo de Negocio
 - Se producen cambios no autorizados en el sistema actuarial.
 - Información confidencial puede ser obtenida por personal no autorizado, dando como resultado una violación de la normativa vigente.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso al sistema de reservas mediante el establecimiento de ID de usuario, contraseñas, perfiles del usuario, seguridad física, y códigos de acceso a terminales.
 2. Implementar comunicaciones y políticas de formación para asegurar la privacidad y protección de la información del cliente.

E. Las metodologías e hipótesis actuariales son revisadas y aprobadas antes de su aplicación.

- Riesgo de Negocio
 - Hipótesis incorrectas producen resultados inexactos.

- Prácticas de Control
 1. Revisar los informes actuariales producidos por el sistema y los informes de excepciones.

Riesgo financiero - Las hipótesis de reserva y metodología

A. Metodologías y las hipótesis actuariales son revisados y aprobados antes de su aplicación.

- Riesgo de Negocio
 - Hipótesis incorrectas producen resultados inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Revisar, aprobar y documentar las hipótesis y metodología utilizadas para determinar los pasivos de pólizas y la estimación de las provisiones para prestaciones.
 2. Asegurar que un especialista actuario acreditado revisa los cálculos de la reserva de prestaciones y cuentas vinculadas.
 3. Asegurar que la metodología de la reserva y las hipótesis actuariales están en conformidad con la normativa vigente, los estándares actuariales y los criterios contables aplicables.
 4. Implementar procedimientos documentados para aprobar y comunicar cambios en la metodología de la reserva.
 5. Documentar y mantener la información soporte que provoque cambios actuariales.

B. Las metodologías son aplicadas de forma consistente.

- Riesgo de Negocio
 - Errores en la actualización y revisión de las metodologías e hipótesis provoca que la información financiera sea incorrecta.
 - Los informes de excepcionamientos no son revisados de forma oportuna.
 - No se revisa la razonabilidad de los informes.
- Prácticas de Control
 1. Preparar conciliaciones entre los sistemas administrativos y los sistemas usados para calcular la reserva para prestaciones explicando las diferencias identificadas.
 2. Revisar todas las conciliaciones.
 3. Distribuir a todo el personal las comunicaciones en lo que respecta a los procedimientos usados por la Dirección para revisar y realizar el seguimiento de las excepciones.
 4. Implementar un procedimiento formal de revisión de informes actuariales externos.

Riesgo operacional - Ajuste a reservas

A. Los ajustes en reservas son calculadas y grabadas de forma precisa.

- Riesgo de Negocio

- Los ajustes son realizados de partidas incorrectas.
 - El importe del ajuste es incorrecto.
 - Los ajustes son realizados sin una autorización previa.
- Prácticas de Control
 1. Comprobar que los ajustes están relacionado con la partida correcta antes de que sea introducido en el sistema.
 2. Revisar el cálculo de los ajustes antes de que sean introducidos en el sistema.
 3. Imponer controles de usuario para impedir al personal no autorizado realizar ajustes en las reservas.
 4. Revisar los perfiles del usuario y sus capacidades de forma periódica para asegurar que la configuración de los sistemas están acorde con los niveles de experiencia y responsabilidades.

B. Los cambios manuales están correctamente autorizados.

- Riesgo de Negocio
 - Los cambios no son controlados por la Dirección para asegurar su exactitud y su adecuación.
 - Los cambios en las hipótesis de la reserva no son revisados por la Dirección.
- Prácticas de Control
 1. Revisar periódicamente todos los ajustes manuales - incluyendo número, naturaleza, e importe del ajuste - para asegurar que las reservas están todavía dentro de parámetros aceptables.
 2. Implementar procedimientos formales para identificar los cambios manuales de la reserva y asegurar que están aprobados y documentados.
 3. Programar que el sistema actuarial, periódicamente, genere un informe de excepcionamientos que permita rastrea los cambios en las hipótesis de la reserva.
 4. Implementar procedimientos para identificar y corregir los cambios manuales no autorizados o inexactos.

Riesgo operacional - Mantenimiento de datos permanentes

A. Los cambios en los datos permanentes están introducidos de forma completa y exacta en los sistemas.

- Riesgo de Negocio
 - Errores humanos provocan cambios en los datos permanentes generando que estos sean incompletos e inexactos.
 - Las actualizaciones periódicas a través de procesos batch son ejecutadas de forma incorrecta.
 - No existe una segregación adecuada de funciones.
 - El proceso para aprobar cambios en la información permanente de pólizas no es suficiente.
 - El proceso para aprobar cambios en las reservas es insuficiente, resultando reservas inadecuadas.

- Prácticas de Control
 1. Revisar todos los cambios en los datos permanentes.
 2. Asegurar que el proceso para ejecutar los procesos batch requiere realizar una revisión previa de los datos permanentes
 3. Predefinir los niveles de acceso en base a los niveles de responsabilidad.
 4. Realizar periódicamente auditorías internas u otros procedimientos sobre los datos permanentes y sus cambios.
 5. Comparar los cambios grabados de datos de reservas con la documentación soporte autorizada.

Riesgo operacional - Grabación de la transacción

A. Los datos - directamente suministrados por los sistemas actuariales u otros sistemas - son coherentes, completos y precisos.

