



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 31 DE OCTUBRE DE 2015.

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En el periodo julio a octubre de 2015, se inició con la implementación del Modelo de Liderazgo, el cual se construyó con el apoyo de varios líderes de la Compañía.

Este modelo es la combinación entre los comportamientos que los líderes deben demostrar en el ser, saber y hacer para ser coherentes con la organización y lo que deberían conseguir en términos de sus resultados y los valores de la Compañía. El objetivo es maximizar el impacto y la eficiencia en el uso de los recursos (de tiempo, humanos y materiales), que incidirán positivamente en el ambiente laboral, la gestión del talento humano, la cultura y en general en las actividades cotidianas de la organización.

A través de los procesos de Inducción se enfatizó la importancia de vivir los valores y en el conocimiento de los deberes y derechos como colaboradores de la Compañía.

Desarrollo del Talento Humano - Capacitación: En el periodo julio a octubre de 2015, se realizaron 25 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Normatividad - Reglamentaciones, Conocimiento Institucional, Sistemas de Gestión Integral, Competencias Técnicas y Competencias Comportamentales. Dentro de estas capacitaciones se realizó inducción al personal de la compañía.

Con el fin de cumplir los objetivos y las metas contemplados en el Plan Estratégico, se identificó la necesidad de fortalecer los conocimientos en seguros y en habilidades financieras, teniendo en cuenta lo anterior se realizó con el SENA un convenio especial de cooperación que permite fomentar la formación continua de los colaboradores, fortaleciendo conocimiento y competencias en Gerencia de Seguros y Habilidades Financieras a través de dos Diplomados, Gestión Gerencial en el Manejo Técnico en la Industria Aseguradora y Desarrollo de Habilidades Financieras para la Administración de Riesgo de Empresas del Sector Asegurador, con una intensidad de 86 y 80 horas respectivamente.

Dentro de las buenas prácticas para el desarrollo del Talento Humano, se cuenta con la actividad de transferencia del conocimiento que se aplica en los casos en los que los colaboradores reciben capacitaciones dictadas por instituciones externas y de gran interés, estas deben ser socializadas a los grupos interesados en el tema y las memorias se publican en la INTRANET.

Ambiente Laboral: Dando continuidad en el cumplimiento del objetivo de “Contar con equipos de trabajo conformados con personas integrales, competentes y motivadas” se ha dado continuidad a los programas que buscan el equilibrio trabajo y familia, a través de actividades como:

- Celebración del día de la familia en Bogotá, Cali, Barranquilla.
- Integración de equipos deportivos.
- Eventos culturales - Danza y canto.

Dentro del objetivo estratégico “Contar con personal de alto desempeño y satisfacción”, en septiembre de 2015 se aplicó una encuesta de ambiente laboral y prácticas de gestión del recurso humano, con alcance a todos los funcionarios a Nivel Nacional.

Comité de Convivencia Laboral: En julio de 2015, se llevó a cabo la convocatoria y elección del Comité de Convivencia Laboral 2015 - 2017.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Busca el mejoramiento de las condiciones y la salud en el trabajo, manteniendo el bienestar físico, mental y social del personal de la Compañía.

En el periodo julio a octubre de 2015, se realizaron, entre otras, las siguientes actividades, orientadas a fomentar una cultura de autocuidado, bienestar ocupacional y un ambiente que brinde seguridad y confianza a los colaboradores y partes interesadas de la organización:

- Se llevaron a cabo cuatro reuniones del Comité Paritario, con el objeto de realizar seguimiento al Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo y aportar acciones relacionadas con el control de los riesgos, así como, reporte de condiciones que puedan alterar la salud de los trabajadores.
- Se dio inicio al diseño de la Estructura de la Seguridad y la Salud en Positiva, en cumplimiento a los Decretos 1072 de 2015 y 1443 de 2014.
- Se capacitaron a los integrantes de las Brigadas de Casa Matriz, Regional Bogotá, Sucursal Bogotá Centro-Sur, Sucursal Bogotá Occidente, Regional Centro, Sucursal Cundinamarca, Sucursal Meta y Sucursal Boyacá, en temas de prevención y atención de emergencias a través de conceptos teórico prácticos que fortalezcan las habilidades de cada Brigadista en caso de un evento de emergencia.
- Se capacitó a los colaboradores y contratistas de Regional Bogotá, Sucursal Bogotá Centro-Sur, Sucursal Bogotá Occidente, Regional Centro, Sucursal Cundinamarca, en prevención de amenaza bomba.

