

**MANUAL**

**PARA EL SISTEMA INTEGRADO**

**DE GESTIÓN SIG**

Tabla de contenido

[1. Introducción 4](#_Toc142481402)

[2. Objetivos 4](#_Toc142481403)

[3. Alcance 4](#_Toc142481404)

[4. Políticas 4](#_Toc142481405)

[4.1 Política del SIG 4](#_Toc142481406)

[5. Contenido 5](#_Toc142481407)

[5.1 Normas: 5](#_Toc142481408)

[5.2 Comprensión de la organización y de su contexto 5](#_Toc142481409)

[5.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5](#_Toc142481410)

[5.4 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión 6](#_Toc142481411)

[5.5 Sistema de gestión y sus procesos 6](#_Toc142481412)

[5.6 Liderazgo, consulta, participación y compromiso 7](#_Toc142481413)

[5.7 Enfoque al cliente 7](#_Toc142481414)

[5.8 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 7](#_Toc142481415)

[5.9 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades 7](#_Toc142481416)

[5.10 Identificación de peligros y aspectos 7](#_Toc142481417)

[5.11 Evaluación de los riesgos para la SST y para el SG-SST 8](#_Toc142481418)

[5.12 Requisitos legales y otros requisitos 8](#_Toc142481419)

[5.13 Planificación de acciones 8](#_Toc142481420)

[5.14 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión 8](#_Toc142481421)

[5.15 Planificación de los cambios 8](#_Toc142481422)

[5.16 Recursos 8](#_Toc142481423)

[5.17 Personas 9](#_Toc142481424)

[5.18 Infraestructura 9](#_Toc142481425)

[5.19 Ambiente para la operación de los procesos 9](#_Toc142481426)

[5.20 Recursos de Seguimiento y Medición 9](#_Toc142481427)

[5.21 Conocimientos de la Organización 9](#_Toc142481428)

[5.22 Competencia 9](#_Toc142481429)

[5.23 Toma de conciencia 9](#_Toc142481430)

[5.24 Comunicación 10](#_Toc142481431)

[5.25 Información documentada 10](#_Toc142481432)

[5.26 Planificación y control operacional 10](#_Toc142481433)

[5.27 Comunicación con el cliente 11](#_Toc142481434)

[5.28 Determinación de los Requisitos para los productos y servicios 11](#_Toc142481435)

[5.29 Revisión de los requisitos para los productos o servicios 11](#_Toc142481436)

[5.30 Cambios en los requisitos para los productos o servicios 11](#_Toc142481437)

[5.31 Diseño y Desarrollo de los productos 11](#_Toc142481438)

[5.32 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 12](#_Toc142481439)

[5.33 Control de la Producción y de la provisión del servicio 12](#_Toc142481440)

[5.34 Preparación y respuesta ante emergencias 13](#_Toc142481441)

[5.35 Identificación y trazabilidad 13](#_Toc142481442)

[5.36 Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos 13](#_Toc142481443)

[5.37 Preservación 13](#_Toc142481444)

[5.38 Actividades posteriores a la entrega 13](#_Toc142481445)

[5.39 Control de los cambios 14](#_Toc142481446)

[5.40 Liberación de los productos y servicios 14](#_Toc142481447)

[5.41 Control de las salidas no conformes 14](#_Toc142481448)

[5.42 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 14](#_Toc142481449)

[5.43 Satisfacción del Cliente 14](#_Toc142481450)

[5.44 Análisis y evaluación 14](#_Toc142481451)

[5.45 Auditoría interna al SIG 15](#_Toc142481452)

[5.46 Revisión por la alta dirección 15](#_Toc142481453)

[5.47 Mejora 15](#_Toc142481454)

[6. Bibliografía 15](#_Toc142481455)

[7. Anexos 16](#_Toc142481456)

[8. Tabla de control de cambios 34](#_Toc142481457)

# 

# Introducción

Este manual contiene la descripción de los elementos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Positiva.

# Objetivos

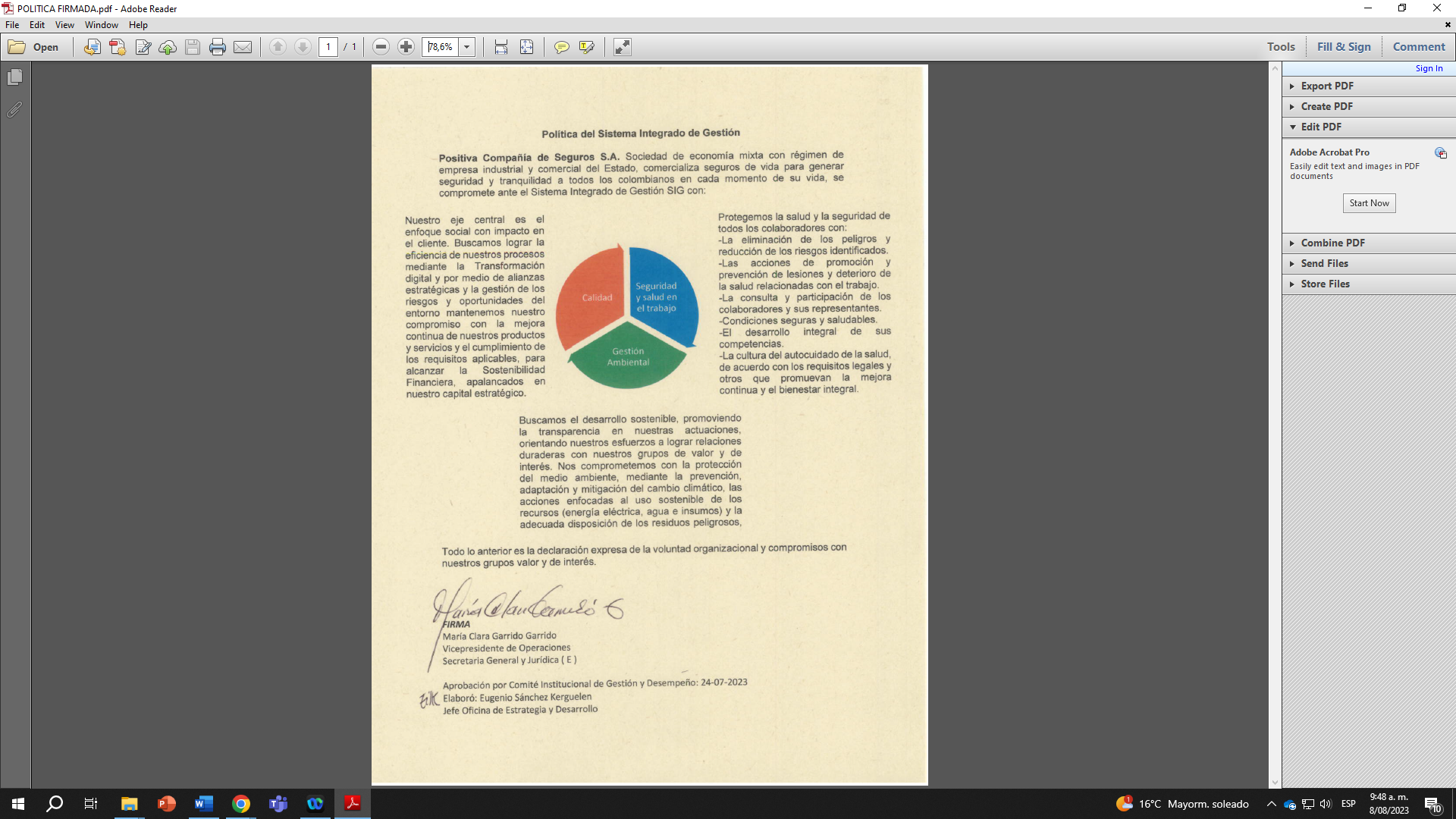
Describir los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Positiva Compañía de Seguros S.A. para su aplicación y mejora continua.

