

EL AUDITOR EN UNA EMPRESA COLOCADORA DE SEGUROS

LUZ MARINA MARQUEZ CARDENAS

LUZ MARINA TINOCO CORDOBA

Ensayo presentado como requisito parcial para optar al título de
CONTADOR PUBLICO

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO

SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA

DIPLOMADO EN TRIBUTACION

BARRANQUILLA

2002

INTRODUCCION

En los actuales momentos, las compañías de Seguros en Colombia ocupan la atención del común de los colombianos: los eventos desafortunados que se encuentran diariamente, no dan margen sino para pensar en buscar seguridad (hasta donde es posible obtenerla) en entidades particulares, dado que el Estado evidencia cierto grado de impotencia para garantizar esa seguridad a los coasociados.

Las compañías de seguros son entidades que cubren al usuario o cliente, de los riesgos que se derivan de una actividad, de una situación específica o de la tenencia de determinados bienes; los riesgos pueden ser típicos de una actividad o pueden ser genéricos, como cuando se trata de cubrir el riesgo de robo, que prácticamente ciernen sobre cualquier propietario, independientemente de la naturaleza de la propiedad amparada.

Las compañías de seguros son vendedoras de productos intangibles, aunque la venta se realiza dentro de un protocolo jurídico que garantiza al comprador de la póliza, el cumplimiento de lo en ella pactado. En las actuales circunstancias, las compañías de seguros en Colombia se han visto obligadas a cambiar mucho de su mecánica tradicional, con el fin de estar acordes con las exigencias del mercado y

de atender con oportunidad y eficiencia las exigencias que se derivan de la naturaleza de su actividad. ¿Cuáles son los problemas más habituales en una compañía colocadoras de pólizas de seguros?

Este ensayo versa sobre un programa de auditoria para una seccional de seguros, que opera en la ciudad de Barranquilla. Se origina en la experiencia directa de una de las integrantes del grupo, la cual ejerce funciones múltiples en dicha seccional, razón por la que, gran parte del ensayo, es producto de la observación directa y del contacto permanente con las situaciones de riesgo que se derivan, desde el punto de vista del auditor, en una empresa de esta naturaleza.

Se tiene, como objetivo general, identificar los problemas más frecuentes en la seccional y determinar el tratamiento que se da a cada uno de ellos, con el fin de mantener el grado de eficiencia institucional y de satisfacción del cliente.

Son objetivos específicos:

- Señalar directa o tácitamente, los puntos neurálgicos de los diversos procesos que se dan al interior de una firma colocadora de pólizas de seguro.
-

- Diseñar medidas que permitan garantizar la eficacia y la eficiencia en la realización de las funciones de una Jefe de Operaciones, en una empresa expendedora de Pólizas de Seguros.
- Diseñar estrategias que permitan operar dentro del margen mínimo de seguridad operacional y económica, en una empresa expendedora de póliza de seguros.

Se parte de la hipótesis de que las empresas colocadoras de seguros requieren, como toda empresa, de programas de auditoría que les garantice la eficiencia en sus operaciones y el manejo transparente de sus intereses, como medida para brindar, al tiempo, plena seguridad a los compradores de pólizas y a los inversionistas en este tipo de entidades.

Consideran las autoras que, dado que este tipo de empresas son poco conocidas en su estructura interna, el ensayo se justifica plenamente porque brinda información sobre los aspectos operacionales de la misma y permite, al lector, ubicarse conceptualmente en lo que es o debe ser un programa de auditoría, especialmente diseñado para empresas aseguradoras.

Desde un ángulo distinto, el ensayo se justifica porque su contenido puede ser utilizado para la elaboración de programas especialmente diseñados, no sólo para empresas aseguradoras sino para todo ente de explotación económica cuyo modus operandis se inscriba o se asemeje al esquema de las empresas expendedoras de pólizas de seguros.

Para efectos del plan de trabajo del ensayo, se procederá a la identificación de los problemas y a la descripción metodológica para su neutralización, en aras de mantener la eficacia y eficiencia en las operaciones, teniendo como eficiencia la relación costo-beneficio.

