

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO**

Avances

Componente Ambiente de Control

En desarrollo del talento humano para la vigencia 2011, la Compañía realizó 6 jornadas de inducción presencial para 80 personas en Bogotá y para las oficinas y puntos de atención fuera de Bogotá, se diseñó una herramienta virtual (multimedia), con la cual se desarrolló el proceso de inducción para 71 personas. De igual forma, se realizaron 6 sesiones de re-inducción para el personal de Casa Matriz y las Regionales.

La Gerencia de Recursos Humanos, hizo actualización de Manuales, políticas y procedimientos establecidos para la administración y desarrollo del recurso humano, como también se establecieron y ejecutaron los Planes de capacitación anual, salud ocupacional y bienestar.

Para el fortalecimiento de competencias, habilidades y aptitudes del personal se realizaron 93 capacitaciones en los diferentes temas consignados en el Plan Anual de Capacitación.

La Oficina de Gestión Integral del Riesgo desarrolló inducción y reinducción sobre los sistemas de riesgos SARO y SARLAFT, para 484 funcionarios en forma presencial, para 336 funcionarios en forma virtual y para 142 terceros capacitaciones presenciales en Casa Matriz, Regionales y 14 Sucursales.

La Compañía realizó una medición del clima laboral con el fin de fortalecer el desempeño y la cultura organizacional, con base en los resultados se estableció como plan de acción para desarrollar en el año 2012, el fortalecimiento y desarrollo de los valores corporativos de la compañía, intervención en los resultados del diagnóstico de riesgo psicosocial en Casa Matriz, dirigir y aplicar programas para mejorar la calidad de vida laboral, las variables asociadas con el desempeño y programas dirigidos al manejo de estrés y al bienestar y salud de los trabajadores en conjunto con los programas de salud ocupacional.

Durante el primer trimestre de 2011, se evaluó el resultado de los Acuerdos de Gestión de la vigencia 2010 a través de la herramienta SARA, de los servidores públicos de la Compañía. Basados en el resultado de la evaluación se formularon y ejecutaron los planes de mejoramiento individual encaminados a fortalecer habilidades, servicio al cliente y competencias.

En el año 2011, de forma grupal y participativa, se redefinieron los valores de la Compañía y de igual forma se divulgaron a través de video conferencias para todos y cada uno de los servidores de la Entidad.

Componente de Direccionamiento Estratégico

En el año 2011, se realizó revisión y seguimiento trimestral a la ejecución del plan estratégico de la Compañía.

En materia de procesos se adelantó una actualización y ajuste de las caracterizaciones de los procesos de la Compañía.

Fue presentado ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el estudio técnico adelantado para establecer la nueva estructura organizacional adecuada al tamaño y características de las operaciones de la Aseguradora.

En materia de continuidad del negocio, durante 2011 se realizaron tres pruebas de escritorio en las regionales Bogotá, Suroccidente y Occidente y la sucursal Bogotá.

- Adicionalmente se realizaron tres pruebas en casa matriz para los siguientes escenarios:

- Disponibilidad de Data Center (ETB) y necesidad de restaurar la infraestructura tecnológica en el DCA, los procesos críticos operarán en ambiente de contingencia desde Casa Matriz.

- Disponibilidad de Casa Matriz, necesidad de activación del COC Torre Central, la infraestructura tecnológica del Data Center ETB continúa en operación normal.

- Tormenta eléctrica en el norte de Bogotá que provocó falla en la red de comunicaciones de la ETB generando afectaciones en el backbone e inhabilitación de la red eléctrica de la Casa Matriz.

Dificultades

Se encuentra en proceso de aprobación el estudio de la estructura organizacional.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Avances

Componente Actividades de Control

En 2011, se actualizaron las políticas y procedimientos de los procesos, los cuales se encuentran publicados en ISO-NET, herramienta dispuesta para la consulta de todos los servidores de la Entidad.

De igual manera se realizaron seguimientos a los indicadores por procesos que permiten medir la gestión de la entidad y se actualizaron e identificaron controles que buscan disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que se materialicen los riesgos.

Componente Información

Se realizaron actualizaciones al Software PQR, que permiten generar alertas en el seguimiento a la oportunidad las respuestas tramitadas por la Entidad. Así mismo se definieron seguimientos internos para verificar la calidad y oportunidad en las respuestas remitidas a los peticionarios.

