

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 30 DE JUNIO DE 2013**

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO**

**AVANCES**

**COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

**Valores Corporativos:** En el proceso de inducción se realizó un taller de los valores de la Compañía cuyo objetivo es dar a conocer la cultura organizacional de la Entidad basada en valores.

A través de los espacios de la Hora del Servicio que se hacen al interior de la organización, se destaca la necesidad de trabajar basados en los valores corporativos. De igual forma, se llevó a cabo la producción de un video con el fin de promocionar entre otros, los valores corporativos de la Compañía.

**Inducción:** En el periodo marzo – junio de 2013, se brindó inducción en forma presencial y virtual a 49 funcionarios.

**Capacitación y Reinducción:** En el periodo marzo a junio de 2013, se llevaron a cabo capacitaciones alineadas a las necesidades de las áreas de la compañía, en los siguientes temas:

- Reforma Tributaria.
- Operación Bursátil y Mercado de Capitales.
- Procesamiento y análisis de datos con excel avanzado.
- Apoyo para la preparación del examen CIA.
- Gerencia de Reaseguros.
- Comunicación Digital y Social Media.
- II Congreso Nacional de Gestión Pública.
- Programa de Alto Gobierno 2013.
- Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Riesgo Operativo.
- XXXI Congreso Nacional de Derecho Laboral y Seguridad Social.
- Recurso de Casación.
- II Seminario Nacional de Factores de Riesgo Psicosocial.
- Factores Psicosociales y Trabajo Saludable.
- Innovación a través del Bussines Desing.
- VII Expomarqueting 2013
- Implementación de ISO 22301
- Ética, Deontología y Biotética en Medicina Laboral

- Valoración de Instrumentos Financieros Colombianos
- Excelencia Competitiva lo que todos debemos saber sobre el cliente
- Planeación Estratégica para Directivos.

Así mismo, se realizaron capacitaciones al interior de la compañía en:

- Brigada de Emergencias
- Escuela Afilia a todas las regionales y sucursales
- Escuela del Servicio
- Formador de Formadores
- Nuevo Sistema de Información
- Aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
- Procesos de Reinducción de acuerdo a la nueva estructura de la compañía con todas las Regionales y Sucursales.

En el mes de mayo del año en curso, la compañía se presentó a las convocatorias de formación empresarial del SENA, saliendo favorecida en dos proyectos de capacitación:

- Diplomado en Gestión Positiva del Conocimiento
- Curso Inteligencia Innovadora y de Transformación.

### **Salud Ocupacional:**

Familia Sana y Segura: Se dio inicio al programa "POSITIVA PADRE DE FAMILIA, FAMILIA SANA Y SEGURA", donde a través de talleres experienciales se involucró a los trabajadores y su núcleo familiar en el proceso de aprendizaje. En la etapa inicial del programa se trabajó con la siguiente población: Familias con hijos entre 0 a 10 años y Madres gestantes.

Medicina Preventiva del Trabajo: En el área médica de salud ocupacional se continúa el desarrollo de los PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA para la prevención de la enfermedad profesional, a través de actividades con cada trabajador, teniendo en cuenta su situación de trabajo, las cuales se realizan por los diferentes profesionales del área que deben intervenir en su ejecución.

Se hizo seguimiento al ausentismo del trabajador enfermo o convaleciente, dando las recomendaciones laborales respectivas.

Higiene y Seguridad Industrial: En el mes de junio de 2013, se llevó a cabo el simulacro de evacuación de Casa Matriz alineado con el Sistema de Continuidad del Negocio. En el simulacro se realizaron actividades para determinar la reacción efectiva del Comité Operativo de Emergencias-COE.

Se realizó la entrega y reposición de Elementos de Protección Personal para los colaboradores que por sus actividades están expuestos a riesgos ocupacionales que requieren estos elementos.

Programa de Riesgo Psicosocial: Teniendo en cuenta el resultado de las valoraciones realizadas a través de: Clima Organizacional, Encuesta de Valoración de los Factores de Riesgo Psicosocial, Great Place to Work y Assesment Center; se diseñó una matriz de intervención, priorizando las acciones y la población a intervenir.

