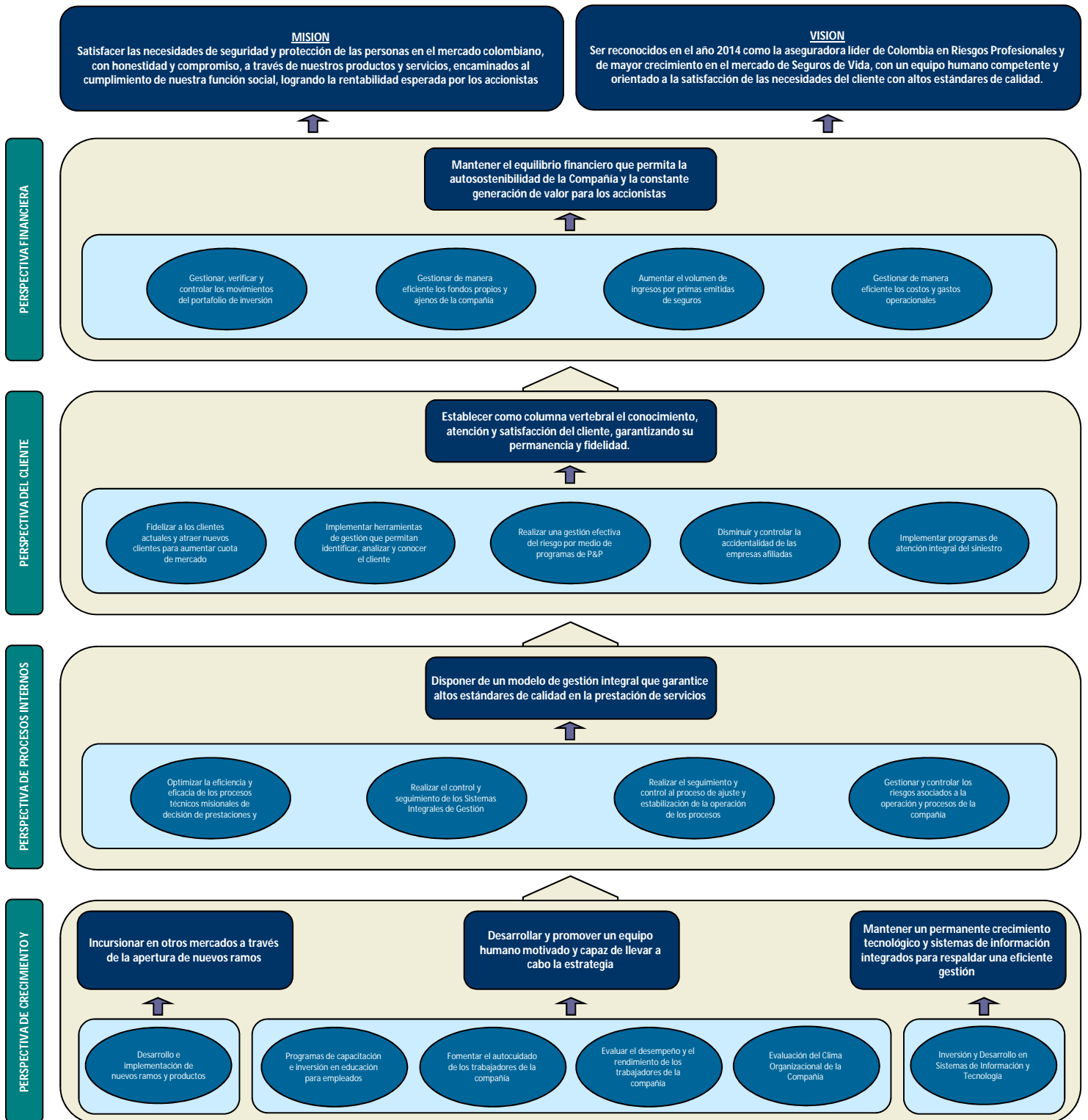




PLATAFORMA ESTRATEGICA 2010

MAPA ESTRATEGICO 2010



MAPA ESTRATEGICO 2010

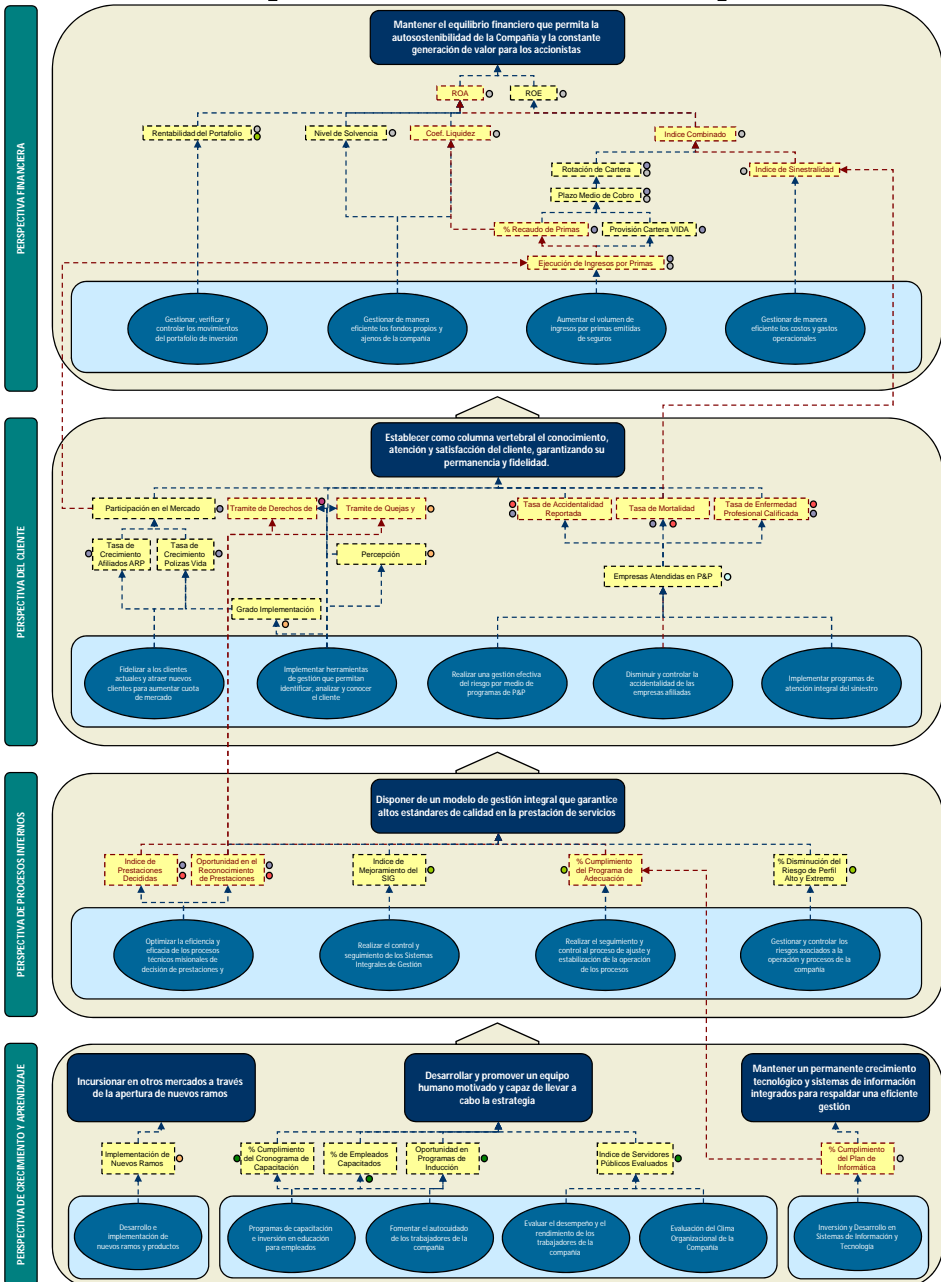
Correlación de Indicadores de Gestión

MAPA DE INFORMES Y VARIABLES POR PROCESOS

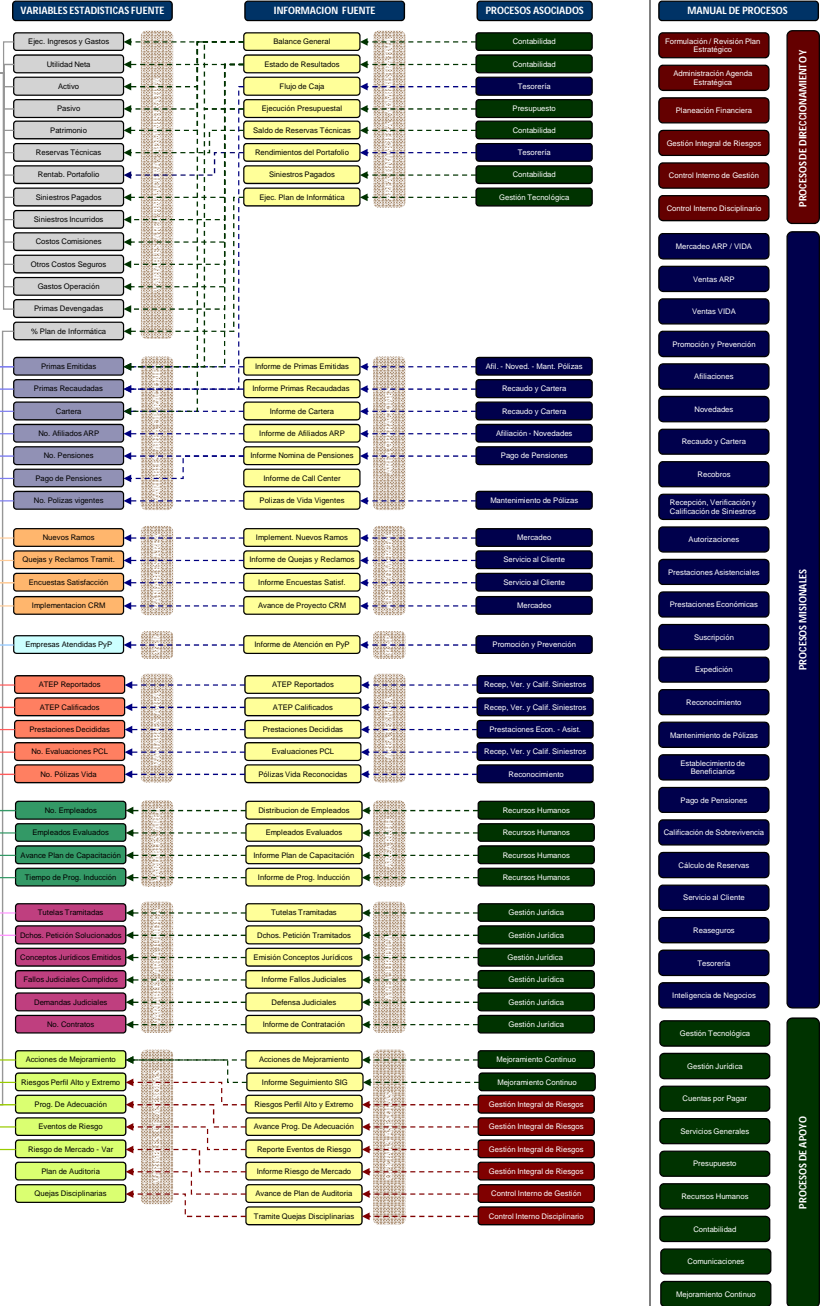
Correlación de Procesos, Informes y variables

MISION
Satisfacer las necesidades de seguridad y protección de las personas en el mercado colombiano, con honestidad y compromiso, a través de nuestros productos y servicios, encaminados al cumplimiento de nuestra función social, logrando la rentabilidad esperada por los accionistas

VISION
Ser reconocidos en el año 2014 como la aseguradora líder de Colombia en Riesgos Profesionales y de mayor crecimiento en el mercado de Seguros de Vida, con un equipo humano competente y orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente con altos estándares de calidad.



--- Correlación entre indicadores
- - - Puntos críticos
○ Indica por el color el área fuente de variables del indicador