- Se ha venido desarrollando el Programa Actividad Física para la Salud en Casa Matriz.
- Se llevaron a cabo intervenciones de Puestos de Trabajo en Casa Matriz, a fin de lograr la detección, prevención y control del peligro biomecánico e identificación de enfermedad profesional en curso.
- Salud Pública: Se llevaron a cabo programas de prevención del riesgo Cardiovascular: Exámenes de Laboratorio - Perfil Lipídico y Glicemia y de Promoción y Prevención en General.
- Se realizaron jornadas de orden y aseo en Casa Matriz, Centros de Trabajo, Regionales y Sucursales.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

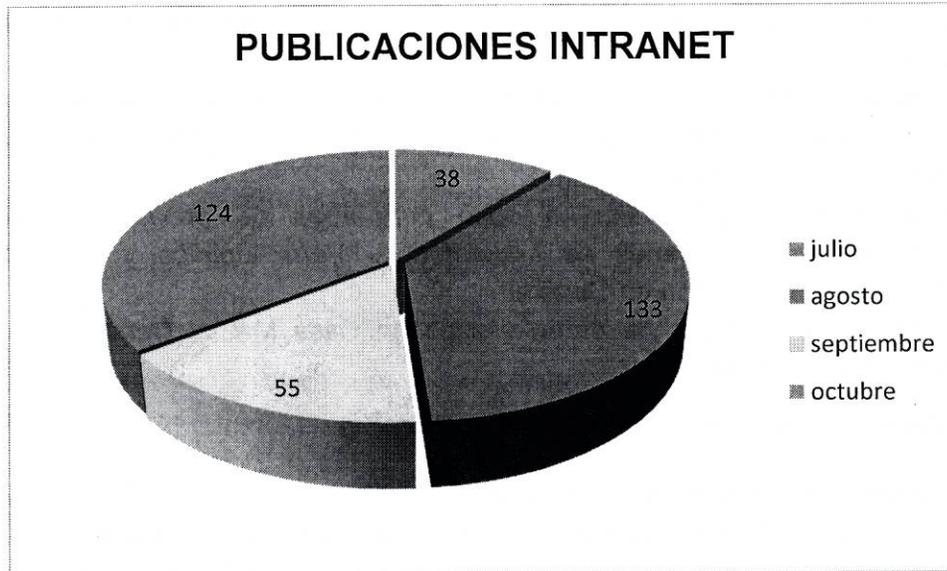
Planes, programas y proyectos: En el periodo julio a octubre de 2015, el Grupo de Gestión de Proyectos (PMO) capacitó a los Gerentes de Proyectos sobre los siguientes temas: Gestión de Comunicaciones, Gestión de Riesgos y Gestión de las Adquisiciones. Adicionalmente, se ha venido estructurando la metodología de la PMO para los proyectos de salario variable, optimización organizacional y acreditación de laboratorios.

Modelo de Operación por Procesos: Con el apoyo de una firma externa, se viene avanzando en el proyecto de Optimización Organizacional de la compañía, el cual tiene como objetivo optimizar el modelo de operación y la estructura organizacional, alineados con la estrategia corporativa.

Indicadores de Gestión: Durante el periodo julio a octubre de 2015, se realizó seguimiento a la medición y análisis de los indicadores de proceso los cuales fueron comunicados a los líderes SIG y Gerentes. Se actualizó la medición de indicadores para sucursales y regionales.

Políticas de Operación: En el periodo julio a octubre de 2015, se recibieron y tramitaron 350 solicitudes de creación, eliminación y/o modificación de la documentación de los procesos en el Marco del SIG.

Documentos	Total
julio	38
agosto	133
septiembre	55
octubre	124
Total	350



Política del Sistema Integrado de Gestión: En agosto de 2015, se realizó la alineación de la Política Integral del Sistema Integrado de Gestión con los objetivos estratégicos de la Compañía.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se realizó acompañamiento a los líderes de los procesos de Gobierno de Datos, Mercadeo, Producto Vida, Afiliaciones, Recaudo y Cartera, Gestión Integral del Riesgo, Recepción, Verificación y Calificación de Sinistros, Prestaciones Asistenciales, Pensiones, Tesorería, Inteligencia de Negocios, Gestión Integral del Portafolio de Inversiones, Mejoramiento Continuo y Recursos Humanos, para la actualización, identificación, análisis y calificación de los riesgos operativos.

