

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 31 DE OCTUBRE DE 2017.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: A través de los procesos de Inducción se socializó los valores que guían la conducta cotidiana de todos los servidores en la organización para cumplir con la misión, la visión y los objetivos propuestos.

Desarrollo del Talento Humano: Se continúa con el fortalecimiento de las competencias de los servidores. Igualmente, se ha venido trabajando en la alineación con el modelo Integral de servicio, el cual se basa en experiencias que incrementen el nivel de compromiso de las personas que integran la Compañía y dan lo mejor de sí, trabajando como equipo en un ambiente de confianza.

Capacitación: En el periodo julio a octubre de 2017, se realizaron capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Normatividad - Reglamentaciones, Conocimiento Institucional, Cultura del Servicio y Experiencia, Sistema de Gestión Integrado, Conocimientos Específicos Técnicos y Electivas. Dentro de estas capacitaciones se realizó inducción al personal de la compañía.

Ambiente Laboral: Con el fin de cumplir con el objetivo del proceso que es el de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral y familiar de los colaboradores de la Compañía y optimizar la productividad del mismo, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Bienestar Físico: Rumba terapia, danzas, torneo interempresarial, entrenamientos deportivos y campeonato interno de bolos.

Bienestar Social: Celebraciones día del amor y amistad, día de disfraces, cumpleaños, vacaciones recreativas, día de la familia, taller prepensionados y tardes de experiencia Positiva.

Bienestar Mental: Taller de construcción de iniciativas, talleres para padres (equilibrio vida laboral – vida personal y adolescentes y Servicio de consulta psicológica clínica.

Plan de incentivos: Se inició el evento Apúntate, que consiste en un reconocimiento a los colaboradores en la participación de actividades como: capacitación, actividades de integración y campaña cliente oculto.

Plan de la Seguridad y Salud en el Trabajo: En el periodo julio a octubre de 2017, 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 realizó la elección y conformación del Comité de Convivencia Laboral
- Se llevó a cabo la semana de la Seguridad y Salud en el trabajo donde se realizaron actividades de prevención en cuidado de la salud, como: Clase de yoga, capacitación en lesiones deportivas, optometría, cuidado de piel, campaña para donación de sangre, capacitación en salud oral, entre otras.
- Se realizó la actualización de la matriz de peligros y riesgos de Casa Matriz con la metodología GTC 45 versión 2012
- Se desarrollaron las campañas COALA, según la programación (periodicidad trimestral)
- Se actualizo el manual de normas y procedimientos de trabajo seguro.

Evaluación de Desempeño: Se realizó seguimiento a los indicadores concertados con los servidores de la Compañía.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis Estratégico: En el periodo julio a octubre de 2017, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico de la compañía.

Planes, programas y proyectos: A través de las Reuniones de Análisis Estratégico se realizó seguimiento mensual de los proyectos y de las iniciativas aprobadas para la vigencia.

Plan Estratégico: Con la participación del equipo directivo, en octubre se dio inicio a los talleres para la formulación del Plan Estratégico 2018 de la Compañía.

Indicadores de Gestión: De julio a octubre de 2017 se han venido efectuando mediciones y seguimiento al plan estratégico.

Se culminó la implementación de la herramienta SIMPLE en los frentes de indicadores estratégicos, de procesos y de personas.

Se presentó en la revisión por la dirección el estado de los indicadores de Proceso para promover su medición, análisis y toma de acciones.

Políticas de Operación: En septiembre se realizó el lanzamiento de la documentación del Sistema Integrado de Gestión usando la herramienta SIMPLE, haciendo más ágil la consulta y automatizando el proceso de publicación de documentos en el Sistema Integrado de Gestión. De igual forma, se realizó una brigada de actualización de la documentación de los procesos de la compañía.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): En julio de 2017, se presentó informe relacionado con el comportamiento del SARO en Comité de Auditoría y Junta Directiva, por parte de la Oficina de Control Interno.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): En julio fue presentado por el Oficial de Cumplimiento modificaciones al Manual de Gestión Integral del Riesgo, en lo relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, las cuales fueron aprobadas por la Junta Directiva.

