

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A 30 DE JUNIO DE 2015.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En el periodo marzo a junio 2015, a través de medios de comunicación como Salvapantallas, se difundieron mensajes relacionados con los valores y la Misión y Visión de la compañía.

Desarrollo del Talento Humano - Capacitación: En el periodo marzo a junio de 2015, se realizaron 33 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Normatividad - Reglamentaciones, Conocimiento Institucional, Sistemas de Gestión Integral, Competencias Técnicas. Dentro de éstas capacitaciones se realizó inducción al personal de la compañía.

Ambiente Laboral: Con el fin de intervenir en el fortalecimiento del ambiente laboral, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

Taller con Grupos Focales: Se realizaron reuniones con las áreas que en sus resultados de la encuesta laboral se consideraron como grupos focales, diseñando estrategias cuyo objetivo ha sido la intervención para el fortalecimiento de las brechas identificadas.

Taller de Estrategia Gestión Ambiente de Trabajo: En acompañamiento con el Instituto (GREAT PLACE TO WORK) GPW se dirigió un Taller de Estrategia en el que se presentaron las bases sobre las que fundamentó su análisis y se abordaron las prioridades de intervención. Además, se abrió un espacio de reflexión y discusión alrededor de las iniciativas y acciones que contribuirían al proceso de transformación del ambiente laboral, para que la organización alcance el objetivo propuesto para la próxima valoración.

Taller " Modelo de Liderazgo": El resultado de este taller fue la definición de los atributos de liderazgo que más se quieren arraigar en Positiva Compañía de Seguros en el mediano plazo, con base en un direccionamiento estratégico y definiendo las capacidades, comportamientos y actitudes que se esperan de los líderes.

Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo: En el periodo marzo a junio de 2015, se realizaron las siguientes actividades:

- Desarrollo del programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los desórdenes músculo esqueléticos con la Escuela Terapéutica; programas de conservación visual y auditiva.
- Desarrollo del programa de vigilancia epidemiológica para la prevención del riesgo psicosocial, intervención médica.
- Desarrollo del programa para la prevención del riesgo cardiovascular.
- Exámenes médicos ocupacionales.
- Estructuración de los cronogramas de salud ocupacional-seguridad y salud en el trabajo para las regionales y sucursales.
- Contratación de proveedores para la realización de las actividades de los cronogramas.
- Entrega de los cronogramas a los gerentes de las regionales y sucursales.
- Seguimiento e investigación de accidentes de trabajo.
- Análisis del ausentismo en la empresa.
- Seguimiento de salud a trabajadores según necesidad

Bienestar Social: Recordatorio de fechas especiales tales como: Día de la mujer, día de la secretaria, día de la madre y día del padre.

Acuerdos de Gestión: En mayo de 2015, se dio inicio al proceso de concertación de los Acuerdos de Gestión para el año 2015.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Plataforma Estratégica: Se llevaron a cabo dos sesiones de Junta Directiva en las cuales se definieron los lineamientos estratégicos y los elementos determinantes para establecer la misión y la visión de la compañía.

Planes, programas y proyectos: En el periodo marzo a junio de 2015, el Grupo de Gestión de Proyectos (PMO) capacitó a los Gerentes de Proyectos sobre los siguientes temas: Aspectos generales en proyectos, gestión de alcance, gestión de tiempo y costo y gestión de calidad. El material de la capacitación fue publicado en la intranet para consulta de todos los servidores.

Modelo de Operación por Procesos: En abril de 2015, con el apoyo de una firma externa, se dio inicio al proyecto de Optimización Organizacional de la compañía, el cual tiene como objetivo optimizar el modelo de operación y la estructura organizacional, alineados con la estrategia corporativa.

Indicadores de Gestión: Durante el periodo marzo a junio de 2015 se definieron los indicadores y metas a cumplir para cada uno de los procesos de la compañía, los cuales fueron aprobados por los responsables de proceso y publicados en la herramienta CAMI 2015 para dar inicio a su medición y análisis de resultados.

