

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 31 DE OCTUBRE DE 2014.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En junio de 2014, se actualizó y publicó en la intranet el Código de Ética y Buen Gobierno de la compañía.

Desarrollo del Talento Humano - Capacitación: A través del cumplimiento del Plan de Capacitación se ha fortalecido el conocimiento, aptitudes, habilidades y destrezas de los servidores de la entidad, logrando el cambio de actitudes que permiten optimizar la prestación de servicios.

De junio a octubre de 2014, se han realizado 47 capacitaciones enmarcadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Sistemas de Información de la Compañía, Estándares de Servicio, Competencias Técnicas, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Normatividad/Reglamentaciones, dentro de éstas capacitaciones se realizó inducción al personal que ingresó a la compañía.

Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo - Higiene y Seguridad Industrial: En junio de 2014, se brindó entrenamiento a 48 brigadistas de las ciudades de Bogotá D.C., Meta y Tunja. De igual forma, se capacitaron brigadistas de Casa Matriz y Regional Norte.

En agosto de 2014, se realizó el primer encuentro de brigadas en la ciudad de Cali, con una asistencia de 38 personas.

En septiembre de 2014, se realizó el tercer encuentro de brigadistas de Bogotá D.C., Boyacá y Meta, con el apoyo del cuerpo de Bomberos de ese Municipio, donde se trabajaron temas relacionados con primeros auxilios (valoración de lesionados y reanimación cardiopulmonar), práctica en estabilización y empaquetamiento de lesionados, extinción de fuegos con extintores y con cilindro de gas, asistiendo a este encuentro 38 personas.

En junio y septiembre de 2014, se realizaron inspecciones de seguridad en el edificio de casa matriz a 45 extintores contra incendio y 10 botiquines de primeros auxilios, generando el respectivo plan de acción de acuerdo a los hallazgos encontrados.

En octubre de 2014, se realizaron mediciones ambientales en Casa Matriz de confort térmico y de iluminación, de lo cual se generó un informe con recomendaciones.

En los meses de junio y septiembre de 2014, se continuó con el programa de orden y Aseo a través de la campaña COALA, con participación activa de los líderes de orden y aseo de cada área.

Salud en el trabajo: En el periodo junio – octubre de 2014, se continuó con las intervenciones de los programas de prevención de desórdenes músculo esqueléticos, conservación visual, conservación auditiva en las acciones continuas, en la situación de trabajo de los colaboradores y prevención del riesgo psicosocial con identificación e intervención puntual.

En la prevención de la accidentalidad se llevó a cabo una formación lúdica teatral: "El reinado de la papaya", como incentivo a cambios en el comportamiento, que lleve a reducir la accidentalidad locativa a nivel nacional.

En los meses de septiembre y octubre de 2014, se celebró la semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de la cual se realizaron actividades de prevención: optometrías, promoción de hábitos de la alimentación sana, hábitos de autocuidado, prevención de enfermedades de transmisión sexual, acciones que permiten la identificación temprana de enfermedades neoplásicas como cáncer de seno, de útero, de próstata y de piel. Como parte de la responsabilidad social de la Compañía se realizó la jornada de donación de sangre para el Instituto Nacional de Cancerología, y se dio inicio al programa de prevención del riesgo cardiovascular con una medición del riesgo a personas identificadas en el examen ocupacional.

Se dio continuidad a la realización de evaluaciones ocupacionales de acuerdo a los eventos: ingreso, retiro y aptitud para el teletrabajo.

Bienestar Social: En el periodo junio - octubre de 2014, se ejecutaron las siguientes actividades contempladas en el Plan de Bienestar:

- Realización de convenios con diferentes Entidades Financieras para la compañía.
- Vacaciones recreativas para los hijos de los servidores.
- Día de la familia.
- Lanzamiento del programa de incentivos
- Lanzamiento de los concursos que hacen parte del Plan de Incentivos
- Aniversario de la compañía
- Celebración día del amor y la amistad
- Convocatoria conformación de equipos deportivos y grupos culturales
- Transmisión de información general relacionada con: Caja de Compensación Familiar, Fondo Nacional del Ahorro y Fondo de Empleados.
- Recordatorio: Día del padre.