# Alcance

Este documento aplica a la Compañía y sus procesos.

# Políticas

# Política del SIG



**Responsables de la Política:**

* Comité Institucional de Gestión y Desempeño y colaboradores

**Documentos Asociados:**

* NA

# Contenido

# Normas:

Positiva tiene implementado su sistema integrado de gestión SIG cumpliendo los requisitos de las siguientes normas en sus versiones vigentes:

* NTC ISO 9001 Gestión de Calidad.
* NTC ISO 14001 Gestión Ambiental.
* NTC ISO 45001 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Adicionalmente, se encuentran implementados:

* Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
* Modelo Estándar de Control Interno MECI y Sistema de Control Interno SCI.

# Comprensión de la organización y de su contexto

En Positiva se realiza la determinación de las cuestiones externas e internas pertinentes en el proceso de Gestión de la Estrategia, con participación de todos los directivos a nivel nacional, consolidándolos en la plataforma estratégica y adicionalmente se realiza una determinación específica de las cuestiones internas y externas que afectan la gestión ambiental y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

El seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones internas o externas se realiza en reuniones estratégicas que quedan registradas en actas o en los análisis Hecho-Causa-Acción (HCA) de los indicadores estratégicos en el aplicativo Simple en el caso de las Sucursales.

# Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Compañía en el proceso de Gestión de Sostenibilidad Corporativa actualiza la materialidad (necesidades y expectativas) de los grupos de valor y de interés. La revisión y seguimiento de los resultados pertinentes se priorizan en una matriz que se socializa en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Positiva realiza el seguimiento a la gestión de los grupos de valor y de Interés en cada uno de los indicadores definidos y sus resultados se tienen en cuenta en la estrategia y en la planificación del Sistema Integrado de Gestión.

Adicionalmente, en el Proceso de Servicio al Cliente se realiza permanentemente la comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros clientes como insumo para la mejora continua.

# Determinación del alcance del sistema integrado de gestión

El alcance ya Certificado para el SIG de Positiva es el descrito a continuación:

“Prestación de servicios para la prevención y administración de riesgos laborales. Diseño, comercialización de productos y prestación de servicios de seguros de personas. Prestación de servicios de Beneficios Económicos Periódicos en Casa Matriz, Gerencia Sucursal Coordinadora Bogotá, Gerencia Sucursal Coordinadora Santander, Gerencia Sucursal Coordinadora Antioquia”.

En las demás sucursales se aplican actividades de la Herramienta SIG, cronograma y evidencias que se cargan en el aplicativo Simple.

Positiva adoptó todos los requisitos de las normas adoptadas que le son aplicables, con excepción del 7.1.5 que no aplica por el tipo de servicios prestados.

# Sistema de gestión y sus procesos

Positiva Compañía de Seguros S.A. ha establecido un modelo operacional constituido por 14 macroprocesos y 46 procesos que se describen en el contenido de este manual:

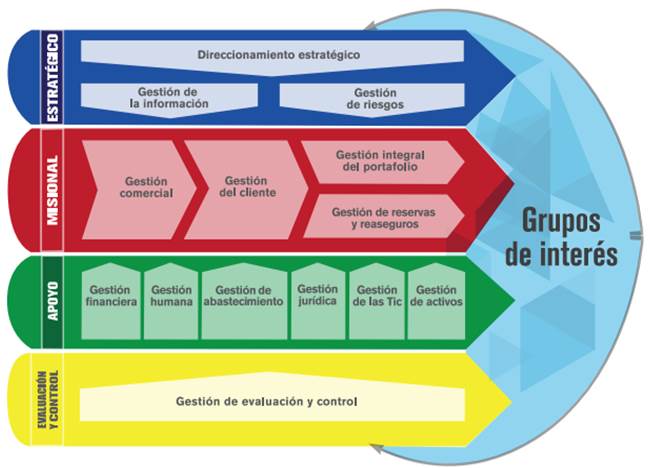


Imagen - Modelo Operacional

# Liderazgo, consulta, participación y compromiso

Positiva conformó mediante Resolución Interna el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dando cumplimiento a la legislación vigente para las entidades del Estado. Este Comité tiene el liderazgo del Sistema Integrado de Gestión. Así mismo, existe consulta, participación y compromiso de todos los colaboradores en las diversas instancias como capacitaciones del SIG, elección del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, elección del Comité de Convivencia, notificación de actos y condiciones peligrosas, etc.

# Enfoque al cliente

Positiva mejora continuamente sus procesos y servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes que se detectan en el proceso de servicio al cliente.

# Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Gerencia de Talento Humano asigna y comunica los roles, responsabilidades y autoridades en los manuales de funciones y competencias específicas para los trabajadores oficiales y empleados públicos. Complementariamente, se han definido los roles, responsabilidades y autoridades específicos del Sistema Integrado de Gestión en el anexo

# Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

Positiva Compañía de Seguros S.A, gestiona los riesgos en el proceso Gestión de Riesgos de Negocio. Cada uno de los riesgos; ambientales, estratégicos, de seguridad y salud en el trabajo y emergentes cuentan con mapas de riesgos y sus respectivos controles.

Las acciones para abordar las oportunidades estratégicas se establecen en el Proceso Gestión de Proyectos.