Políticas de Operación: Del periodo marzo a junio 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.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se realizó acompañamiento a los líderes de los procesos de Novedades, Promoción y Prevención, Comunicaciones, Control Interno de Gestión y Control Disciplinario, en la identificación, análisis y calificación de los riesgos.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): Se llevó a cabo una ejecución de pruebas de recorrido de los controles de SARLAFT para los procesos de Canales, Contabilidad, Reconocimiento y Recursos Humanos.

Capacitación 2015: En Comité de Riesgos del mes de abril del año en curso, se presentó el esquema de capacitación para el año 2015 en los Sistemas de Administración de Riesgos para toda la compañía.

En el periodo marzo a junio de 2015, se realizaron revisiones y ajustes a los riesgos de fraude y corrupción de los procesos de: Cuentas por Pagar, Gestión de aprovisionamiento, Canales y Promoción y Prevención. Como resultado de la revisión se eliminaron 6 riesgos y se incluyeron 2.

El comportamiento en los niveles de riesgo inherente y controlado, así como en la cantidad de riesgos y controles, durante el período analizado fue:

| DESCRIPCIÓN | DIC/14 | ABR/15 |
|--------------------|--------|--------|
| Nivel Inherente | 7.8 | 8.1 |
| Nivel Controlado | 4.0 | 4.2 |
| Cantidad Riesgos | 132 | 128 |
| Cantidad Controles | 160 | 161 |

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 y a errores en el cargue en la herramienta.
- Se realizó la migración de toda la documentación del Sistema Integrado de Gestión a la nueva intranet con el fin de realizar el control de versiones de los mismos a través de un flujo de control documental diseñado en Shere Point el cual no se ha puesto en producción.

MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del control y gestión: Se llevó a cabo la primera reunión de análisis estratégico del año 2015, en la cual se revisaron en forma integral los resultados de los indicadores del periodo de enero a abril de 2015.

En mayo de 2015, se realizó y publicó en la página web de la compañía, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Autoevaluación Modelo Estándar de Control interno MECI 2014: A través de medios de comunicación como Correo Institucional y la Intranet, se socializó el video institucional y al interior de las áreas se realizó un taller como mecanismo de autoevaluación relacionado con el Modelo Estándar de Control Interno.

Se realizó una capacitación y autoevaluación de los elementos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la compañía, a través de un concurso para todos los servidores de la compañía.

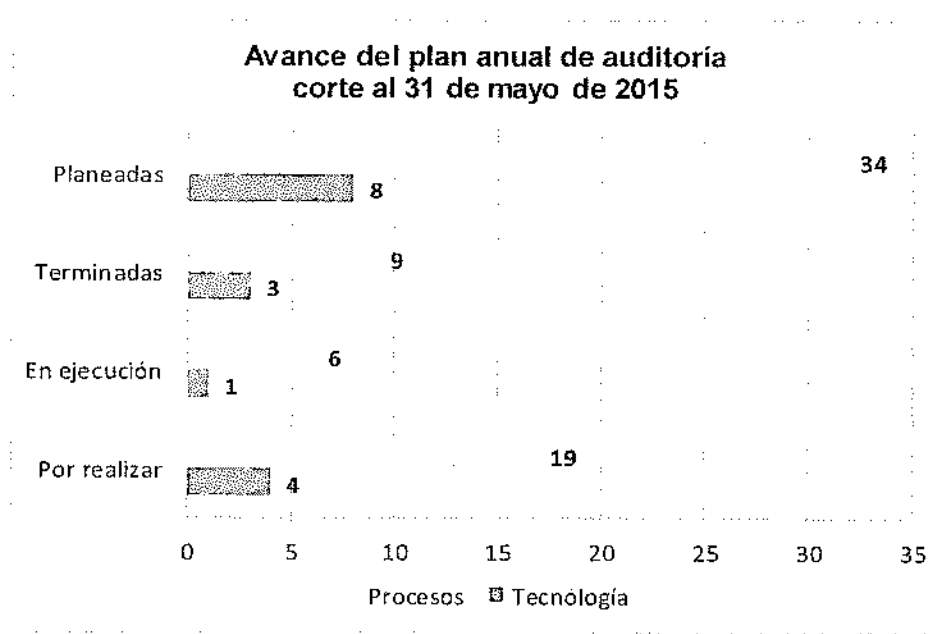
La compañía cuenta con una matriz de informes legales a presentar por las diferentes áreas. En el periodo marzo a junio de 2015, se han remitido informes como Austeridad en el Gasto, Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno, entre otros.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2015: El plan anual de auditoría 2015 contempla evaluar los procesos misionales, de apoyo, de tecnología, visitas a las sucursales y la emisión de informes normativos a cargo de la Oficina de Control Interno.