Metodología para la identificación de eventos de Riesgo Operativo: Durante el tercer trimestre del año se llevaron a cabo modificaciones a la metodología establecida en la Compañía, para la identificación y registro de eventos de riesgo operativo, cuyo objetivo es contar con un mayor número de fuentes de información que permitan construir una base de eventos de riesgo más robusta.

Fortalecimiento de la Metodología de Gestión de Riesgos en Proyectos: Se llevó a cabo una revisión detallada de la metodología utilizada para la identificación, análisis y calificación de riesgos en Proyectos, a través de la cual se identificaron oportunidades de mejora que fueron presentadas al Comité de Riesgos de Negocio.

Fortalecimiento en el cálculo de la eficiencia de controles: Se realizaron cambios en los criterios utilizados para medir la eficiencia de un control como mitigador de riesgo. Se resalta la inclusión como elemento calificador, de un concepto objetivo y externo acerca de la eficiencia del control.

Capacitación: En agosto y septiembre de 2015, se realizó una jornada de capacitación en Gestión de Riesgos al personal de la compañía a nivel nacional.

Mantenimiento de mapa de riesgos de fraude y corrupción: En el periodo julio a octubre de 2015, se realizaron revisiones de riesgos de fraude y corrupción en los procesos de Gobierno de Datos, Mercadeo, Producto Vida, Afiliaciones, Recaudo y Cartera, Gestión Integral del Riesgo, Recepción, Verificación y Calificación de Siniestros, Prestaciones Asistenciales, Pensiones, Tesorería, Inteligencia de Negocios, Gestión Integral del Portafolio de Inversiones, Mejoramiento Continuo y Recursos Humanos.

Al cierre de octubre de 2015, el nivel de riesgo de fraude y corrupción no presenta cambios significativos frente al cierre del segundo semestre, tal como se evidencia en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN	JUN/15	OCT/15
Nivel Inherente	7.9	7.6
Nivel Controlado	4.1	4.2

DEBILIDADES

- Se ha presentado demora en el reporte de información y análisis de resultados de indicadores de proceso en el aplicativo CAMI, debido a la rotación de personal y a errores en el cargue de información en la herramienta.
- Se encuentra pendiente implementar el control de versiones de la documentación del Sistema Integrado de Gestión a la nueva intranet a través de un flujo de control documental diseñado en Shere Point el cual no se ha puesto en producción.

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión: En el periodo julio a octubre de 2015, se llevaron a cabo tres reuniones de análisis estratégico, en las cuales se revisó el cumplimiento del plan estratégico de la Compañía.

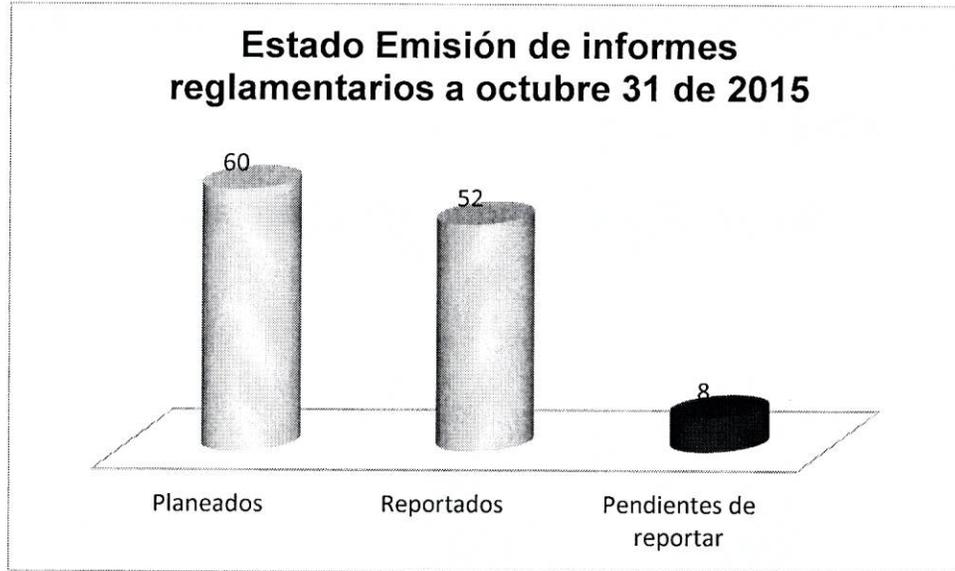
En octubre de 2015, se realizó la revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión para el periodo comprendido entre el 31 de marzo al 30 de septiembre de 2015, en la cual se verificó entre otros: El grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) y se hizo seguimiento a tareas asignadas en la revisión anterior.