- Torneos interempresarial y sectorial.
- Celebración del día de la salud en el mundo del trabajo.
- Celebración día de disfraces.
- Semana de la seguridad y salud en el trabajo.

Dentro del objetivo estratégico "Contar con personal de alto desempeño y satisfacción", en septiembre de 2014 se aplicó una encuesta de ambiente laboral, con el fin de contribuir a la existencia y promoción de la confianza, característica esencial de todo gran lugar para trabajar, con alcance a todos los funcionarios a Nivel Nacional.

Plan de Incentivos: En julio de 2014 se conformó el Comité de Incentivos, el cual fue elegido por los servidores y se dio inicio a los concursos donde se reconoce a la Gente que deja Huella, así:

- Referidos: El objetivo es incentivar a los colaboradores que ayudan a que la Compañía sea sostenible, referenciando clientes.
- Superando las expectativas del servicio: Desarrollar actitudes y habilidades para generar excelentes percepciones de servicio en nuestros clientes que nos permitan elevar los indicadores de satisfacción, desarrollando técnicas, herramientas y métodos prácticos que permitirán el fortalecimiento, el compromiso y disposición de las personas frente a todos sus cliente internos y externos.
- Gestión de Riesgos: Brindar a todos los colaboradores de POSITIVA las herramientas y el conocimiento necesario para gestionar los riesgos a los que se enfrenta en el desarrollo de sus responsabilidades.
- Concurso Millas: Brindar a los procesos y proyectos de la Compañía un reconocimiento a la gestión continua, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos y a la sostenibilidad de la Compañía basados en el plan de incentivos corporativos.

Proyecto Teletrabajo: En el periodo junio - octubre de 2014, se realizó la evaluación y selección de teletrabajadores de los candidatos propuestos por las diferentes áreas. Dentro de las actividades para determinar aptitud para teletrabajar se llevaron a cabo valoraciones en cuatro líneas: Visita domiciliaria, inspección ergonómica del lugar de trabajo (estas en el hogar del trabajador), examen ocupacional y prueba psicotécnica.

Se inició la etapa de implementación con el desarrollo de la prueba piloto, la evaluación parcial de los parámetros de productividad, calidad y oportunidad del trabajo, además de nivel de satisfacción.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Planes programas y proyectos: Durante el periodo julio - agosto de 2014, con el apoyo de la firma PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., se brindó capacitación a 30 funcionarios de la compañía en Microsoft Project Professional 2010.

Con el fin de fortalecer el grado de madurez de la PMO corporativa, se contrató el servicio especializado de apoyo con la firma PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda.

Modelo de Gestión de Inversiones: En junio de 2014, se dio inicio a la implementación de un modelo interno para la administración del portafolio de inversiones administrado directamente por Positiva.

Modelo de Operación por Procesos: Con el apoyo de la firma PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., se dio inicio al rediseño de los procesos de la compañía.

Indicadores de Gestión: Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, se complementaron las hojas de vida de los indicadores operativos de acuerdo a las recomendaciones realizadas por la auditoría interna del Sistema Integral de Gestión.

En agosto de 2014, se realizó una capacitación a los responsables del cargue de los indicadores operativos con el fin de fortalecer la cultura de la medición y análisis de los resultados de los mismos y el uso del aplicativo CAMI.

En septiembre de 2014, se solicitó a las áreas de la compañía el cargue de los indicadores que estaban pendientes de reportar, junto con el análisis de sus resultados en el Módulo HCA (Hecho, Causa, Acción) del aplicativo CAMI, herramienta oficial de Control y Análisis de Métricas Integrado.