- Riesgo de Negocio
 - El sistema actuarial no registra la actividad de la reserva de forma completa y exacta.
 - Las variaciones no son revisadas por la Dirección.
 - Los datos no son introducidos en los sistemas de forma correcta.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que las conciliaciones realizadas entre sistemas incluyen los resultados reales, la comparativa del año anterior vs. actual y la valoración de la reserva (esperadas vs. real).
 2. Implementar controles automáticos y manuales para asegurar que todas las pólizas están incluidas y procesadas en los cálculos.
 3. Usar un sistema para identificar discrepancias y e importes sin precedentes en las distintas cuentas.
 3. Imponer controles de validación y edición para controlar la introducción de datos.

11. Primas Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. Las transacciones financieras grabadas son precisas y validas, proporcionando unos estados financieros fiables.

- Riesgo de Negocio
 - Transacciones inválidas o erróneas implican estados financieros con errores materiales.

- Practicas de Control
 1. Usar los siguientes puntos para asegurar que todas las transacciones han sido procesadas en su totalidad y que los sistemas de interfases están operando correctamente: Controles de valoración y correctivos, controles de transmisión de datos, informes de excepciones, etc.
 2. Asegurar que el personal apropiado analiza la cuenta de partidas pendientes de aplicación, principalmente partidas antiguas o inusuales.
 3. Elaborar y revisar las conciliaciones entre el registro de primas y el mayor; los datos de nuevos contratos y el archivo en vigor; contratos emitidos y el registro de control numérico de contratos; el registro de primas y el efectivo recibido; los registros de primas y comisiones; los ingresos de primas y el comprobante del ingreso bancario, los ingresos diarios de efectivo, registro de primas y comisiones y el libro mayor; el registro de comisiones y primas y el libro mayor con el archivo maestro de datos.
 4. Asegurar que la dirección analiza y obtiene explicaciones sobre las cuentas de primas de nuevos negocios en relación al movimiento global del período y al número y cantidad de cada tipo de transacción.
 5. Asegurar que la dirección analiza y obtiene explicaciones sobre los cambios en las cuentas de primas de nuevos negocios, el número de pólizas y la prima media entre los períodos por el línea de negocio, por tipo de pólizas, por intermediario o grupo de intermediarios, por área geográfica y por factores actuariales.
 6. Asegurar que la dirección analiza y obtiene explicaciones sobre los cambios en las cuentas de primas de nuevos negocios entre períodos por volúmenes de primas, por líneas de negocio, por área geográfica y por intermediario; las pólizas que vencen antes del primer año por línea de negocio e intermediario; las cantidades individualmente significativas; el volumen del primas relacionado con políticas internas; la relación entre primas y las comisiones vinculadas; y el resumen de tramitar trabajo retrasado.
 7. Identificar y corregir los sistemas de nuevos negocios, pólizas y primas iniciales rechazadas en tiempo y forma adecuados, usando controles adecuados sobre transacciones rechazadas, partidas pendientes de aplicación y los controles programados.
 8. Implementar procedimientos que aseguren que las porciones de primas devengadas durante el ejercicio son registradas para el año en vigor y

que el resto de primas pagadas son registradas como primas no consumidas.

9. Implementar procedimientos que aseguren que todas las transacciones de las primas registradas en los sistemas de administración han sido anotados en el libro mayor.
10. Implemente procedimientos adecuados para controlar a terceras partes involucradas en el procesamiento de transacciones de primas o depósitos, así como la negociación de contratos y mecanismo de control del comportamiento de terceras partes de acuerdo con estándares establecidos.

Riesgo financiero - El reconocimiento del la prima

A. El reconocimiento de ingresos se realiza de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados.

- Riesgo de Negocio
 - El registro incorrecto de los ingresos, reflejados en los estados financieros, puede tener un impacto negativo en la Entidad.
- Practicas de Control
 1. Implementar procedimientos para controlar si los métodos para de reconocimiento de los ingresos por contrato se ajustan con los principios contables aplicables

Riesgo financiero - Primas devengadas pendientes de cobro

A. Las primas pendientes de cobro están correctamente registradas.

- Riesgo de Negocio
 - Las grabaciones inexactas de primas pendientes de cobro dan lugar a errores materiales en los balances y en los mayores.
- Practicas de Control
 1. Programar el sistema para que cancele las pólizas que tengan primas pendientes de cobro de un determinado plazo de antigüedad.
 2. Asegurar que la cancelación de pólizas genera la cancelación de sus primas pendientes de cobro.

B. Las rehabilitaciones están aprobadas.

- Riesgo de Negocio
 - Las grabaciones inexactas dan un error material en los libros mayores.
- Practicas de Control
 1. Tramitar las rehabilitaciones exactamente antes de recibir las primas pendientes de cobro.
 2. Implementar procedimientos aprobados para la rehabilitación.

C. Las primas a cobrar se graban de forma completa y exacta.

- Riesgo de Negocio
 - Las grabaciones inexactas dan lugar a errores materiales en los balances y en los mayores.
- Practicas de Control
 1. Analizar y comparar las cantidades de las primas pendientes de cobro actuales respecto a períodos precedentes e investigar las fluctuaciones inesperadas o significativas.
 2. Usar informes para analizar cambios entre períodos.
 3. Usar informes para analizar las cuentas de tomadores e intermediarios en los libros mayores que relacionen el movimiento global entre períodos así como también el número y cantidad de por cada tipo de transacción.