**PLAN ESTRATEGICO
2010**

	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		INDICADOR DE GESTION			META	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO			
				INICIA	TERMINA	TIPO	INDICADOR	RELACION OPERACIONAL	2010				
PERSPECTIVA FINANCIERA	Gestionar de manera eficiente el activo y los fondos propios y ajenos de la compañía para obtener una estructura financiera óptima		Controlar y medir el nivel de rentabilidad generado por los activos comprometidos en la actividad de la Compañía y por el patrimonio de la compañía	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Rentabilidad Financiera (ROE)	Utilidad Neta / Patrimonio	≥ 3,4%	Vicepresidencia Financiera Y Adm.			
			Mantener un nivel de liquidez que permita responder con las obligaciones de corto plazo	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Rentabilidad Económica (ROA)	Utilidad Neta / Activo Total	≥ 0,6%	Vicepresidencia Financiera Y Adm.			
			Gestionar y controlar el nivel de solvencia que tiene la compañía respecto al pasivo	1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Coefficiente de Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	≥ 5,1	Vicepresidencia Financiera Y Adm.			
				1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Nivel de Solvencia	Activo / Pasivo	≥ 1,21	Vicepresidencia Financiera Y Adm.			
				1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Rentabilidad del Portafolio	Porcentaje de Rentabilidad del Portafolio	≥ IPC + 4,8%	Vicepresidencia Financiera Y Adm.			
	Mantener el equilibrio financiero que permita la autosostenibilidad de la Compañía y la constante generación de valor para los accionistas	Aumentar el volumen de ingresos por primas emitidas de seguros y controlar y gestionar de manera eficiente los costos y gastos operacionales, para así obtener mayores resultados técnicos u operacionales del ejercicio		Verificar y controlar el comportamiento de los ingresos por primas emitidas por ARP y Vida Individual	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Ejecución de Ingresos por Primas Emitidas ARP	Ingresos por Primas Emitidas ARP / Presupuesto Programado de Ingresos por Primas Emitidas ARP	\$322.037 millones	Vicepresidencia Comercial		
					1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Ejecución de Ingresos por Primas Emitidas Vida Individual	Ingresos por Primas Emitidas Vida Individual / Presupuesto Programado de Ingresos por Primas Emitidas Vida Individual	\$3.600 millones	Vicepresidencia Comercial		
				Realizar el seguimiento y medición del porcentaje de primas destinadas a costos y gastos operacionales, con el fin de identificar el margen de utilidad operativa (técnica) de la compañía.	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Índice Combinado	(Sinistros Incurridos + Costos de Comisiones + Otros Costos de Seguros + Gastos de Operación) / Primas Devengadas	≤ 1,0	Vicepresidencia Financiera		
				Controlar el costo por siniestralidad para obtener mayor margen de utilidad de los ingresos por primas devengadas	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Índice de Siniestralidad	Sinistros Incurridos / Primas Devengadas	≤ 0,6	Vicepresidencia Fin. y Adm. / Vicepresidencia Técnica		
				Realizar la gestión oportuna y eficaz para el seguimiento, conciliación y recuperación de la cartera	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Porcentaje de Recaudo de Primas Emitidas ARP	Primas Recaudadas ARP / Primas Emitidas ARP	≥ 90%	Vicepresidencia de Operaciones		
Eficacia							Provisión de Cartera VIDA	Cartera Provisionada VIDA / Cartera VIDA	≤ 10%	Vicepresidencia de Operaciones			
Eficiencia							Plazo Medio de Cobro	(Deuda clientes/(Ingresos por Primas Emitidas))* No.dias año	≤ 30 días	Vicepresidencia de Operaciones			
							Rotación de Cartera	Número de Días Año / Plazo Medio de Cobro	≥ 12 veces	Vicepresidencia de Operaciones			