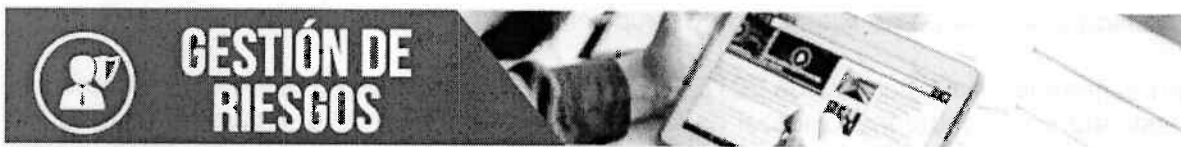
En septiembre de 2017, se presentó un informe sobre el sistema en Junta Directiva, por parte de la Revisoría Fiscal y en octubre por la Oficina de Control Interno.

Sistema de Administración de Riesgos de Crédito (SARC): En el mes de septiembre la Revisoría Fiscal presentó el resultado de la evaluación del sistema en Junta Directiva.

Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM): En el periodo julio a octubre se evaluó el sistema por parte de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno y los resultados fueron presentados en Comité de Auditoría y Junta Directiva.

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

Campañas Internas: A través del correo corporativo, en el periodo julio a octubre de 2017, se realizaron campañas internas relacionadas con la Gestión de Riesgos.



Conoce la finalidad de la gestión

ver más





SARLAFT

**No te dejes llevar por la primera impresión...
...las apariencias engañan.**

ver más



**GESTIÓN DE
RIESGOS**

Plan de Continuidad de Negocio.

Continuidad del negocio: Se llevó a cabo una prueba de Continuidad del Negocio bajo el escenario de indisponibilidad de la infraestructura física de Casa Matriz.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

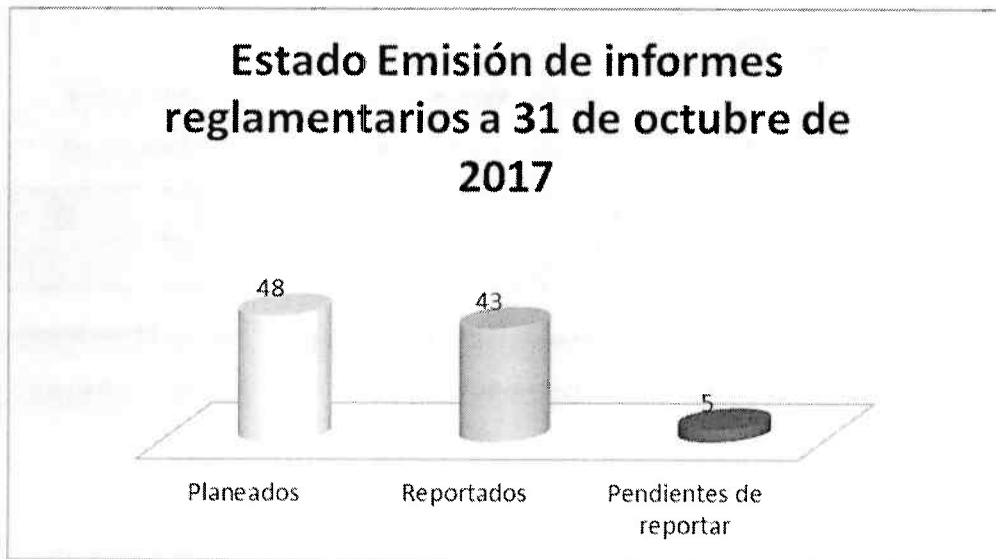
FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: En septiembre de 2017, se publicó en la página web de la compañía el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgos de Corrupción.

En el periodo julio a octubre de 2017, la Oficina de Control Interno remitió a los diferentes destinatarios (Contraloría General de la República, Junta Directiva, Representante Legal, entre otros), los informes reglamentarios bajo su responsabilidad, tales como, Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, seguimiento al SIGEP, efectividad y cumplimiento de etapas y elementos del SARLAFT, Austeridad en el Gasto, entre otros.