D. La Dirección impone fuertes controles en los movimientos de efectivo para minimizar el riesgo de fraude.

- Riesgo de Negocio
 - Las grabaciones inexactas dan lugar a errores materiales en los balances y en los mayores.
- Practicas de Control
 1. Usar informes para analizar cambios en las cantidades pendientes de tomadores e intermediarios entre períodos para primas pendientes de cobro por línea del producto en relación a los cambios en las cuentas de pólizas en vigor.
 2. Usar informes para analizar cambios en las cantidades pendientes de tomadores e intermediarios entre períodos para la relación las primas pendientes de cobro de los tomadores versus intermediarios, por línea del producto y pólizas en vigor.
 3. Usar informes para analizar cambios en las cantidades pendientes de tomadores e intermediarios entre períodos para la relación entre las provisiones para primas pendientes de cobro y las primas pendientes de cobro para el período en vigor y anteriores (por línea del producto y por tomador versus intermediario).

E. Todas las transacciones válidas se graban en el libro mayor.

- Riesgo de Negocio
 - Las transacciones no son grabadas en el libro mayor.
- Practicas de Control
 1. Realizar conciliaciones entre el listado de cantidades pendientes de cobro de tomadores e intermediarios versus el libro mayor en aspectos tales como el tiempo de registro; los métodos de seguimiento y de aprobación; y la naturaleza y frecuencia de la conciliación de partidas.

2. Realizar conciliaciones entre los estados de los intermediarios y sus cantidades pendientes registradas en los sistemas de la Entidad en aspectos tales como tiempo de registro; los métodos de seguimiento y de aprobación; y la naturaleza y frecuencia de la conciliación de partidas.

Riesgo financiero - La transacción son registradas y aprobadas

A. Ajustes y excepciones en los términos de la prima son aprobados y revisados por la Dirección.

- Riesgo de Negocio
 - El control inapropiado de las actividades de primas conduce al fraude y afecta los resultados de la Entidad.
- Practicas de Control
 1. Implementar procedimientos para aprobar los ajustes en las cantidades pendientes de cobro y la excepción en las condiciones de pago.

B. Las primas registradas mantienen una vinculación con los contratos emitidos o en vigor.

- Riesgo de Negocio
 - Los depósitos de primas y los ajustes de primas extornadas no son grabados correctamente.
 - Las pólizas canceladas y rehabilitadas no están registradas correctamente.
- Practicas de Control
 1. Asegure que existen procedimientos adecuados - y son controlados periódicamente - con el objeto de conseguir un control físico sobre contratos pendientes de emitir; control numérico sobre contratos emitidos; correcto registro del solicitudes y control de cobro de primas recibidas.
 2. Asegurar que la Dirección revisa regularmente y controla las tasas de primas, los tipos de interés técnico, y las cargas a los tomadores.
 3. Revisar la liquidación de los gastos a los brokers para asegurar que se ajustan a los acuerdos existentes con ellos y cumplen con la normativa vigente.
 4. Aprobar y revisa los contratos firmados y cancelaciones u otros cambios producidos en los niveles adecuados de Dirección.
 5. Aprobar y revisar la fijación de primas adicionales o extornos de primas a un nivel adecuado de la Dirección.
 6. Implementar métodos para la emisión de un contrato incluido el archivo de las solicitudes correspondientes firmadas, la aprobación de la suscripción y cualquier otro documento.
 7. Comparar el registro de primas con registros de efectivo correspondientes a recibos, extractos bancarios y el libro mayor.

8. Realizar las conciliaciones oportunas entre las primas y comisiones incluidas en los informes enviados a los agentes; el resumen mensual de primas devengadas por línea de negocio con el libro mayor general; la documentación del contrato archivada y los detalles de la cobertura; las cantidades pendientes a los agentes, incluyendo cualquier explicación correspondiente a cantidades inusuales, partidas antiguas o en conflicto.
9. Realizar las conciliaciones que aseguren que las transacciones de primas grabadas en los registros y el archivo con los contratos reflejan adecuadamente los datos actuales de las transacciones.
10. Establecer políticas para codificar contratos - por ejemplo, tipo de contrato, código provincia, modo de pago de la prima, y reaseguro - en el archivo general. Revisar periódicamente dicha codificación.
11. Restringir el acceso los sistemas de primas y datos relacionados con códigos de ID y contraseñas, con perfiles de usuario y códigos de acceso a terminales.

El riesgo operacional - la Facturación

A. El cobro se ajusta a las políticas y procedimientos de la Entidad.

- Riesgo de Negocio
 - Las facturaciones erróneas aumentan los costes administrativos y pueden provocar errores en los balances.
- Practicas de Control
 1. Implementar controles para asegurar que las facturaciones son generadas para todas las pólizas nuevas y para todas las pólizas en vigor renovadas.
 2. Implementar controles para asegurar que las tasas de primas implementadas en el sistema de facturación son consistentes con las tablas de primas aprobadas.
 3. Implementar controles para asegurar que la facturación es completa y precisa para los brokers significativos.

B. Las cantidades facturadas son un indicador del volumen de cartera de pólizas.

- Riesgo de Negocio
 - La información de la facturación y sus primas relacionadas no se graban correctamente en el libro mayor.
- Practicas de Control
 1. Controlar y revisar la información contenida en la cartera de pólizas por grupos de negocio.

