

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 31 DE OCTUBRE DE 2013.**

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Valores Corporativos: En el proceso de inducción se continuó con la realización de talleres cuyo objetivo es dar a conocer la cultura organizacional de la Entidad basada en valores.

En los meses de agosto y septiembre de 2013, se realizaron talleres a los funcionarios de Casa Matriz, a través de los cuales se divulgaron los resultados producto de la medición de valores realizada. Resultado del ejercicio se plantearon acciones de mejora cuyo objetivo es vivir los valores en la Compañía, reforzando de esta forma el objetivo de la medición en Great Place to Work.

Mediante la emisión de las ediciones octava y novena de la Revista Interna "Comunidad Positiva" se difundieron los valores relacionados con el respeto y la confianza. De igual forma, a través del medio de comunicación "Franja Positiva" y del correo electrónico "Comunicándonos" se difundieron temas sobre los valores y el actuar corporativo.

Inducción y reinducción: En el periodo julio - octubre de 2013, se brindó inducción y reinducción a 111 funcionarios.

Capacitación: En el periodo julio a octubre de 2013, se llevaron a cabo capacitaciones alineadas a las necesidades de las áreas de la compañía, en los siguientes temas:

- Vida ARL y FRAME WORK SCRUM (Trabajo en equipo - Logro de Resultados)
- Ley de Protección de Datos Personales
- Seminario Taller fraude por suplantación de personas
- XII Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- V Seminario Internacional de Seguros de Vida
- Curso NIOSH: Estrategias de Muestreo y Análisis Estadísticos de los Datos
- Taller práctico Adopción de la Información Financiera Regional
- Seminario Proyecto Cero Papel 2013
- Modelos GLM Aplicados a la Tarifación de Seguros
- Curso COBIT FOUNDATION V5
- Congreso Nacional de ANALFE

- Inteligencia Aseguradora ONLINE
- Simposio en Infectología
- IV Congreso Latinoamericano de Educación Financiera

Así mismo, con el fin de motivar y de incentivar la transferencia del conocimiento se realizaron capacitaciones internas en:

- Actualización de procedimientos de Afiliación y Novedades
- Refuerzo Suscripción y Expedición de Pólizas
- Vida ARL y FRAME WORK SCRUM (Trabajo en equipo - Logro de Resultados)
- Taller de entendimiento de la Política Integral de Gestión
- Salida extramural taller pista - Entrenamiento Brigadistas
- Retroalimentación simulacro (video) - Entrenamiento silla de ruedas
- Reanimación Cardiopulmonar - Trabajo en equipo
- Entrenamiento Nacional Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora refuerzo SIG
- Manejo de extintores
- Operación Redes contra incendio RESIGNIFICACION
- Seminario Taller fraude por suplantación de personas
- Capacitación del Comité de Convivencia Laboral
- Servicio al Cliente Inmemorable

Se culminó con el programa de formación a través del convenio con el SENA de los proyectos de capacitación: Diplomado en Gestión Positiva del Conocimiento y Curso Inteligencia Innovadora y de Transformación.

Salud Ocupacional:

Medicina Preventiva del Trabajo: En el área médica de salud ocupacional se continuó el desarrollo de los Programas de Vigilancia Epidemiológica 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.

De manera continua, se adelanta el seguimiento del ausentismo y el abordaje del trabajador enfermo o convaleciente, dando las recomendaciones laborales respectivas. Los accidentes laborales son investigados y de igual manera se realiza el seguimiento de salud de cada trabajador implicado.

Dentro del programa de vigilancia epidemiológico para prevención del riesgo psicosocial se desarrolló el taller de "Estrés Positivo" a trabajadores que se identifican con factores de riesgo psicosocial y manifestaciones psicósomáticas, asociado a talleres de "Couching" para los trabajadores de cargos directivos.

El grupo de trabajadores que se encuentran en la singularidad de teletrabajo tienen seguimiento continuo ya que su condición de salud lo requiere.

