

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A 29 DE FEBRERO DE 2016.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, a través de medios de comunicación como Revista Interna Comunidad Positiva Edición No.16 y Cartilla Plataforma Estratégica, se difundieron mensajes relacionados con los valores de la Compañía.

Desarrollo del Talento Humano - Capacitación: En el periodo noviembre 2015 a diciembre de 2015, se realizaron 10 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Conocimiento Institucional, Sistemas de Gestión Integral, Competencias Técnicas y Comportamentales. Dentro de estas capacitaciones se realizó inducción al personal de la compañía. En febrero de 2016, se llevó a cabo una capacitación dirigida a servidores de nivel directivo de la compañía relacionada con el nuevo modelo de operación.

Jornada de Reinducción: En diciembre de 2015 y febrero de 2016, se llevó a cabo una jornada de reinducción por parte del presidente de la compañía, dirigida a servidores de la ciudad de Bogotá D.C. con transmisión a nivel nacional, para todas las regionales y sucursales.

En noviembre de 2015, Positiva firmó convenio con la Escuela Europea de Dirección y Empresa de España, por medio del cual otorga becas del 80% modalidad online, 70% en modalidad executive y 55% en modalidad presencial, para programas en postgrados y maestrías para servidores y sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad.

Plan de Capacitación: Se construyó el Plan de Capacitación a desarrollar en el 2016, teniendo en cuenta las necesidades reportadas por las diferentes áreas de la compañía, enmarcados dentro del objetivo de “Contar con equipos de trabajo conformados por personas competentes y motivadas”

Seguridad y la Salud en el Trabajo: Se construyó el Plan de Desarrollo de Seguridad y Salud en el Trabajo para el año 2016 a nivel nacional, contemplando entre otras las siguientes actividades:

- Actualización planes de emergencia, inspecciones de seguridad física en casa matriz, regionales y sucursales.

- Capacitación y entrenamiento de la brigada a nivel nacional.
- Programa positiva padre de familia. Familia sana y segura
- Evaluaciones medicas ocupacionales con respectivos laboratorios y paraclínicos en regionales, sucursales y casa matriz
- Verificación de la información de condiciones de salud de los trabajadores para actualización del programa de seguridad y salud en el trabajo y el diseño o continuidad de programas
- Programa actividad física para la salud en casa matriz, regionales y sucursales.
- Sensibilización en hábitos nutricionales sanos
- Programa de actividad física para la salud como complemento de programas de vigilancia para prevención de desórdenes musculo esqueléticos y del riesgo psicosocial.
- Desarrollo de campañas de salud pública en Casa matriz, regionales y sucursales
- Desarrollo programa de prevención de lesiones deportivas
- Desarrollo programa de gestión de orden y aseo en regionales, sucursales y casa matriz

Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se evaluó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y se definieron las acciones a desarrollar en el 2016.

Definición de Indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se definieron los indicadores alineados a la estrategia de seguridad y salud en el trabajo, así como para el seguimiento frente a los siguientes objetivos:

- Reducir los Accidentes de Trabajo
- Reducir la Enfermedad Laboral
- Gestionar eficientemente la Salud en el trabajo
- Gestionar eficientemente la seguridad en el trabajo
- Monitorear la Seguridad y Salud de los terceros

Bienestar Social: Se formuló el Plan de Bienestar de la compañía para la vigencia 2016, el cual contempla los siguientes temas: Celebración de fechas especiales, bienestar social, físico y mental.

En el periodo enero - febrero de 2016, se realizaron las convocatorias de las diferentes disciplinas deportivas y artísticas, cuyo objetivo es la integración de los funcionarios, en una sana diversión enfocados a prevenir el riesgo psicosocial.

Evaluación del Desempeño: En febrero de 2016, se dio inicio al proceso de medición de los indicadores propios y compromisos de mejora de los diferentes servidores de la compañía, con miras a iniciar en el mes de marzo con las evaluaciones del desempeño vigencia 2015.