Estado Emisión de informes reglamentarios a 31 de octubre de 2017

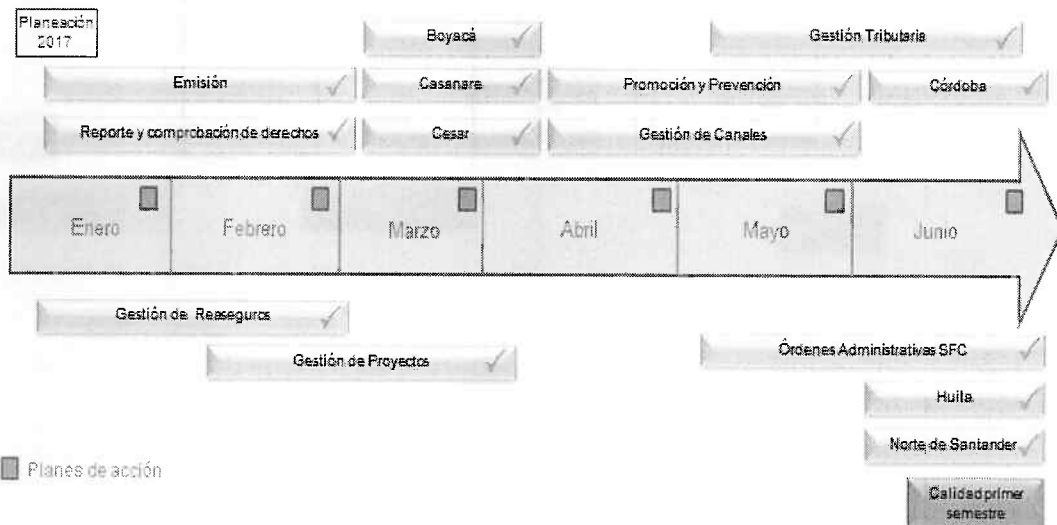


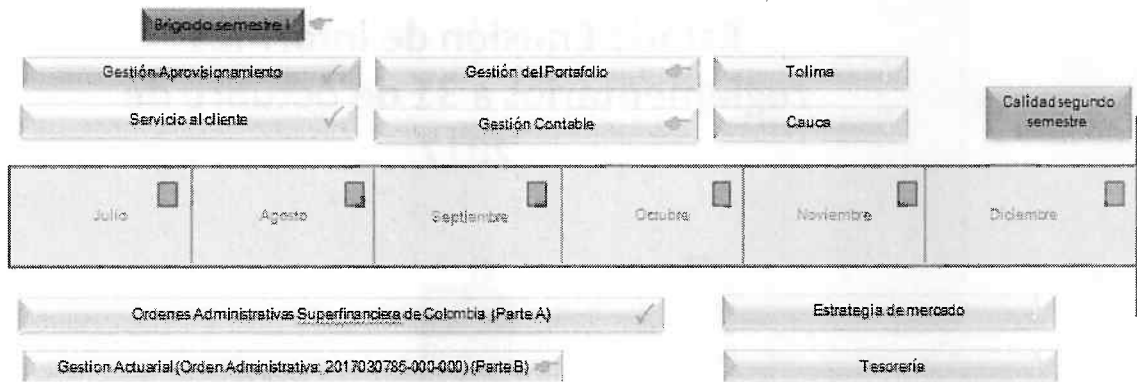
Jornada de Autoevaluación SIG: De mayo a octubre de 2017, se realizó la jornada de Autoevaluación (auditoría interna) al Sistema Integrado de Gestión en las sedes Casa Matriz, Sucursal Coordinadora Bogotá, Sucursal Cundinamarca y Sucursal Santander.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2017: El avance del Plan Anual de Auditoría al 20 de octubre de 2017 es el siguiente:

Auditorías a Procesos

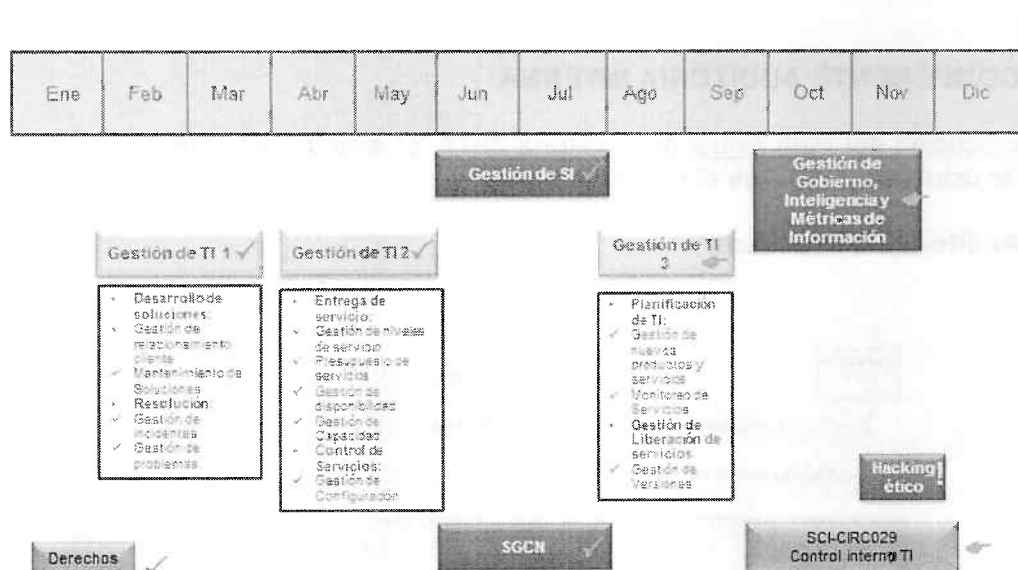




Planes de acción

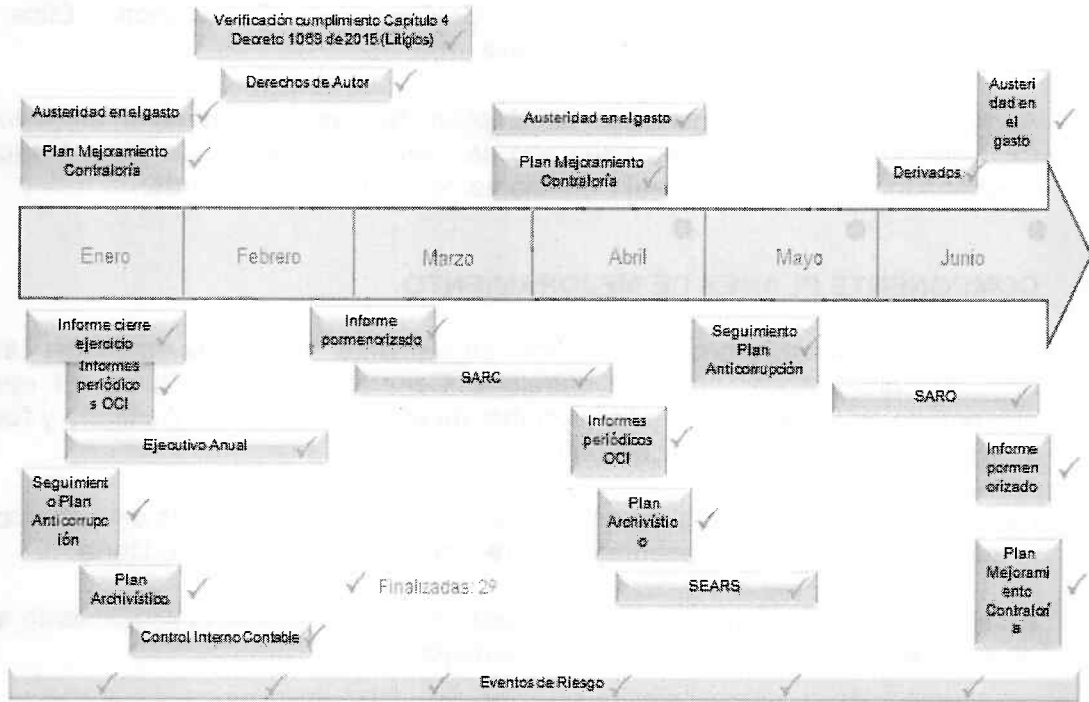
✓ Finalizadas: 19 de 23 ← En ejecución Por iniciar

