

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A 30 DE JUNIO DE 2017.**

**MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**FORTALEZAS**

**COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:** se continúa con el fortalecimiento en el conocimiento e interiorización de los valores corporativos a través del proceso de Inducción, haciendo énfasis en el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno.

**Desarrollo del Talento Humano - Capacitación:** En el periodo marzo a junio de 2017, se llevaron a cabo capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Código Único Disciplinario Ley 734 de 2002, Funcionalidad y manejo de AIXIS, Aplicativo Simple, IAXIS, CUIDA y Office 365, de igual manera se desarrolló de manera mensual las capacitaciones de inducción al personal de la compañía.

Jornada de Reinducción: En marzo de 2017, se llevó a cabo jornada de reinducción por parte del Presidente de la compañía, dirigida a servidores de la ciudad de Bogotá D.C. y de manera virtual para el resto del país.

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se ha ejecutado de acuerdo con el Plan aprobado entre marzo y junio de 2017, a continuación se enuncian algunas actividades:

- Revisión y firma por parte del representante legal de la compañía de los objetivos y plan de trabajo del SGSST.
- Alineación del SST de terceros con el SST de Positiva.
- Se continúa con el desarrollo del Programa de Riesgo Cardiovascular y Acondicionamiento Físico, que se viene realizando de lunes a viernes en las horas de la mañana con las personas que se escogieron como grupo focal teniendo en cuenta condiciones particulares de salud.
- Se llevaron a cabo las campañas de orden y aseo "Coala" del Programa 5S.
- Se llevó a cabo la campaña de Seguridad Vial "Ando positivo la seguridad vial está en ti", la cual impacta a peatones, conductores de vehículos, conductores de motos y ciclistas. Dentro de esta campaña se han utilizado diferentes estrategias diseñadas

junto con comunicaciones; como carteleras en las pantallas, banners y piezas con recomendaciones.

- Se realizaron reuniones con el COPASST dando cumplimiento a la normatividad vigente (Resolución 2013 de 1986, el Decreto 1295 de 1994, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015).
- Se realizó entrenamiento a la brigada de emergencia de los centros de trabajo de Bogotá en el Parque Chicaque del Municipio de San Antonio del Tequendama, así como capacitación en temas de control de incendios y evacuación.
- Se realizó simulacro no avisado de evacuación en Casa Matriz.

Bienestar Social: Se realizaron las celebraciones de días especiales como: día de la secretaria, madre, padre y de la mujer.

Bienestar Físico: Se realizaron las siguientes actividades: rumba terapia, danzas, torneos interempresariales y entrenamientos deportivos.

Bienestar Mental: Se realizó la entrega de los resultados Great Place to Work, taller de construcción de estrategia, entrega de resultados Modelo de Liderazgo y taller de construcción de iniciativas en las Sucursales Risaralda y Quindío.

**Estructura Organizacional:** Teniendo en cuenta los Decretos 1678 y 1679 de 2016, los cuales modificaron la estructura y planta de personal de la compañía, en el periodo de marzo a junio se ha continuado con el proceso de alineación de los procesos y procedimientos frente a la misma, de igual manera se han realizado las mesas de trabajo para actualizar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los cargos de Empleado Público y el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los cargos de Trabajador Oficial.

Evaluación del Desempeño: En marzo de 2017, se realizó el proceso de evaluación de los acuerdos de gestión concertados para la vigencia 2016, a través de los indicadores propios y compromisos de mejora de los servidores de la compañía.

Comité de Incentivos: En marzo de 2017, fueron elegidos los integrantes por la administración y los trabajadores para la conformar el Comité de Incentivos vigencia 2017-2019.

Plan de Incentivos: Se aprobó la estructura del Plan de Incentivos, el cual tendrá tres ejes: Reconocimiento, Acumula puntos y gana experiencia y Concurso Milla Extra, frente a este tendrá los siguientes enfoques: desempeño deportistas, crecimiento sostenible, servicio al cliente e Innovación.

Gestión del Conocimiento: Desde la socialización de los cambios de estructura enmarcados en los Decretos correspondientes, se han venido realizando mesas de trabajo cuyo objetivo ha sido el de definir actividades, interacciones, acuerdos de niveles de servicio y personas con las que se cuenta. Se llevaron a cabo las siguientes mesas: Proceso de producto vida

(Operaciones, técnica de vida, Negocios, Talento Humano), Proceso puntos de atención (Operaciones, Médica, Experiencia al Cliente y Talento Humano).

