

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 28 DE FEBRERO DE 2015.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, a través de medios de comunicación como Salvapantallas, Correo Institucional "Comunicándonos" y Pantallas Electrónicas, se difundieron mensajes relacionados con el Código de Ética, el autocontrol, los valores y el actuar corporativo.

Desarrollo del Talento Humano - Capacitación: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, se realizaron 11 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Normatividad - Reglamentaciones, Conocimiento Institucional, Sistemas de Gestión Integral, Competencias Técnicas, Competencias Comportamentales, Sistemas de la Información de la compañía y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Dentro de éstas capacitaciones se realizó inducción al personal de la compañía.

Jornada de Reinducción: En febrero de 2015, se llevó a cabo una jornada de reinducción por parte del presidente de la compañía, dirigida a servidores de la ciudad de Bogotá D.C.

Plan de Capacitación: En enero de 2015, se construyó el Plan de Capacitación a desarrollar en el 2015, teniendo en cuenta las necesidades reportadas por las diferentes áreas de la compañía y enfocadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Competencias Laborales: Mediante Resolución 043 del 21 de enero de 2015, se adoptó el Diccionario de Competencias Laborales como un documento interno de la compañía, en el cual se encuentran definidas las competencias en función de la estrategia.

Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo - Higiene y Seguridad Industrial:

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se construyó el Plan de Salud Ocupacional para el año 2015 a nivel nacional, contemplando entre otras las siguientes actividades:

- Verificación de información de condiciones de salud de los trabajadores para actualización del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y el diseño o continuidad del programa.
- Actualización de los planes de emergencia.
- Evaluaciones médicas ocupacionales con respectivos laboratorios y paraclínicos en regionales, sucursales y Casa Matriz.
- Desarrollo de programas de Vigilancia Epidemiológica.
- Programa de actividad física para la salud
- Desarrollo de campañas de salud pública
- Desarrollo de programas de prevención de lesiones deportivas.
- Inspecciones de seguridad

Prevención y Control de Emergencias:

- Entre los meses de septiembre a noviembre de 2014, se calificaron las competencias de los brigadistas de Casa Matriz, Regional Bogotá y Regional Centro determinándose las competencias funcionales en lo que tiene que ver con liderazgo y autocontrol; competencias técnicas en cuanto a sentido de urgencia y capacidad de decisión y se determinó para cada uno de los brigadistas compromisos de mejora y un plan de acción para llevar a cabo en el 2015.

Inspecciones de Seguridad

- En diciembre de 2014, se realizaron inspecciones de seguridad en el edificio de casa matriz. Se observaron 45 extintores contra incendio, 10 botiquines de primeros auxilios determinándose el medicamento vencido para hacer el respectivo cambio y la disposición final de los que están vencidos y se realizaron inspecciones locativas generando el respectivo plan de acción de acuerdo a los hallazgos encontrados, y se verificaron las hojas de seguridad y rótulos a productos químicos ubicados en las cafeterías del edificio.

Conformación y Capacitación al COPASST

- En el mes de diciembre de 2014, se eligió el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo-COPASST- para casa matriz y regionales.

Bienestar Social: Se formuló el Plan de Bienestar de la compañía para la vigencia 2015, el cual contempla los siguientes temas: Celebración de fechas especiales, bienestar social, físico y mental.

En el mes de febrero de 2015 se realizaron las convocatorias de las diferentes disciplinas deportivas y artísticas, cuyo objetivo es la integración de los funcionarios, sana diversión enfocados a prevenir el riesgo psicosocial.

Proyecto Teletrabajo: En diciembre de 2014, culminó la prueba piloto del proyecto teletrabajo, con miras a su implementación como una forma de organización laboral, con el propósito de verificar los beneficios en términos de aumento de la productividad, reducción de costos, reducción del ausentismo, promoción del trabajo en equipo, aumento de la satisfacción del trabajador al contribuir a conciliar la vida laboral y familiar y contribuir con la calidad del medio ambiente.

Evaluación del Desempeño: En el mes de febrero de 2015, se dio inicio a las evaluaciones de desempeño de 2014, de los servidores de la compañía, con el objeto de identificar las fortalezas, las oportunidades de mejora y de crecimiento, tanto en el ámbito personal como laboral.