Tecnología

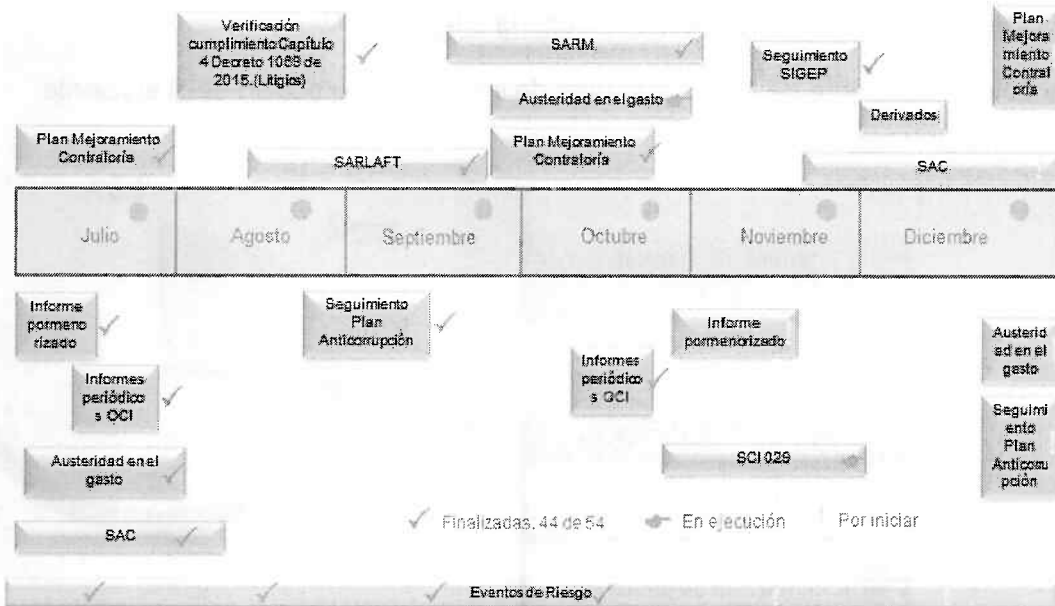


✓ Finalizadas: 5 de 8 ← En ejecución Por iniciar

Normativos



● Auditoría informe constitución reservas adicionales y especial – Orden SFC.



● Auditoría informe constitución reservas adicionales y especial – Orden SFC.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo julio a octubre de 2017, participó en los siguientes comités: Comité de Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Conciliación, Ética, Especial Administrativo y reunión de Junta Directiva.

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: Se realizó la jornada de Autoevaluación (auditoría interna) al Sistema Integrado de Gestión en las sedes Casa Matriz, Sucursal Coordinadora Bogotá, Sucursal Cundinamarca y Sucursal Santander.

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 2017 al Comité de Auditoría y fue reportado el avance semestral al Ente de Control.

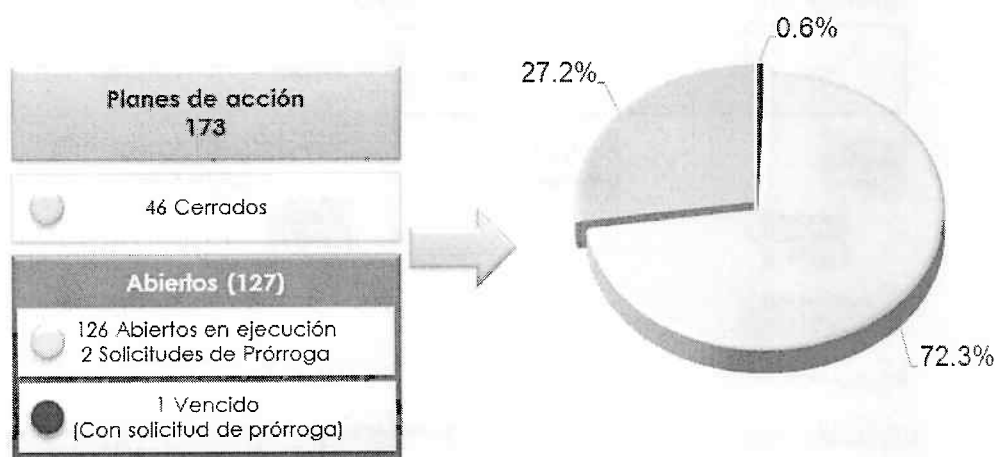
De igual forma, se hizo seguimiento en forma mensual a los planes de acción producto de la auditoría interna y se presentaron los resultados al Comité de Auditoría.