EL AUDITOR EN UNA EMPRESA COLOCADORA DE SEGUROS

Una compañía de seguros maneja elementos de vital importancia y significación económica; son elementos que, si bien no son títulos valores transferibles, sí entrañan para el comprador y la empresa expendedora de la póliza, un convenio de mutuo cumplimiento, del que se pueden derivar pagos por millonarias sumas en el evento de darse plenamente las condiciones y posibles hechos señalados en el contrato.

Por ello, contrario a lo que pueda pensarse inicialmente, las compañías de seguro deben ser celosas en el manejo de su documentación, dado que la misma, por sí sola, puede ser utilizada por terceros con fines inconfesos cuyo alcance es difícil predecir.

De otro lado, las compañías de seguro están expuestas al pago de primas que, si bien constituyen su negocio y su objeto social, no por ello dejan de lesionar a la entidad; el pago de siniestros, si bien revierte en una imagen de prestigio para la compañía, puede ser también indicador de que no todas las cosas se están dando en el contexto previsto y que es necesaria la reestructuración de la carpeta de

productos que se expende o de las condiciones en que dicho expendio se da al público.

RIESGOS DE LA CONTRATACION DE LA POLIZA

Las pólizas de seguro se expenden en determinadas condiciones. La famosa expresión "letra menuda" proviene posiblemente de estas compañías, ya que la reglamentación de las pólizas está sujeta a una serie de requisitos de ineludible cumplimiento, para garantía de la empresa aseguradora.

Desde esta perspectiva, el Auditor de una empresa expendedora de pólizas de seguro, debe incluir en su carpeta de pendientes o mantener entre sus labores diarias, la revisión de las condiciones en que se expiden las pólizas. Una póliza de seguro puede ser contraproducente cuando:

- Se expende sin el lleno de requisitos, por parte del cliente, que garanticen que el objeto asegurado será mantenido y manejado de acuerdo con las disposiciones de la póliza. No se trata simplemente de que la cláusula esté contenida en el contrato respectivo, sino de que se den realmente las condiciones para que dichas condiciones puedan mantenerse por el tiempo de vigencia de la respectiva póliza.
-

En ese sentido, el auditor deberá, con la regularidad que estime pertinente, revisar la mecánica aplicada tanto en el proceso de venta como en el de la suscripción del contrato respectivo, velando por que se cumplan todas las condiciones necesarias para garantizar que, de darse un evento desafortunado, el mismo sea producto de factores incontrolables y no una consecuencia de la inobservancia de las normas de prevención que se deben tomar cuando se firma un contrato de aseguramiento.

Una medida saludable para el logro de ese objetivo debe ser la fijación de un procedimiento interno que se fundamente en el manual de procedimiento de los colocadores de pólizas; las pruebas selectivas, cuando son muchas las pólizas o muchos los colocadores, pueden dar buen resultado si se tiene el cuidado de alternar las pruebas, con fundamento en un plan preconcebido o como simple aplicación de los procedimientos convencionales.

Es entendido que los contratos, antes de ser debidamente refrendado, pasan por una serie de controles; no obstante, teniendo en cuenta lo expuesto en líneas anteriores, se observa que las pruebas y controles nunca están sobrando sino que, por el contrario, siempre son complementarios, es decir, ocupan un vacío dentro del proceso y lo fortalece.

Para un procedimiento de revisión, el auditor no debe ceñirse a un esquema igual al del colocador de la póliza; las fallas, si se dan, pasarán desapercibidas así pasen varios controles puesto que, si pasa un control y los demás son iguales, son muchas las posibilidades de que pase igualmente los restantes, en detrimento de los intereses de la empresa.

El Auditor podrá trazarse su propio plan, diseñado desde un punto de vista diferente al de los demás funcionarios de la compañía¹, aplicando en ello su principal patrimonio: la independencia mental, que lo lleva a proceder impensadamente, sin ceñirse a métodos rígidos, los cuales sí deben ser observados por los demás funcionarios.