En cumpliendo a lo establecido en la Resolución 1016 de 2006 y la Resolución 1356 de 2012 de Positiva Compañía de Seguros S.A., se realizó la convocatoria a los empleados públicos y trabajadores oficiales y se conformó el Comité de Convivencia Laboral cuyo objetivo es el de encontrar mecanismos para la prevención de conflictos laborales contribuyendo a la protección, la intimidad, la honra y la libertad de los trabajadores en materia de riesgo psicosocial que puedan llegar afectar la salud y el bienestar de los mismos.

**Evaluación del desempeño:** Se evaluaron 341 funcionarios que se encontraban vinculados al mes de junio del año 2012, así:

- 62 empleados públicos
- 279 Trabajadores Oficiales

En los meses de mayo y junio de 2013 se comenzó con el proceso de concertaciones de Acuerdos de Gestión a través de la herramienta MAG, la cual está alineada con la herramienta en la cual se administran los indicadores estratégicos y de procesos de la compañía.

**Bienestar Social:** Durante el periodo marzo – junio de 2013, se llevaron a cabo los siguientes programas:

Culturales: En el mes de abril de 2013, se realizó una salida al Planetario, con funcionarios y sus hijos en edad entre 5 y 12 años.

Deportivos: La compañía participó en el primer torneo de Golf organizado por FASECOLDA. Igualmente se han apoyado a los equipos deportivos conformados en la organización en la consecución de los espacios y logística necesaria.

Celebraciones de fechas especiales: Se realizaron las siguientes celebraciones:

- Día de la Secretaria
- Día de la Mujer
- Día de la Madre
- Día del Padre

Incentivos: Con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores y de sus familias, en el mes de junio se realizó la semana de vacaciones recreativas, para una población de 50 niños, incentivando espacios de recreación, innovación, creatividad y trabajo en equipo.

Dentro del Objetivo estratégico "Contar con personal de alto desempeño y satisfacción", en el mes de abril de 2013, se aplicó la encuesta del Great Place to Work, donde se midieron las siguientes variables:

- Credibilidad: Recoge los diferentes aspectos que los colaboradores valoran en sus líderes (Información, accesibilidad, coordinación, delegación, visión, confiabilidad, honestidad)
- Respeto: Recoge los diferentes aspectos que para los colaboradores son importantes, en tanto y en cuanto son personas con necesidades, expectativas y deseos (Desarrollo, reconocimiento, participación, entorno de trabajo, vida personal)
- Imparcialidad: Recoge los diferentes aspectos que le confirman a los colaboradores, que trabajan para una empresa que se caracteriza por la equidad, transparencia y justicia (Equidad en la remuneración, equidad en el trato, ausencia de favoritismo, justicia en el trato a las personas, capacidad de apelación)
- Camaradería: Recoge los diferentes aspectos que son importantes cuando se piensa en los compañeros de trabajo (fraternidad, hospitalidad de lugar, hospitalidad de las personas, sentido de equipo)
- Orgullo: Recoge los sentimientos que se han arraigado en el colaborador, con respecto a las diferentes facetas de la organización (orgullo de trabajo, orgullo del equipo, orgullo de la empresa y su imagen externa)

Great Place to Work Institute observó en Positiva Compañía de Seguros S.A., un ambiente laboral muy satisfactorio, esto debido a que la mayoría de los indicadores de valoración medidos obtuvieron una mejor calificación, comparados con el del promedio habitual del mercado.

Las dimensiones mejor calificadas fueron: La Apreciación General, el Orgullo y la Credibilidad. Las dimensiones que obtuvieron menor calificación corresponden a la imparcialidad, el respeto y la camaradería.