Modelo Liderazgo Gerencial: En septiembre del año en curso, se presentó a través de los grupos primarios de cada área, el Modelo de Liderazgo Gerencial, iniciativa que permitirá fortalecer el sentido de equipo y hacer vivenciales los atributos que los líderes gerenciales deben desarrollar en su cotidiano actuar y que irán permeando a toda la organización. Los atributos y sus comportamientos asociados son abordados mediante actividades lúdicas que permiten ver de forma participativa y pedagógica la importancia del apoyo de los equipos en la adopción, por parte de los líderes.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: En septiembre de 2015, se realizó y publicó en la página web de la compañía, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Gestión de Riesgos: En agosto del año en curso, se inició una actividad lúdica para todos los servidores a nivel nacional, de llenar un álbum, en el cual se articularon los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos. Esta actividad contribuyó a afianzar la cultura de autocontrol y autogestión frente a los diferentes riesgos.

En el periodo julio a octubre de 2015, la Oficina de Control Interno remitió a los diferentes destinatarios (Contraloría General de la República, Representante Legal, Junta Directiva, entre otros), los informes reglamentarios bajo su responsabilidad, como el avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, la evaluación al Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, el seguimiento al reporte de información al SIGEP y el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros.

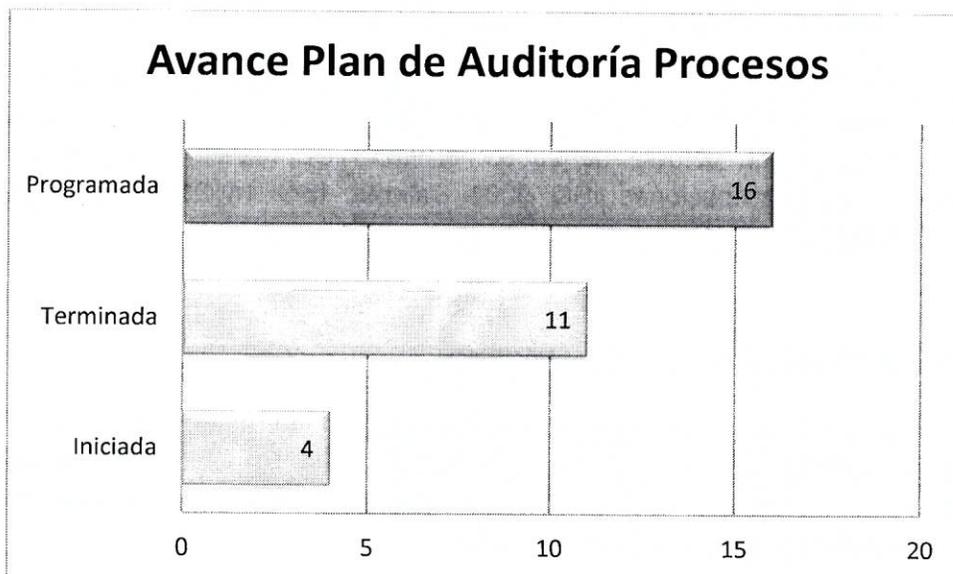


COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2015: El Plan Anual de Auditoría 2015, fue formulado teniendo en cuenta el Mapa de Procesos de la compañía, el Mapa de Riesgos por Proceso, la relación de informes de carácter reglamentario bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno, la estructura de la compañía y otros criterios establecidos para su formulación.