Como complemento de sus labores, el auditor podrá comprobar, esporádicamente:

- Que el funcionario conozca plenamente las funciones propias de su cargo y los riesgos susceptibles de correrse en el mismo.
- El régimen interno establecido por la compañía para cada tipo de negociación; esta comprobación debe complementarse con preguntas orientadas a saber si

¹ BACON, Manual de Auditoría Interna. Santafé de Bogotá Mc Graw Hill, 1997.

el funcionario procede por rutina (de memoria) o porque realmente es consciente del alcance de las medidas que se le imponen.

- Que el funcionario tiene realmente conciencia de las posibilidades de error que se darían en el desempeño de sus funciones. Es decir, que conoce realmente cuáles son los aspectos neurálgicos del mismo, no sólo en la transacción propiamente dicha sino en su condición de representante de la compañía (no acceder a firmar documentos de cuyo contenido no se ha apropiado o autorizar operaciones, por simples que sean, por mera rutina o por "adelantar trabajo").

DEL MANEJO DE LA PAPELERIA

Normalmente, las empresas como las aseguradoras, las transportadoras de valores, etc., tienen especial cuidado con su papelería y ello los lleva a caracterizarlas con marcas de seguridad que dificulten su falsificación.

Un funcionario eficiente, en una empresa aseguradora, siempre tendrá presente la serie de los documentos que está manejando. Por ejemplo, sabrá, así sea aproximadamente, qué número de comprobante de ingreso se está gestionando. Esto le permitirá detectar cualquier irregularidad en el evento de que se elabore y se pase a su firma un comprobante de ingreso cuya secuencia es diferente a la que se viene manejando; por ejemplo, debe saber que los comprobantes de

ingreso que se están manejando son de la serie 1501-1550; mientras más precisa sea la información, menores serán las posibilidades de incurrir en errores u omisiones que posteriormente podría tener que lamentar.

El cuidado de la papelería en una empresa de esta naturaleza debe ser labor de todo funcionario; aunque generalmente el control de la papelería "de seguridad" se halla en manos de un funcionario específico, los documentos (sobre todo los prenumerados) deben ser objeto de control por cada funcionario; incluso, la correspondencia, sujeta a una numeración preestablecida, debe ser objeto de control para evitar inconsistencias que, en determinado momento, puedan constituirse en motivo de cargos para la empresa, en el evento de una reclamación judicial, las cuales no escasean en el quehacer rutinario de las empresas aseguradoras.

- Sobre el control de papelería, se debe tener en cuenta, muy especialmente, los formatos que se retiran de circulación por error o por defectos; cuando se anula un formato, el responsable de la operación deberá procurar que todos los ejemplares del mismo sean igualmente anulados e inutilizados; el auditor, en sus labores de chequeo, deberá dedicar atención a estos formatos anulados, comprobando la existencia de original y copias, debidamente anulados. Y efectuar arqueos de pólizas a intermediarios así mismo al funcionario responsable de su estudio.

Aunque obviamente, en una empresa colocadora de pólizas de seguros todas las operaciones revisten importancia, se debe tener elaborado un plan de Auditoría que haga énfasis en los aspectos más neurálgicos del proceso de contratación de la póliza. Un programa de Auditoría para una compañía de esta índole, deberá incluir, ineludiblemente:

- Control de ingresos
- Control de pagos (en este aspecto, deberá dividir la operación en secuencias que serán: pagos de pólizas y pagos de rutina de operación, como proveedores, acreedores operacionales, etc).
- Control de Papelería
- Revisión de contratos de aseguramiento

Control de Ingresos. El ingreso, en este tipo de empresas, debe ser revisado no sólo en su cuantía, sino en su naturaleza y concepto. Se debe partir de la posibilidad de que, un ingreso extemporáneo, pero recibido y aceptado por la empresa, puede inducir a responsabilidades ante el pagador, en el evento de un proceso judicial. Por ello, los ingresos deben ser objeto de revisión minuciosa, tan minuciosa, como los mismos egresos; un ingreso por pago de póliza debe pasar por diversos controles, de manera que no se dé el caso de pagos que no debieron

ser aceptados pero que se aceptaron y revivieron, por esa sola operación, un compromiso que la empresa no estaba dispuesta a asumir.