Plan de Incentivos: Se formuló el Plan de Incentivos de la compañía para la vigencia 2015, bajo las siguientes categorías: Servicio al cliente, desempeño laboral sobresaliente, innovación y crecimiento sostenible.

Actualización de documentos: Durante el periodo noviembre 2014 a febrero de 2015, se actualizaron y publicaron en la intranet los siguientes documentos del proceso Recursos Humanos:

- Caracterización.
- Procedimiento Capacitación de Personal.
- Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de la Gerencia de Talento Humano

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Plataforma Estratégica: Con el apoyo de la firma PricewaterhouseCoopers Asesores Gerenciales Ltda., se realizó la revisión de la plataforma estratégica corporativa para 2015 - 2018 y se definió el mapa estratégico a nivel corporativo para el año 2015.

Durante los meses de enero y febrero de 2015, se realizó el desdoblamiento del BSC Corporativo a las Vicepresidencias de Operaciones, Vicepresidencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Vicepresidencia de Riesgos y Secretaria General en las cuales se inició la revisión de indicadores y metas para los procesos de estas áreas, teniendo como resultado la definición de indicadores y metas para los procesos de Afiliaciones, Novedades, Recaudo y Cartera, Recobros, Tesorería y Pago de Pensiones; los demás procesos se encuentran en revisión y definición. Este ejercicio se continuará para las demás Vicepresidencias en el mes de marzo para obtener la definición y cargue en el aplicativo CAMI de todos los indicadores de proceso de la compañía para la vigencia 2015 con los cuales se monitoreará su gestión.

Planes, programas y proyectos: En el marco de las Políticas de Desarrollo Administrativo, en febrero de 2015 se reportó la información sobre la gestión del año 2014, a través del FURAG.

En enero de 2015, se formuló el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

En enero de 2015 se elaboró y publicó en la página web de la compañía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015.

Mediante Resolución 1376 del 10 de noviembre de 2014, se creó el Comité PMO de Positiva, como instancia asesora de la presidencia de la compañía, encargado de aprobar el portafolio de proyectos, asignar los recursos de presupuesto que se requieran para la ejecución de los mismos y aprobar controles de cambio que por su impacto no puedan ser aprobados en primera instancia por el Grupo de Gestión de Proyectos.

La compañía cuenta con un modelo de Gestión de Proyectos el cual se está en mejora continua a partir del análisis del grado de madurez y el fortalecimiento continuo de las competencias de los Gerentes de proyectos designados por la organización. En los meses de noviembre y diciembre de 2014, el Grupo de Gestión de Proyectos (PMO) realizó capacitaciones sobre los siguientes temas: Análisis de alternativas para los Gerentes de proyecto, riesgos en proyectos, planeación progresiva, valor ganado y análisis de ruta crítica.

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

Indicadores de Gestión: Durante el periodo noviembre 2014 – febrero 2015, se realizó seguimiento a la medición y análisis de resultados de los indicadores Estratégicos de la compañía.

Políticas de Operación: Durante los meses de enero y febrero de 2015 se recibieron y tramitaron 118 solicitudes de creación, eliminación y/o modificación de la documentación de los procesos en el Marco del SIG, del cual se resalta el alto dinamismo que se tuvo en este periodo inicial del año.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se ejecutó la autoevaluación SARO con fecha de corte a 31 de diciembre de 2014, con el fin de generar el perfil de riesgo institucional para el segundo semestre del año. Al cierre del año, el nivel de riesgo institucional controlado está dentro de la política establecida por la Junta Directiva.

En febrero de 2015, se publicaron en la intranet de la compañía los mapas de Riesgo de los procesos y el Mapa de Riesgos Institucional.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): Se desarrolló la autoevaluación periódica de riesgos y controles al sistema con fecha de corte 31 de diciembre de 2014.

Actualización y publicación de documentos: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, 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 Identificación de Riesgos
- Procedimiento Análisis de Riesgos
- Procedimiento Evaluación de Riesgos
- Procedimiento Monitoreo y Revisión de Riesgos
- Procedimiento Tratamiento de Riesgos

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.
- No se cuenta con indicadores para medir la efectividad de los controles asociados a los riesgos de los procesos.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión: En los meses de noviembre de 2014 y enero de 2015, se llevaron a cabo 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 planes de acción.