PERSPECTIVA DEL CLIENTE				Fidelizar a los clientes actuales y atraer nuevos clientes, para aumentar la cuota de participación en el mercado de seguros en los ramos de ARP y Vida Individual		Ejecutar las estrategias de mercadeo y campañas comerciales enfocadas a empresas del estado y empresas donde la compañía obtenga un mayor margen de rentabilidad	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Tasa de Crecimiento de Afiliados ARP	(Número de Trabajadores Afiliados (Mes Actual) / Número de Trabajadores Afiliados al Cierre de 2009) -1	3,8%	Vicepresidencia Comercial
									Efectividad	Participación en el Mercado ARP por Trabajadores	Número de Trabajadores Afiliados a la ARP de la Compañía / Número de Trabajadores Afiliados al SGRP	37,7%	Vicepresidencia Comercial
	Efectividad	Participación en el Mercado ARP por Primas Emitidas	Primas Emitidas de ARP por la Compañía / Primas Emitidas por el SGRP						22,1%	Vicepresidencia Comercial			
	Efectividad	Participación en el Mercado de VIDA Individual por Primas Emitidas	Primas Emitidas de VIDA Individual por la Compañía / Primas Emitidas por el Sector						0,74%	Vicepresidencia Comercial			
	Efectividad	Tasa de Crecimiento de Pólizas Expedidas	(Número de Pólizas Vigentes (Mes Actual) / Número de Pólizas Vigentes 2009) -1						25%	Vicepresidencia Comercial			
	Establecer como columna vertebral el conocimiento, atención y satisfacción del cliente, garantizando su permanencia y fidelidad.	Implementar herramientas de gestión que permitan identificar, analizar y conocer el cliente, y medir su nivel satisfacción		Implementación del proyecto CRM-CEM (Customer Relationship Management - Customer Experience Management) y la herramienta de automatización "salesforce.com" para los procesos de mercadeo y ventas.	1-ene-10	28-feb-10	Eficacia	Grado de Cumplimiento de la Implementación del Proyecto CRM-CEM	Porcentaje de Cumplimiento de la Implementación del Proyecto CRM-CEM	100%	Vicepresidencia Comercial		
							Efectividad	Percepción del Cliente	Cientes Satisfechos (Top Three Boxes) / Cientes Encuestados	95%	Vicepresidencia Comercial		
							Eficacia	Tramite de Derechos de Petición en los términos de ley	Número de Derechos de Petición Tramitados dentro de términos / Número de Derechos de Petición a Tramitar dentro de Terminos	100%	Secretaría General		
							Eficacia	Tramite de Quejas y Reclamos en términos	Quejas y Reclamos Resueltas dentro de términos / Quejas y Reclamos a Tramitar dentro de Terminos	100%	Vicepresidencia Comercial		
							Eficacia	Empresas Atendidas con Programas de P&P	Número de Empresas Atendidas / Número de Empresas Programadas Atender Año 2010	159.305 empresas	Vicepresidencia de Promoción y Prevención		
Realizar una gestión efectiva del riesgo por medio de programas de promoción y prevención para disminuir y controlar la accidentalidad de las empresas afiliadas, e implementar programas de atención integral que permitan satisfacer los requerimientos del cliente ante la ocurrencia de un siniestro			Ejecutar con eficiencia y eficacia los programas Promoción de la Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales enfocados a disminuir la accidentalidad y ampliar la cobertura de atención a empresas afiliadas.	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Tasa de Accidentalidad Reportada	(Número de AT Reportados / Número de Trabajadores Afiliados) x 100	5,83 AT x 100 trab.	Vicepresidencia de Promoción y Prevención			
						Efectividad	Tasa de Accidentalidad Mortal Reportada	(Número de AT Mortales Reportados / Número de Trabajadores Afiliados) x 100.000	22,37 AT mort. x 100.000 trab.	Vicepresidencia de Promoción y Prevención			
						Efectividad	Tasa de Enfermedad Profesional Reportada	(Número de EP Reportadas / Número de Trabajadores Afiliados) x 100.000	95,64 EP x 100.000 trab.	Vicepresidencia de Promoción y Prevención			