Planificación del Talento Humano: Las actividades realizadas durante estos dos meses:

- Mesas de trabajo para determinar el alcance de las funciones en cada uno de los cargos de cara al modelo de procesos, especialmente a nivel sucursal.
- Videoconferencias con los equipos de trabajo para dar a conocer la estructura, las funciones y aclarar dudas con respecto a los cambios.
- Selección y evaluación por competencias de los aspirantes a los nuevos cargos de la estructura.

**Modelo Operación por procesos:** Entre el 1 de marzo al 30 de junio han sido actualizados 403 documentos en la Intranet. La documentación de los procesos se está migrando a la herramienta SIMPLE para facilitar su control.

**Políticas de operación:** La política del Sistema Integrado de Gestión fue actualizada, aprobada y divulgada mediante correo electrónico en el mes de abril de 2017. Se realizó tabulación de las evaluaciones de los colaboradores evidenciando el entendimiento de la misma.

## **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Planes, programas y proyectos:** Se llevó a cabo reunión de análisis estratégico (RAE) en la cual se realizó seguimiento a la Planeación Estratégica.

Adicional a lo anterior en este componente se han desarrollado las siguientes actividades:

- Continuación en la actualización de los documentos del proceso de planificación estratégica y el desarrollo de video- tutoriales que permiten facilitar el acceso y apropiación de documentos por parte del nivel sucursal.
- Alineamiento de los procesos de medición en los niveles (estratégico, procesos y personas) a través de la construcción de acuerdos de gestión integrales que permitan medir a los colaboradores en cada nivel.
- Cargue en la herramienta Sistema Integrado de Monitoreo de Procesos y Planeación Estratégica - SIMPLE de las iniciativas aprobadas para esta vigencia y a las cuales se les hace seguimiento.
- En el mes de abril 2017 se realizó por parte de la Oficina de Control Interno, auditoría al Proceso Gestión de Proyectos lo que permite realizar acciones de mejora al proceso y evidenciar el avance del mismo.

Portafolio de Proyectos: Se han realizado los Comités de PMO planeados durante el primer semestre lo que ha permitido retroalimentación y seguimiento mensual de los proyectos y de las iniciativas aprobadas para la vigencia de los mismos.

**Indicadores de Gestión:** Se ha continuado con el avance en materia de la implementación de la herramienta SIMPLE para la gestión de los módulos:

1. Plan estratégico
2. Medición de indicadores de procesos
3. Concertación de acuerdos de gestión
4. Evaluación de acuerdos de gestión
5. Administración de mejoras
6. Documentación de procesos.

Los módulos 1, 2 y 3 se encuentran implementados y funcionando. El módulo 5 se encuentra en etapa de lanzamiento y el módulo 6 en etapa de pruebas para aprobación y configuración del flujo documental.

Se realizó la configuración de indicadores y plantillas de cargue masivo para el nivel sucursal, de forma que la medición de los datos quede actualizada de acuerdo con la información enviada a la Oficina de Estrategia y Desarrollo por parte de las áreas fuente.

En el periodo de marzo a junio de 2017 se realizó la capacitación a los Líderes BSC y a los Líderes SIG para el cargue de los datos de los indicadores en la herramienta SIMPLE (Sistema Integrado de Monitoreo de Procesos y Planeación Estratégica).

En el mes de mayo se terminó de realizar el ajuste de todos los indicadores estratégicos y de proceso de la Compañía.

## **COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se realizó acompañamiento por parte de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos, a los líderes de los procesos para la identificación, análisis y calificación de los riesgos. Durante el periodo comprendido entre el 1 marzo y 30 de Junio de 2017 se apoyó directamente a los procesos Gestión de Seguridad de la Información, Gestión de Normas Doctrinas y Jurisprudencia, Servicio al Cliente, Resolución, Preparación, Negociación y Cumplimiento de Operaciones, Planeación y Determinación de Políticas y Estrategias de Inversión, Gestión de Gobierno, Inteligencia y Métricas de la Información, Control Disciplinario, Estrategia de Mercado; y los subprocesos de Prestación de Servicios de Salud, Gestión de Reconocimiento de Prestaciones Asistenciales y Económicas, Recaudo y Cartera y Emisión.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito - SARC: En abril de 2017 se emitió informe por parte de la Oficina de Control Interno, de la evaluación realizada a este sistema, el anterior informe fue presentado al responsable, Presidente, Comité de Auditoria y Junta Directiva.