**Programa Plan de Incentivos:** Se dio inició a la implementación de un programa de incentivos y reconocimientos cuyo objetivo es:

- Atraer y retener el talento clave
- Fortalecer las prácticas de reconocimiento a los logros, incentivando a las personas
- Integrar los beneficios y programas de reconocimiento a las estrategias de gestión del talento y de compensación total, y a la demografía
- Incrementar el sentido de pertenencia
- Incrementar la productividad
- Garantizar la valoración de los beneficios por parte de los empleados

El proyecto se encuentra en la etapa de "Diagnóstico de la situación actual, con las siguientes actividades:

- Conocimiento de la estrategia de gestión humana de Positiva
- Conocimiento del paquete de compensación total y programas de gestión humana
- Definición de las expectativas del equipo directivo frente al programa esperado de incentivos y reconocimientos
- Establecimiento del impacto en los empleados y en la organización de la política actual de beneficios: Niveles de utilización, Niveles de satisfacción, Costos y Procesos administrativos

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Se dio inicio a la implementación de la herramienta ofimática CAMI "Control y Análisis de Métricas Integrado" que permite administrar y realizar seguimientos a las métricas estratégicas y de procesos de la compañía.

Se realizó el primer ejercicio de planeación estratégica con visión de largo plazo 2023, en razón a que en los 5 años de operación de la compañía esta visión prospectiva tenía alcance máximo de 4 años (2011-2014). Este ejercicio se realizó bajo la metodología de escenarios que permite identificar y preparar a la organización para afrontar condiciones en diferentes estados o situaciones potenciales ya sean optimistas o pesimistas.

Modelo de Gestión de proyectos: Durante el periodo marzo a junio de 2013 se implementaron estrategias a nivel técnico y humano para el desarrollo del Modelo de Gestión de Proyectos de la compañía aplicando en las siguientes áreas de conocimiento:

**Alcance:** Se finalizó la elaboración de las actas de constitución de cada uno de los proyectos activos en donde se confirmaron los sponsor y gerentes de proyectos asignados. Se registraron los alcances de cada uno de los proyectos activos con sus correspondientes entregables e hitos a alto nivel y se definieron las Estructuras de Desglose de Trabajo - EDT, en las cuales se definen los entregables y los paquetes de trabajo necesarios para cubrir las necesidades del proyecto.

**Tiempo:** Se elaboraron los cronogramas de trabajo de los proyectos activos basados en las actividades identificadas a nivel de adquisiciones, análisis, diseño y construcción e implementación. Cada cronograma para su elaboración contempló la identificación de actividades, secuencia de actividades, estimación de recursos y estimación de duración de las actividades.

**Costo:** Para cada proyecto se hizo una estimación de costos por cada una de las actividades completando de esta manera la construcción de los cronogramas de trabajo. Así mismo, se elaboró la hoja de presupuesto del proyecto como marco de referencia para seguimiento y control de los dineros asignados.

**Calidad:** Se estableció como requisito de cada proyecto la definición de los criterios de aceptación de los entregables como método de control de calidad del proyecto. Dichos criterios están en proceso de construcción.

**Recursos Humanos:** El planteamiento de los recursos humanos requeridos en el proyecto, está en construcción como parte del Plan de Recursos Humanos.

**Riesgos:** Se adelantó la identificación detallada de los riesgos de cada proyecto como base para la generación de la matriz de riesgos.

**Comunicaciones:** Se encuentra en construcción el Plan de Comunicaciones para cada proyecto.

En relación con PMO (Project Management Office), se realizaron 3 seguimientos al portafolio de proyectos corporativos a partir de la información administrada en el Project Server.

**Estructura Organizacional:** En cumplimiento a los Decretos 1234 y 1235 del 12 de junio de 2012, por la cual se modifica la estructura de Positiva Compañía de Seguros S.A., y se modifica la planta de personal, respectivamente, la Compañía se encuentra en el proceso de poblamiento de la planta de personal, a junio 30 de 2013 se han poblado 705 cargos.

## COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

**Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):** Se llevaron a cabo asesorías con cada uno de los procesos, obteniendo los siguientes avances:

- Alineación de información del proceso.
- Mayor entendimiento en la definición de los riesgos (reformulación).
- Revisión de calificaciones de riesgo.
- Ajuste a las características del control.
- Evaluación a la eficacia de controles.
- Definición de perfil de riesgo operativo.

**Sistema Especial de Administración de Riesgos en Seguros SEARS:** A junio de 2013, se generó un reporte preliminar de mapa de riesgo de SEARS, para la implementación del sistema.

## DIFICULTADES

La Oficina de Estrategia y Desarrollo depende de las diferentes áreas de la compañía para el reporte de las cifras, situación que genera riesgo de oportunidad en el cálculo de indicadores y seguimiento de la estrategia. Se está adelantando en el marco del proyecto de inteligencia de negocios, el desarrollo de un modelo que permita generar la información requerida con oportunidad directamente desde los sistemas de información, evitando la dependencia de las personas en diferentes tareas.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

### AVANCES

#### COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

**Políticas de operación:** En el periodo marzo a junio de 2013, se actualizó la documentación de los procesos en los documentos relacionados con procedimientos, manuales e instructivos los cuales se encuentran publicados en ISONET, herramienta dispuesta para la consulta de información por parte de todos los servidores de la entidad:

- Procedimiento Selección y Vinculación de Intermediarios
- Caracterización Gestión de Canales de Ventas
- Procedimiento Diseño y Producción de Piezas y/o Artes Publicitarias
- Instructivo para la Elaboración del Brief de Diseño y Producción de Piezas y/o Artes Publicitarias
- Manual de Archivo
- Manual de Servicios públicos
- Políticas Comerciales ARL Vida
- Procedimiento Selección, Vinculación y Pago Comisiones de Intermediarios
- Procedimiento Producto ARL
- Manual Técnico de Reaseguros
- Anexo del Manual SIG (Elementos del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio SGCN) = Manual SGCN
- Procedimiento Gestión de Continuidad del Negocio
- Análisis de Impacto al Negocio (BIA)
- Análisis de Riesgos (RA)
- Plan del Equipo Gerencial de Crisis EMI, Secretaría General, Vicepresidencia Administrativa, Vicepresidencia de Negocios, Vicepresidencia de Operaciones, Vicepresidencia Promoción y Prevención, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia TIC y Comunicaciones.
- Plan Equipo Funcional de Comunicaciones y Conectividad, Servidores y Bases de Datos, Aplicaciones, Soporte Técnico, Contabilidad y Cuentas por Pagar, Gestión Jurídica, Talento Humano, Tesorería, Afiliaciones y Novedades, Cálculo de Reservas, Gerencia Médica, Gerencia Técnica Vida, Indemnizaciones, Recaudo y Cartera, Servicio al Cliente, Servicios Generales, Pensiones, Regional Centro, Regional Occidente, Regional Suroccidente, Sucursal Cundinamarca, Sucursal Antioquia, Regional Norte Sucursal Barranquilla, Regional Bogotá Sucursal Centro Sur Bogotá, Regional Oriente Sucursal Santander y Sucursal Valle.
- Programa Anual de Sensibilización, Divulgación y Capacitación
- Programa Anual de Ejercicios
- Instructivo de análisis de impacto al negocio
- Planeación Estratégica del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Seguimiento Interno Sistema Gestión de Continuidad del Negocio
- Formato Consulta de Proveedores
- Flujograma Plan de Continuidad Afiliaciones y Novedades, Contabilidad y Cuentas por pagar, Cálculo de Reservas, Gestión Jurídica, Gerencia Médica, Gerencia Técnica de Vida, Indemnizaciones, Administración de Pensiones, Recaudo y Cartera, Talento Humano, Servicio al Cliente, Servicios Generales y Tesorería.
- Flujograma Plan del Equipo Gerencial de Crisis EMI, Secretaria General, Vicepresidencia Administrativa, Vicepresidencia Inversiones y Tesorería, Vicepresidencia de Negocios, Vicepresidencia de Operaciones, Vicepresidencia Promoción y Prevención, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia TIC y Comunicaciones.