Adicionalmente, para las oportunidades no estratégicas, la Compañía formula planes de acción de mejora en el aplicativo Simple.

# Identificación de peligros y aspectos

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento de Identificación de peligros y aspectos para la identificarlos, valorarlos y controlarlos, teniendo en cuenta el ciclo de vida del servicio.

La identificación de peligros y evaluación de riesgos de la SST tiene alcance sobre todos los procesos e incluye: actividades rutinarias y no rutinarias y actividades de todas las personas que tienen acceso al lugar de trabajo, identificando y evaluando entre otros: comportamientos, aptitudes y otros factores humanos; peligros que se originan fuera del lugar de trabajo con capacidad para afectar adversamente la salud y seguridad de las personas, infraestructura, equipos y materiales de trabajo; peligros generados por la vecindad del lugar de trabajo y las actividades relacionadas con las labores controladas por la Compañía.

La Compañía asegura que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de las medidas de control sean tomados en cuenta al definir el alcance y la planeación del Sistema Integrado de Gestión. De igual manera, se identifican las condiciones de salud (morbilidad sentida), así como otros hábitos de salud y el perfil socio demográfico que caracteriza a los colaboradores de la Compañía. Dichas condiciones se obtienen a través de los exámenes ocupacionales de ingreso y periódicos y a través de encuestas específicas de morbilidad sentida.

# Evaluación de los riesgos para la SST y para el SG-SST

Positiva Compañía de Seguros S.A. establece, implementa y mantiene procesos para la evaluación de los riesgos de SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes, esto se evidencia en la documentación de la Matriz de peligros y riesgos por sede.

Adicionalmente, para la evaluación de otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento de gestión de la SST se sigue la metodología definida por el proceso de Gestión de Riesgos de Negocio y por el proceso de Gestión del Cambio.

# Requisitos legales y otros requisitos

La identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales se realiza según lo descrito en el subproceso Gestión de Requisitos Legales de la Gerencia Jurídica. La normatividad aplicable es actualizada en el normograma de la Compañía.

# Planificación de acciones

Positiva planifica la toma de acciones ambientales en el programa de gestión ambiental de cada sede y las acciones en seguridad y salud en el trabajo SST se planifican teniendo como insumos el análisis del contexto, la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, los resultados de investigaciones de accidentes, la medición del desempeño, los resultados de evaluación de los estándares mínimos, los informes de auditorías, la jerarquía de controles y las salidas de la revisión por la dirección, entre otros. Esta planificación de acciones de SST está a cargo de la Gerencia de Talento Humano - Grupo de SST, que lidera la integración o implementación de dichas acciones en los procesos de la Compañía y evalúa la eficacia de estas acciones en indicadores.

# Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

La alta dirección revisa anualmente los objetivos estratégicos del Balanced Score Card BSC y hace seguimiento periódicamente en reuniones estratégicas. Los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo SST se documentan y se les realiza seguimiento en el aplicativo Simple. Estos objetivos tácticos se alinean con los objetivos estratégicos en el pilar de capital. Los objetivos ambientales estratégicos se definen en Pilar de foco en el cliente e impacto social y los tácticos en el Programa de Gestión Ambiental y se les hace seguimiento mediante indicadores ambientales en Simple.

# Planificación de los cambios

Cuando se realizan cambios que puedan afectar la integridad del SIG se planifican, analizan, evalúan y aprueban por los responsables del proceso de Gestión del Cambio y las áreas competentes, con el fin de considerar: el propósito, las consecuencias potenciales, la integridad del SIG, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades o autoridades.

# Recursos

Positiva proporciona los recursos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del SIG mediante el presupuesto aprobado anualmente para cada sistema.

# Personas

Positiva Compañía de Seguros S.A. en el proceso de Planificación del Talento Humano asigna el personal necesario para la implementación y mejora del Sistema Integrado de Gestión y para la operación y control de los procesos.

# Infraestructura

Positiva Compañía de Seguros S.A. proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos de los servicios en el proceso de Gestión de Logística.

# Ambiente para la operación de los procesos

Positiva Compañía de Seguros S.A. gestiona el ambiente de trabajo adecuado para la operación de los procesos mediante estudios de higiene industrial, inspecciones de seguridad, actividades de bienestar, actividades de mantenimiento de la infraestructura y otros. Esto se realiza en los procesos de Gestión de Logística y Seguridad y Salud en el Trabajo.

# Recursos de Seguimiento y Medición

Actualmente, el seguimiento y medición a los servicios no requiere medición de magnitudes cuantitativas.

# Conocimientos de la Organización

Positiva gestiona el conocimiento necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios en el proceso de Gestión de Conocimiento liderado por la Gerencia de Talento Humano.

# Competencia

Positiva Compañía de Seguros S.A. cuenta con personal competente mediante:

* Selección de acuerdo con el perfil del cargo establecido en el Manual específico de funciones y competencias laborales y la legislación aplicable.
* Capacitación alineada con las competencias requeridas para el Sistema Integrado de Gestión. En el programa institucional de capacitación PIC se encuentran incluidos los mecanismos de evaluación de las acciones emprendidas para el cumplimiento de los objetivos.
* Inducción al personal que ingresa a Positiva Compañía de Seguros S.A. y reinducciones anuales.
* La Gerencia de Talento Humano realiza la evaluación del desempeño de los empleados públicos y trabajadores oficiales y se formulan planes de mejoramiento en caso de ser necesario.
* Para las funciones propias del SIG y las responsabilidades y niveles de autoridad se establecen el Anexo de Competencias de este documento.

# Toma de conciencia

En Positiva Compañía de Seguros S.A. se promueve la toma de conciencia al personal frente a su cumplimiento de la política del SIG, el cumplimiento de los objetivos, su contribución en la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, las implicaciones de incumplir requisitos legales u otros requisitos, sensibilización sobre los accidentes o casi accidentes registrados y los resultados de investigaciones, sobre los peligros y los riesgos para la SST y la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente para su vida o su salud, mediante campañas de sensibilización, capacitaciones, reinducciones, comités, concursos, incentivos y otros mecanismos.

# Comunicación

Positiva Compañía de Seguros S.A. tiene un proceso de Gestión de Comunicaciones liderado por la Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones: Los directivos de Positiva Compañía de Seguros S.A. realizan la rendición de cuentas mediante la divulgación de los informes de gestión y se publica la información en la página Web en la sección de Transparencia de acuerdo con lo establecido en la Ley.

# Información documentada

En el Manual para la Gestión de la Documentación de Procesos se establecen las directrices de elaboración y los mecanismos de control de los documentos y formatos del SIG. Los documentos son publicados en el aplicativo Simple para su consulta y aplicación.