Sistema Especial de Administración de Riesgo de Seguros - SEARS: En mayo de 2017 se emitió informe por parte de la Oficina de Control Interno, de la evaluación realizada a este sistema, el anterior informe fue presentado al responsable, Presidente, Comité de Auditoria y Junta Directiva.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Se realizó la revisión del mapa con los dueños de 2 procesos de los riesgos identificados de corrupción, sus causas, valoración en abril de 2017.

Capacitación: Se encuentra en etapa de coordinación y diseño de propuesta para la capacitación de riesgos dirigida a todos los colaboradores de la compañía y diseño de evaluación de la misma, de igual manera se han desarrollado campañas para el fortalecimiento de la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores.

Continuidad del Negocio: Se realizó ejecución de prueba de Continuidad del Negocio, donde se estableció el escenario de disponibilidad de Casa Matriz e indisponibilidad de Centro de datos principal, por lo cual se activó el Data Center alternativo.

## MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### FORTALEZAS

#### COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**Autoevaluación del control y gestión:** Se ha realizado acompañamiento por parte de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos, a los líderes de los procesos para la identificación, análisis y calificación de los riesgos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Se realizó seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno al Plan en el mes de mayo de 2017.

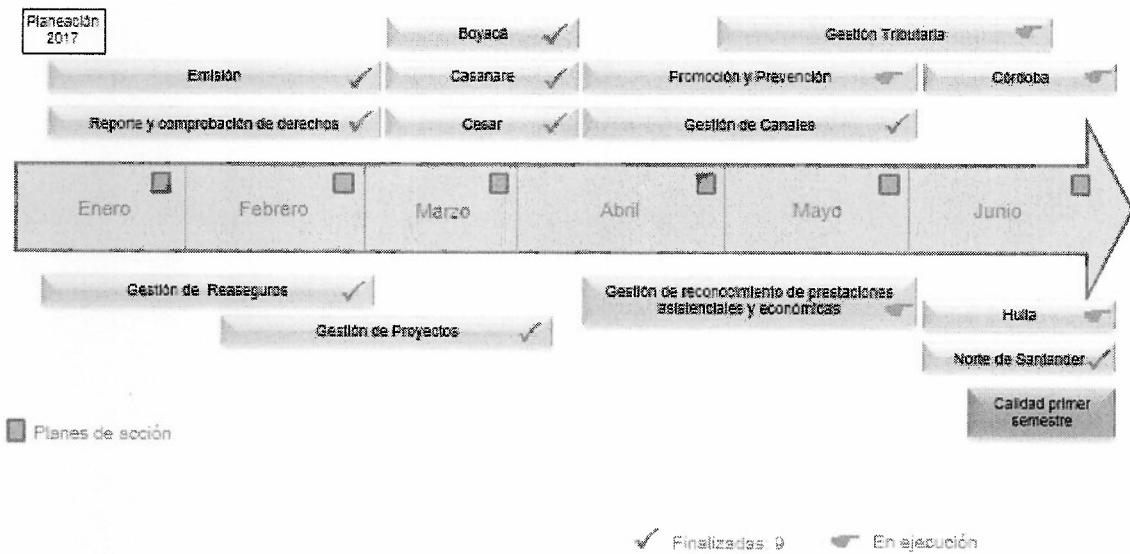
#### COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2017: La Oficina de Control Interno realiza Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno de la compañía, de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría, aprobado por el Comité de Auditoría, con corte al 21 de junio de 2017, se han realizado las auditorías a 5 procesos, 4 sucursales y 2 procesos de tecnología y en ejecución se encuentran 3 de proceso, 2 sucursales y 2 de tecnología. Como resultado de éstas evaluaciones se generaron informes con recomendaciones y planes de mejora encaminados a optimizar el Sistema de Control Interno, a los cuales se les realizará seguimiento para verificar su implementación y efectividad.