El cajero de la entidad, debe tener bien claro quiénes firman los diversos tipos de ingresos; debe consultar cualquier duda, ya que el pago o la aceptación del pago, por sí sola, puede llevar a un conflicto en casos determinados.

Desde un punto de vista más prosaico, el control de los ingresos debe hacerse desde la óptica del concepto que se paga; obviamente, aunque el auditor no es control interno propiamente dicho, incluirá en su agenda o plan de trabajo, una verificación completa de las razones de los ingresos y en su hoja de trabajo hará un registro para un análisis reflexivo posterior.

En cuanto a los egresos, obviamente, los cuidados deben extremarse. El auditor, si son muchos los egresos efectuados (los cuales clasificará igualmente por pagos contractuales y pagos operacionales o de funcionamiento), establecerá una escala, una vez conocido el monto total de las operaciones. Esa escala le permitirá porcentuar el chequeo, de manera que se dé mayor importancia a los pagos más significativos, sin descuidar los pequeños pagos. Se trata, simplemente, de dosificar el tiempo y la acción de auditoría, dando a cada rubro la importancia relativa que tiene para el funcionamiento de la empresa.

Si en la empresa existe una programación de pagos, el auditor verificará que el mismo se aplique racionalmente, en relación con los montos, fechas y compromisos de la empresa. En cuanto tiene que ver con los pagos a proveedores, en los que eventualmente se dan posibilidades de obtención de descuentos por pagos puntuales (descuentos financieros) o, en el caso contrario, evitar que se den descuentos a los que la compañía no tiene derecho y que, lógicamente, van a generar reclamaciones posteriores con incremento de los gastos administrativos.

En relación con los pagos, vale tener en cuenta igualmente lo relacionado con los presupuestos de gastos. Los presupuestos son guías operacionales que se elaboran con el fin de llevar sujeción a una mecánica en las operaciones, que impida el desvío de ingresos y/o egresos, dando así con el traste de las metas que, por lo general, se fijan las compañías para un período determinado.

Generalmente, las empresas que se cifien a un presupuesto, asignan a un funcionario para que, en caso necesario, autorice la alteración de la aplicación del presupuesto. Los imprevistos forman parte del diario vivir en cualquier empresa y, aunque algunas toman más medidas que otras, no por ello dejan de estar expuestas a situaciones no esperadas en las que la toma de decisiones debe darse dentro de un margen de razonabilidad, más que de sujeción y rutina. El

auditor, en estos casos, deberá tener en cuenta que los egresos autorizados no previstos en el presupuesto, sean autorizados por el funcionario indicado y en las condiciones que para ello establecen el régimen interno de la compañía o los manuales de operaciones. Existen transacciones susceptibles de ser aplazadas pero, al tiempo, se dan otras que no resisten este tratamiento o que pueden llevar a situaciones conflictivas. Por ello, el auditor deberá ser observador constante de la sujeción al presupuesto de operaciones (ingresos y gastos) con el fin de evitar que las proyecciones de la compañía sufran deterioro o se queden cortas ante el desborde de la realidad.

En cuanto tiene que ver con los contratos de aseguramiento, no obstante la existencia de funcionarios que tiene como misión autorizar dichos contratos, el auditor deberá conocer esta mecánica, con el fin de controlar su aplicación y evitar que los posibles errores pasen todos los filtros, con el consecuente daño para la compañía.

Obviamente, es de esperar que el chequeo del auditor sea a posteriori; no obstante, esto permitirá la elaboración de recomendaciones que permitan prever posibles errores o la no incurrancia en comisión de los mismos errores. Por ejemplo, el no lleno de las casillas y espacios que deben ser debidamente gestionados y que deben, obviamente, ser diligenciados debidamente.

UN PLAN DE AUDITORIA ES EL SIGUIENTE:

PLAN DE AUDITORIA

SUCURSAL BARRANQUILLA

Areas objeto de pruebas de Auditoria

CAJA – BANCOS

CAJA MENOR

Arqueo físicos de valores

Verificar el cumplimiento de políticas y normas: topes máximos,

Gastos autorizados, vales provisionales etc.