Entre agosto y octubre, se desarrolló la tercera encuesta de evaluación de satisfacción de los clientes a través del Centro Nacional de Consultoría, con el fin de medir la percepción que tienen los clientes acerca de los servicios y productos que ofrece la compañía.

La compañía implemento el Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual establece políticas, procedimientos, documentos, estructura organizacional, infraestructura, capacitación y divulgación de información al consumidor financiero, buscando el equilibrio contractual entre las partes y evitar la asimetría en la información.

Se suscribió el contrato para adquirir, implementar y poner en producción del software IAXIS que administre de manera integral, eficiente y confiable la operación de seguros de la Compañía.

La Aseguradora en relación con lo definido en la administración del cliente único contrató los servicios de consolidación de la base de datos de clientes único.

Componente Comunicación Pública

Durante el 2011, se tuvieron los siguientes avances con referencia a este componente:

Se actualizaron los siguientes documentos: Matriz de Comunicaciones, procedimiento de Comunicación Organizacional (interna) y procedimiento de Comunicación Informativa (externa), Manual de Comunicación Pública y se definió el flujo de comunicaciones.

La Compañía implementó los siguientes canales externos: Facebook y Twiter, para uso de los canales internos se definieron: Diálogo con el Presidente por video conferencia. Por otra parte, se realizó la encuesta de satisfacción de servicio, la cual permite conocer la percepción del cliente y es insumo para el proceso de mejora continua de la Entidad.

En octubre de 2011, se realizó Audiencia Pública de rendición de cuentas para el sector Hacienda, en donde la Compañía presento el informe de gestión de la entidad para el periodo comprendido entre agosto de 2010 y agosto de 2011.

La compañía en junio de 2011, publicó 14 trámites y 5 servicios en el portal del estado colombiano, los cuales permiten a la ciudadanía conocer los servicios de la Entidad.

Dificultades

No se identificaron dificultades para este componente.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION

Avances

Componente Autoevaluación

A través del seguimiento realizado en las reuniones de análisis estratégico, RAES corporativas trimestrales y en los comités de presidencia, la Compañía monitoreo el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas definidas en el Plan Estratégico 2011-2014.

En el mes de octubre se realizó la encuesta de autoevaluación del control, con una participación importante de los funcionarios de la Compañía, producto del análisis de los resultados se formularon planes de acción para cubrir las brechas identificadas.

Componente Evaluación Independiente

La Oficina de Control Interno presentó ante el Comité de Auditoría el Plan Anual de Auditorías Internas y con base en lo allí definido se realizó la evaluación independiente para la verificación de la efectividad del Sistema de Control Interno. Como resultado de las evaluaciones se definieron recomendaciones y planes de mejoramiento por parte de los dueños de proceso y se hizo el respectivo seguimiento a su implementación.

Componente Planes de Mejoramiento

La Compañía actualizó en la intranet (ISONET) el Plan de Mejoramiento Institucional, el cual contiene las observaciones de la Contraloría General de la República y de la Oficina de Control Interno y los planes de acción definidos por los responsables de proceso, los cuales son objeto de seguimiento para su adecuada y oportuna implementación. Con base en los resultados de la evaluación de los acuerdos de gestión se formuló y ejecutó el plan de mejoramiento individual para los servidores públicos.

Dificultades

Se encuentran en proceso de implementación las acciones de mejora identificadas para atender los resultados de la encuesta de autoevaluación del control y clima laboral.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Con fundamento en los aspectos antes mencionados, el resultado de las pruebas de auditoría adelantadas por la Oficina de Control Interno, el dictamen del Revisor Fiscal y los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno adelantado por la Contraloría General de la República en la auditoría regular de vigencias fiscales anteriores, conceptuó que Positiva Compañía de Seguros S.A., cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado. Este sistema se encuentra en permanente evaluación, revisión y mejora continua.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados de evaluación del desempeño para los Trabajadores Oficiales, establecer los planes de mejoramiento individual formulados y hacer el respectivo seguimiento.

Formular e implementar las acciones de mejora producto de los resultados de la encuesta de Autoevaluación del Control y clima laboral.

Hacer énfasis a los dueños de proceso sobre la importancia de hacer seguimiento permanente a las actividades desarrolladas en los procesos bajo su responsabilidad, en pro del cumplimiento de los principios del Sistema de Control Interno (autoevaluación, autorregulación y autocontrol) al igual que el monitoreo permanente que debe hacerse a los mismos para generar de manera oportuna las acciones preventivas y correctivas, para la mejora continua del Sistema.

INES MANCIPE SILVA

Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 8 de 2012.