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento para el Control de Registros y el manejo archivístico como lo indica el proceso de Gestión Documental de acuerdo con la legislación vigente en la materia.

# Planificación y control operacional

Positiva Compañía de Seguros S.A. diseñó los procesos necesarios para la prestación de los servicios cumpliendo los requisitos ambientales del ciclo de vida y los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo. Positiva planifica las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y criterios de aceptación.

* + 1. **Eliminación de peligros y reducción de riesgos para la SST**

Positiva Compañía de Seguros S.A., de acuerdo con la jerarquía de controles, establece, implementa y mantiene varios procesos, mecanismos y herramientas para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales. Los componentes de estos elementos se verán reflejados en las medidas de control definidas en la matriz de peligros y riesgos.

Así mismo, se planifican e implementan actividades, asegurando que se lleven a cabo bajo condiciones específicas, para lo cual se establecen y mantienen procedimientos documentados para cubrir situaciones en que su ausencia pueda causar desviaciones de la política y objetivos de SST, estipulando los criterios de operación en los procedimientos, estableciendo y manteniendo procedimientos relacionados con los riesgos identificados.

Adicionalmente, el personal de Positiva Compañía de Seguros S.A. debe dar cumplimiento a lo definido en los procedimientos operacionales documentados, los cuales definen cómo llevar a cabo las actividades que influyen, real o potencialmente, en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

# Comunicación con el cliente

Los responsables de los procesos se encargan de mantener la comunicación con el cliente para la comercialización de los seguros y para la prestación de los servicios.

También se tienen canales de comunicación para proveer información sobre los servicios y productos de la Compañía, trámites y recepción de peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y felicitaciones.

La información de los servicios y productos de Positiva Compañía de Seguros S.A. se comunica a los clientes por medio de la fuerza de ventas, los medios impresos, la página web y otros.

# Determinación de los Requisitos para los productos y servicios

En la documentación se describen las actividades para determinar requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios, organizacionales y normativos:

Estos requisitos quedan descritos en los siguientes documentos o sus equivalentes:

* Portafolio de servicios y productos
* Propuestas comerciales
* Licitaciones
* Manuales, Políticas, caracterizaciones, procedimientos, guías
* Pólizas
* Contratos
* Convenios
* Normograma
* Requisitos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
* Ficha técnica del producto/servicio
* Otros documentos

# Revisión de los requisitos para los productos o servicios

Positiva Compañía de Seguros S.A. se asegura de tener la capacidad de cumplir con los requisitos antes de comprometerse a proporcionar los productos o servicios en los procesos misionales.

# Cambios en los requisitos para los productos o servicios

Positiva Compañía de Seguros S.A. se asegura que, cuando se cambien requisitos para los productos y servicios, la información pertinente sea actualizada oportunamente y que las personas sean informadas de la actualización de estos. Si los requisitos son en los productos y servicios está gestión se realiza desde los procesos misionales en las fichas técnicas y al interior de los procesos competentes y si los cambios son en requisitos legales lo efectúa la Gerencia Jurídica en el normograma.

# Diseño y Desarrollo de los productos

En Positiva Compañía de Seguros S.A. se planifica y controla el diseño y desarrollo de nuevos productos, mediante el establecimiento de grupos de trabajo conformados por representantes de los procesos involucrados y liderados por la Vicepresidencia de Negocios en el Subproceso de Diseño y desarrollo de los nuevos productos.

# Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En el Manual para la Gestión de Abastecimiento vigente se establecen los requisitos para:

* Solicitar una compra o una contratación
* Estudios previos
* Selección de proveedores
* Verificación de los servicios o productos adquiridos
* Supervisión de los contratos
* Requisitos de calidad, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo
* Acuerdos de Niveles de Servicio ANS

Los responsables de los procesos que adquieran contraten o suscriban convenios para la adquisición de bienes o la prestación de servicios, coordinan la evaluación y reevaluación de los proveedores estableciendo los criterios, controles y acciones preventivas y correctivas necesarias.

El tipo y alcance del control se establece en las cláusulas contractuales y en los acuerdos de niveles de servicio ANS, para que los procesos, productos y servicios contratados externamente cumplan con los requisitos y que sean controlados.

Positiva Compañía de Seguros S.A. comunica a sus proveedores externos los requisitos para los productos, servicios y procesos a proporcionar, aprobaciones, competencias, interacciones, control y seguimiento del desempeño, requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental y actividades para la evaluación mediante las cláusulas contractuales, los Acuerdos de Niveles de Servicio y las reuniones de seguimiento que quedarán consignadas en actas de supervisión de los contratos o documentos equivalentes.

Positiva Compañía de Seguros S.A. ha definido los criterios de SST (Seguridad y Salud en el Trabajo), para los procesos de selección de contratistas y para los procesos de evaluación continua, mediante el Macroproceso de Gestión de Abastecimiento, en el cual se definen los requisitos y obligaciones especiales que deben cumplir los Contratistas y Proveedores respecto a sus trabajadores y para la correcta prestación de los servicios contratados durante la ejecución de los contratos.

Positiva Compañía de Seguros S.A. asegura que las funciones y los procesos contratados externamente estén controlados, mediante inspecciones de verificación rutinarias ejecutadas por los Supervisores de contratos y mediante la ejecución de auditorías internas y externas del SIG. Adicionalmente de forma sistemática en los procesos de contratación, se desarrolla la solicitud obligatoria de los requisitos de contratación comparados con los requisitos legales y del sistema de gestión en SST aplicables al alcance de las actividades a contratar.

# Control de la Producción y de la provisión del servicio

Positiva Compañía de Seguros S.A. realiza la prestación de los servicios y la comercialización de los productos bajo condiciones controladas mediante:

* Información documentada de características de los productos, servicios y actividades.
* Resultados a alcanzar.
* Disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.
* Implementación de actividades de seguimiento y medición.
* Uso de la infraestructura y entorno adecuados.
* Personal competente.
* Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar resultados.
* Implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
* Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Para realizar el control operacional en SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) y ambiente en Positiva Compañía de Seguros S.A. se aplica el procedimiento de Control Operacional, la matriz de control operacional y las normas y procedimientos operativos de seguridad.

# Preparación y respuesta ante emergencias

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias para cada una de las sedes, con el fin de establecer planes de emergencia que permitan preservar la vida de los colaboradores y mitigar los impactos al ambiente.

# Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad de los servicios y productos de Positiva Compañía de Seguros S.A. se realiza por medio de los datos de los sistemas de información de la Compañía, en contratos, en registros y otros.

# Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

Positiva Compañía de Seguros S.A. cuida los documentos e información de propiedad de los clientes mientras están bajo su control. Para ello, la Compañía identifica, verifica, protege y salvaguarda los documentos e información que le sean entregados, bajo los principios de confidencialidad y cumpliendo los requisitos legales aplicables. La propiedad del cliente o del proveedor incluye los datos personales y se gestiona en el subproceso de Gobierno de Datos en cumplimiento de la legislación vigente.

Cualquier propiedad del cliente o de un proveedor externo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, es comunicada por parte del responsable del proceso que generó la afectación o quien designe.

# Preservación

La información digital de los servicios ofrecidos por Positiva Compañía de Seguros S.A. se preserva en los sistemas de información en el proceso de Control de Servicios de TI y si se trata de información física, esta se preserva mediante las actividades descritas en el proceso de Gestión Documental.

# Actividades posteriores a la entrega

En el proceso de Servicio al Cliente se gestionan las actividades necesarias posteriores a la entrega de los productos y servicios. Igualmente, en los Procesos de Gestión de Promoción y Prevención y Gestión de Siniestros se realizan las actividades que permiten el mantenimiento y fidelización de los clientes.

# Control de los cambios

Positiva Compañía de Seguros S.A. revisa y controla los cambios en la prestación de los servicios o productos. La evidencia de estos cambios se registra en los sistemas de información o en los registros diseñados para tal fin, asegurando la continuidad con la conformidad de los requisitos establecidos.

# Liberación de los productos y servicios

Positiva Compañía de Seguros S.A. actualiza las fichas técnicas de los productos/servicios en donde se define el registro de salidas no conformes, su tratamiento y liberación y sus responsables con los respectivos registros.

# Control de las salidas no conformes

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento de Control de salidas no conformes para aquellos procesos en los que aplique.

# Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En Positiva Compañía de Seguros S.A. se formulan y se hace seguimiento a los indicadores estratégicos, de proceso y de personas para medir el desempeño.

Adicionalmente, la Compañía recopila y analiza datos para convertirlos en información estratégica con el fin de demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SIG y para la toma de decisiones de alto nivel.

# Satisfacción del Cliente

La medición de la satisfacción del cliente se realiza trimestralmente para procesos específicos y anualmente la percepción global, de acuerdo con lo establecido en el subproceso Medición de Satisfacción de Clientes liderado por la Gerencia de Experiencia al Cliente. Esta información sirve como fuente de acciones correctivas, preventivas o de mejora y se hace seguimiento a su eficacia.

# Análisis y evaluación

Positiva realiza medición, análisis y evaluación a los indicadores estratégicos y de procesos a través de la metodología HCA (Hecho- Causa- Acción) y se registra en el aplicativo Simple. Además del análisis mediante informes de los diferentes procesos que sirven para la toma de decisiones por parte de los Directivos.

La evaluación Independiente la efectúa la Oficina de Control Interno. El objetivo de esta evaluación es verificar la existencia, nivel de desarrollo y grado de efectividad del sistema de control interno en el cumplimiento de los objetivos de la Compañía y el cumplimiento legal.

La evaluación del cumplimiento de los requisitos legales ambientales y de seguridad y salud en el trabajo se realiza mediante la aplicación del subproceso gestión de requisitos legales. De los resultados de dichas evaluaciones se definen las acciones necesarias (en los casos que aplique) y se mantiene el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con respecto a los requisitos legales y otros requisitos en los respectivos registros.

# Auditoría interna al SIG

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento de Auditorías Internas SIG para evidenciar la conformidad con los requisitos, así como su adecuación, conveniencia y eficacia. La Compañía realiza auditorías internas periódicas de acuerdo con el programa de auditorías al SIG coordinado desde la Oficina de Estrategia y Desarrollo.

# Revisión por la alta dirección

Positiva aplica el procedimiento de revisión por la alta Dirección en sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en Casa Matriz y para las sedes la realizan los Gerentes Sucursales.

# Mejora

Positiva Compañía de Seguros S.A. aplica el procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora, el cual define la metodología para tomar las acciones necesarias tendientes a eliminar las no conformidades reales o potenciales, eliminar sus posibles causas. También se materializa la mejora continua mediante la formulación de proyectos, iniciativas y retos de innovación.

Positiva Compañía de Seguros S.A mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, mediante el uso de la política, los objetivos, los resultados de auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y de mejora, la revisión por la dirección, la innovación, los programas de gestión, las mejores prácticas, entre otros.

# Bibliografía

* NTC ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.
* NTC ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental.
* NTC ISO 45001:2018 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
* Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
* Modelo Estándar de Control Interno MECI
* Normograma