En el marco del Sistema Integrado de Gestión, se llevó a cabo el seguimiento a los planes de acciones preventivas, correctivas y de mejora.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República: A 30 de septiembre de 2017, están pendientes por atender 2 hallazgos, el grado de cumplimiento está en 100% frente a lo programado al 30 de septiembre de 2017, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

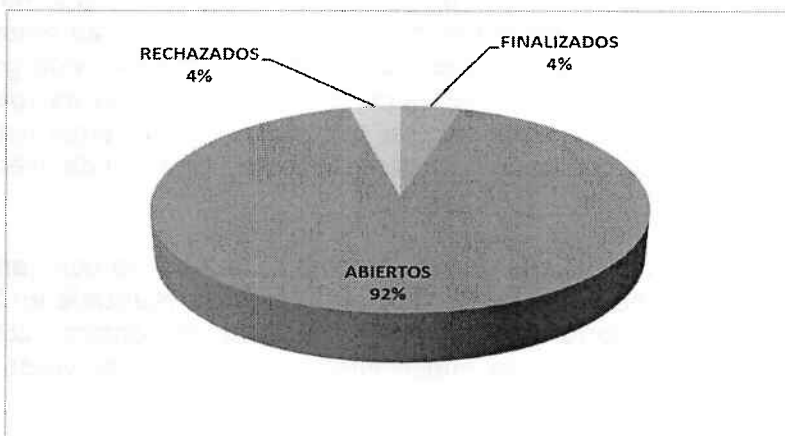
Estado de los planes de acción de Auditoría Interna:

Al 30 de septiembre de 2017, el estado de los Planes de acción es el siguiente:



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

El estado de los planes de acción a 31 de octubre de 2017 es el siguiente:



CORTE 31 DE OCTUBRE 2017	
FINALIZADOS	6
RECHAZADOS	5
ABIERTOS	122
TOTAL	133

DEBILIDADES

De los 133 planes de acción formulados del sistema de gestión de la calidad, el 60% corresponde a planes correctivos, el 13% son preventivos y el 27% son de mejora.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: En agosto y septiembre de 2017, se llevó a cabo la medición de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido a través de cinco (5) procesos estratégicos para la Compañía y de alta sensibilidad para los clientes.

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 julio a octubre de 2017 se realizaron 4 reuniones.

Programa de Educación Financiera: Respecto al programa de Educación Financiera “Evita Riesgos, cuida tu Salud Financiera”, el cual busca promover la toma de decisiones en el manejo de las finanzas personales de los trabajadores de las empresas afiliadas ARL y los tomadores de pólizas de vida en accidentes personales y vida grupo, así como identificar mecanismos de protección que les permita asumir eventos inesperados, sin que se afecten sus finanzas, el bienestar familiar y la productividad empresarial; de julio a septiembre de 2017, se han realizado 61 talleres, con participación de clientes y usuarios en diferentes ciudades del país.

Servicio al Ciudadano: En el periodo de julio a octubre de 2017, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizada en Santa Rosa de Cabal (Risaralda) y Tibú (Norte de Santander). Los eventos contaron con afluencia de personas de la región, donde se les brindó información de los servicios que presta la aseguradora.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Gestión de las comunicaciones: A partir del 1 de octubre de 2017, se implementó el nuevo canal de comunicación chat para clientes, donde se atienden consultas referentes a información de productos y trámites.

Actualización web: En julio se llevó a cabo una campaña al interior de la compañía de actualización de contenido e información de la página web.

Cartelera virtuales y salvapantallas: A través de este medio se publicó información sobre encuesta de ambiente laboral 2017, evaluación médica ocupacional, inteligencia de negocios, entre otros.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo julio a octubre 2017, a través de este medio se comunicó información relevante sobre: Gestión de Riesgos, Gestión Documental, simulacro nacional, día de la familia, entre otras.

Rendición de Cuentas: El 1 de septiembre de 2017, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Positiva Compañía de Seguros S.A., con corte a junio 30 de 2017, 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.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalecimiento Sistemas de Información: En el periodo julio a octubre de 2017, se realizaron mejoras en los Sistemas de Información SIARP y SAP.

Software ALISSTA: Se implementó la primera fase del software ALISSTA que permite la gestión de la seguridad y salud en el trabajo “SG-SST”, de las empresas a la Compañía.

Herramienta SIMPLE: Se puso en operación la herramienta SIMPLE, la cual integra la información de indicadores, documentación de los procesos, evaluación de desempeño y planes de acción producto de auditorías de calidad.

Recomendaciones

Capacitar a los servidores en la formulación de acciones preventivas y de mejora, para efectos de disminuir la formulación de acciones correctivas.

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a horizontal line, enclosed within a large, irregular hand-drawn circle.

JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 08 de 2017.