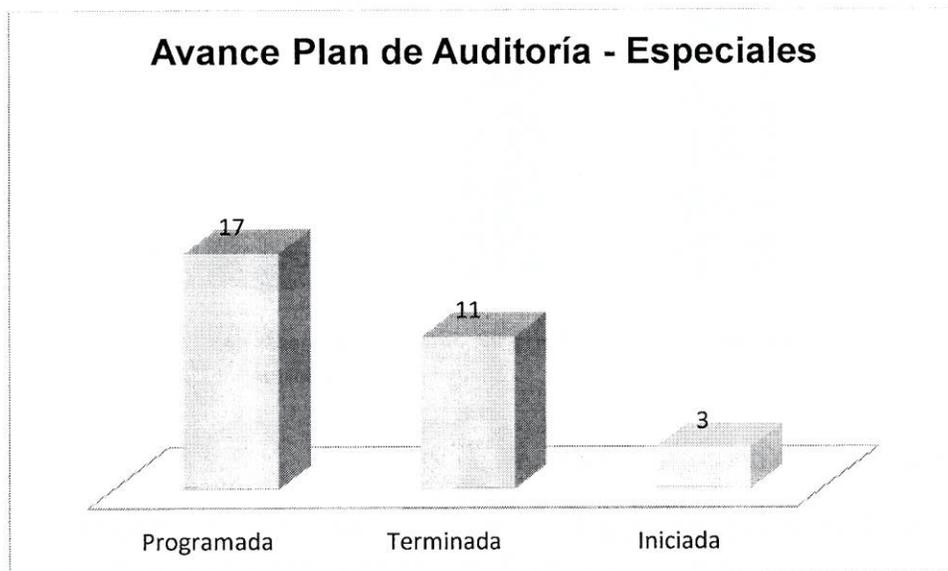
Este fue aprobado por el Comité de Auditoría y mensualmente la Oficina de Control Interno presenta un informe de avance junto con el resultado obtenido en las auditorías realizadas.

A continuación se muestra el avance a 30 de septiembre de 2015 – **Plan de Auditoría procesos.**



Dentro de las auditorías a procesos se programaron 16, se encuentran terminadas 11 e iniciadas 4.

Avance Plan de Auditoría - Especiales



Respecto a las auditorías especiales, se programaron 17, se encuentran finalizadas 11 e iniciadas 3.

Avance Plan de Auditoría - Normativos

De los 60 informes normativos planeados para el año 2015, se han presentado 46 informes.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo julio a octubre de 2015, participó en los siguientes comités: Comité de Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Ética y reunión de Junta Directiva.

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: En julio de 2015, se realizó la auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión en Casa Matriz, Regionales y Sucursales, certificadas. A finales de octubre de 2015, el ICONTEC realizó auditoría externa de seguimiento a las Certificaciones ISO 9001 Calidad, ISO 14001 Medio Ambiente y OHSAS 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento: Se realizó seguimiento en forma mensual al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. El resultado fue presentado en los meses de julio y octubre de 2015 al Comité de Auditoría y fue reportado el avance semestral al Ente de Control.

De igual forma, se hizo seguimiento en forma mensual a los planes de acción producto de la auditoría interna y se presentaron los resultados al Comité de Auditoría.

En julio y octubre de 2015 se realizó seguimiento y se reportó al Archivo General de la Nación, el informe de Avance del Plan de Mejoramiento Archivístico, en cumplimiento al Parágrafo 2° del artículo 18 del Decreto 106 del 21 de enero de 2015.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, se llevó a cabo el seguimiento a los planes de acciones preventivas, correctivas y de mejora, el cual fue retroalimentado a todas las áreas de la compañía.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República:

A 30 de septiembre de 2015, están pendientes por atender 8 hallazgos, el grado de cumplimiento está en 94% frente a lo programado al 30 de septiembre de 2015, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

Estado de los planes de acción de Auditoría Interna:

A continuación se muestra el estado de los planes de acción a 30 de septiembre de 2015.



Total planes de acción 68, cerrados 24 y abiertos 44.

Estado de los planes de acción del Plan de Mejoramiento Archivístico:

El estado de los planes de acción a 30 de septiembre de 2015 es el siguiente:



En ejecución: 3, cerrados 14.

Estado de los planes de acción del Sistema Integrado de Gestión:

El estado de los planes de acción a 30 de octubre de 2015 es el siguiente:



Total planes de acción 591, cerrados 132 y finalizados 125.