Se llevaron a cabo actividades de promoción y prevención orientadas a la salud pública tanto en mujeres como en hombres, además de acciones que incentivan el autocuidado y la prevención de las enfermedades crónicas no transmisibles.

Se realizó seguimiento sistemático del ausentismo por incapacidades, para generar acciones.

Se identificaron necesidades específicas de trabajadores en condición de discapacidad, específicamente para realizar evacuación en caso de emergencia, para los que se adquirieron sillas de evacuación para la escalera.

Higiene y Seguridad Industrial: Entre los meses de julio y octubre de 2013, se realizaron las siguientes actividades:

- Simulacro de evacuación
- Medición ambiental de frío y de ruido
- Capacitación a la brigada
- Reuniones de COPASO
- Inspecciones Locativas
- Campañas de orden y aseo
- Inspección de botiquines, extintores
- Capacitación y entrenamiento
- Manejo de la silla de evacuación

Evaluación del desempeño: Entre los meses de Julio y octubre de 2013, se continuó con el seguimiento a las concertaciones de los Acuerdos de Gestión del año 2013, a través de la herramienta MAG y se realizaron capacitaciones a los profesionales encargados del Balanced Scorecard y los Líderes de los procesos para la alimentación de los indicadores estratégicos y de procesos, igualmente se diseñó un Manual donde se especifica los diferentes pasos a seguir durante las etapas de los Acuerdos de Gestión.

Bienestar Social: Con el objeto de incentivar y promover el mejoramiento de la calidad de vida laboral y familiar de los servidores de POSITIVA y optimizar la productividad del mismo como apoyo al logro de los objetivos de la institución durante el periodo julio octubre de 2013, se llevaron a cabo los siguientes programas:

- Día de la Familia.
- Aniversario de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Día del amor y la amistad integrando a toda la compañía, resaltando el valor de la amistad.
- Convocatoria y conformación de equipos deportivos y grupos culturales torneo Fasecolda.
- Día de la salud en el Mundo del Trabajo.

Objetivo estratégico “Contar con personal de alto desempeño y satisfacción”: En los meses de julio, agosto y septiembre de 2013, se socializaron los resultados del Great Place to Work a las diferentes áreas de la compañía donde se plantearon Planes de Acción encaminados a mejorar el Ambiente Laboral.

En el mes de Octubre de 2013, se realizó una taller Journey “El Viaje hacia un Gran Lugar para Trabajar”, dirigido a los directivos de la organización, cuyo objetivo es ayudar a los líderes a acrecentar y consolidar relaciones basadas en la confianza en su grupo de trabajo convirtiendo su área de influencia en un gran lugar para trabajar.

Programa Plan de Incentivos: En los meses de agosto y septiembre de 2013, se culminó con el diseño del Modelo del Plan de Incentivo el cuál se encuentra en ajustes por parte de la Gerencia de Talento Humano para su etapa de implementación en el año 2014.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Plataforma Estratégica: A través de las reuniones de Análisis Estratégico Corporativo (RAE) se evaluó la Plataforma Estratégica Corporativa haciendo énfasis en el sobrevuelo de cada uno de los lineamientos (financiero, clientes, procesos, aliados y aprendizaje) para luego realizar un buceo por cada uno de los indicadores estratégicos evaluando el resultado, la meta y el cumplimiento. Se hizo un primer ejercicio de priorización para determinar el portafolio de proyectos que se presentaron por las diferentes áreas para la vigencia 2014.

Modelo de Gestión de proyectos: Durante el periodo julio a octubre de 2013 se ha continuado con la implementación de estrategias a nivel técnico y humano para el desarrollo del Modelo de Gestión de Proyectos de la compañía.

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 octubre 31 de 2013 se han poblado 708 cargos.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se revisaron las matrices de riesgos y controles de los procesos de Recobros, Producto Vida, Prestaciones Económicas, Gestión de Aprovisionamiento, Recaudo y Cartera, Gestión Jurídica y Recobros.

Se realizaron asesorías para mejorar gestión de riesgos operativos en procesos como Gobierno de Datos, Suscripción y Expedición, entre otros.