Políticas de Operación: Como respuesta a la revisión documental de los procesos realizada en el primer semestre del año, en donde se identificaron documentos y formatos desactualizados o que se debían eliminar, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2014 se recibieron y tramitaron 256 solicitudes de creación, eliminación y/o modificación de la documentación de los procesos.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se ejecutó la autoevaluación SARO con corte a 30 de junio de 2014 y se publicaron los Mapas de Riesgos de los procesos en la Intranet de la compañía.

Apoyo a procesos críticos en la redefinición de sus mapas de riesgo operativo: En conjunto con los responsables de proceso, en el periodo septiembre - octubre de 2014, se revisaron y actualizaron los mapas de riesgo de los procesos de Canales, Tesorería, Gestión Integral del Portafolio y Prestaciones Económicas.

Actualización y publicación de documentos: En julio de 2014, se actualizaron y publicaron en la intranet los siguientes documentos del Proceso Gestión Integral de Riesgos:

- Manual Para la Gestión de Riesgos del Negocio.
- Procedimiento Actualización Listas Restrictivas.
- Procedimiento Monitoreo a los Créditos Educativos.

- Procedimiento Personas Públicamente Expuestas
- Guía para Generación de Perfil de Riesgo Residual.

Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio: Con el apoyo de la firma DELOITTE & TOUCHE LTDA., en julio de 2014 se inició la actualización de los componentes del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

DEBILIDADES

Se ha presentado demora en el reporte de información y análisis de resultados de indicadores de proceso en el aplicativo CAMI, debido a la rotación de personal.

Las actividades de actualización de documentos que se realizan en intranet, son dispendiosas, por consiguiente, se está trabajando en la implementación de la nueva intranet.

Se requiere fortalecer las competencias en temas relacionados con la Gestión de Proyectos para efectos de cumplir con la Metodología establecida por la PMO, para lo cual se están realizando capacitaciones al personal con rol de Gerente de Proyecto.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión: En el periodo julio - octubre de 2014, se llevaron a cabo tres reuniones de análisis estratégico, con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del Balanced Scorecard Corporativo de lo cual se establecieron compromisos.

En junio de 2014, se realizó la autoevaluación de controles por proceso, y como resultado se actualizaron y publicaron en la intranet los mapas de riesgo.

En cumplimiento al Decreto 943 de mayo 21 de 2014, mediante autoevaluación realizada por cada responsable de procesos se ha avanzado en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Auditorías y Seguimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo junio - octubre de 2014, presentó el resultado de las auditorías realizadas a los siguientes procesos: Servicios Generales, Promoción y Prevención, Prestaciones Económicas, Gestión de Aprovisionamiento, Gestión Tecnológica, Recaudo y Cartera, Gestión Integral de Riesgos, Suscripción y Expedición, Planeación Financiera, Presupuesto, Producto ARL y Vida.

Además informó el resultado de auditorías especiales sobre Gobierno Corporativo, controles a nivel de Entidad, pensiones vinculadas a afiliaciones por normalización, creación y modificación de asegurados, intermediarios, proveedores y terceros en el aplicativo SISE. 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 junio a octubre de 2014, se emitieron 23 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la normatividad, avance al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, revisión y evaluación del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado, certificación cargue de información en LITIGOB, informe sobre la atención a las quejas, sugerencias y reclamos, entre otros.

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

Software de Auditoría: Con apoyo de la firma GIT LTDA., se ha avanzado en la implementación de una herramienta tecnológica que facilite la documentación de las auditorías y seguimiento a los planes de acción.

Código de Ética y Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna: La Oficina de Control Interno cuenta con la aprobación por parte de la Junta Directiva y Comité de Auditoría del Código de Ética y Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna, documentos que enmarcan los principios y valores que deben orientar la actuación de los servidores que desarrollan la función de auditoría en Positiva y promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento: En julio y octubre de 2014, se realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. Resultado de estos seguimientos se observó un grado de cumplimiento de 81% en la implementación general del plan a 30 de junio de 2014 y de 94% a 30 de septiembre de 2014.