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

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Auditorías y Seguidimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, presentó el resultado de las auditorías realizadas a los siguientes procesos: Establecimiento de Beneficiarios, Pago de Pensiones, Gestión Tecnológica, Canales, Recobros, Reconocimiento, Recursos Humanos, Gestión Integral del Portafolio de Inversiones. Además informó el resultado de auditorías especiales sobre Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Estos informes fueron discutidos con los dueños del proceso y posteriormente se presentaron al Comité de Presidencia y al Comité de Auditoría.

Visitas a sucursales: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, la oficina de Control Interno realizó auditorías a las sucursales de la compañía ubicadas en Córdoba y Sucre.

Presentación de Informes Reglamentarios: En el periodo noviembre 2014 a febrero de 2015, se emitieron 19 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la normatividad, avance al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, Informe Ejecutivo Anual, Informe de Control Interno Contable, entre otros.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, participó en los siguientes comités: Comité de Presidencia, Auditoría, Defensa Judicial y Conciliación y reunión de Junta Directiva.

Software de Auditoría: En enero de 2015, entró en producción la herramienta tecnológica WRM la cual facilitará la documentación de las auditorías y seguimiento a los planes de acción.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento: Durante el periodo noviembre 2014 a febrero de 2015, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en forma mensual al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. El resultado del seguimiento fue presentado en el mes de enero de 2015 al Comité de Auditoría y en dicho mes se reportó el avance al Ente de Control.

De igual forma, el área en mención, realizó seguimiento en forma mensual a los planes de acción producto de la auditoría interna y presentó con la misma periodicidad los resultados al Comité de Auditoría.

A finales de 2014, se consolidó en una matriz los planes de mejoramiento de la compañía, en cumplimiento al Decreto 943 de 2014.

DEBILIDADES

Falta incluir en el Plan de Mejoramiento de la compañía las acciones derivadas del Plan de Mejoramiento Archivístico.

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: Con el apoyo del Centro Nacional de Consultoría, se realizó la VI Medición de satisfacción de los Clientes, Intermediarios y Proveedores con los servicios que ofrece Positiva. Los resultados permitieron identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones estratégicas para mejorar el servicio. La investigación fue dirigida a clientes del ramo ARL, tomadores de seguros de vida individual, vida grupo, accidentes personales, rentas vitalicias, conmutación pensional ETB, servicio en puntos de atención, intermediarios y proveedores de IPS y de promoción y prevención. Los resultados de la satisfacción general con el servicio de Positiva fue del 86% en los tres puntos más altos de la escala (EXCELENTE + MUJ BUENO + BUENO).

En diciembre 2014, se realizó la medición de satisfacción del cliente que se viene realizando en forma trimestral por servidores de la compañía, de lo cual se generaron indicadores de satisfacción para los procesos sensibles para el cliente. El objetivo de esta medición es que a partir de los resultados de las percepciones, expectativas, necesidades de los clientes, se implementen acciones de mejoramiento continuo que permitan cerrar las brechas identificadas, aumentando la satisfacción con el servicio que contribuya al mantenimiento y fidelización de los Clientes.

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. Durante los meses de enero y febrero 2015, se realizaron 10 reuniones con responsables de procesos, las cuales han tenido como objetivo diseñar un modelo de relacionamiento con clientes e implementar planes de acción para incrementar la satisfacción del servicio ofrecido.

Programa de Educación Financiera: Respecto al programa de Educación Financiera "Viva Seguro" que viene desarrollando la Compañía en convenio con la Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda, el cual busca generar sensibilización a los clientes sobre los riesgos y como tomar conciencia frente a los mismos, para el periodo noviembre a diciembre de 2014, se dictaron 17 talleres en temas de riesgos laborales y seguros con una participación de 350 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.