Este fue aprobado por el Comité de Auditoría y mensualmente la Oficina de Control Interno presenta un informe de avance junto con el resultado obtenido en las auditorías realizadas. Estos informes fueron discutidos con los dueños del proceso y posteriormente se presentaron al Comité de Presidencia y al Comité de Auditoría.

Las evaluaciones se han realizado de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría. A continuación se muestra el avance 31 de mayo de 2015.



El presente informe es propiedad de la Oficina de Control Interno de la Municipalidad de Lima y no debe ser divulgado fuera de ella.

Se planearon 34 auditorías de proceso y 8 de tecnología, de las cuales al corte del 31 de mayo de 2015 se terminaron 9 y 3 respectivamente. En ejecución se encuentran 6 de proceso y 1 de tecnología; y por realizar se tienen 19 de proceso y 4 de tecnología.

Se planearon 8 visitas a sucursales de las cuales se ha realizado 1.

De los 60 informes normativos planeados para el año 2015, se han presentado 27 informes.

Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo marzo a junio de 2015, participó en los siguientes comités: Comité de

Presidencia, Auditoría, Defensa Judicial y Conciliación, Compras y Contratación, Especial Administrativo y reunión de Junta Directiva. A nivel externo participó en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del Sector Administrativo de Hacienda y Crédito Público.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Plan de Mejoramiento: Se realizó seguimiento en forma mensual al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. El resultado fue presentado en el mes de abril de 2015 al Comité de Auditoría.

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

En abril de 2015 se realizó seguimiento y se reportó al Archivo General de la Nación, el informe de Avance del Plan de Mejoramiento Archivístico, en cumplimiento al Parágrafo 2° del artículo 18 del Decreto 106 del 21 de enero de 2015.

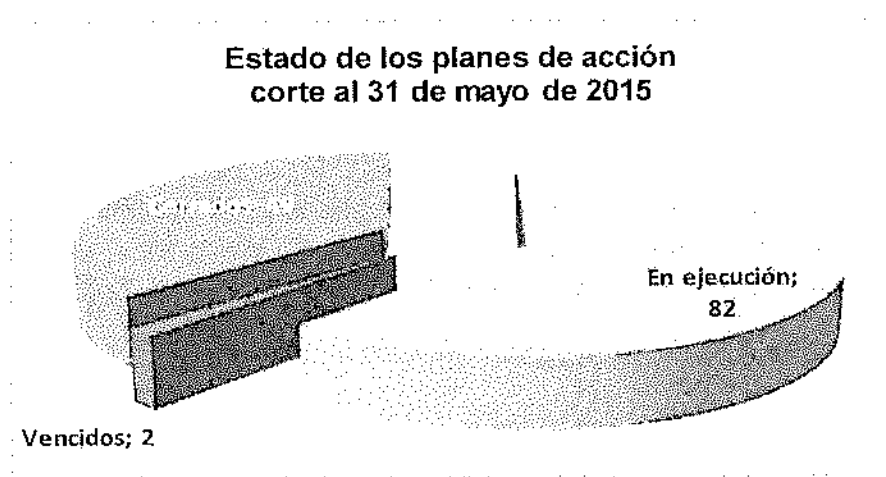
En el marco del Sistema Integrado de Gestión, se llevó a cabo el seguimiento a los planes de acciones preventivas, correctivas y de mejora, el cual fue retroalimentado a todas las áreas de la compañía.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República:

A 31 de marzo de 2015, están pendientes por atender 19 hallazgos, el grado de cumplimiento está en 91% frente a lo programado al 31 de marzo de 2015, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

Estado de los planes de acción de Auditoría Interna:

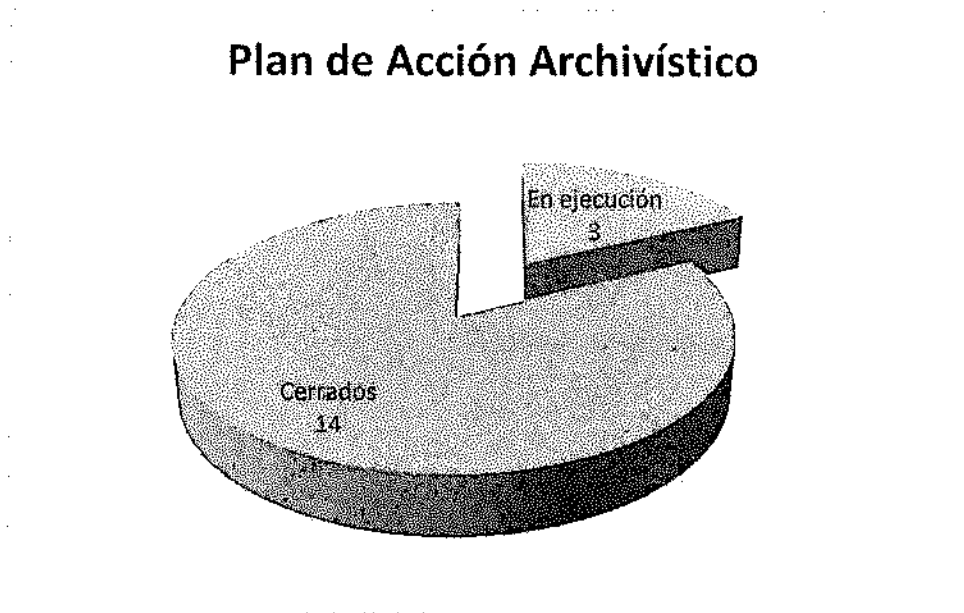
A continuación se muestra el estado de los planes de acción al corte del 31 de mayo de 2015.



El estado de los planes de acción al corte del 31 de mayo de 2015 es el siguiente: En ejecución 82, vencidos 2 y cerrados 49.

Estado de los planes de acción del Plan de Mejoramiento Archivístico:

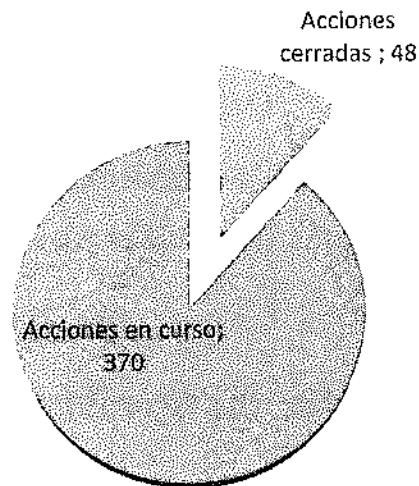
El estado de los planes de acción a 31 de marzo de 2015 es el siguiente:



En ejecución: 3, cerrados 14.

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

El estado de los planes de acción a 30 de abril de 2015 es el siguiente:



Acciones en curso 370 y acciones cerradas 48.

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: En abril de 2015, se presentó el informe de resultado del estudio de satisfacción del cliente del primer trimestre de 2015. 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. Para el período comprendido entre los meses de marzo a junio se realizaron 3 reuniones.

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 marzo a junio de 2015, se realizaron 16 talleres en temas de ahorro personal, riesgos y seguros, con una participación de 451 clientes.