Sistema de Administración de Riesgos de Crédito SARC: Se inició el proceso de reestructuración del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC para el componente de negocio.

DIFICULTADES

No se observaron dificultades para este Subsistema.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

AVANCES

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Políticas de operación: En el periodo julio a octubre de 2013, se actualizó el Mapa de Procesos y Cadena de Valor de la Compañía, la Matriz de Indicadores por Proceso, el Normograma, la Política del Sistema Integral de Gestión SIG y el Mapa de Riesgos Institucional. También se actualizaron manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos y otros documentos de los procesos, los cuales se encuentran publicados en ISONET, herramienta dispuesta para la consulta de información por parte de todos los servidores de la entidad:

- Manuales: Manual para el Manejo del Prototipo Balanced Scorecard Corporativo, Manual Técnico Pensiones Ley 100 Rentas, Manual Técnico Pensiones con Conmutación, Manual Proceso Pago de Pensiones, Manual de Funciones y Competencias Laborales para el Desempeño de los cargos de Empleado Público.
- Caracterización de los procesos de: Canales, Recobros, Gestión Tecnológica y Gestión Jurídica.
- Instructivos: Para el Manejo de Autorizaciones de Elementos Protésicos, Ortesicos, Implantes y Trasplantes, Instructivo para el Seguimiento de Casos de Reembolsos por Prestaciones Asistenciales, Instructivo para el Manejo de Autorizaciones de Servicios por Siniestros de Accidentes Personales Fundación de la Mujer, Instructivo para la Elaboración de Liquidación Certificada de Deuda, Instructivo para diligenciar Formato Recepción de Iniciativas, Instructivo para el Manejo de Auditoría a Nivel de las Bases de Datos de Producción, Instructivo para el Manejo de Backups con el Operador Datacenter, Instructivo para el Manejo de Logins en la Base de Datos de Producción, Instructivo para Validación de Estados Financieros de Contratistas, Instructivo para Pago de Honorarios de Abogados Externos.

- **Procedimientos:** Diseño del Plan de Mercadeo, Administración Licencias Salesforce, Gestión y Desarrollo de Ramos y Productos, Administración de la Información Portal Web, Investigación Accidentes de Trabajo, Envío y Seguimiento a Juntas de Calificación de Invalidez, Gestión de Procesos y Procedimientos Tecnológicos, Procesos Judiciales y Traslado de Pólizas Sucursales.
- **Políticas:** Administración de Backups, Política de Inmuebles Destinados al Funcionamiento de la Compañía.
- **Otros:** Plan de Emergencia Casa Matriz, Guía para la elaboración de presentaciones institucionales, ficha técnica producto/servicio tramite de reclasificación de la clase de riesgo laboral de las empresas afiliadas, ficha técnica producto/servicio Afiliaciones y Novedades, ficha técnica producto/servicio seguros vida grupo, clausulado Seguro de Renta Vitalicia Inmediata, Diferida y clausulado Seguro de Pensiones con Conmutación Pensional.

Auditorias del Sistema Integrado de Gestión: En el mes de Julio de 2013, se realizó la Auditoria Interna del Sistema Integrado de Gestión en Casa Matriz, Regional Centro, Norte y Oriente y Sucursales Cundinamarca, Atlántico y Santander con el equipo Auditor Interno y la firma SGS COLOMBIA S.A. y en agosto de 2013, se realizó auditoria a través de la firma en mención al proveedor CODESS.

En octubre de 2013, el ICONTEC realizó auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.

Indicadores por proceso: Se realizó una jornada de capacitación a todos los procesos en el cargue de los datos de medición de los indicadores en la herramienta CAMI, así como en el registro del análisis del comportamiento de los mismos y la toma de acciones mediante la metodología Hecho - Causa – Acción.

COMPONENTE INFORMACIÓN

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Positiva continúa participando del 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.

La compañía hace presencia de manera activa en el proceso de validación y construcción de protocolos de atención incluyentes para múltiples canales. Para lograr este propósito, el Departamento Nacional de Planeación se encuentra apoyando el proceso de validación y construcción de los protocolos, documento que será elaborado con la participación activa de las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y tendrá en cuenta estándares internacionales en la materia.