Con el resultado del programa, Positiva continua por cuarto (4) año consecutivo, como la aseguradora líder del sector en la promoción y desarrollo del programa de Educación Financiera a los Clientes; gestión que nos obliga a fortalecer constantemente la estrategia

del programa las sucursales a nivel nacional, quienes son los responsables de la convocatoria a las empresas clientes.

Para el 2015, se cuenta con el cronograma de actividades del Programa de Educación Financiera, a través de talleres presenciales que se desarrollarán a nivel nacional; por proceso de contratación y afinamiento de los acuerdos de niveles de servicios con Fasecolda, este programa inicia la cuarta semana del mes de marzo, con una jornada en el Fondo Nacional del Ahorro, sede Bogotá, donde se prevé una asistencia de 200 funcionarios de los diferentes niveles directivo y administrativo; el tema central del evento de Educación Financiera es “**EVITA RIESGOS, PEINSA EN TU SALUD FINANCIERA**”, el cual tiene como objetivo crear conciencia en los funcionarios del Fondo sobre la importancia de los riesgos y como mitigarlos con el ahorro financiero.

Servicio al Ciudadano: En noviembre de 2014 la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de Riohacha, iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación que busca facilitar el acceso de los ciudadanos a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades de la Administración Pública.

Revista Positiva: Se publicó la edición número 44 de la revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Plan de Comunicación: En febrero de 2015, se formuló el Plan de Comunicación Institucional para el año 2015.

Actualización y publicación de documentos: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015 se actualizaron y publicaron en la intranet de la compañía los siguientes documentos relacionados con el proceso de comunicaciones:

- Política de Comunicación Pública
- Estándar de Comunicaciones
- Manual de Comunicación Pública
- Caracterización del proceso Comunicaciones
- Política de Comunicación Correo Institucional
- Protocolos de servicio

Revista Interna Comunidad Positiva: En diciembre de 2014, se publicó la Edición Décima Cuarta de la revista electrónica interna “Comunidad Positiva”, la cual abordó temas como: Plan de Incentivos, Código de Ética, Planeación Estratégica, entre otros.

Salvapantallas: A través de los salvapantallas se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas:

- Seguridad informática
- Áreas postuladas concurso - servicio

- Uso efectivo del outlook
- RPO y RTO
- Atributos de seguridad
- Áreas postuladas concurso de servicio
- Resultados Campaña 50 Acciones
- Ganadores Capacitación en Riesgos

Pantallas electrónicas: A través de este medio se publicó información sobre valores, código de ética, nuevo modelo de abastecimiento, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, se publicaron las Ediciones 38 a 41 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo noviembre 2014 a febrero 2015, a través de éste medio se comunicó información relevante sobre: Rendición de Cuentas, evaluación curso virtual de riesgos, exámenes ocupacionales, expectativa Nuevo Sistema de Información, Evaluación del desempeño, entre otras.

Radar Positivo: A través de este medio de comunicación se difundieron diferentes temas de la organización como continuidad del negocio, seguridad de la información, rendición de cuentas, balance de evaluación de riesgos, avance campaña 50 acciones para 50 días, entre otros.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

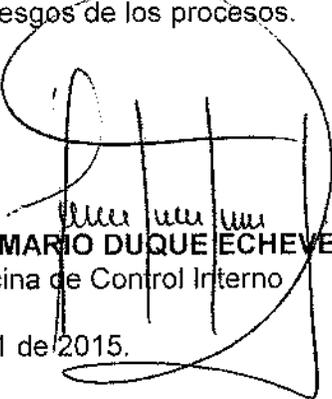
Fortalecimiento Sistemas de Información: Con el apoyo de la firma COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE-CSI S.L se avanzó en la implementación y puesta en producción del software IAXIS-SAP que permitirá administrar la operación de seguros, integrado con el área financiera.

Comité de Cambios: En el mes de febrero de 2015, se realizó la primera reunión de Comité de Cambios, cuyo objetivo es mantener el control global de los cambios a realizar sobre la infraestructura tecnológica de la compañía.

Recomendaciones

- Incluir en el 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.

- Hacer seguimiento a los acuerdos fijados con las áreas para el reporte de información en forma oportuna.
- Elaborar indicadores para medir la efectividad de los controles asociados a los riesgos de los procesos.



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 11 de 2015.