DEBILIDADES

Se reprogramaron 3 actividades del Plan de Mejoramiento Archivístico para octubre de 2016 cuya fecha de finalización estaba programada para 30 de junio de 2015.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: En julio y octubre de 2015, se presentó el informe de resultado del estudio de satisfacción del cliente del segundo y tercer trimestre de 2015, respectivamente. El objetivo de esta medición es que a partir de los resultados de las percepciones, expectativas, necesidades de los clientes, se implementen acciones de mejoramiento continuo que permitan cerrar las brechas identificadas, aumentando la satisfacción con el servicio que contribuya al mantenimiento y fidelización de los Clientes.

Investigación de Mercados: En septiembre del año en curso, se contrató el servicio de investigación de mercado, con el objeto de evaluar la campaña publicitaria actual de marca y tener la medición de posicionamiento de marca.

Grupo Integral de Servicio: La compañía cuenta con un equipo multidisciplinario de líderes de los procesos internos que actúan ante problemáticas de servicio y necesidades del cliente, para analizar, proponer, gestionar y dar solución de fondo, soportado en el conocimiento del cliente y el análisis de las causas de insatisfacción. Para el período comprendido entre los meses de julio a octubre de 2015 se realizaron 3 reuniones.

Programa Cultura Positiva de Servicio: Con el objeto de fomentar la cultura de servicio como una apuesta estratégica y diferenciadora de Positiva, se dio inicio al programa Cultura Positiva de Servicio, el cual cuenta con dos (2) fases:

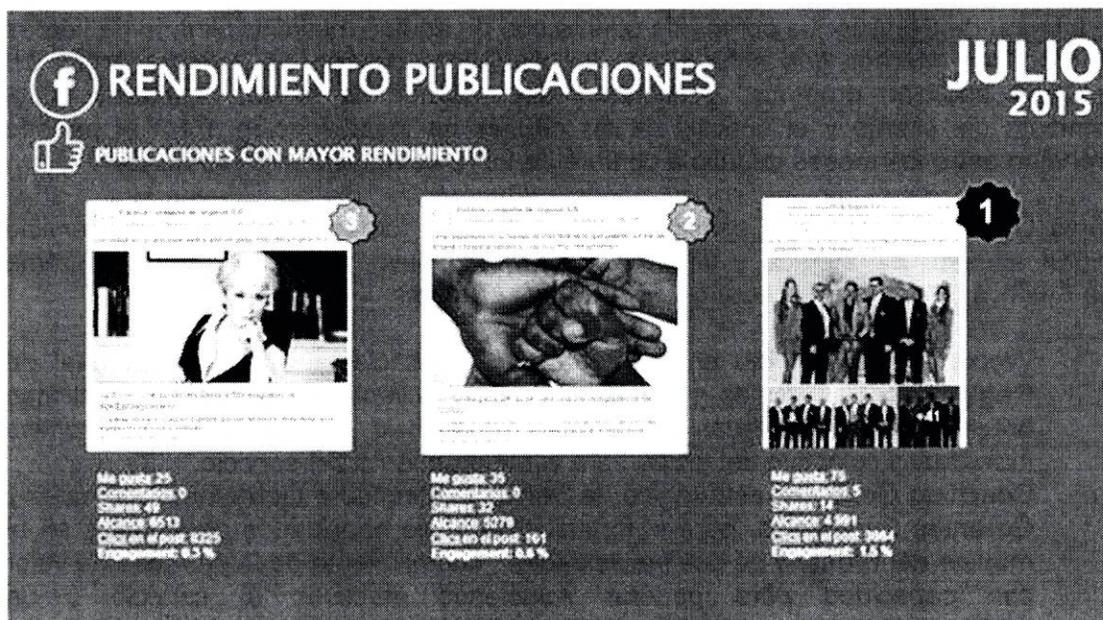
- **Workshop de servicio en la modalidad presencial:** Dirigido al personal de Regionales, Sucursales y aliados de cara al cliente en el que se identifican brechas y oportunidades de mejora del servicio, así como el compromiso individual y colectivo del grupo para el mejoramiento del servicio.
- **Coaching Gerencial estratégico de Servicio:** Dirigido a Gerentes Regionales y Gerentes Sucursales, para el fortalecimiento de habilidades gerenciales en el manejo del cliente y de sus necesidades, cumplimiento de la promesa de valor con capacidad para generar soluciones efectivas al servicio y un relacionamiento con clientes que los mantenga altamente satisfechos.