Plan de Incentivos: Se formuló la propuesta del plan a desarrollar en la vigencia 2016, para aprobación del Comité de Incentivos, bajo las siguientes categorías: servicio al cliente, innovación, crecimiento sostenible y desempeño sobresaliente.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Talleres Estrategia de la compañía: En diciembre de 2015, en el marco del desarrollo de la estrategia de la compañía se realizaron dos talleres: Uno para validar los cambios que han afectado tanto el entorno como a la compañía durante el último año y determinar la Matriz DOFA, riesgos de los objetivos estratégicos, iniciativas y metas para 2016 y aspiración 2018, y otro taller para definir metas corporativas y desdoblamiento por objetivos de segundo nivel.

De igual forma, en los talleres se llevó a cabo presentación de los resultados del Cuadro de Mando Corporativo, con corte a los meses de septiembre y octubre de 2015.

Planes, programas y proyectos: En el periodo comprendido entre enero y febrero de 2016, se socializaron los componentes del portafolio de proyectos.

El Grupo de Gestión de Proyectos (PMO) modificó la estructura del portafolio de proyectos al incluir una nueva clasificación: Proyectos e Iniciativas.

Proyectos: Esfuerzos temporales que benefician a toda la organización y que por lo general involucran una inversión significativa.

Iniciativas: Esfuerzos temporales que se deben llevar a cabo a fin de impulsar la operación y por lo general involucran áreas específicas de la organización.

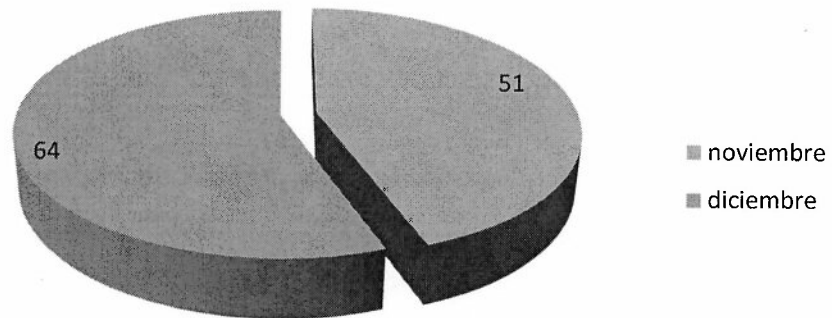
Modelo de Operación por Procesos y Estructura Organizacional: En diciembre de 2015 fue aprobado por la Junta Directiva el proyecto de Optimización Organizacional de la compañía, el cual tiene como objetivo optimizar el modelo de operación y la estructura organizacional, alineados con la estrategia corporativa.

Indicadores de Gestión: Durante el periodo noviembre a diciembre de 2015 se continuó con el seguimiento a la medición y análisis de los indicadores de proceso, los cuales han sido fuente para la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora en el marco del sistema Integrado de Gestión y dichos resultados será fuente para la evaluación del desempeño.

Entre enero y febrero de 2016, se inició la revisión de los indicadores de proceso y definición de metas para el año, bajo la metodología SMART y el nuevo modelo operacional de la compañía. Adicionalmente, se realizó el seguimiento al estado de la medición de los indicadores con corte a 31 de diciembre de 2015, el cual fue reportado a cada uno de los Vicepresidentes, Secretario General, Jefes de Oficina, Gerentes y Líderes SIG, recordando la importancia de culminar la medición de la vigencia 2015, ya que dichos resultados será fuente para la evaluación del desempeño.

Políticas de Operación: Del periodo de noviembre a diciembre de 2015, se recibieron y tramitaron 115 solicitudes de creación, eliminación y/o modificación de la documentación de los procesos en el Marco del SIG.

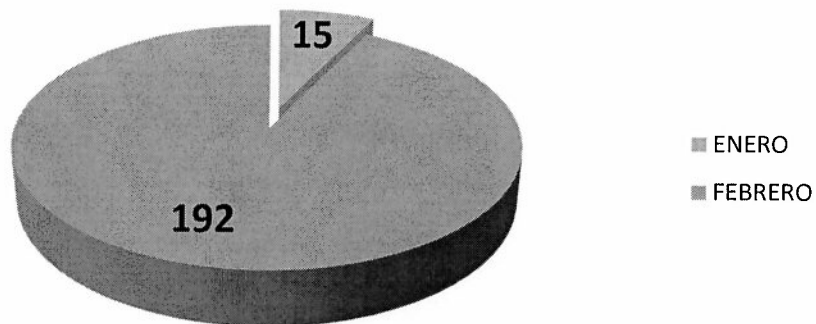
Publicaciones INTRANET



Entre enero y febrero de 2016 se recibieron y tramitaron 207 solicitudes de creación, eliminación y/o modificación de la documentación de los procesos en el Marco del SIG, distribuidos de la siguiente manera:

MES	Total
ENERO	15
FEBRERO	192
Total	207

PUBLICACIONES INTRANET



El 01 de febrero de 2016, se dio inicio al periodo de transición en la documentación de los procesos en el marco del Nuevo Modelo Operacional de la compañía, así mismo se realizó el ajuste al Manual para la gestión de la documentación de procesos en donde cambia la codificación con respecto a la nueva representación de los Macroprocesos.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se ejecutó la autoevaluación SARO con fecha de corte a 31 de diciembre de 2015, con el fin de generar el perfil de riesgo institucional para el segundo semestre del año. Al cierre del año, el nivel de riesgo institucional controlado está dentro de la política establecida por la Junta Directiva.

Entre enero y febrero de 2016, se publicaron en la intranet de la compañía los mapas de riesgo de los procesos y el Mapa de Riesgos Institucional.

En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, se presentó la evaluación al sistema por parte de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno, en Junta Directiva y Comité de Auditoría y el informe e informe por parte del área encargada de la gestión de riesgos.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, se presentaron informes relacionados con el comportamiento del SARLAFT en Junta Directiva, por parte del Oficial de Cumplimiento y Revisoría Fiscal en Junta Directiva.

Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez (SARL): A través de las reuniones de Junta Directiva se realizó seguimiento al Sistema de Administración de Riesgos de Liquidez.

Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM): Se evaluó el sistema por parte de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno y el resultado fue presentado en Junta Directiva y Comité de Auditoría.

En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, se realizó acompañamiento a los líderes de los procesos de Gestión Jurídica, Servicios Generales, Gestión de Aprovisionamiento, Planeación Financiera, Reconocimiento, Presupuesto, Canales, Recepción, Verificación y Calificación de Siniestros, Prestaciones Asistenciales, Prestaciones Económicas y Establecimiento de Beneficiarios, Servicio al Cliente, Contabilidad y Suscripción y Expedición para la identificación, análisis y calificación de los riesgos.

Evaluación: Entre noviembre y diciembre de 2015, se aplicó la evaluación anual de conocimientos en gestión de riesgos a todos los funcionarios de la Compañía.

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.

Actualización y publicación de documentos: Se actualizó y publicó en la intranet el Manual para la Gestión de Riesgos.

Continuidad del Negocio: Se trasladó el Centro de Operación de Contingencia, impactando en la reducción de los tiempos de alistamiento, cumpliendo con el RTO de los procesos críticos. Adicionalmente se cuenta con autonomía para mantener actualizado el Centro de Operación en Contingencia, disponibilidad permanente de los equipos de cómputo y reducción de costos por mantenimiento.

DEBILIDADES

- Se está construyendo un documento funcional para dar a conocer el funcionamiento de Project Server, toda vez que la herramienta ha presentado fallas en el pasado y se requiere un soporte por parte de TI.
- 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 en la herramienta.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

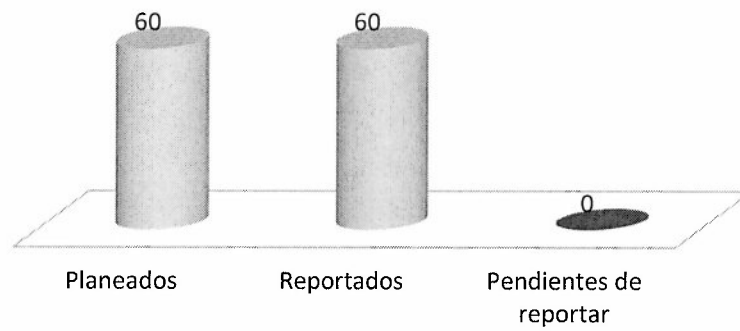
Autoevaluación del control y gestión: En diciembre de 2015, se realizó la autoevaluación de controles por proceso, y como resultado se actualizaron y publicaron en la intranet los mapas de riesgo.