C. Las primas facturadas son cobradas de forma precisa y refleja sólo transacciones generadas.

- Riesgo de Negocio
 - Las facturaciones erróneas aumentan los costes administrativos y pueden provocar errores en los balances.

- Practicas de Control
 1. Emplear ratios para evaluar la exactitud y la puntualidad de las operaciones de facturación.
 2. Asegurar que los estándares de ejecución del proceso de cobro incluye la impresión del recibo y enviarlo "X" días antes de la fecha efecto de la póliza.
 3. Asegurar que los estándares de ejecución del proceso tiene en consideración el duplicado de recibos.

Riesgo operacional - El cobro y la aplicación de la partida pendiente

A. El ingreso registrado guarda relación con los contratos emitidos durante el período.

- Riesgo de Negocio
 - Los ingresos son reconocidos para pólizas cuyo riesgo no ha sido aprobado por la Entidad.
- Practicas de Control
 1. Implementar controles que aseguren que los recibos son registrados sólo para las pólizas en vigor y dentro del período de referencia.
 2. Implementar controles para devolverle los cobros de primas si a estos no pueden aplicársele a una póliza en vigor o no le corresponde liquidar recibos en ese periodo.

B. Las primas son percibidas de forma completa y exacta dentro de los términos de la póliza.

- Riesgo de Negocio
 - Las primas a cobrar no son remitidas o tarde, lo cual puede afectar al ingreso reconocido de primas.
 - Las primas a cobrar no son cobradas, se realiza tarde o son aplicadas de forma incorrecta.
- Practicas de Control
 1. Vincular primas recibidas con el recibo enviado.
 2. Imponer controles para asegurar que la segunda notificación de cobro, si el plazo supera un plazo.
 3. Imponer controles para asegurar que las pólizas vengzan si las primas no son cobradas dentro de un plazo determinado o incorrectamente respecto a los términos de cobro establecidos en la póliza.
 4. Imponer controles para asegurar que el cobro es aplicado al recibo correspondiente de forma completa y exacta.
 5. Imponer controles para controlar los saldos de efectivo pendientes de aplicación.

D. Las primas cobradas en efectivo o mediante cheques son analizados y controlados de forma oportuna.

- Riesgo de Negocio
 - Las actividades fraudulentas pueden dar como resultado errores materiales en los estados financieros de la Entidad.
- Practicas de Control
 1. Anotar los cheques entrantes una vez éstos son recibidos.
 2. Los cheques entrantes se analizan por personal apropiado para su gestión.

E. Los ingresos por primas son firmes y seguros.

- Riesgo de Negocio
 - Las actividades fraudulentas pueden dar como resultado errores materiales en los estados financieros de la Entidad.
 - Los fraudes pueden menoscabar la confianza de los inversores
- Practicas de Control
 1. Los recibos son cobrados por la Entidad y por agentes de forma rápida.
 2. Imponer controles para asegurar que los cheques son ingresados y cobrados rápidamente.
 3. Conciliar los cheques recibidos con los registros del banco una vez han sido depositados.
 4. Asegurar que está bien definida la diferencia entre el personal que recibe y deposita el cheque, el proceso de registro de efectivo y la posibilidad de cambiar la información del asegurado, como el nombre y la dirección.

Riesgo operacional - Mantenimiento de datos

A. La Dirección protege la integridad de los datos de la Entidad para generar los estados financieros.

- Riesgo de Negocio
 - Pueden producirse cambios no autorizados en los datos de la Entidad y registros financieros.
- Practicas de Control
 1. Restringir el acceso a las funciones de emisión y registro de datos relacionados con el asegurado y los intermediarios mediante el uso de un ID de usuario y contraseña, definición de perfiles y códigos de acceso a los terminales.
 2. Aislar, analizar y corregir datos rechazados de pólizas de forma adecuada usando controles de usuario sobre transacciones rechazadas, sobre partidas pendientes de aplicación y controles programados.
 3. Asegurar que los datos de primas son acumulados de forma completa y exacta en los registros financieros y en los registros de pólizas en vigor.

4. Asegurar que los cambios producidos en el archivo de datos permanentes usados para calcular primas son realizados por personal apropiado dentro de la organización.
6. Restringir el acceso para cambiar datos mediante el desarrollo de un sistema de seguridad.
7. Entrar todos los datos aprobados de primas para su procesamiento completo y exacto una única vez usando controles de edición y de validación.

12. Primas No Vida - Prácticas de control

Riesgo financiero, riesgo de seguro, riesgo operacional - Reconocimiento de primas

A. Las primas devengadas se graban en el período correcto.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registra primas brutas y netas incorrectamente en el período.
- Prácticas de Control
 1. Establecer y comunicar los procedimientos de corte de operaciones al personal de suscripción y financiero; asegurando que controlan estos procedimientos.
 2. Reconocer las primas consumidas correspondientes al período y registrar aquella parte no consumida.
 3. Establecer un sistema de administración de pólizas y primas para calcular la prima devengada usando las fechas de efecto y vencimiento de los riesgos asumidos en vez de la fecha de la transacción.

B. Los ingresos por primas son reconocidos como una proporción del período del contrato en la que se ofrece cobertura al riesgo.

- Riesgo de Negocio
 - Las primas devengadas o no devengadas no se calcula correctamente teniendo en consideración las primas emitidas y el período de cobertura.
- Prácticas de Control
 1. Establecer un sistema de administración de pólizas que permita realizar cálculos automáticos de la prima pendiente de consumir por línea de negocio; Asegurar que personal independiente revisa cualquier intervención manual en el proceso.