Verificación de saldos

CAJA PRINCIPAL

Arqueo físicos de valores

Validación de saldos contables

Verificación de políticas y normas

Seguridades

Arqueos caja fuerte

Verificación cierres diarios

Verificar control y uso de la papelería numerada

BANCOS

Verificación saldos contables

Pruebas de egresos, giros, entrega de cheques.

Cheques pendientes de entrega

Cheques devueltos

Cheques posfechados

Validar políticas y normas

Inventario de cheques en blanco y libro de bancos

SINIESTROS

MANEJO DE RESERVAS

Determine la razonabilidad del saldo de reserva de siniestros de la sucursal.

Seleccione varios siniestros y cotéjelo contra la reserva constituida

Verifique la radicación del siniestro

LIQUIDACION Y PAGO DE SINIESTROS

Verificar los requisitos para tramite de siniestros

Por selección determine si las liquidaciones se ajustan a las

Condiciones convenidas en el contrato de seguros.

Determine el cumplimiento en el pago de los siniestros.

SINIESTROS PENDIENTES

Determinar los siniestros en tramite y establecer ejecución del proceso

OBJECION DE SINIESTROS

Obtenga xxx siniestros objetados y determine las circunstancias y veracidad de la objeción y establezca el ajuste de reservas.

SUSCRIPCION

CUMPLIMIENTO

Por selección determine cumplimiento de políticas de suscripción

Consagradas en los manuales técnicos del ramos

Verifique. delegaciones, cúmulos de los negocios seleccionados

Compruebe la existencia de garantías

Documentación soporte para la suscripción

Etc.

VIDA EDUCATIVO

Por selección determine cumplimiento de políticas de suscripción

Consagradas en los manuales técnicos del ramos

Verifique. Delegaciones de los negocios seleccionados

Verifique todos los requisitos de asegurabilidad para este producto

Documentación soporte para la suscripción

Determine que los casos de que por actividad, edad y valor

Asegurados cumplen con los requisitos estipulados por la norma

Interna. Etc.

SOAT

CONTROL DE PAPELERIA

Establecer seguridades de las pólizas y determinar saldos de Existencias.

Efectuar arqueos de pólizas a intermediarios

Comprobar la cartera por SOAT y hacer prueba para determinar Gestión y control de cartera.

VINCULACION DE INTERMEDIARIOS

Por selección verifique que se cumplan los requisitos de vinculación

Compruebe que se evidencie la existencia de garantías

Que no estén con antecedentes de retenciones que exista pagare,

Convenio y carta de instrucciones.

CARTERA

Verifique los casos que de cartera vencida (+76 días) y verifique la Provisión de cartera, que sea existente.

Compruebe la gestión de cobranzas y precobranza

Seleccione xxx casos y verifique los compromisos de pago etc, etc,

Compruebe saldos negativos y constate el origen.

PROCESO

1-planeacion

memorando de planeación

áreas de mayor riesgo

verificación resultado auditorias anteriores

comentarios especiales

antecedentes

2-ejecucion de auditoria

presentación de la auditoria

desarrollo del programa

obtención de evidencia

conformación

F/T

3-reporte de resultados

=

informe

=

*detalle del hallazgo

*riesgo probable

*recomendación

4-seguimiento

5-riesgos - *perdidas \$

*sanciones legales

*administrativos (costos)

FUNDAMENTOS DE LA FUNCION DE AUDITORIA

Normas de auditoria

PERSONALES

Entrenamiento y capacidad profesional

Sobre todo independencia mental

Cuidado y diligencia profesional

RELATIVAS A LA EJECUCION DEL TRABAJO

Planeación y supervisión

Fundamentalmente la EVALUACION DE CONTROL INTERNO

BASICAMENTE obtener evidencia para soportar informes y

Dictámenes

RENDICION DE INFORME

Emitir dictámenes sobre estados financieros o sobre estados de

Control interno

PERSONALES

Contadores públicos con experiencia en desarrollos de auditoria jerar-

Quicamente dependen de la alta gerencia de la organización han reci-

Bido entrenamiento y capacitación para el manejo de la auditorias.