Modelo Liderazgo Gerencial: En el periodo noviembre y diciembre de 2015, continuando con la iniciativa de Modelo de Liderazgo Gerencia se trabajaron a través de los grupos primarios los atributos de Calidad en el Trabajo, Colaboración y Empoderamiento, mediante actividades lúdicas que permitieron ver de forma participativa y pedagógica la importancia de su aplicación en los equipos de trabajo.

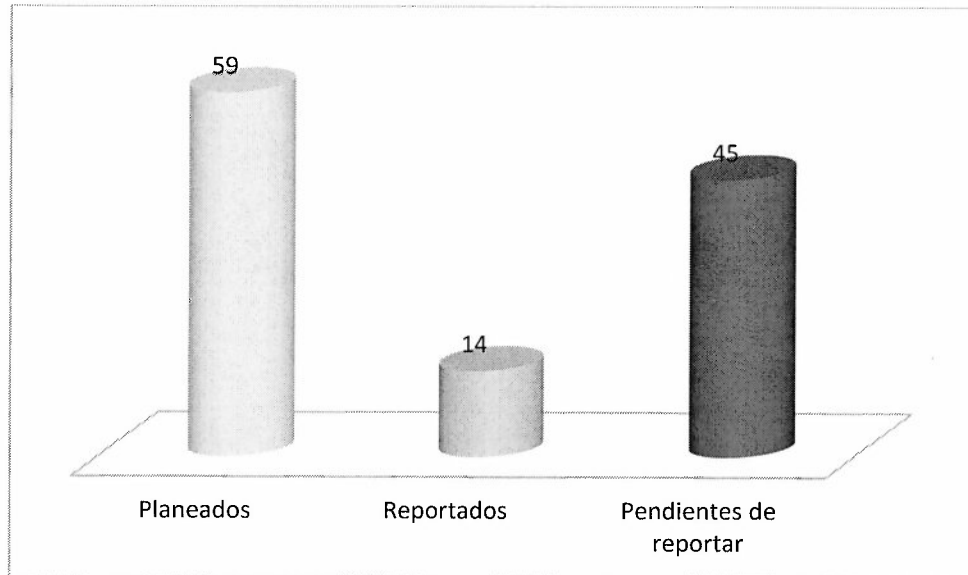
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: En enero de 2016, se realizó y publicó en la página web de la compañía, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, la Oficina de Control Interno remitió a los diferentes destinatarios (Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, 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 Control Interno Contable, el Informe Ejecutivo Anual, entre otros.

Estado emisión de informes reglamentarios a 31 de diciembre de 2015



Estado Emisión de informes reglamentarios a 28 de febrero de 2016



COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

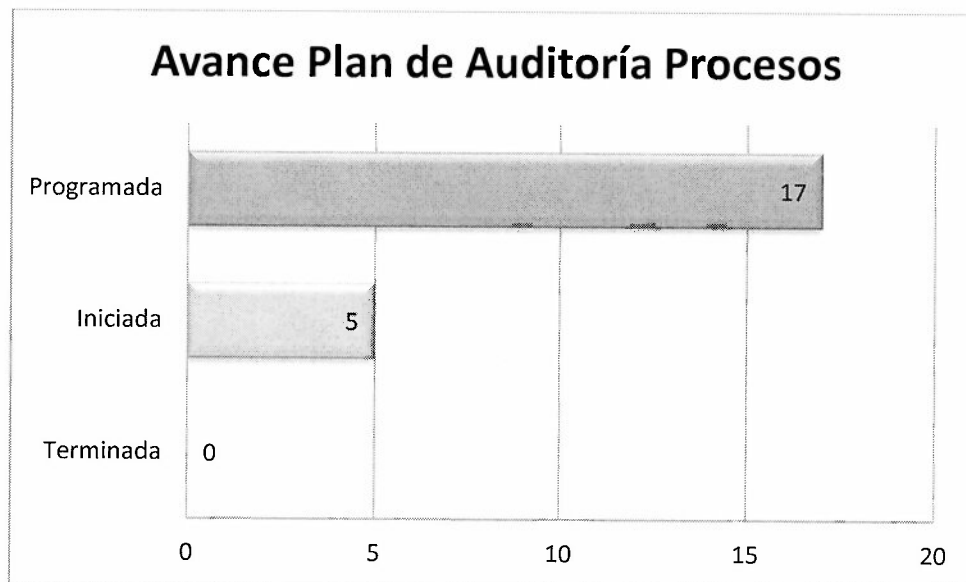
Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2015: La Oficina de Control Interno realizó la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno de la compañía, cumpliendo al 100% con el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría. Como resultado de éstas evaluaciones se generaron informes con recomendaciones y planes de mejora encaminados a optimizar el Sistema de Control Interno, a los cuales se les hizo seguimiento para verificar su implementación y efectividad.