C. La provisión para primas no consumidas es calculada correctamente.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registrará cantidades incorrectas de la prima no consumida en el libro mayor.
- Prácticas de Control
 1. Realizar cálculos de la prima no consumida usando los datos de primas emitidas actuales, registradas en los sistemas de administración de pólizas y en los auxiliares de primas, las cuales incorporan los ajustes en primas.

D. Las auditorías realizadas sobre las partidas de primas evalúan la exactitud y la validez de la prima devengada.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no registra correctamente las primas devengadas.
- Prácticas de Control
 1. Calcular las primas renovadas adecuadamente, usando tablas de primas autorizadas y ajustar, cuando sea preciso, en la finalización de las auditorías realizadas sobre primas.
 2. Asegurar que la Dirección controla la calidad y puntualidad de las auditorías.

E. La Dirección controla y prueba el entorno de control interno.

- Riesgo de Negocio
 - Los registros de la Entidad reflejarán actividades fraudulentas, inválidas, inexactas o incompletas de primas como consecuencia de la existencia de debilidades en los sistemas de control interno.
- Prácticas de Control
 1. Implicar al departamento de auditoría interna en la selección, planificación y ejecución de las auditorías de primas.
 2. Remitir las conclusiones y principales incidencias a la Dirección.
 3. Realizar una revisión formal de los entornos de control de agentes.

Riesgo financiero, riesgo operacional - La grabación de transacciones

A. Todas las primas nuevas y renovadas se graban en el sistema de administración de pólizas y registros actuariales.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad retendrá niveles inadecuados de riesgo ya que las pólizas nuevas pueden no ser aceptadas por los reaseguradores.
 - La Entidad registrará de forma inexacta datos de pólizas como consecuencia de la entrada incorrecta o no válida de datos.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar los datos de primas suscritas con los sistemas de administración de pólizas para identificar todas las pólizas vigentes antes del cálculo de las cesiones al reaseguro.
 2. Aislar, analizar, corregir los datos de pólizas rechazados a través de controles programados y cuentas de partidas pendientes de aplicación. Asegurar que la Dirección revisa los informes de excepciones.

B. La Entidad identifica adecuadamente las pólizas reaseguradas, los registros e informes de las primas cedidas.

- Riesgo de Negocio

- La Entidad identifica incorrectamente las pólizas reaseguradas.
 - La Entidad registra incorrectamente las primas cedidas al reaseguro.
 - La Entidad reporta incorrectamente las primas cedidas a las Entidades reaseguradoras.
- Prácticas de Control
 1. Identificar y designar los riesgos cubiertos por los acuerdos de reaseguro, registrar las facturaciones de primas en los archivos en vigor y reportarlo a las entidades aceptantes.

C. Todas las transacciones se graba en período adecuado.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad presenta retrasos en el procesamiento de operaciones.
 - Los retrasos no son solventados de forma oportuna.
- Prácticas de Control
 1. Establecer un nivel apropiado de revisión que asegure que los datos de pólizas son registrados en el período adecuado y los retrasos solventados.

D. Sólo transacciones válidas son grabadas en los registros.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registrará cantidades incorrectas de primas brutas y netas en los estados financieros.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal adecuado aprueba los cálculos de ajustes de primas (incluyendo extornos de primas).
 2. Asegurar que personal apropiado concilia y revisa las partidas inusuales o antiguas de las cuentas de partidas pendientes de aplicación.

E. La Entidad mantiene una adecuada segregación de funciones.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad encontrará datos fraudulentos que reducen el volumen de primas con el objetivo de malversar efectivo.
- Prácticas de Control
 1. Implementar una segregación apropiada de funciones entre el personal encargado de registrar las transacciones de primas y el cobro de recibos.

F. Las primas están exactamente reflejadas y clasificadas en los libros mayores.

- Riesgo de Negocio
 - La entrada inexacta de datos dará lugar a una incorrecta clasificación de los datos de pólizas y los registros financieros en la Entidad.

- Los datos inexactos de primas darán como resultado el cálculo erróneo de reservas en la Entidad.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar los auxiliares con los libros mayores.
 2. Asegurar que la Dirección Financiera revisa y aprueba las conciliaciones.

G. Las primas están expresadas en la moneda correcta.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad refleja incorrectamente las primas y su ingreso relacionado.
- Prácticas de Control
 1. Usar los tipos de cambio existentes en la fecha de emisión de la póliza para calcular las primas expresadas en moneda extranjera.

H. La información fiscal derivada de las primas es reportada correctamente en tiempo y forma.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad usará datos erróneos en los cálculos tributarios, dando lugar a un pago excesivo o insuficiente de impuestos.
- Prácticas de Control
 1. Crear métodos documentados para desarrollar, resumir y reportar la información fiscal requerida.
 2. Asegurar que personal con conocimientos sobre requerimientos fiscales revisa las principales transacciones.
 3. Establecer una codificación programada para automatizar la clasificación, resumen y recuperación de la información tributaria requerida.