# Anexos

**Anexo 1 - competencias**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Líder SIG- Casa Matriz Oficina de Estrategia y Desarrollo** | | | | | |
| **1. Objetivo Principal** | | | | | |
| Coordinar el equipo de trabajo para mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión en alineación con el Plan Estratégico de la Compañía. | | | | | |
| **2. Objetivos específicos (Descripción de funciones esenciales, autoridad del cargo y responsabilidades)** | | | | | |
| 2.1 Liderar la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| 2.2 Establecer lineamientos al equipo de trabajo y alinear la gestión de estos. | | | | | |
| 2.3 Coordinar la implementación de normas técnicas en la Compañía. | | | | | |
| 2.4 Investigar en el sector las mejores prácticas para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| 2.5 Prestar asesoría especializada para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión SIG. | | | | | |
| 2.6 Liderar el relacionamiento con los diferentes entes certificadores o de acreditación. | | | | | |
| 2.7 Consolidar la información para la revisión por la alta dirección. | | | | | |
| 2.8 Las demás funciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| **3. Competencias** | | | | | |
| 3.1 Educación | 3.2 Formación | | | | |
| Título Profesional en Ingenierías, administración de empresas, economía o profesiones afines. | Conocimiento en Sistemas Integrados de Gestión | | | | |
| Auditor líder o interno en ISO 9001, 14001 y ISO 45001 | | | | |
| Conocimientos en sistemas de gestión pública (MIPG y MECI). | | | | |
| 3.3 Experiencia |  | | | | |
| Doce (12) meses de antigüedad en la compañía. | | | | | |
| **Líder SIG por procesos- Casa Matriz** | | | | | |
| **1. Objetivo Principal** | | | | | |
| Promover y apoyar el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en el proceso en el que participa, socializando las herramientas y metodologías a su equipo de trabajo. | | | | | |
| **2. Objetivos específicos (Descripción de funciones esenciales, autoridad del cargo y responsabilidades)** | | | | | |
| 2.1. Realizar el seguimiento y medición de los procesos con líder del proceso para la consecución de las metas. | | | | | |
| 2.2. Gestionar en su proceso la formulación de acciones preventivas, correctivas y de mejora bajo las metodologías de Positiva. | | | | | |
| 2.3. Aplicar los lineamientos para la elaboración y actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión y propender por la mejora de su proceso. | | | | | |
| 2.4. Socializar y aplicar las buenas prácticas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo con los colaboradores de su proceso. | | | | | |
| 2.5. Las demás funciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión en sus procesos. | | | | | |
| **3. Competencias** | | | | | |
| 3.1 Educación | | 3.2 Formación | | | |
| Título Técnico o Profesional en temas afines. | | Conocimientos básicos en Sistemas Integrados de Gestión. | | | |
| Gestión de la documentación de los procesos, indicadores y Simple. | | | |
| Acciones preventivas, correctivas y de mejora y análisis de causas. | | | |
| 3.3 Experiencia | |  | | | |
| No requiere | | | | | |
| **Grupo de trabajo SIG Sucursales** | | | | | |
| **1. Objetivo Principal** | | | | | |
| Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de su sucursal. | | | | | |
| **2. Objetivos específicos (Descripción de funciones esenciales, autoridad del cargo y responsabilidades)** | | | | | |
| 2.1. Realizar las actividades de la herramienta del Sistema Integrado de Gestión en la sucursal de acuerdo con las metodologías definidas por Casa Matriz y mantener las evidencias. | | | | | |
| 2.2. Fomentar al interior de la Sucursal la implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora bajo la metodología y herramientas que se dispongan en la Compañía. | | | | | |
| 2.3. Gestionar en la Sucursal el cumplimiento de los lineamientos para la documentación del Sistema Integrado de Gestión y propender por su actualización y socialización permanente que permita ejecutar las actividades como se han definido y documentado. | | | | | |
| 2.4. Socializar y aplicar las buenas prácticas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo con los colaboradores de la sede. | | | | | |
| 2.5. Las demás funciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión en la Sucursal. | | | | | |
| **3. Competencias** | | | | | |
| 3.1 Educación | | | 3.2 Formación | | |
| Título Técnico o Profesional en temas afines. | | | Conocimientos básicos en Sistemas Integrados de Gestión. | | |
| Uso de la herramienta informática Simple. | | |
| 3.3 Experiencia | | |  | | |
| Doce (12) meses de antigüedad en la compañía. | | | | | |
| **Líder ambiental Casa Matriz** | | | | | |
| **1. Objetivo Principal** | | | | | |
| Liderar la gestión ambiental tendiente al logro de los objetivos del SIG bajo la norma ISO 14001, que permita mejorar el desempeño de la compañía en la materia. | | | | | |
| **2. Objetivos específicos (Descripción de funciones esenciales, autoridad del cargo y responsabilidades).** | | | | | |
| 2.1 Fomentar en la compañía las mejores prácticas para la adecuada gestión ambiental, que contribuyan a la mejora continua. | | | | | |
| 2.2 Establecer lineamientos ambientales alineados al Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| 2.3 Elaborar planes, programas y/o campañas ambientales. | | | | | |
| 2.4 Prestar asesoría especializada en ambiental para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión SIG. | | | | | |
| 2.5 Suministrar información a los diferentes entes de control internos y externos referentes a la Gestión Ambiental de la compañía. | | | | | |
| 2.6 Ejecutar mecanismos de seguimiento y medición para monitorear desempeño ambiental de Positiva. | | | | | |
| 2.7 Liderar con la Gerencia Logística los diferentes permisos, y/o autorizaciones aplicables ante las diferentes autoridades. | | | | | |
| 2.8 Revisar el cumplimiento de la legislación vigente en materia ambiental. | | | | | |
| 2.9 Las demás funciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| **Nivel de autoridad:** | | | | | |