De igual forma, Positiva continua participando en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en octubre de 2013 participó en la feria que se realizó en la ciudad de

Popayán, donde se brindó información en temas relacionados con el Sistema de Riesgos Laborales y otros productos como Seguros de Vida.

Hora del Servicio: El 2 de agosto y 24 de octubre de 2013, se realizó la IV y V emisión del programa la Hora del Servicio con los temas “**Excelencia Competitiva**” y “**Como Optimizar la Atención Telefónica**”, cuyo objetivo fue reflexionar individual y colectivamente y generar compromisos para el logro del fortalecimiento de la cultura corporativa, cambios comportamentales y cambios a nivel de pensamiento y acción, en búsqueda de alineación de equipos de las diferentes áreas para desarrollar un plan de mejoramiento continuo que contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la compañía.

En estas emisiones se contó con la participación de 1537 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, en la cual visualizaron los videos escuchando las recomendaciones del invitado experto en Excelencia Competitiva, así como el panel de invitados representantes de la Alta Dirección y una experta en atención telefónica organizacional; posteriormente desarrollaron un taller en el cual se evaluó si los conocimientos impartidos fueron bien comprendidos, generando recordación de los tips más importantes y remitiéndolo a la Gerencia de Servicio al Cliente para el respectivo análisis y seguimiento.

Gira del Servicio: En el mes de agosto de 2013, se concluyó la Gira del servicio como un espacio para el relacionamiento y fidelización de clientes e intermediarios en seis ciudades: Ibagué, Bucaramanga, Cúcuta, Bogotá, Pasto y Popayán con más de 1900 asistentes, cuyo objetivo fue desarrollar una estrategia de relacionamiento con Clientes, Intermediarios y aliados estratégicos, para ofrecer un valor agregado a los Clientes, mejorar su satisfacción, buscar su mantenimiento, fidelización e interés por conocer el portafolio de productos de Positiva. Así mismo fortalecer la cultura de servicio a través de capacitación y sensibilización a los funcionarios de las sucursales en temas propios de servicio que impacten el cumplimiento de metas.

Estudio de Conocimiento del Cliente: La compañía viene realizando un estudio comportamental de sus clientes, consistente en su perfil, estilo de vida, principales motivadores e intereses y la relación de estas personas con la marca, a través del cual se identifiquen los aspectos más relevantes para su inclusión dentro del modelo de servicio de la compañía tendiente al mantenimiento y fidelización de los mismos frente al portafolio ofrecido por la compañía.

Medición de Satisfacción del Cliente con Procesos Prioritarios: La compañía viene realizando la medición de satisfacción anual a través de encuesta para determinar cuáles son los procesos que más impactan la lealtad de los clientes y formular planes de acción desde cada área que permita impactar este indicador.

Estudios de Mercado: En julio de 2013 se obtuvo el resultado de la investigación de mercados para determinar la percepción del producto denominado “Cirugías Plásticas” y su viabilidad de lanzamiento comercial realizado por la firma CONNECTA S.A.S.

Con el objeto de determinar la viabilidad del producto denominado "Pensiones Voluntarias" y su posibilidad de lanzamiento comercial, en agosto de 2013 se obtuvo el resultado de la investigación de mercados realizado por la firma METIS GROUP S.A.

Fortalecimiento Sistemas de Información: Dentro del marco estratégico "Contar con un sistema de información integrado, seguro y confiable, orientado al cliente", se ha avanzado en el fortalecimiento de los sistemas de información mediante la incorporación de capacidades (nuevas funcionalidades y acceso a más usuarios) en los mismos, producto de la dinámica normativa y operativa. Los esfuerzos y recursos se han orientado de forma prioritaria a los sistemas de información misionales Sistema de Información de Seguros (SISE) y Sistema de Información ARL (SIARP) previa identificación y priorización de sus planes de mantenimiento.