Riesgo financiero - Ajuste y mantenimiento del libro mayor

A. La Entidad detecta entradas incorrectas en las cuentas de los tomadores, los balances de agentes y los datos del reaseguro.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad hará ajustes no autorizados en los auxiliares financieros.
 - Los auxiliares financieros de la Entidad no reflejan exactamente los datos actuales de pólizas.
 - Los auxiliares financieros de la Entidad no reflejan exactamente los términos actuales del reaseguro.
 - Los auxiliares financieros de la Entidad no reflejan exactamente las facturaciones actuales.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso a las entradas a personal financiero apropiado a través del establecimiento de niveles de autorización.
 2. Conciliar los auxiliares financieros a los sistemas de administración de pólizas, actuarial y reaseguro.
 3. Asegurar que la Dirección Financiera revisa y aprueba las conciliaciones.

B. La Entidad mantiene una adecuada segregación de funciones.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad hará ajustes no autorizados en los auxiliares financieros.
- Prácticas de Control
 1. Implementar una apropiada segregación de funciones entre el registro y la aprobación de las entradas diarias.

C. Existen políticas y procedimientos para procesar las entradas diarias.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad realizará un tratamiento incorrecto o inconsistente de los ajustes manuales entre auxiliares.
- Prácticas de Control
 1. Establecer y mantener de forma oportuna un cuadro de cuentas que permita procesar las entradas diarias en los auxiliares.

D. Las entradas diarias en los auxiliares son válidos.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad registrará entradas diarias incorrectas o fraudulentas.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que las entradas diarias son aprobadas por la dirección y adjunta documentación soporte.

E. Las entradas diarias en los auxiliares son registradas en el período adecuado.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no registrará actividades en el período financiero correcto.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que los ajustes manuales son revisados por personal apropiado para asegurar la exactitud del corte de operaciones.

Riesgo financiero - Gestión de primas incobrables

A. Los registros de la Entidad reflejan la cantidad de primas emitidas pendientes de cobro.

- Riesgo de Negocio
 - Los registros financieros de la Entidad incluyen partidas antiguas no identificadas sin que se haya establecido medidas para dichos créditos dudosos.
 - Los agentes e intermediarios no controlan la gestión de cobro de primas.

- Los agentes e intermediarios no identifican las cuentas antiguas de forma adecuada.
- Prácticas de Control
 1. Verificar los vencimientos de primas en las condiciones de las pólizas y notificar las cancelaciones cuando sean requeridas.
 2. Informar de forma adecuada a los intermediarios de partidas antiguas e iniciar los procedimientos de gestión cobro, en línea con la política de control de créditos de la Entidad.

B. Existen procedimientos de control de crédito efectivos que mitigan el riesgo de primas incobrables.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad continuará suscribiendo pólizas con personas con alto riesgo de crédito.
- Prácticas de Control
 1. Autorizar a los gestores de créditos a establecer límites de crédito y términos de pago para reflejar apropiadamente el riesgo de impago.

C. Las primas pendientes de cobro son correctamente gestionadas.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no gestiona correctamente los créditos de dudoso cobro.
 - La actividad de los agentes de la Entidad puede ser inexacta o fraudulenta.
- Prácticas de Control
 1. Autorizar a los gestores de créditos a determinar las gestiones de cobro de cantidades pendientes basadas en el estado de crédito del deudor y el histórico de pagos.
 2. Enviar a los agentes los estados de transacciones y los balances periódicamente.

Riesgo financiero - Facturación

A. La Entidad documenta las políticas y procedimientos de facturación y las comunica a todo personal de facturación.

- Riesgo de Negocio
 - El personal de facturación de la Entidad no estará familiarizado con las políticas y procedimientos de facturación de la Entidad y métodos.
- Prácticas de Control
 1. Comunicar los procedimientos y políticas de facturación eficientemente para asegurar que son fácilmente accesible para el personal y dirección responsable de la facturación de primas.

B. La Entidad mantiene una efectiva segregación de las funciones en el proceso de facturación.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no emite las facturaciones en las cantidades correctas a los agentes y tomadores debido a actividades fraudulentas en la facturación.
 - La Entidad puede estar expuesta a la entrada de datos fraudulentos que reduce la actividad de primas con el objeto de malversar efectivo.
- Prácticas de Control
 1. Implementar una segregación efectiva de funciones entre aquel personal autorizado para modificar las facturaciones y el personal que emite la facturación.
 2. Implementar una segregación de funciones entre el personal que realiza las facturaciones y aquel que realiza el cobro de los mismo.

C. La Entidad factura todas las primas de los tomadores de pólizas.

- Riesgo de Negocio
 - Los errores en la facturación dará lugar recibos incompletos o inexactos.
- Prácticas de Control
 1. Establecer rutinas automatizadas dentro del proceso de facturación que asegure que los recibos son consistentes con todas las pólizas en vigor.

D. Las facturaciones reflejan las cantidades adeudadas por agentes y tomadores según los registros de pólizas.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad calculará las facturaciones incorrectamente.
 - Las facturaciones de la Entidad no reflejarán exactamente los ajustes autorizados de primas.
 - Pueden surgir errores manuales en la preparación de la facturación de la Entidad.
 - La preparación de los recibos será inexacta.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el cálculo de los sistemas de facturación de primas pendientes de cobro refleja todo los ajustes autorizados de primas, cargas de pólizas y comisiones.
 2. Adecuar el sistema de facturación para editar y validar los datos de primas.
 3. Asegurar que personal independiente revisa todos los ajustes y cálculos manuales de primas pendientes de cobro.