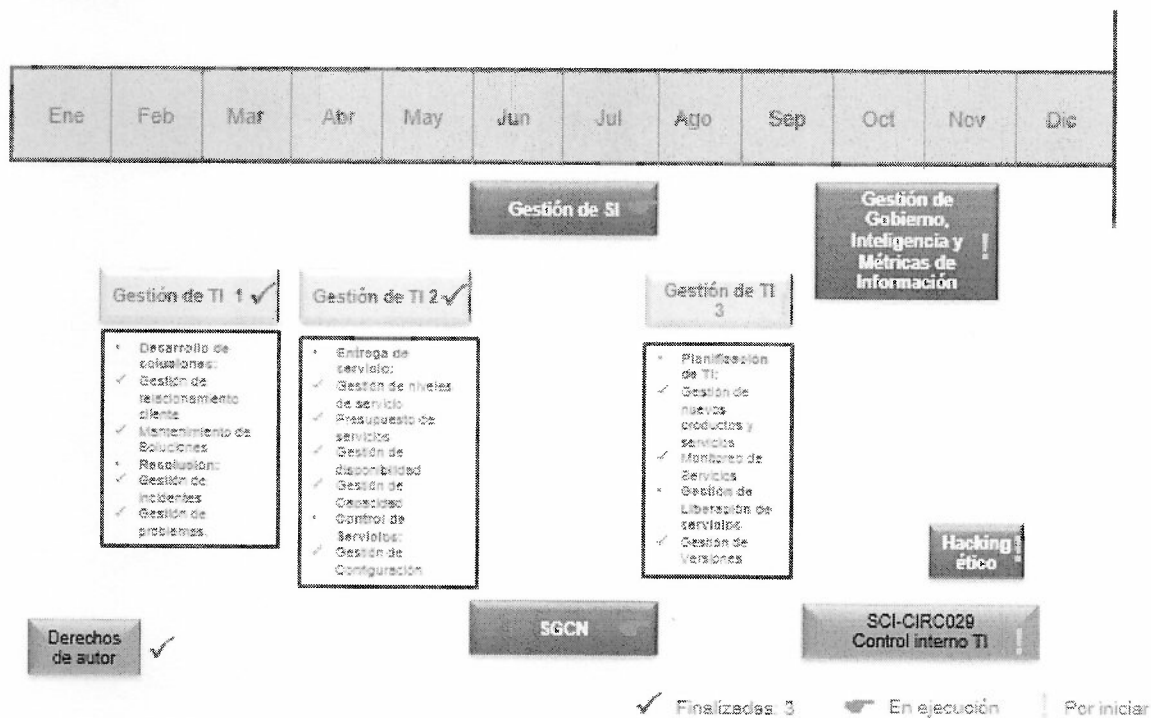
Todos los informes producto de las Auditorías Internas fueron presentados al Presidente de la compañía, a los responsables de procesos y mensualmente se presentó en Comité de Auditoría el resultado de las evaluaciones y avance del Plan Anual de Auditoría. Así mismo, se llevaron a reunión de Junta Directiva aquellos informes que por mandato legal debían presentarse ante dicho organismo.

A continuación se muestra el avance al 21 de junio de 2017.