| * Presentar informe de cumplimiento de objetivos ambientales a la alta dirección. * Suministrar información para el informe de gestión y sostenibilidad. * Presentar seguimiento a indicadores y acuerdos de gestión. * Autoridad para tomar decisiones para la adopción de disposiciones que permitan desarrollar las medidas de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales y establecimiento de controles que prevengan daños al medio ambiente. * Autoridad para detener cualquier actividad, que no cumpla con los estándares de Ambientales en el trabajo y de informar inmediatamente cuando se presente dicha situación a su jefe inmediato. | | | | | |
| **3. Competencias** | | | | | |
| 3.1 Educación | | | 3.2 Formación | | |
| Título Profesional en Ingeniería ambiental, Administración ambiental o afines. | | | Conocimientos en la Norma ISO 14001. | | |
| Título de Posgrado en áreas afines ambientales. | | | Conocimientos en normatividad ambiental colombiana. | | |
|  | | | Auditor líder o interno en ISO 14001. | | |
| 3.3 Experiencia | | |  | | |
| Doce (12) meses de antigüedad en la compañía o experiencia de doce (12) meses en otras empresas en el tema ambiental. | | | | | |
| **Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo Casa Matriz** | | | | | |
| **1. Objetivo General** | | | | | |
| Liderar la gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SST para su implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo tendiente al logro de los objetivos y adecuado desempeño en SST, identificando, evaluando y controlando los peligros y riesgos en el trabajo. | | | | | |
| **2. Descripción de funciones esenciales, autoridad del cargo y responsabilidades Líder en Seguridad y Salud en el Trabajo Nacional** | | | | | |
| 2.1 Fomentar en la compañía las mejores prácticas para la adecuada gestión en SST que contribuyan de forma idónea para el logro de los objetivos, la seguridad, la salud laboral y el desarrollo de competencias en los colaboradores y contratistas. | | | | | |
| 2.2 Establecer lineamientos de dirección, seguimiento y control en SST alineados e integrados al Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| 2.3 Elaborar de planes, programas y/o campañas en SST y su documentación. | | | | | |
| 2.4 Proponer herramientas y metodologías que promuevan la cultura, cumplimiento y mejora continua en los diferentes componentes de la gestión de SST. | | | | | |
| 2.5 Prestar asesoría para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión en seguridad y salud en el trabajo. | | | | | |
| 2.6 Comunicar los temas relevantes en Seguridad y Salud en el Trabajo a los colaboradores y contratistas. | | | | | |
| 2.7 Responder a los requerimientos de los diferentes entes de control internos y externos en SST. | | | | | |
| 2.8 Revisar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de SST aplicables a la Compañía. | | | | | |
| 2.9 Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG-SST y como mínimo una vez al año realizar su evaluación. | | | | | |
| 2.10 Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST. | | | | | |
| 2.11 Promover la participación de todos los miembros de la empresa en la implementación del SG-SST. | | | | | |
| 2.12 Participar y apoyar en la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo. | | | | | |
| 2.13 Gestionar los recursos para cumplir con el plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y hacer seguimiento a los indicadores. | | | | | |
| 2.14 Las demás funciones necesarias para la implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión. | | | | | |
| **3. Competencias** | | | | | |
| 3.1 Estudios | | | 3.2 Formación | | |
| Título Profesional o Posgrado en áreas afines a SST. | | | Legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema General de Riesgos laborales | | |
| Licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo. | | | Curso de 50 horas en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | | |
| 3.3 Experiencia | | |  | | |
| Doce (12) meses de antigüedad en la compañía o experiencia de doce (12) meses en otras empresas en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo. | | | | | |
| **Profesional en salud SST** | | | | | | | |
| 1. **Objetivo General** | | | | | | | |
| Apoyar el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo en lo relacionado con las condiciones de salud de los trabajadores a través de los programas de vigilancia epidemidemiológica, programas de promoción y prevención, seguimiento al ausentismo laboral por accidentalidad y enfermedad laboral, análisis y medición de objetivos relacionados. | | | | | | | |
| 1. **Objetivos Específicos** | | | | | | | |
| * Fomentar una cultura preventiva y de estilo de vida saludable en la empresa a través del desarrollo y seguimiento de programas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención y otros. * Medición, análisis y seguimiento a la gestión de las acciones en salud preventiva y del trabajo. * Gestionar acciones de prevención y seguimiento de acuerdo con las condiciones de salud de los colaboradores * Orientar la gestión con los trabajadores de acuerdo con eventos de salud. * Realizar Seguimiento a casos de enfermedad laboral. * Gestión a requerimientos de casos de salud por reintegro, reubicaciones, readaptación laboral. * Seguimiento a la eficacia de los controles en salud/ Gestión de tendencias en Salud. * Apoyo en auditorías al SGSST. | | | | | | | |
| 1. **Competencias** | | | | | | | |
| 3.1 Conocimientos | | | | | | | |
| * Funciones y estructura de la Compañía. * Marco legal y conceptual en materia de administración de recursos humanos y jurídicos. * Sistema general de riesgos laborales y/o Seguridad y Salud en el Trabajo * Sistemas de Vigilancia Epidemiológica * Sistemas integrados de gestión. | | | | | | | |
| **3.2 Competencias comportamentales** | | | | | | | |
| **Comunes** | | | | | |  | |
| * Orientación a resultados. * Confidencialidad * Ética Profesional * Lealtad y sentido de pertenencia. * Orientación al usuario y al ciudadano. * Orientación al mejoramiento continuo. * Trabajo en equipo y colaboración. | | | | | |  | |
| **3.3 Requisitos de formación académica y experiencia** | | | | | | | |
| **Formación académica** | | | | | **Experiencia** | | |
| * Profesional en salud con licencia vigente en Seguridad y Salud en el Trabajo. | | | | | * Experiencia mínima de 3 años en cargos similares * Conocimientos en diseño, desarrollo e implementación en sistemas de vigilancia epidemiológica * Seguimiento a casos e indicadores de gestión | | |