La temática para el 2015 ha evolucionado, en cuanto a su contenido, y denominación “Evita riesgos, cuida tu salud financiera”, donde se enfocan aspectos de ahorro personal, como cuidar su bolsillo, riesgos a los que se está expuesto, y como mitigar o protegerse de los posibles eventos.

Positiva ha aumentado su cobertura generando un avance, desde el inicio del programa en el 2011. Los resultados cuantitativos del programa en el sector asegurador han permitido a la aseguradora mantener el primer lugar por cuarto año consecutivo, como la compañía que más promueve y desarrolla el programa de Educación Financiera.

Servicio al Ciudadano: En el periodo marzo a junio de 2015, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en los Municipios de Turbo – Antioquia y Pitalito – Huila, 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. Durante las jornadas se brindó información acerca de la Compañía, de los productos y servicios.

Programa Integral de Capacitación y Entrenamiento: Tiene como objetivo, capacitar y mantener actualizado al personal de Puntos de Atención, Supercades, Contac Center, Línea de Asistencia Médica Especializada y Asesores de Servicio, en los procesos y procedimientos claves de negocio, bajo un modelo de trabajo estructurado, que asegure el cumplimiento de la promesa de valor con oportunidad y calidad.

Durante el periodo comprendido entre marzo y junio de 2015, se han capacitado y evaluado 14 agentes del Call Center del producto ARL y 11 colaboradores de los puntos de atención de Bogotá, asesores comerciales y de atención al cliente.

Revista Positiva: En junio de 2015, se suscribió contrato de prestación de servicios para desarrollar el diseño, impresión, alistamiento y entrega de hasta seis ediciones físicas de la Revista Positiva para el año 2015 con máximo 8 mil ejemplares por edición.

Se publicó la edición número 45 de la revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

Comunicaciones Estratégicas: Con el propósito de fortalecer la cultura organizacional, la proyección institucional y el posicionamiento de la compañía ante la opinión pública, se suscribió un contrato de asesoría externa especializada en comunicaciones estratégicas para el año 2015.

Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales): En el periodo marzo-junio de 2015, se reactivaron las redes sociales, obteniendo en el mes de mayo 116 interacciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Intranet: En marzo de 2015, se realizó el lanzamiento de la nueva intranet de la compañía, canal de comunicación y de consulta permanente de todos los servidores.

Revista Interna Comunidad Positiva: En junio de 2015, se suscribió contrato de prestación de servicios para el diseño y diagramación de tres ediciones electrónicas en plantilla flash y formatos SWF y PDF de Revista "Comunidad Positiva" para el año 2015.

Pantallas Electrónicas: A través de este medio se publicó información sobre valores, ingreso de empresas, campañas, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo marzo a junio 2015, se publicaron las Ediciones 42 a 45 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo marzo a junio de 2015, a través de éste medio se transmitió información relevante sobre: Campaña de expectativa y lanzamiento de la nueva Intranet, proceso de concertación, concurso sabelotodo, entre otras.

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.

A través de la Gerencia de Infraestructura de TI, se ha adelantado la reorganización de la plataforma de directorio activo, mejorando los esquemas de replicación y autenticación de los usuarios a la Red de Positiva.

Se implementó la ampliación de los canales de datos de 40 puntos de atención de 43 proyectados, planificados de 1 MB a 4 MB, lo cual beneficia en una mayor disponibilidad de servicios de comunicación, acceso a los sistemas de información y velocidad en la transmisión de datos.

Se realizaron mejoras en los Sistemas de Información PQR y SIARP de la compañía, buscando la evolución de los sistemas de información a las necesidades de clientes y usuarios funcionales.

Recomendaciones

- Capacitar y acompañar al personal encargado del reporte de información de indicadores en el aplicativo CAMI.
- Realizar las actividades necesarias en la intranet tendientes a obtener control en las versiones de los documentos publicados del Sistema Integrado de Gestión.
- No se reportaron Eventos de Riesgo materializados por parte de algunos procesos.
- Incluir en el Plan de Mejoramiento de la compañía las acciones de mejoramiento del Plan de Mejoramiento Archivístico.
- 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

Julio 10 de 2015