#### **Plan de Auditoría procesos.**



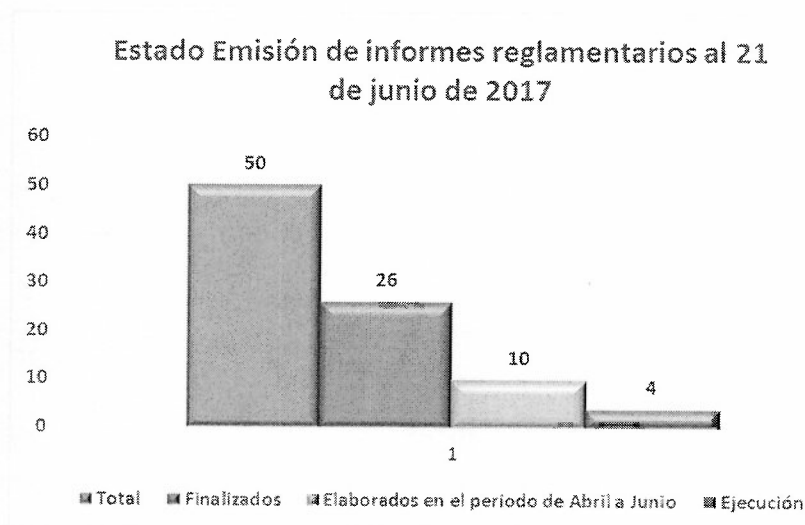
## Tecnología



**Avance Plan de Auditoría - Normativos:** De los 50 informes normativos planeados para el año 2017, al 21 de junio se han presentado 26, siendo elaborados 10 en el periodo de abril a junio de 2017, la Oficina de Control Interno remitió los anteriores a los diferentes destinatarios como Archivo General de la Nación, Representante Legal, Oficina de Gestión Integral de Riesgos y Comité de Auditoría, los informes reglamentarios bajo su responsabilidad, como el avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Austeridad en el gasto, Avance al cumplimiento del Plan de

Mejoramiento Archivístico, entre otros. A la fecha se encuentran en proceso de ejecución 4.

A continuación se presenta el avance en la emisión de informes reglamentarios al 21 de junio de 2017:



Acompañamiento: Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo de marzo a junio de 2017, participó en los siguientes comités: Presidencia, Auditoría, Asesor de Contratación, Conciliación, Especial Administrativo y reuniones de Junta Directiva.

## 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 2017 al Comité de Auditoría.

Ordenes Administrativas Superintendencia Financiera: En el periodo de marzo a junio de 2017, se llevó a cabo seguimiento a los planes de acción formulados por la compañía producto de las órdenes administrativas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual manera, se realizó 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 2017, se realizó seguimiento y se reportó al Archivo General de la Nación, el informe de Avance del Plan de Mejoramiento Archivístico el cual tiene un porcentaje de cumplimiento del 100% en la ejecución del plan, en cumplimiento al Parágrafo 2° del artículo 18 del Decreto 106 del 21 de enero de 2015.

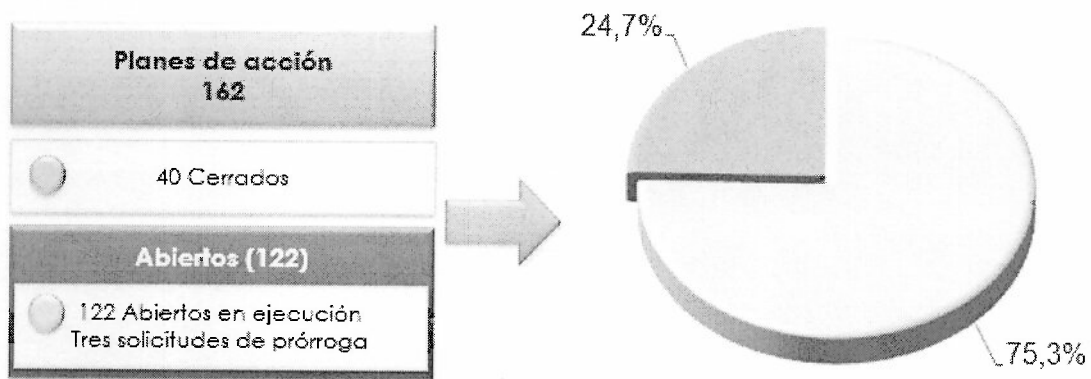
Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: Durante el segundo trimestre se ha continuado con la jornada de cierre de planes de acción por parte de los auditores internos SIG. Con esta campaña se busca depurar los planes que se tienen aún pendientes para verificar, posteriormente, los cierres efectivos o no efectivos y concentrar esfuerzos en los planes

que aún siguen abiertos de los años 2015 y 2016, para dejar cerrado los planes de acción en el aplicativo DARUMA.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República: Al 31 de marzo de 2017, están pendientes por atender 9 hallazgos dentro de los términos establecidos. El grado de cumplimiento está en 100% frente a lo programado al 31 de marzo de 2017, 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 a 31 de mayo de 2017.



Total planes de acción 162, cerrados 40 y abiertos en ejecución 122.