Programa de Educación Financiera: Respecto al programa de Educación Financiera “Viva Seguro” que viene desarrollando la Compañía en convenio con la Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA, el cual busca generar sensibilización a los clientes sobre los riesgos y como tomar conciencia frente a los mismos, para el periodo julio a octubre de 2015, se realizaron 16 talleres en temas de ahorro personal, riesgos y seguros, con una participación de 392 clientes.

Servicio al Ciudadano: En el periodo julio a octubre de 2015, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Buenaventura - Valle, Acacias - Meta y Virginia - Risaralda, iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades de la Administración Pública. Durante las jornadas se brindó información acerca de la Compañía, de los productos y servicios.

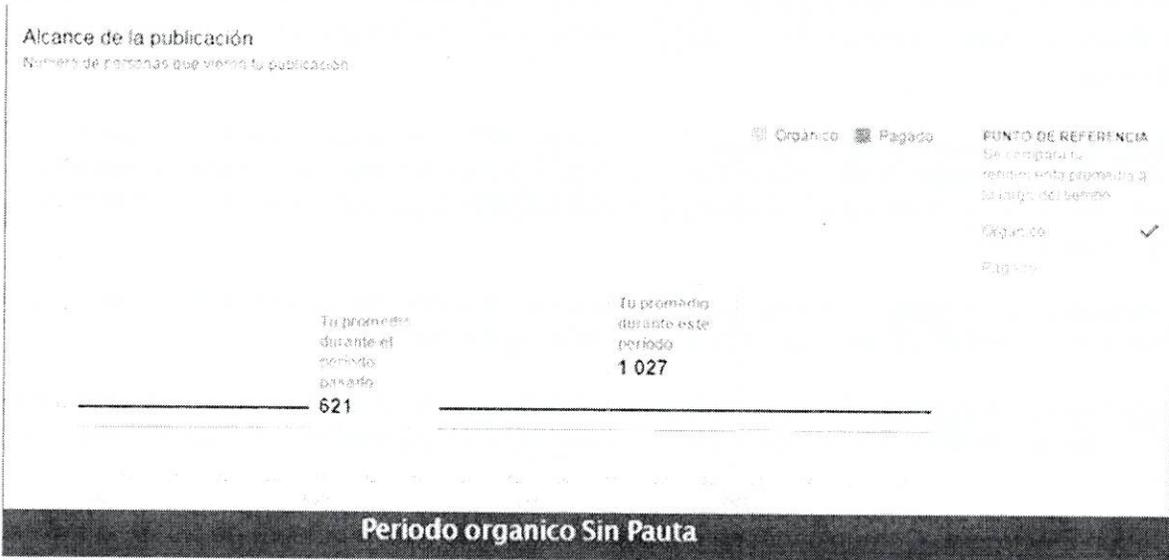
Revista Positiva: Se publicó la edición número 46 de la Revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales): Se ha venido desarrollando una estrategia digital a través de la publicación de post (menciones) en redes sociales, generando mayor presencia de nuestra marca, logrando en el mes de Julio, publicaciones con mayor rendimiento en Facebook.