E. Las facturaciones son realizadas en el período financiero apropiado.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no procesará la facturación de forma adecuada.
 - La Entidad emite recibos duplicados para los agentes o tomadores.

- Prácticas de Control
 1. Usar sistemas automáticos de facturación para excluir primas anticipadas y conciliar los envíos por correo.

F. Las facturaciones realizadas por terceros son procesadas de forma completa y exacta.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no procesa correctamente las facturaciones realizadas por agentes.
 - La Entidad experimentará retrasos en recibir y registrar datos de los agentes.
- Prácticas de Control
 1. Revisar los informes de facturaciones para asegurar la puntualidad y exactitud de los datos de primas pendientes de cobro recibidas de los agentes.

G. Los controles automáticos restringen el acceso externo a registros de la Entidad.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad estará expuesta a los niveles inaceptables de riesgo si los agentes procesan transacciones de facturación no autorizadas.
- Prácticas de Control
 1. Restringir el acceso de agentes a los sistemas de facturación.
 2. Asegurar que personal apropiado revisa los niveles de acceso a los sistemas periódicamente.

H. Todos los datos requeridos para las facturaciones están disponibles de forma adecuada.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad experimentará retrasos en las facturaciones si los agentes se retrasan en la transmisión de datos de las pólizas.
- Prácticas de Control
 1. Aislar y rechazar los informes incompletos de agentes antes de introducirlos en los sistemas de facturación.

Riesgo de seguro - Investigación de fraude

A. La Entidad tiene suficientes recursos y experticia para investigar operaciones de fraude.

- Riesgo de Negocio
 - Las investigaciones de fraude de la Entidad no resuelven las debilidades internas de control.

- Las investigaciones de fraude de la Entidad no recobra las pérdidas.
- Prácticas de Control
 1. Formas a suscriptores experimentados y a personal de auditoría interna para realizar las investigaciones de fraude conforme a las políticas de la Entidad.

Riesgo operacional - La aplicación de pago y cobros

A. Los cobros son aplicados completa y exactamente a las pólizas en vigor y registradas en el período correcto.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no aplica completa y exactamente los cobros en efectivo de agentes y tomadores de primas pendientes de cobro.
- Prácticas de Control
 1. Registrar y grabar los cobros de efectivo en una cuenta de partidas pendientes de aplicación de forma adecuada y comunicar el aviso de cobro.

B. Los informes de primas pendientes de cobro representa un registro completo y preciso de primas pendientes.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no actualizará su sistema de facturación para los cobros en efectivo.
 - La Entidad tiene las cuentas a cobrar sobreestimada.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar las cuentas de partidas pendientes de aplicación con los libros mayores y el sistema de facturación.

C. Los cobros de efectivo son asignados a las pólizas en el período adecuado.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no es capaz de ligar los cobros recibidos con las primas pendientes de cobro, dando lugar a errores en los estados financieros.
- Prácticas de Control
 1. Ligar los cobros de efectivo y las aplicaciones con recibos.
 2. Asegurar que se revisan las conciliaciones.
 3. Verificar las partidas pendientes de aplicación de forma adecuada.

D. Los controles de crédito identifican y controlan partidas antiguas.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no podrá cobrar correctamente las primas pendientes.
- Prácticas de Control
 1. Identificar cuentas antiguas mediante un análisis de saldos antiguos.

2. Asegurar que los gestores de crédito controlan los créditos antiguos y las cancelaciones de pólizas.

E. Las primas cobradas son las cantidades facturadas y registradas por los agentes.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad no recibe completa y exactamente las cantidades pendientes de los agentes.
- Prácticas de Control
 1. Conciliar los recibos de agentes con los informes detallados recibidos.

F. La Dirección revisa transacciones de efectivo no estándares.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad afrontará una malversación de efectivo debido a los ajustes fraudulentos o erróneos en las primas pendientes de cobro.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal independiente en la gestión de efectivo y las funciones de recibos aprueban todos los ajustes de primas pendientes de cobro.

G. Las recepciones de efectivo son apropiadamente controlados.

- Riesgo de Negocio
 - La Entidad afrontará malversación de efectivo.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que el efectivo recibido es depositado en una caja fuerte.
 2. Restringir la posibilidad de cobrar recibos en efectivo a personal autorizado.

13. Cumplimiento normativo - Prácticas de control

Riesgo regulador - Gestión de reclamaciones

A. La Entidad tiene una estructura apropiada de responsabilidades relativa a la gestión de quejas.

- Riesgos de Negocio
 - El establecimiento de roles y responsabilidades relativas a la gestión de reclamaciones no está bien definida o asignada.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal con la formación, la experiencia y la autoridad apropiada son responsables de implementar, supervisar y controlar las tareas de gestión de reclamaciones.

B. Las reclamaciones son evaluadas y dirigidas de forma completa y eficaz.

- Riesgos de Negocio
 - Las reclamaciones no son gestionadas de acuerdo con la normativa aplicable o la política de la Entidad, dando como resultado una sanción o multa significativa.
- Prácticas de Control
 1. Crear y comunicar los procedimientos o políticas formalizadas para asegurar razonablemente el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
 2. Proveer recursos a los tomadores para que puedan comunicar sus reclamaciones de forma apropiada.
 3. Implementar un proceso para asegurar que el personal realiza esfuerzos suficientes para resolver las reclamaciones y conflictos de forma adecuada, incluyendo acceso directo a la información a los clientes, etc.
 4. Archivar la información requerida por las leyes y normativas.
 5. Asegurar que los contratos y acuerdos entre la Entidad y sus agentes cautivos e independientes incluyen que las reclamaciones deberán ser remitidas a la Entidad.