EJECUCION DEL TRABAJO

Existe plan de auditoria para un periodo determinado se evalúa

Periódicamente por la alta gerencia

Dentro de auditoria existen niveles que garantiza segregación de fun-

Ciones, existen métodos y estrategias para evaluación de control

interno, mapa de riesgos, determinación de áreas criticas, auditorias

Anteriores, ect.

Métodos claros para obtención de evidencia en la prueba de auditoria

INFORMES

Sé descimina. Deficiencia, riesgos y recomendaciones con
Indicación o señalamiento de causas que ocasionan las
Inconsistencias detectadas.

Existen tiempos de envío y tiempos de respuesta

Se exigen compromisos claros para solucionar deficiencias de control
Interno; actividades, responsables y si es necesario, recursos.

DE LOS PAGOS DE SINIESTROS

Como es de suponer, este rubro constituye el punto neurálgico de las compañías aseguradoras. Hay quienes dicen que las compañías de seguro están para cobrar el seguro y no para pagar seguros. Aun así, lo cierto es que el cumplimiento de pólizas es más frecuente de lo que sería de desear y, en tal sentido, son muchos los aspectos a tener en cuenta.

para que se realice un chequeo concienzudo al pago de los siniestros que se hacen efectivos el auditor deberá tener en cuenta, entre otros tantos aspectos:

1 - Que exista un adecuado manejo de reservas. Debe verificar que los siniestros guarden relación con las reservas.

- 2 - Que el siniestro se encuentre radicado.
 - 3 - Que los documentos soportes de la reclamación se encuentren debidamente sellados indicando fecha, hora, y firma de quien recibe la información de esta manera se determina el cumplimiento de respuesta al reclamante, estipulados por la superintendencia Bancaria.
 - 4-Que se cumpla con el procedimiento operativo interno para verificar y comprobar que los cheques entregados fueron autorizados.
 - 5 - Que el pago sea justificado. Que se dé el echo generador del pago de la suma acordada, en las condiciones que especifica la póliza y la ley, que la prima de la póliza en siniestro se encuentre debidamente pagada ya que en este aspecto no cabe lugar a revisiones posteriores.
 - 6 - Que el cobrador de la póliza o el beneficiario del pago sea la persona que contractualmente tiene derecho a recibirlo. En casos de concesión de poderes o de cobros por vía electrónica, se comprobará que efectivamente se está procediendo con arreglo a la ley y que no hay posibilidades de un nuevo reclamo por errores de procedimiento o por pago a personas no autorizadas. Que estas ordenes su fecha sea actualizada y sirvan de soporte en comprobantes de pagos.
 - 7 - Que se cumpla con los procedimientos de aviso a los reclamantes donde se les informe que el pago se encuentra aprobado y listo para ser reclamado. (reconstrucciones de llamadas –marconigaramas) y estos se encuentren anexos a la historia del siniestro.
-

8 - Que el beneficiario se halle plenamente en derecho de reclamar el pago; es decir, que se halle plenamente al día en sus obligaciones con la empresa; que presente la documentación necesaria para acreditar el motivo del reclamo. Y que esta a su vez se encuentre debidamente custodiada por el responsable.

9 - Que el pago se efectúa dentro del plazo establecido por los convenios escritos y por la ley; también, que los títulos valores son elaborados con la observancia de todos los requisitos, para evitar su desvío y posible nueva reclamación. Los sellos limitantes de cobro suelen ser utilizados con éxito, ya que liberan a la empresa de cualquier reclamo que pueda suscitarse en caso de desvío del pago.

10 - Que los cheques que no han sido reclamados se encuentre debidamente custodiados en caja fuerte.

11 - Que el monto pagado por concepto de la póliza, es acorde con la tabla de liquidación y con las condiciones que aparecen fijadas en la respectiva póliza. Y que contengan el visto bueno del departamento jurídico.