- Instructivo Acuerdos Niveles de Servicio
- Registro Eventos de Riesgo

**Auditorias del Sistema Integrado de Gestión:** En el mes de abril de 2013, se realizó la auditoria interna del Sistema Integrado de Gestión en Casa Matriz con el objetivo de realizar la verificación de la eficacia de las acciones preventivas y correctivas de los procesos.

**Indicadores por proceso:** Se realizó el levantamiento de los indicadores y metas de los procesos para el año 2013 y se realizó la migración de la información en la herramienta CAMI.

## COMPONENTE INFORMACIÓN

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** El Programa Nacional de servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, con el fin de fortalecer la Administración Pública donde el ciudadano sea el centro de la gestión y el estado entregue sus servicios de manera transparente, oportuna y bajo los mayores estándares de calidad, generó la estrategia de trabajo por subsistemas o grupos de trabajo interinstitucionales.

Estos subsistemas están integrados por entidades que sean afines en su objeto misional permitiendo el intercambio de buenas prácticas y la superación de desafíos en materia de servicio.

Positiva viene participando de manera activa en el subsistema denominado "**Entidades para la administración de pensiones o responsables de proveer paquetes de bienestar y protección social de sus beneficiarios**" en compañía de entidades como Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, Administradora Colombiana de Pensiones – COLPENSIONES, Caja de Retiro de las Fuerzas Militares – CREMIL, Fondo Nacional del Ahorro-FNA, entre otras.

En los meses de abril y junio de 2013, la compañía participó en los encuentros sectoriales, de acuerdo a la estrategia "Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en servidores públicos"

**Hora del Servicio:** El 31 de Mayo de 2013 se realizó la III emisión del programa la Hora del Servicio con el tema "**Nuestro Desafío: El Servicio**" cuyo objetivo fue reflexionar individual y colectivamente acerca de la estrategia corporativa de servicio, así mismo generar compromisos personales y por áreas frente a los planes de mejoramiento continuo que garanticen la excelencia en el servicio. En esta emisión se contó con la participación de 1025 funcionarios de Casa Matriz, Regionales, Sucursales y Puntos de Atención, los cuáles se reunieron en sus sitios de trabajo y suspendieron sus actividades durante una (1) hora para asistir a la III Emisión de la hora del servicio, desarrollando un

taller y remitiéndolo a la Gerencia de Servicio al Cliente para el respectivo análisis y seguimiento.

**Gira del Servicio:** Desde la Gerencia de Servicio al Cliente se lanzó la estrategia **La Gira de Servicio** como un espacio para el relacionamiento y fidelización de clientes e intermediarios en las principales sucursales del país con el apoyo de un conferencista Internacional en temas de Servicio y Mantenimiento de Clientes.

Desde el mes de abril de 2013 se dio inicio a la implementación de la plataforma tecnológica virtual E-LEARNING, que le permita a la compañía el desarrollo del programa propio de educación financiera con énfasis en seguros y riesgos laborales contemplando los diferentes productos que ofrece, en lenguaje fácil para los clientes, con el fin de generar una cultura de entendimiento y fidelización de la marca.

La Compañía viene trabajando con la firma COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE-CSI S.L en la implementación y puesta en producción del software IAXIS-SAP que permitirá administrar de manera integral, eficiente y confiable la operación de seguros, integrado con el área financiera.

Se está desarrollando la construcción de la bodega de datos de la compañía para la toma de decisiones, en el marco del proyecto y proceso de inteligencia de negocios (BI). Esta bodega contiene información histórica y relevante para realizar análisis y toma de decisiones sobre las dimensiones misionales o relevantes de la compañía, como son la siniestralidad, el servicio al cliente, la promoción y prevención y la gestión de comercialización de productos y servicios. Esta actividad es fundamental para el apoyo de la orientación estratégica de la compañía dada por su naturaleza de entregar como insumo la información de manera veraz, concreta y con oportunidad.