**PLAN ESTRATEGICO
2010**

	OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		INDICADOR DE GESTION			META 2010	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
				INICIA	TERMINA	TIPO	INDICADOR	RELACION OPERACIONAL		
PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	Disponer de un modelo de gestión integral que garantice altos estándares de calidad en la prestación de servicios	Optimizar la eficiencia y eficacia de los procesos técnicos misionales de decisión de prestaciones y reconocimiento	Realizar el control y seguimiento de los procedimientos de indemnizaciones por incapacidad temporal, incapacidad permanente parcial y pensiones, buscando mejorar la oportunidad en el trámite y evitar represamientos.	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Índice de IT decididas	Número de I. T. Decididas (Acumulado) / Número de I. T. Recibidas (Acumulado)	95%	Vicepresidencia Técnica
						Eficiencia	Oportunidad en el Reconocimiento de IT	Tiempo Promedio de Reconocimiento por IT	≤ 30 días	Vicepresidencia Técnica
						Eficacia	Índice de IPP decididas	Número de Indemnizaciones Decididas (Acumulado) / Número de Indemnizaciones Recibidas (Acumulado)	98%	Vicepresidencia Técnica
						Eficiencia	Oportunidad en el Reconocimiento de IPP	Tiempo Promedio de Reconocimiento por IPP	≤ 30 días	Vicepresidencia Técnica
						Eficacia	Índice de Pensiones decididas	Número de Pensiones Decididas (Acumulado) / Número de Pensiones Recibidas (Acumulado)	98%	Vicepresidencia Técnica
						Eficiencia	Oportunidad en el Reconocimiento de Pensiones	Tiempo Promedio de Reconocimiento por Pensiones	≤ 30 días	Vicepresidencia Técnica
			Realizar el control y seguimiento del procedimiento de reembolso de prestaciones asistenciales buscando mejorar la oportunidad en el trámite y evitar represamientos.	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Índice de Facturas por Prestaciones Asistenciales decididas	Facturas Decididas en el Año de Recibidas hasta el Mes Anterior / Facturas Recibidas en el año Hasta el Mes Anterior	100%	Vicepresidencia Técnica
						Eficiencia	Oportunidad en el Reconocimiento de Prestaciones Asistenciales	Tiempo Promedio de Reconocimiento por Prestación Asistencial	≤ 30 días	Vicepresidencia Técnica
						Eficacia	Índice de Solicitudes de Vida Individual Tramitadas	Número de Solicitudes Tramitadas (Acumulado) / Número de Solicitudes Recibidas (Acumulado)	100%	Vicepresidencia Técnica
			Realizar el control y seguimiento de los Sistemas Integrales de Gestión, y al proceso de ajuste y estabilización de la operación de los procesos	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Índice de Mejoramiento del SIG	Número de Acciones de Mejoramiento Cerradas / Número Total de Acciones de Mejoramiento Levantadas	100%	Oficina Asesora de Planeación
Eficacia	Grado de Cumplimiento del Programa de Adecuación	Porcentaje de Cumplimiento del Programa de Adecuación				100%	Oficina de Gestión Integral del Riesgo			
Gestionar y controlar los riesgos asociados a la operación y procesos de la compañía	1-ene-10	31-dic-10	Efectividad	Grado de Disminución del Riesgo de Perfil Alto y Extremo	(Score de Riesgos de Perfil Alto y Extremo (Mes Actual) / Score de Riesgos de Perfil Alto y Extremo al Cierre de 2009) - 1	≥ 5%	Oficina de Gestión Integral del Riesgo			
PERSPECTIVA DE CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Incurсионar en otros mercados a través de la apertura de nuevos ramos	Desarrollo e implementación de nuevos ramos y productos	Aglilizar el trámite de aprobación de los nuevos ramos se seguros	1-ene-10	31-dic-10	Eficacia	Implementación de Nuevos Ramos	Nuevos Ramos Implementados / Nuevos Ramos Aprobados	100%	Vicepresidencia Comercial
			Invertir en eventos de formación y capacitación para los trabajadores de la compañía que permitan el desarrollo personal, profesional, aumentar sus capacidades laborales y mejorar sus condiciones en el trabajo	1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Grado de Cumplimiento del Cronograma de Capacitación	Porcentaje de Ejecución del Plan de Capacitación	100%	Secretaria General
	Desarrollar y promover un equipo humano motivado y capaz de llevar a cabo la estrategia	Contribuir al desarrollo personal y empresarial de los trabajadores de la compañía a través de programas de capacitación y formación, y fomentar el autocuidado por medio de programas de prevención y control de riesgos	Realizar un programa permanente de inducción que permita preparar de manera oportuna a los nuevos trabajadores que ingresen a la compañía	1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Oportunidad en la Realización de Programas de Inducción	Tiempo Promedio Transcurrido entre Ingreso del Trabajador y Realización de Inducción	≤ 30 días	Secretaria General
			Evaluar el desempeño y el rendimiento de los trabajadores de la compañía, con el fin de realizar acciones que permitan el mejoramiento del desempeño laboral y la identificación y análisis de la percepción que el equipo humano tiene del Clima Organizacional de la Compañía	1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Índice de Gerentes Públicos Evaluados	Número de Gerentes Públicos Evaluados / Número de Gerentes Públicos	100%	Secretaria General / Oficina Asesora de Planeación
	Mantener un permanente crecimiento tecnológico y sistemas de información integrados para respaldar una eficiente gestión	Inversión y Desarrollo en Sistemas de Información y Tecnología	Ejecutar el Plan de Informática establecido por la gerencia de Informática para el año 2010	1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Índice de Trabajadores Oficiales Evaluados	Número de Trabajadores Oficiales Evaluados / Número de Trabajadores Oficiales	100%	Secretaria General
				1-ene-10	31-dic-10	Eficiencia	Grado de Cumplimiento del Plan de Informática 2010	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Informática	100%	Vicepresidencia Financiera Y Adm.