12 - Que el beneficiario firma todos los recibos y comprobantes de rigor. Se debe tener cuidado con los poderes para cobros, en cuyos casos se deben tomar medidas adicionales tendientes a legalizar el pago que se efectúa. Entre otros aspectos se debe realizar el seguimiento a siniestros pendientes verificando la ejecución del proceso. Al igual se debe ejercer estricto control a los siniestros objetados y determinar las circunstancias y veracidad de la objeción.

Las bases de datos pueden convertirse en un buen auxiliar del auditor. En tal sentido, el auditor moderno debe estar relacionado con conceptos como Auditoría con el computador, Auditoría en el computador y Auditoría alrededor del computador.²

Las bases de datos pueden ser utilizadas en los casos de control de agentes intermediarios, por ejemplo. Ello impedirá que la empresa acepte suscribir pólizas por intermedio de personas jurídicas o naturales no autorizadas, lo que pondría en serios riesgos las finanzas de la entidad. Esa misma base de datos, en este caso, permitirán el control de aspectos fundamentales como firmas, documentos de identidad, control de papelería a cargo del respectivo intermediario (nuevamente cobra vigencia el control de la papelería); en este sentido, la base debe estar actualizada sobre los talonarios que se entregan a cada intermediario y el auditor interno deberá controlar que los formatos sean utilizados en estricto orden numérico, solicitando, cuando lo estime necesario, las aclaraciones pertinentes en cada caso.

² MERCADO, Rogex. *Auditoría con, en y alrededor del computador*. Barranquilla: universidad Autónoma del Caribe, 1992.

DE LOS VENDEDORES O COLOCADORES DE POLIZAS

En muchos casos se les tiene como agentes externos, como concesionarios, etc. Sin embargo, estos funcionarios (personas naturales o jurídicas) tienen en sus manos la imagen de la empresa y por ello pueden ser generadores de progreso o de problemas.

Los contratos que se suscriben con personas ajenas a la entidad para que coloquen pólizas de la compañía, deben ser sobradamente probos, lo cual debe comprobarse mediante sistemas de control diversos. El auditor está autorizado para, en determinado momento, comprobar la observancia de las condiciones que tiene establecida la compañía.

Otro aspecto relacionado con este tema es de la vigencia de los contratos; cuando el mismo termina y no es renovado inmediatamente, se deberá solicitar la devolución de la papelería de la empresa que no fue utilizada por el concesionario, haciendo las anotaciones marginales correspondientes y dejando constancias de las novedades (formularios dañados, formularios incompletos, etc) con el fin de que la empresa tome las medidas tendientes a evitar que, por cualquier omisión, puedan presentarse conflictos judiciales en el futuro.

Un error muy fácil de cometer en este sentido, puede ser el de chequear la hoja de vida del concesionario por una sola vez o por períodos muy largos. En tales eventos, se está omitiendo una labor de vital importancia cuyos alcances no son predecibles. Las finanzas de los concesionarios deben ser observadas, hasta donde lo permite la ley, periódicamente y en ello el auditor juega un papel importante, dado que su libertad de acción y su independencia mental le permiten exigir, sin limitaciones, las credenciales que estime necesarias, sin agriar las relaciones de la compañía, ya que es bien aceptado que el auditor de toda empresa sea "estricto" y "exigente". Forma ello parte del fuero que tiene el auditor y que le permite pedir, preguntar, exigir, controlar sin que nadie, por lo general, se sienta especialmente molesto.

LOS PUNTOS CLAVE QUE SE DEBEN TENER ENCUESTA SON:

- Que se cumplan requisitos de vinculación
- Que existan garantías
- Que el agente, agencia o corredor no tenga antecedentes de retenciones.
- Que exista pagare, convenio y carta de instrucciones.

Para cerrar este aparte del ensayo, cabe mencionar que la naturaleza misma de la actividad de las empresas de seguro, torna su operación sumamente delicada. Las

fechas, las condiciones generales del contrato, constituyen un riesgo potencial ya que, precisamente, las condiciones estrictas que rigen (períodos de vencimiento, cancelación oportuna de cuotas, intercambio de información entre aseguradora y asegurado, etc) constituyen exigencia bilateral que, en determinados casos, puede afectar los intereses de la compañía.