Así mismo, se realizó seguimiento a los planes producto de las auditorías de la Oficina de Control Interno observando a 30 de junio de 2014, un avance de 53% en la ejecución y a 30 de septiembre de 2014, un avance de 65% en la ejecución.

DEBILIDADES

No se tienen integrados en una sola herramienta los Planes de Mejoramiento derivados de la autoevaluación, evaluación independiente, y de los hallazgos de control fiscal y partes interesadas.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

Hora del Servicio: En junio y septiembre de 2014, se realizó la VIII y IX emisión, respectivamente, del programa la Hora del Servicio con temas como "Manejo de clientes difíciles" y "Vendiendo juntos crecemos más", cuyo objetivo fue reflexionar individual y colectivamente sobre situaciones que afectan el servicio al cliente.

Medición de Satisfacción del Cliente: En julio de 2014, se consolidaron los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente con los servicios prestados por Positiva para algunos procesos seleccionados por su criticidad. Los resultados de estas mediciones han permitido diseñar, no solamente planes correctivos, preventivos y de mejora para cada uno de los procesos sino también estrategias para mejorar la comunicación con los clientes.

Grupo Integral de Servicio: La compañía cuenta con un equipo multidisciplinario de líderes de los procesos internos que actúan ante problemáticas de servicio y necesidades del cliente, para analizar, proponer, gestionar y dar solución de fondo, soportado en el conocimiento del cliente y el análisis de las causas de insatisfacción. A octubre de 2014 se han intervenido los procesos de Afiliaciones, Promoción y Prevención, Autorizaciones y Prestaciones Económicas, generándose 11 planes de acción, los cuales están en ejecución y han mostrado un impacto en la satisfacción de los clientes, evidenciado en las encuestas de satisfacción internas realizadas al cliente.

Sistema de Información para la Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes: El aplicativo PQR cuenta con un sistema de alarma que permite recordar y hacer trazabilidad a los casos, para responder en términos máximo 10 días hábiles.

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 junio a octubre de 2014, se dictaron 63 talleres en temas de Riesgos Laborales y Seguros con una participación de 1572 clientes a nivel nacional.

Para las personas que no pueden asistir a los talleres presenciales, se han diseñado estrategias que se desarrollan a través de tecnologías virtuales.

Programa Integral de Capacitación y Entrenamiento: En cumplimiento a los requerimientos exigidos en la Ley 1328 de 2009 "Estatuto del Consumidor Financiero" y de la Circular Externa 010 de 2010 "Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC", así como de las políticas internas de la Compañía, que como estrategia definen la necesidad de crear programas de capacitación y entrenamiento al personal de cara al

cliente, y la búsqueda constante de la calidad del servicio a través de los canales de comunicación que la Entidad tiene a disposición, durante el periodo comprendido entre junio y octubre de 2014, se han capacitado 128 personas de los proveedores de afiliación y novedades, atención telefónica, fuerza comercial y de asesores de servicio.

Página Web: En cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se viene trabajando en el diagnóstico de la información publicada en la página web de la compañía.

Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales): En el periodo junio – octubre de 2014, se realizaron campañas de prevención de riesgos laborales, obteniendo una alta interacción en la comunidad de Facebook y Twitter, posicionando a POSITIVA como una de las cinco empresas más importantes en el ámbito digital. Igualmente, aprovechando que octubre es el mes de la Ergonomía, se desarrolló un eje de comunicaciones, en donde se hizo una campaña de comunicaciones en redes sociales, la cual tuvo un alto impacto en la comunidad.

Fortalecimiento Sistemas de Información: Con el apoyo de la firma COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE-CSI S.L se viene avanzando en la implementación y puesta en producción del software IAXIS-SAP que permitirá administrar la operación de seguros, integrado con el área financiera.