Para garantizar el adecuado almacenamiento de la información de los procesos core, misionales y de apoyo de la compañía, se suscribió un contrato con la firma PROFESSIONAL SERVICES SAS, para la adquisición de una unidad de almacenamiento.

Para asegurar la alta disponibilidad en los servicios informáticos y de comunicaciones, así como el aprovisionamiento de recursos de TI para el alojamiento de sistemas de información, se suscribió un contrato con la firma SAVERA SAS., para la adquisición de un gabinete (chasis), tres servidores tipo blade y cinco tipo torre.

Con el fin de garantizar las copias de seguridad de alto rendimiento, la recuperación y protección de datos se suscribió un contrato con la firma PROFESSIONAL SERVICES SAS., para la adquisición de una solución hardware para Backups que soporte la infraestructura de servidores, bases de datos, ambientes de virtualización y servidores de archivos.

Con el objeto de controlar y minimizar las amenazas que puedan comprometer la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información de la compañía se suscribió un contrato con la firma PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES GERENCIALES LTDA., de prestación de servicios profesionales especializados en

seguridad de la información para la ejecución de Ethical Hacking, análisis de vulnerabilidades y pruebas de ingeniería Social.

## **COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Durante el periodo marzo – junio de 2013 se registraron los siguientes avances en este componente:

En abril de 2013, se actualizó el portal web de la compañía, con el objeto de garantizar una mejor divulgación de la información al ciudadano.

Se publicó la edición de abril de la revista electrónica interna "Comunidad Positiva".

Se publicaron las ediciones No 34 y 35 de la revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

Se creó el medio de comunicación "Franja Positiva" que mediante pantallas electrónicas ubicadas en Casa Matriz informa a los colaboradores sobre actividades, normatividad y noticias de interés. De igual forma se documentó y publicó en la Isonet la política de uso.

En marzo de 2013, se suscribió el contrato de asesoría externa especializada en comunicaciones estratégicas con la firma SPR GROUP S.A., con el objeto que contribuya a la mayor proyección institucional de la compañía y su posicionamiento ante la opinión pública.

La compañía participó en dos reuniones convocadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones del Ministerio de Hacienda para acordar los entregables y la programación para el espacio radial y para el portal Cuenta Cuentas.

En marzo, mayo y junio de 2013, la compañía participó en los Comités de Comunicaciones y Mercadeo de Fasecolda, en los cuales se abordan temas de gran impacto comunicacional y de negocio, frente al sector.

Se activó la Campaña Corporativa Atención Telefónica que tiene como objetivo concientizar a los colaboradores sobre la importancia de un buen servicio al cliente externo e interno mediante la adopción de un correcto comportamiento y actitud ante la atención telefónica.

Se estableció la estrategia corporativa de Gestión de Cambio (transversal e integral) en la cual se realizaron diversas reuniones y mesas de trabajo lideradas por la Gerencia de Talento Humano, para los proyectos de cambio: Nuevo Sistema de Información, Campaña Atención Telefónica, Proyecto SENA, Vicepresidencia de Inversiones y Nuevo Significado del SIG. Además, a través de una reunión de trabajo y con la socialización de esta nueva metodología, se activó el Equipo de Líderes del Cambio, conformado por colaboradores de diferentes áreas de Positiva.

Se estableció la estrategia corporativa de Gestión de Cambio (transversal e integral) en la cual se realizaron diversas reuniones y mesas de trabajo desde los procesos de Comunicaciones, Capacitación, Acuerdos de Niveles de Servicio y Riesgo Psicosocial,

para los proyectos de cambio: Nuevo Sistema de Información, Campaña Atención Telefónica, Proyecto Sena, Vicepresidencia de Inversiones y Nuevo Significado del SIG. Además, a través de una reunión de trabajo y con la socialización de esta nueva metodología, se activó el Equipo de Líderes del Cambio, conformado por Colaboradores de diferentes áreas de Positiva.