De otro lado es bien sabido que, universalmente, las empresas aseguradoras han sido objeto de diversas prácticas ilegales, como la generación de hechos generadores de indemnización voluntariamente, por parte del asegurado (incendio, robos e, incluso, homicidios), razón por la que el auditor de la entidad debe ser celoso revisor de todos los pormenores que rodean a aquellos casos en los que la entidad se ve obligada a cancelar el valor asegurado. En este mismo sentido, es labor del auditor velar por la conservación debida de salvamentos, los cuales pasan a propiedad de la empresa aseguradora cuando la misma cubre el valor de las pérdidas del asegurado. El manejo de los salvamentos es importante porque mitiga en forma importante el impacto económico del pago de una póliza, cuando la empresa está obligada a efectuar dicho pago.



CONCLUSION

En cualquier empresa, el auditor es un funcionario especial. Como especial es la responsabilidad que sobre él recae.

El auditor es un funcionario que requiere, por encima de todo, independencia mental. ¿Por qué se exige la independencia mental? La respuesta quizá sea que, el auditor, no tiene funciones limitadas o enmarcadas en determinado esquema. Su responsabilidad es con la empresa, con sus lineamientos internos, con sus intereses y procedimientos. Un auténtico auditor, tendrá siempre licencia para solicitar la información que requiera, así sea llenando ciertos requisitos, como firma de comprobantes, autorización de determinado funcionario, etc. Esos requisitos son institucionales pero nunca limitantes, lo que ha llevado a algunos a afirmar que los "permisos" que solicita el auditor son enunciativos y nada más. Esto, sin embargo, no es un privilegio, aunque sí una facilidad para el desarrollo de la labor de auditoría.

Se dice que no es un privilegio, porque esta facilidad tiene un costo que el auditor debe pagar puntualmente: velar por que las operaciones de la empresa sean siempre acordes con lo previsto. Velar por la observancia del régimen interno o del control interno; velar por la salud financiera y económica de la empresa, desde los resultados de su gestión de auditor.

En una empresa de seguros, se da el caso de que no hay que controlar, por lo general, inventarios, salvo los inventarios de salvamentos, los cuales no suelen ser voluminosos, aunque en ocasiones sean costosos. En una empresa de seguros, no se manejan grandes cantidades de facturas, de ordenes de almacén, de ordenes de salidas, etc. Casi sería muy oportuno y justo decir que lo que se maneja es papel, pero papel con especial significación, papel cuyo peso, paradójicamente, puede hundir económicamente a la empresa.

Todo lo anterior para decir que la labor del auditor en una empresa de seguros no debe circunscribirse al cumplimiento de ciertas funciones, a efectuar ciertas revisiones o comprobar determinadas operaciones. El compromiso del auditor es menos complejo que eso, pero mucho más importante que eso: su compromiso es pensar y tratar de anticiparse e, incluso, adivinar los movimientos de las demás personas. Sin embargo, cabe anotar que no se está proponiendo un auditor policía, sino, como se dijo, un auditor pensante. Porque el auditor no puede pensar

siempre en función de fraude, sino en función de cumplimiento de las normas. Es más: el auditor debe dar por sentado que todo está bien, pero que su deber es comprobar que lo que está bien seguirá bien y se puede mejorar, con sus aportes, con sus ideas, con sus sugerencias, sin caer en la trampa de la coadministración.

Por eso, cuando se elabora un programa de auditoría, el mismo debe ser flexible, dejando margen a la improvisación, porque el auditor nunca sabe lo que va a encontrar en sus revisiones. Por ello, el auditor generalmente no tiene el tiempo medido, sino invertido, sacando provecho de cada acción, de cada comprobación y de cada elaboración de sugerencias. Porque, también es bueno tener en cuenta que, el auditor, como tal, debe ser también un asesor.

BIBLIOGRAFIA

BACON. Manual de auditoría interna. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill.

COMPAÑIA MUNDIAL DE SEGUROS. Manual de funciones del Jefe de Operaciones.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Ensayos, tesis y otros trabajos escritos. Santafé de Bogotá: ICONTEC. 2001.