Riesgo regulador - Leyes y regulaciones

A. La Entidad tiene una estructura y asignación de responsabilidades apropiada en relación con la identificación, análisis, e implementación de leyes y regulaciones.

- Riesgos de Negocio
 - Las funciones y responsabilidades de relativas a la identificación de leyes y regulaciones no están bien definidas o asignadas.

- Prácticas de Control
 1. Asignar un equipo - con la formación, la experiencia y la autoridad apropiada- para asumir la responsabilidad directa de identificar, analizar y actualizar las políticas y procedimiento a las nuevas leyes y regulaciones.
 2. Asignar un equipo- con la formación, la experiencia y la autoridad apropiada- para supervisar la identificación, el análisis y la actualización de las políticas y procedimientos a las leyes y regulaciones nuevas.
 3. Asignar un equipo- con la formación, la experiencia y la autoridad apropiada- para controlar la identificación, el análisis y la actualización de las políticas y procedimientos a las leyes y regulaciones nuevas.

B. Los cambios en las leyes y regulaciones son identificadas y se realiza una valoración de su impacto en las políticas y procedimientos actuales.

- Riesgos de Negocio
 - Las nuevas regulaciones no son identificadas de forma oportuna y el incumplimiento da como resultado una sanción o multa significativa.
- Prácticas de Control
 1. Crear y comunicar las políticas, procedimientos y líneas directivas escritas para identificar, comunicar, implementar, usar y controlar las leyes y regulaciones aplicables.
 2. Comunicar las actualizaciones y nuevas leyes y regulaciones a los agentes cautivos y los empleados de la Entidad y hacer que estén disponibles a los agentes independientes.

Riesgo regulador - La selección de agentes, autorizaciones, nombramiento y registro

A. La Entidad tiene una estructura y asignación de responsabilidades relativa a la selección, autorización, nombramiento y registro.

- Riesgos de Negocio
 - Las funciones y responsabilidades de cumplimiento relativos a la autorización no está bien definida o asignada.
- Prácticas de Control
 1. Asegurar que personal con la formación, experiencia y autoridad apropiada son responsables de implementar las funciones de selección, autorización, nombramiento y registro.
 2. Asegurar que personal con la formación, experiencia y autoridad apropiada son responsables de supervisar las funciones de selección, autorización, nombramiento y registro.
 3. Asegurar que personal con la formación, experiencia y autoridad apropiada son responsables de controlar las funciones de selección, autorización, nombramiento y registro. .

B. La Entidad contrata solo a agentes con buenas referencias y reputación.

- Riesgos de Negocio

- Los agentes con escasas referencias o reputación pueden infringir la normativa aplicable o la política de la Entidad, lo cual da como resultado una posible multa o sanción reguladora significativa.
- Prácticas de Control
 1. Crear y comunicar los criterios o líneas directivas escritas de selección para agentes.
 2. Usar criterios de selección consistentes en el proceso de selección.

C. Los agentes que operan en nombre de la Entidad está apropiadamente autorizado, nombrados y registrados.

- Riesgos de Negocio
 - La violación de las regulaciones de autorización y nombramiento implica una posible multa o sanción reguladora significativa.
- Prácticas de Control
 1. Establecer los estándares de autorización, nombramiento y registro de la Entidad en los contratos o acuerdos con agentes.
 2. Controlar los agentes para que estén apropiadamente autorizados, nombrados y registrados.

14. Conclusiones

Aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la gestión de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva, en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema, como tal, sea 100% fiable, existiendo un pequeño porcentaje de incertidumbre. Es por esta razón que se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para el proceso para el cual fue diseñado.

Estos riesgos pueden ser atribuidos a errores humanos, como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o acciones fraudulentas, requiriendo que sea imprescindible la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos, así como una correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras, con el fin de que no se rompa la cadena de control.

Aunque cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la Dirección con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del Departamento de Auditoría Interna la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema de control con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo.

Estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia pre-determinada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas. Estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto sectorial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación.

15. Bibliografía

“Apuntes de Control Interno de Entidades Aseguradoras”. PricewaterhouseCoopers apuntes curso formación

LINARES PEÑA, ÁNGEL, (1998): *“Tratado de auditoría de cuentas de entidades aseguradoras”*. Editorial MAPFRE, S.A.

LINARES PEÑA, ÁNGEL, (1998): *“Contabilidad de Entidades Aseguradoras”*. Editorial MAPFRE, S.A.

CASALS CREUS, Ramón, GASSO VILAFRANCA, José M., SORIA SENDRA, Carlos (2002): *“Fundamentos de Auditoría”*. Ediciones del Instituto de Auditores – Censores.

Santiago de la Nogal Mesa

Nacido en Barcelona en 1974, Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras y en Administración y Dirección de Empresas. Ha desarrollado su carrera profesional principalmente en PricewaterhouseCoopers, en una primera fase, en la División de Auditoría de Entidades Aseguradoras y desde los últimos dos años en la División de Consultoría en el Sector Financiero.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “Innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004

- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanco: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemàtica del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011

- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerra Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010

- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008

- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012

- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014

- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014