Por otra parte, en torno a la implementación de un nuevo core de Seguros IAXIS –SAP, solución software que de manera integral permitirá manejar los procesos de seguros de vida, así como la gestión financiera y contable, se encuentra en etapa de pruebas, aceptación de la herramienta e integración con los demás sistemas de información lo cual permitirá tener una información consolidada y consistente para cada uno de los ramos y productos de acuerdo a las necesidades que tiene la compañía.

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo julio – octubre de 2013 se registraron los siguientes avances en este componente:

El 22 de julio y 19 de septiembre de 2013, se publicó la octava y novena edición de la revista electrónica interna "Comunidad Positiva", las cuales abordaron temas relacionados con los valores de la compañía.

A través del mecanismo Salvapantallas que se tiene instalado en los equipos de cómputo de todos los servidores a nivel nacional, se publicó información relacionada con la Política Antifraude y Comité de Convivencia.

A través del medio de comunicación "Franja Positiva" y del correo electrónico "Comunicándonos" se difundieron temas sobre los valores, el actuar corporativo y política antifraude, entre otros.

Se continuó con los impactos comunicacionales de la Campaña Atención Telefónica "Eres la Voz Positiva" 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. Esta gestión se realizó a través de Comunicaciones Masivas: Correo Comunicándonos, Pantallas Electrónicas Franja Positiva, Salvapantallas y Revista Interna Comunidad Positiva.

En septiembre y octubre de 2013, la compañía participó en los Comités de Comunicaciones y Mercadeo de Fasecolda, en los cuales se abordaron temas de gran impacto comunicacional y de negocio, frente al sector.

Se publicó las ediciones números 36, 37 y 38 de la revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

Durante el periodo julio a octubre de 2013, se emitieron los siguientes comunicados de prensa: Somos EcoPositivos; Campaña 2013; Cinco años Positiva; Inversión Positiva, Cumplimos al INPEC, Positiva y pensiones de ETB; reconocimiento internacional a Positiva y Teletrabajo 2033.

DIFICULTADES

No se observaron dificultades para este Subsistema.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN

Se dio inicio a la programación de la aplicación de la encuesta de autoevaluación del Control para el año 2013 mediante la plataforma de la Universidad Manuela Beltrán, la cual se espera aplicar la primera semana de diciembre de 2013.

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Auditorias y Seguimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo julio a octubre de 2013, presentó el resultado de las auditorías realizadas en Casa Matriz, a los siguientes procesos: Afiliaciones, Novedades, Reconocimiento, Gestión Tecnológica, Gestión Jurídica, Recursos Humanos, Recaudo y Cartera, Gestión Integral de Riesgos, Ventas Vida y ARL. 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 julio a octubre de 2013, se emitieron 19 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la normatividad, entre otros, informe de avance al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Austeridad en el Gasto, informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se suscribió el Plan de Mejoramiento para subsanar las observaciones resultado del informe de la Contraloría General de la República vigencia 2012.

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 octubre de 2013, se realizó seguimiento con corte a 30 de septiembre 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 septiembre 30 de 2013, un avance de 74% con un cumplimiento del 100% de lo programado a ésta fecha.

Se iniciaron las capacitaciones en el aplicativo DARUMA para la administración de acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema Integrado de Gestión a través de la herramienta, la cual facilitará la consolidación del plan de mejoramiento por procesos de la compañía.

DIFICULTADES

El Plan de Mejoramiento por Procesos requiere la inclusión de todas las acciones de mejoramiento formuladas por la compañía para subsanar las observaciones producto de las auditorías realizadas por los distintos Entes de Control.

Recomendaciones

- Incluir en el Plan de Mejoramiento por procesos todas las acciones de mejoramiento formuladas por la compañía para subsanar las observaciones producto de las auditorías realizadas por los distintos Entes de Control.
- 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.
- Actualizar el documento "Estructura Organizacional de Positiva", de acuerdo con el Decreto 1527 de 2013, "Por el cual se modifica la estructura de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. y se determinan las funciones de sus dependencias."
- Actualizar en Intranet la Matriz de Informes a presentar por Positiva.


JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 12 de 2013.