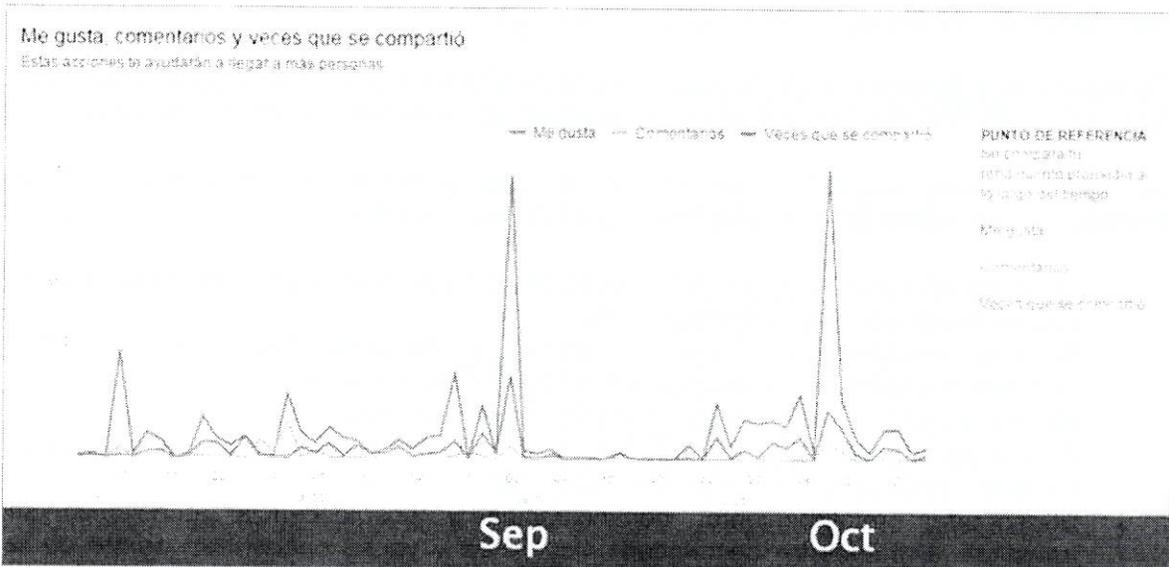


Durante el periodo julio a octubre de 2015, el nivel de interacción de la marca con los usuarios, se mantiene activa de manera orgánica (interés propio del usuario, sin ningún incentivo o pago de comunicación que lleve a una acción), confirmando el nivel de Engagement (Relación de compromiso del usuario con la marca).

Sin pauta



Logros en alcance: Un periodo en el cual se evidencian picos altos de impacto en redes sociales.



Rendición de Cuentas: El 21 de agosto de 2015, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Positiva Compañía de Seguros S.A., con corte a junio 30 de 2015, como una buena práctica, a pesar de la excepción establecida en el parágrafo del artículo 50 de la Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Intranet: Se formuló la Política de Intranet a través de la cual se explica el proceso de solicitud, publicación, actualización y tiempos de respuesta a requerimientos, también se definen los roles y perfiles de los administradores de contenidos para la gobernabilidad del sitio.

Revista Interna Comunidad Positiva: En agosto de 2015, se emitió la edición virtual No. 15 de la Revista Interna Comunidad Positiva, la cual abordó temas como “Nuestra estrategia para los próximos tres años”, “Camino a la optimización organizacional”, y “La importancia del autocuidado”.

Pantallas Electrónicas: A través de este medio se publicó información sobre Gestión de Riesgos, Rendición de Cuentas, día de la familia, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo julio a octubre de 2015, se publicaron las Ediciones 46 a 48 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo julio a octubre de 2015, a través de éste medio se transmitió información relevante sobre: Jornada de Auditoría Interna, día de la salud en el mundo del trabajo, encuesta de clima laboral, entre otras.

Procedimiento: Se actualizó y publicó en la intranet el procedimiento “Comunicación organizacional (interna)”.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalecimiento Sistemas de Información: Se implementaron controles centralizados para la identificación de software no licenciado instalado en los servidores de la compañía.

Se mejoró la solución de cifrado de información entre sedes de Positiva usando VPN sin túneles, con las siguientes ventajas frente a la anterior solución:

- La administración a cargo del proveedor de telecomunicaciones dado que se realiza en los equipos de enrutamiento.
- Al no requerir túneles entre sucursales se aprovecha la red MPLS y la conectividad de malla completa sin la complejidad de crear múltiples túneles.
- Menos latencia al quitar los equipos anteriores para cifrar.
- Ahorro por menor consumo eléctrico y menos cantidad de equipos a soportar (contrato de soporte con reemplazo de partes).
- El soporte, mantenimiento, administración y obsolescencia tecnológica se transfiere al proveedor de telecomunicaciones y ya se encuentran dentro de la operación que realiza actualmente de los router.

Se realizaron mejoras en los Sistemas de Información PQR y SIARP de la compañía, buscando la evolución de los sistemas de información a las necesidades de clientes y usuarios funcionales.

En el proceso de Inteligencia de Negocios se realizó actualización del modelo siniestros histórico adecuándolo a la nueva estructura de datos generada en cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Recomendaciones

- Capacitar y acompañar al personal encargado del reporte de información de indicadores en el aplicativo CAMI.
- Realizar las actividades necesarias en la intranet tendientes a obtener control en las versiones de los documentos publicados del Sistema Integrado de Gestión.
- En el proceso de formulación de Planes de Acción se analice la viabilidad de las actividades a programar y los tiempos de ejecución para efectos de evitar reprocesos y incumplimientos en las acciones de mejora.



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 09 de 2015.