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



El estado de los planes de acción del Sistema Integrado de Gestión es el siguiente:



CORTE JUNIO 2017	
FINALIZADOS	117
CERRADOS	652
ABIERTOS	182
RECHAZADOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>957</b>

## DEBILIDADES

Respecto al Sistema Integrado de Gestión, se requiere fortalecer el proceso de identificación de acciones preventivas en cada uno de los procesos, para efectos de que exista un mayor porcentaje de estas, frente a las correctivas o de mejora.

## EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### AVANCES

#### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: Se realizó la I medición de satisfacción del Clientes con los procesos de afiliación y novedades, promoción y prevención, autorizaciones de servicios médicos, pago de incapacidades e Indemnizaciones de Accidentes Personales correspondiente al periodo 01 enero - 30 marzo de 2017. Los resultados fueron socializados a las áreas dueñas de proceso a fin de que se analicen los resultados de la voz del cliente y se definan planes de mejoramiento preventivo, correctivo o de mejoramiento.

La II medición de satisfacción de clientes correspondiente al período 01 marzo -30 de junio se encuentra en proceso, actualmente en prueba de campo y los resultados se entregarán al finalizar el mes de Julio.

Grupo Integral de Servicio: Como parte de la estrategia de Voz del Cliente y para analizar la causa raíz de los problemas de servicio que afectan a los clientes, se realiza el "Grupo Integral de Servicio" conformado por un grupo multidisciplinario de líderes de los procesos estratégicos que impactan al cliente, en algunos casos se cuenta con la participación de representantes del cliente o del intermediario, lo que permite identificar las brechas en el servicio, y proponer soluciones con sentido de urgencia cuando procede, así mismo se definen planes de acción o actividades que permitan mejorar el proceso. Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2017, se han realizado seis (6) Grupos Integrales de Servicio.

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 sensibilizar a los participantes en el manejo de las finanzas personales, promover la toma de decisiones informadas y responsables, conocer los riesgos y las conductas que se deben tener frente a ellos, disminuir la vulnerabilidad ante eventos inesperados e incrementar el conocimiento sobre

el manejo adecuado de las finanzas personales y familiares, que promuevan el desarrollo social, económico y cultural de la población colombiana.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo - 30 de junio de 2017, se han realizado seis (6) talleres con la asistencia de 113 participantes en las instalaciones de empresas afiliadas.

Servicio al Ciudadano: Positiva Participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano lideradas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación -DNP, donde la función principal de las entidades públicas es la prestación de los servicios informativos acerca de los procesos que cada una realiza.

Para 2017 el DNP tiene programadas seis (6) Ferias. Para el período comprendido entre el 1 de marzo y 30 de junio de 2017 se han realizado tres Ferias en los siguientes municipios:

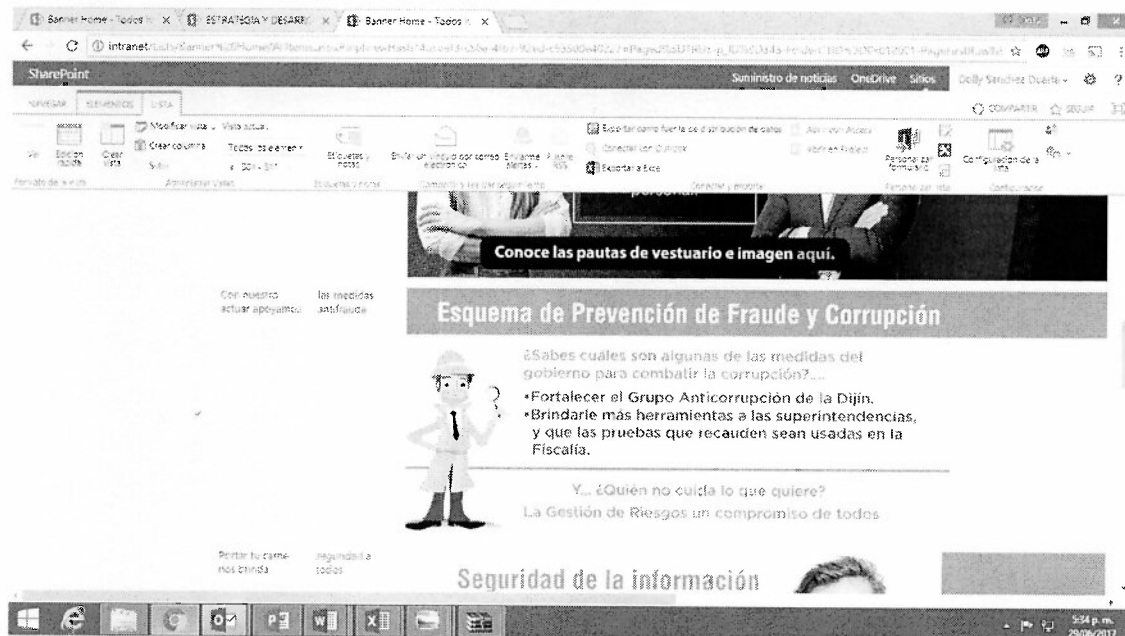
#### **Ferias Servicio al Ciudadano DNP**