Actualización y publicación de documentos: En julio de 2014 se publicaron en la intranet de la Compañía los siguientes documentos relacionados con el proceso de Comunicaciones:

- Política de Grupos Primarios
- Instructivo Diamante de Reuniones Efectivas
- Comunicación Organizacional Interna
- Comunicación Informativa Externa
- Política de Voceros
- Política de la Revista Comunidad Positiva
- Cumplimiento del Plan Institucional 1 y 2 trimestre

Revista Interna Comunidad Positiva: En agosto de 2014, se publicó la Edición Décima Tercera de la revista electrónica interna "Comunidad Positiva", la cual abordó en su portada el tema "Trabajamos por la Sostenibilidad".

Salvapantallas: En el periodo junio a octubre de 2014, a través de los salvapantallas se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas:

- Cuidado claves de acceso
- Pasaporte Positiva
- Planes Negocio y Planes Tecnológicos
- Perfil Riesgo Institucional
- Optimización del gasto, segundo impacto
- NIIF
- Roles y Responsabilidades Líderes Funcionales

- Cuenta Fiscalía
- Premios EFFIE
- Miembros del Comité de Incentivos
- Refuerzo Grupos Primarios
- Campaña: Ante el Fraude Cero Tolerancia
- Sexto Aniversario de Positiva
- Great Place to Work
- Código de Ética
- Píldoras del Servicio
- Positiva Cuida 2.0
- Formador de formadores
- Responsabilidades del sistema de continuidad
- Campaña Institucional: 50 Acciones para 50 Días

Pantallas electrónicas: Desde agosto de 2014, la Entidad cuenta con pantallas electrónicas en cada piso del Edificio de Casa Matriz, a través de las cuales se emite el acontecer diario de la compañía, los valores, temas sobre el Sistema Integral de Gestión, Continuidad del Negocio y campañas corporativas.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo junio a octubre de 2014, se publicaron las Ediciones 33 a 37 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo junio - octubre de 2014, diariamente se comunicó información relevante sobre capacitación a brigadas de emergencia, actualizaciones en el Sistema Integral de Gestión, campaña COALA de orden y aseo, conmemoración del día de la Salud en el Mundo del Trabajo, invitaciones a talleres de educación financiera, apertura de torneos Fasecolda, premiación del torneo Fasecolda, celebración del sexto aniversario de Positiva y actualización documental de las áreas, entre otras.

Radar Positivo: A través de este medio de comunicación se difundieron diferentes temas de la organización como celebración 6° Aniversario, modelo operativo, campaña 50 acciones para 50 días, entre otros.

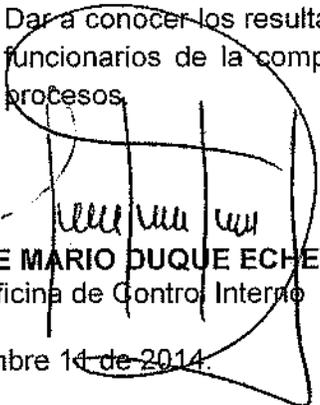
Revista Positiva: En el periodo julio - octubre de 2014, se publicaron las ediciones números 42 y 43 de la revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

Recomendaciones

- Continuar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 2014, Decreto 943 de 2014 y Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Integrar en un sólo Plan de Mejoramiento todas las acciones de mejoramiento derivadas de la autoevaluación, evaluación independiente, y de los hallazgos de control fiscal y partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3

Componente Planes de Mejoramiento del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 2014.

- Continuar con las actividades de implementación de la nueva intranet de la compañía.
- Continuar con la capacitación al personal con rol de Gerente de Proyecto para efectos de cumplir con la Metodología establecida por la PMO.
- Capacitar al personal nuevo encargado del reporte de información y análisis de resultados de indicadores de proceso, en el aplicativo CAMI.
- Hacer seguimiento a los acuerdos fijados con las áreas para el reporte de información en forma oportuna.
- Llevar un control de registro y seguimiento a la actualización de documentos de los procesos de la compañía en la intranet.
- Dar a conocer los resultados de la Medición de Satisfacción del Cliente a todos los funcionarios de la compañía a fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos.



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 14 de 2014.