Todos los informes producto de las Auditorías Internas fueron presentados al Presidente de la compañía, a los responsables de procesos y mensualmente se presentó en Comité de Auditoría el resultado de las evaluaciones y avance del Plan Anual de Auditoría. Así mismo, se llevaron a reunión de Junta Directiva aquellos informes que por mandato legal debían presentarse ante dicho organismo.

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2016: El Plan Anual de Auditoría 2016, 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.

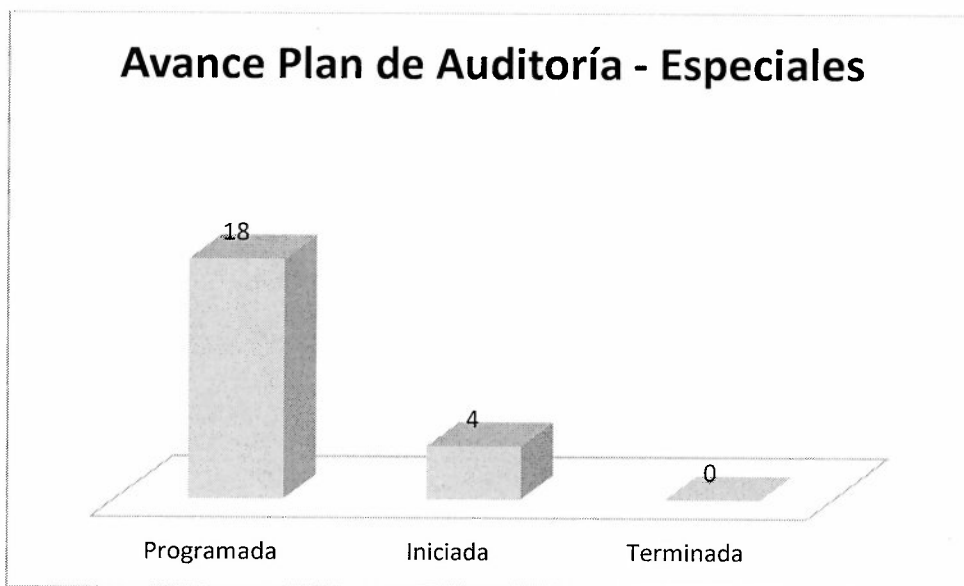
Este fue aprobado por el Comité de Auditoría en diciembre de 2015 y mensualmente la Oficina de Control Interno presenta un informe de avance junto con el resultado obtenido en las auditorías realizadas.

A continuación se muestra el avance a 29 de febrero de 2016 – **Plan de Auditoría procesos.**



Dentro de las auditorías a procesos se programaron 17, se encuentran iniciadas 5 y ninguna terminada.

Avance Plan de Auditoría - Especiales



Respecto a las auditorías especiales, se programaron 18, se encuentran iniciadas 4 y ninguna terminada.

Avance Plan de Auditoría - Normativos: De los 59 informes normativos planeados para el año 2016, se han presentado 14 informes.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo noviembre 2015 a febrero de 2016, participó en los siguientes comités: Comité de Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Conciliación, y reunión de Junta Directiva. A nivel externo, participó en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del Sector Administrativo de Hacienda y Crédito Público.

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: Durante el primer bimestre del año se elaboró el Programa de Auditorías del SIG para la vigencia 2016, el cual fue coordinado con la Oficina de Control Interno y aprobado por la Presidencia.

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 el mes de enero de 2016 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.