<b>Municipio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Participantes</b>
El Carmen de Bolívar (Bolívar)	25 de marzo	96
Ipiales (Nariño)	22 de abril	39
La Dorada (Caldas)	13 de mayo	44
<b>Total participantes registrados en Positiva</b>		<b>179</b>

#### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

Pantallas y Salvapantallas: A través de estos medios se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas: Aplicativos SIMPLE y ALISSTA, Rendición de Cuentas, Gestión de Riesgos (Fraude / Corrupción / Continuidad de Negocio), Reuniones Efectivas, Seguridad Vial, Actualización Documental, Gestión Documental, nuevas herramientas de Microsoft y pautas del buen vestir.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo abril a junio 2017, a través de éste medio se comunicó información relevante sobre: Aplicativos SIMPLE y ALISSTA, Rendición de Cuentas, Gestión de Riesgos (Fraude / Corrupción / Continuidad de Negocio), Actualización Documental, Gestión Documental, nuevas herramientas de Microsoft y pautas del buen vestir, entre otros.



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalecimiento Sistemas de Información: En el periodo marzo a junio de 2017, se realizaron las siguientes actividades:

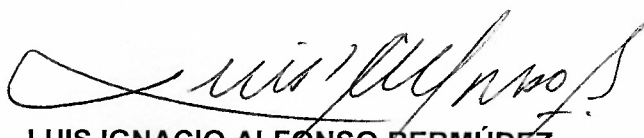
- Se Implementó la nueva versión de SICO (Sistema de correspondencia) el cual garantiza que la digitalización se realiza con todos los scanner de la compañía, adicional que todo radicado al que se adjunte un documento queda impreso el sticker para su control interno. Se incluyó la funcionalidad de correo certificado desde la aplicación que permite la trazabilidad de estos y el enlace con las entradas.
- Para el sistema core de ARL (SIARP) se realizaron ajustes sobre cálculo de reserva matemática, derivados de cumplimientos legales con la Superintendencia Financiera de Colombia, así mismo ajustes sobre la calificación de Pérdida de Capacidad laboral.
- En el sistema PQR se incluyó la opción de identificar mediante una traza los usuarios que eliminan PQR, que ya han sido radicadas en el aplicativo con justa causa.

Modernización de Infraestructura de servidores: Se modernizó la infraestructura de servidores de los Sistemas Core de Seguros (IAXIS) y Financiero (SAP), al cambiar los servidores de bases de datos por unos robustos que permiten mejorar los tiempos de respuesta y disponibilidad de los mismos.

Controles de acceso a la Red: Implementación de un control de acceso a la red (NAC), el cual comprueba si una máquina o dispositivo cumple con los requisitos corporativos de configuración y seguridad antes que acceda a la red.

## Recomendaciones

- Continuar con el proceso de implementación de la herramienta SIMPLE, en la cual se realizara seguimiento de los indicadores institucionales, por procesos y de personal, así mismo como se convertirá en el repositorio y medio de consulta de la documentación del Modelo de Operacional.
- Respecto al Sistema Integrado de Gestión, fortalecer el proceso de identificación de acciones preventivas y de mejora en cada uno de los procesos, para efectos de que exista un mayor porcentaje de acciones preventivas y de mejora frente a las correctivas.



**LUIS IGNACIO ALFONSO BERMÚDEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Julio 10 de 2017.