Se planeó y elaboró el video del Grupo de Danzas que tiene como finalidad divulgar los valores que compartieron para alcanzar el primer lugar en tres ocasiones y para promocionar este equipo artístico y reconocer su constancia, dedicación y disciplina.

Se realizó la gestión diaria de Comunicación Interna a través de los medios y canales establecidos y cumpliendo con el objetivo organizacional de "Informar oportunamente y de forma clara el quehacer de la compañía, las acciones permanentes de la organización y de su objeto social, así como los cambios o noticias generadas para contribuir a la consecución de las metas corporativas y mejorar el clima organizacional". También, con el de "Generar en el público objetivo una mayor comprensión, reconocimiento, confianza, participación, identidad, compromiso y fidelidad, hacia la Compañía".

## **DIFICULTADES**

No se observaron dificultades para este Subsistema.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

### **AVANCES**

#### **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

Se encuentran en proceso de implementación las acciones preventivas y correctivas que se formularon con base en los resultados de la encuesta de autoevaluación del control, algunas de ellas alineadas a los compromisos institucionales con entes externos.

#### **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

Auditorías y Seguimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo marzo a junio de 2013, presentó el resultado de las auditorías realizadas en Casa Matriz, Regional y sucursal Bogotá, sucursal Magdalena, sucursal Bolívar y sucursal Cesar a los siguientes procesos: Casa Matriz: Suscripción, Expedición, Servicios Generales, Tesorería, Mercadeo y Recobros. Regional y sucursales: Servicios Generales, Prestaciones Económicas, Promoción y Prevención, Servicios Generales, Recepción, Verificación y Calificación de Siniestros, Autorizaciones, Prestaciones Asistenciales, Servicio al Cliente, Gestión Jurídica, Recursos Humanos, Prestaciones Económicas y Ventas Vida. Estos informes fueron discutidos con los dueños del proceso y posteriormente se presentaron al Comité de Presidencia y al Comité de Auditoría.

Presentación de informes reglamentarios: En el periodo de marzo a junio de 2013, se emitieron 13 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la normatividad, entre otros, informe de Hallazgos detectados por la Oficina de Control Interno, seguimiento al Reporte de Información al SUIP y Seguimiento Derechos de Autor Software .

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno ha participado en los siguientes comités: Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Defensa Judicial y Conciliación y reunión de Junta Directiva.

Plan de auditoría 2013: El Plan de Auditoría se ha venido ejecutando de acuerdo a lo programado en un 100%.

Se continúa con el proceso de contratación para la adquisición del Software de aseguramiento de auditorías.

## **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

Plan Institucional: En abril de 2013, se realizó seguimiento con corte a 31 de marzo de 2013, al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. Resultado de éste seguimiento se observó un avance promedio de 73% con un cumplimiento del 99% de lo programado.

De igual forma se realizó seguimiento a los planes producto de las auditorías de la Oficina de Control Interno observando a marzo 31 de 2013, un avance de 53% con un cumplimiento del 99% de lo programado a ésta fecha.

En el mes de junio de 2013, se iniciaron las capacitaciones en el aplicativo DARUMA para la administración de acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema Integrado de Gestión el cual facilitará la consolidación del plan de mejoramiento por procesos de la compañía.

## **DIFICULTADES**

Se suspendió el proceso de adquisición de Software para extracción de datos y aseguramiento de auditorías, en razón al incremento de lo presupuestado, por un requerimiento adicional para su funcionalidad.

## Recomendaciones

- Continuar con las gestiones correspondientes para la adquisición del software que facilite la documentación de las auditorías y el seguimiento a los planes de acción.
- Continuar con la implementación del aplicativo CAMI (Control y Análisis de Métricas)" para todas las áreas de la organización.
- Establecer seguimientos a los acuerdos fijados con las áreas para la entrega de información en forma oportuna.
- Elaborar un cronograma para la ejecución del Plan de Intervención del Programa de Riesgo Psicosocial.



**JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI**  
Jefe Oficina de Control Interno

Julio 08 de 2013.