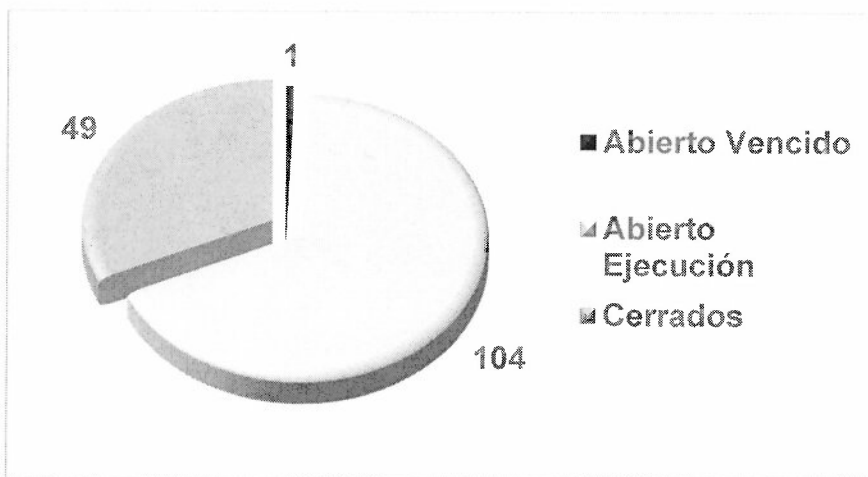
En enero de 2016, se realizó seguimiento y se reportó al Archivo General de la Nación, el informe de Avance del Plan de Mejoramiento Archivístico, en cumplimiento al Parágrafo 2° del artículo 18 del Decreto 106 del 21 de enero de 2015.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, en enero de 2016 se realizó la retroalimentación del estado de planes de acción por procesos a las Vicepresidencias, Secretario General, Jefes de Oficina, Gerentes y líderes SIG por proceso.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República: A 31 de diciembre de 2015, están pendientes por atender 6 hallazgos dentro de los términos establecidos. El grado de cumplimiento está en 100% frente a lo programado al 31 de diciembre 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 29 de febrero de 2016.



Total planes de acción 154, cerrados 49 y abiertos en ejecución 104 y abierto vencido 1.

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

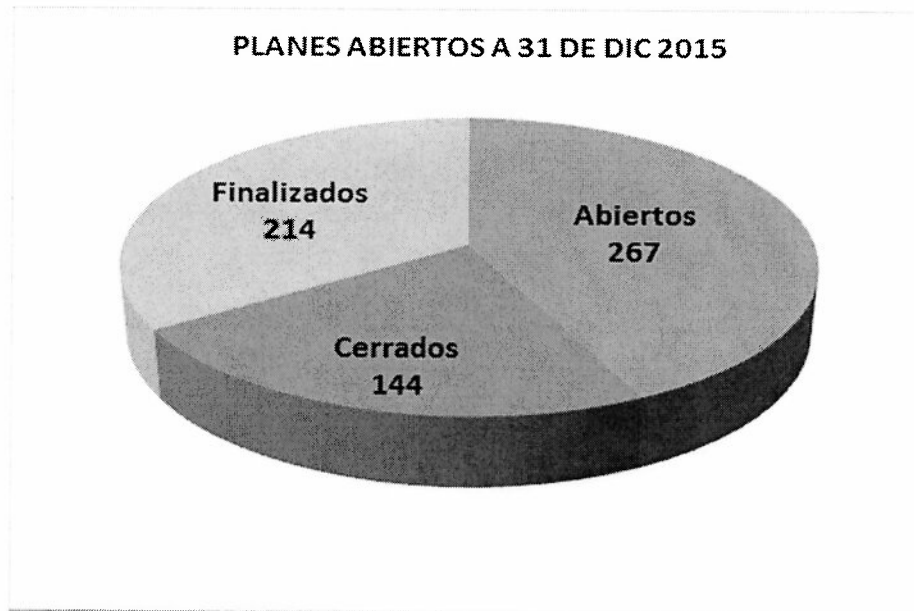
El estado de los planes de acción a 29 de febrero de 2015 es el siguiente:



En ejecución: 3, cerrados 14.

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

El estado de los planes de acción a 31 de diciembre de 2015 es el siguiente:



Total planes de acción 625, cerrados 144 y finalizados 214.

DEBILIDADES

A 29 de febrero de 2016, se presenta un plan producto de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, en estado abierto vencido, por cuanto no se solicitó oportunamente la prórroga para la ejecución de la acción.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: Con el apoyo de una firma de consultoría se realizó la VII Medición de satisfacción de los clientes de Positiva, los resultados evidenciaron un Índice General de Satisfacción del 89% en el Top Three Boxes (T3B), es decir, aquellos encuestados que evaluaron con los tres puntos más altos de la escala: Bueno + Muy Bueno + Excelente, incrementando en un 2% el resultado con respecto al 2014.

En el periodo noviembre 2015 a febrero de 2016 se realizó el levantamiento, procesamiento, análisis y se socializó el resultado de la información de la medición de satisfacción de clientes del último trimestre que se viene realizando en forma trimestral por servidores de la compañía. 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 el periodo noviembre - diciembre de 2015, con el apoyo de una firma se efectuó una 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 continúa 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 noviembre a diciembre de 2015 se realizaron 4 reuniones y de enero a febrero de 2016, se efectuaron 6 reuniones.

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 noviembre a diciembre de 2015, se realizaron 33, con una participación de 936 clientes.

Servicio al Ciudadano: En noviembre de 2015, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Arjona (Bolívar). El evento contó con afluencia de personas de la región, donde se les brindó información de los servicios que presta la aseguradora.

Revista Positiva: En diciembre de 2015 y febrero de 2016, se publicaron las ediciones número 47 y 48 de la Revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Plan de Comunicación: En febrero de 2016, se formuló el Plan de Comunicación Institucional para el año 2016.

Revista Interna Comunidad Positiva: En diciembre de 2015, se publicó la Edición Décima Sexta de la revista electrónica interna "Comunidad Positiva", la cual abordó temas como: Cual es la importancia de un buen clima organizacional, Modelo de Liderazgo: Qué es, para que sirve y como se viene desarrollando en nuestra Compañía y el nuevo reto empresarial: Sostenibilidad Corporativa, entre otros temas.

Salvapantallas: A través de los salvapantallas se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas: Modelo de Operación por Procesos, estrategias del negocio, objetivos estratégicos entre otros.

Pantallas electrónicas: A través de este medio se publicó información sobre estrategia de negocios, retos 2016, plataforma estratégica, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo enero a febrero 2016, se publicaron las Ediciones 49 a 50 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, a través de éste medio se comunicó información relevante sobre: Seguros, salud, proceso, medio ambiente, entre otras.

Programa de Cultura Positiva de Servicio: Tiene como objetivo "Fomentar la cultura de servicio como una apuesta estratégica y diferenciadora de Positiva, que conecte y comprometa a sus directivos, servidores y terceros de cara al cliente con una mejor actitud y disposición de servicio, desarrollando habilidades de inteligencia humana, métodos de dominancia cerebral y coaching para la gestión estratégica del servicio". El programa 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.

En el periodo noviembre y diciembre 2015, se realizaron cuatro (4) Workshop con sucursales y terceros de cara al cliente y cuatro (4) Coach Gerenciales de Servicio con gerentes sucursales y regionales.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalecimiento Sistemas de Información: En el periodo noviembre 2015 a febrero 2016, se realizaron mejoras en los Sistemas de Información PQR, SIAN y SIARP de la compañía, buscando la evolución de los sistemas de información a las necesidades de clientes y usuarios funcionales.

Solución File Server: Se mejoró la solución de file server (Data no estructurada) para toda la Compañía, respecto a:

- Migración de la estructura de información no estructurada a un servidor virtualizado en el Data Center Principal.
- Restricción de permisos y atributos para todos los usuarios.
- Definición de políticas de Backup de información.
- Definición de políticas de administración del sistema de Archivos.


Cifrado canales de datos: Se mejoró la solución de cifrado de canales de datos, con el fin de que la información que viaja entre las sedes de la compañía se maneje en condiciones seguras.

Cambio de los equipos de seguridad perimetral: Se implementó el cambio de los firewall (Sistema de protección), para obtener mayor seguridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica

Organización de los Rack del Datacenter: Se implementó la reorganización de los servidores virtuales, con el fin de lograr oportunidad y disponibilidad de los servicios de los sistemas de información.

Recomendaciones

- Capacitar y acompañar al personal encargado del reporte de información de indicadores en el aplicativo CAMI.
- Continuar con las acciones necesarias para el buen funcionamiento de la herramienta Project Server.
- Solicitar con mes y medio de anticipación a la Oficina de Control Interno la prórroga de aquellos planes que no se puedan cumplir en el tiempo programado, por circunstancias debidamente justificadas.


JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 10 de 2016.