**Anexo 2 - Perfiles Auditores Internos SIG**

|  |  |
| --- | --- |
| **Candidato a auditor interno** | |
| 1. **Formación académica:** | |
| Título Profesional, tecnológico o técnico. | |
| 1. **Experiencia Requerida**: | |
| No requiere | |
| 1. **Conocimientos previos (competencia del Saber)** | |
| No requiere | |
| 1. **Competencias** | |
| * Orientación a resultados * Trabajo en equipo * Orientación al servicio * Creatividad e innovación * Orientación al cambio * Manejo de los recursos * Planeación y organización * Manejo de la información * Orientación ética | |
| 1. **Responsabilidades** | |
| * Realizar el curso de formación de acuerdo con las horas establecidas. * Aprobar el curso de formación como auditor interno por el ente certificador y enviar la certificación a la Gerencia de Talento Humano. | |
| **Auditor interno observador** |
| 1. **Formación académica:** |
| * Título Profesional, tecnológico o técnico. * Estar certificado como auditor interno por un ente acreditado para tal fin con un mínimo de 48 horas académicas. |
| 1. **Experiencia Requerida**: |
| No requiere |
| 1. **Conocimientos previos (competencia del Saber)** |
| Curso de formación en la norma en la que será observador |
| 1. **Competencias** |
| * Orientación a resultados * Trabajo en equipo * Orientación al servicio * Creatividad e innovación * Orientación al cambio * Manejo de los recursos * Planeación y organización * Manejo de la información * Orientación ética |
| 1. **Responsabilidades** |
| * Revisar la documentación y otros requisitos del proceso o proveedor asignado * Participar en la planeación de la auditoría asignada * Observar el desarrollo de la auditoría en campo y tomar atenta nota. * Apoyar actividades indicadas por el auditor interno SIG, durante la auditoría * Elaborar insumos o aportes para la elaboración del informe de auditoría. |
| **Auditor Interno Base SIG** |
| 1. **Formación académica:** |
| * Título Profesional, Tecnológico o Técnico * Estar certificado como auditor líder o interno por un ente acreditado, con mínimo de 48 horas como Auditor de Sistemas de Gestión. |
| 1. **Experiencia Requerida**: |
| * Haber participado en mínimo una auditoría como auditor observador |
| 1. **Conocimientos previos (competencia del Saber)** |
| * Curso de formación en las normas que va a auditar |
| 1. **Competencias** |
| * Orientación a resultados * Trabajo en equipo * Orientación al servicio * Creatividad e innovación * Orientación al cambio * Manejo de los recursos * Planeación y organización * Manejo de la información * Orientación ética |
| 1. **Responsabilidades** |
| * Participar en las capacitaciones y actualizaciones promovidas por la organización, con el objetivo de mejorar el desempeño del procedimiento de Auditoría Interna. * Revisar previamente la documentación relacionada con el sistema objeto de Auditoría. * Preparar los documentos necesarios para la realización de la Auditoría. * Cooperar con el Auditor Líder y el equipo auditor. * Realizar las auditorías internas a los procesos que hacen parte del Sistema y que han sido asignados de acuerdo con el programa de auditoría, recolectando y analizando las evidencias con exactitud. * Permanecer dentro del alcance de la Auditoría. * Ejecutar objetivamente el proceso de auditoría, entregando oportunamente los informes de acuerdo con el procedimiento establecido. * Mantener la confidencialidad sobre los documentos la información que se le suministre. * Participar en las reuniones de apertura y cierre de la auditoría a las que se le convoque. * Revisar y evaluar el cumplimiento de los requisitos técnicos y de gestión establecidos en el (los) criterio (s) a auditar. * Informar oportunamente los resultados al personal auditado, durante el ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre. * Manifestar las inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, que puedan limitar su objetividad, cuando se encuentre en alguna de estas situaciones. * Apoyar en la elaboración del informe de auditoría conforme a los resultados y las evidencias encontradas y revisar la redacción de estos y la identificación de los numerales de la norma. * Verificar la eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora asignada con oportunidad y objetividad. |
| **Auditor interno líder SIG** |
| 1. **Formación académica:** |
| * Título Profesional, Tecnológico o Técnico * Estar certificado como auditor líder o interno por un ente acreditado, con mínimo de 48 horas como Auditor de Sistemas de Gestión. |
| 1. **Experiencia Requerida**: |
| * Haber participado en mínimo dos auditorías como auditor interno |
| 1. **Conocimientos previos (competencia del Saber)** |
| * Conocimientos básicos en los procesos de la compañía * Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG * Curso de formación en las normas que va a auditar |
| 1. **Competencias** |
| * Orientación a resultados * Trabajo en equipo * Orientación al servicio * Creatividad e innovación * Orientación al cambio * Manejo de los recursos * Planeación y organización * Manejo de la información * Orientación ética * Liderazgo |
| 1. **Responsabilidades** |
| * Participar en las capacitaciones y actualizaciones promovidas por la Organización, con el objetivo de mejorar el desempeño del procedimiento de Auditoría Interna. * Liderar al equipo auditor para la realización de la auditoría interna SIG. * Elaborar y comunicar el Plan de la Auditoría Interna conforme al procedimiento establecido. * Apoyar en la realización de las auditorías, incluyendo la comunicación con los líderes de los procesos para programar o en casos de reprogramación o solucionar diferencias de criterio entre auditores o auditados. * Revisar previamente la documentación relacionada con el sistema objeto de auditoría * Preparar los documentos necesarios para la realización de la auditoría * Efectuar reuniones de apertura y cierre de auditoría * Realizar las auditorías internas a los procesos. * Revisar y evaluar el cumplimiento de los requisitos técnicos y de gestión establecidos en el (los) criterio (s) a auditar. * Evaluar la eficacia de los procesos, la oportunidad y confiabilidad de la información, el cumplimiento de la normatividad, la eficiencia conforme el procedimiento que establezca la entidad para su medición. * Informar oportunamente los resultados al personal auditado, durante el ejercicio de auditoría y en la reunión de cierre. * Manifestar las inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, que puedan limitar su objetividad. * Mantener la confidencialidad sobre los documentos la información que se le suministre. * Definir las responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo auditor. * Elaborar informes de auditoría conforme a los resultados y las evidencias encontradas y revisar la redacción de estos y la identificación de los numerales de la norma. * Entregar los registros de la Auditoría, según procedimiento de Auditoría Interna. * Realizar la consolidación de los resultados para identificar cantidad de no conformidades y oportunidades de mejora, así como numerales de norma reiterativos para realizar el respectivo seguimiento a los planes de acción generados por los procesos para aportar a la mejora continua. * Evaluar y retroalimentar el desempeño de los auditores internos (Cuando aplique). |
| **Rol administrador del programa de auditorías** |
| 1. **Formación académica:** |
| * Título Profesional. * Formación en Sistemas de Gestión como Auditor integral o líder por un ente certificado en las normas aplicables al Sistema de Gestión Integrado: ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001 |
| 1. **Experiencia Requerida**: |
| * Experiencia en desarrollo de auditorías internas o como auditor líder |
| 1. **Conocimientos previos (competencia del Saber)** |
| * Sistemas integrados de gestión |
| 1. **Competencias** |
| * Trabajo en equipo * Orientación al cambio * Manejo de los recursos * Planeación y organización |
| 1. **Responsabilidades** |
| * Establecer los procesos a auditar y temas a incluir en el programa de auditorías. * Establecer el alcance y elaborar del programa de Auditoria del SIG. * Identificar y evaluar los riesgos para el Programa de Auditoría. * Establecer y actualizar procedimientos y documentación relacionada para los programas de Auditoría. * Determinar los recursos necesarios para el desarrollo de las auditorías. * Asegurarse de la implementación del Programa de Auditoría, incluyendo el establecimiento de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría, la determinación de los métodos de auditoría y la selección del equipo auditor. * Asegurarse de que se gestionan y mantienen los registros apropiados del programa de auditoría. * Realizar seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoría. |
| **Auditor líder o interno para el SIG contratado con un proveedor** |
| 1. **Persona Natural** |
| * Título Profesional. * Estar certificado como auditor líder o interno por un ente acreditado, con mínimo de 48 horas en los Sistemas de Gestión a auditar. |
| 1. **Persona Jurídica** |
| * Al menos 1 año de experiencia realizando auditorías a Sistemas de Gestión. |

**Anexo 3. Roles, responsabilidades, rendición de cuentas y nivel de autoridad de los colaboradores de Positiva Compañía de Seguros s.a. y grupos de trabajo frente al Sistema de Gestion en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

|  |
| --- |
| **Representantes de la alta dirección (Presidente, Secretario General, Vicepresidentes, Gerentes y Jefes de Oficina)** |
| **Responsabilidades:**   * Mantener un alto compromiso con la implementación de la Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo. * Aprobar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. * Participar activamente en las actividades correspondientes a la Alta Gerencia durante la implementación de los diferentes programas del SG SST. * Promover en sus áreas de trabajo la cultura de SST y el cumplimiento y mantenimiento de los programas diseñados. * Monitorear los resultados de desempeño, mediante los indicadores estratégicos y de procesos del SG SST. * Promover la alineación de la continuidad del negocio con la ejecución de los planes de emergencia en la compañía. * Participar activamente en los simulacros que se desarrollen por eventos reales o planificados. * Participar como parte del equipo de investigación de accidentes laborales, en los casos en que se requiera. * Nombrar en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Comité de Convivencia, los representantes por la administración. * Motivar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y uso de los Elementos de Protección Personal. * Participar de la revisión por la dirección del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. * Cumplir con el rol del Ángel Guardián. * Responsabilizarse del cuidado de su salud asistiendo periódicamente a las diferentes actividades de medicina preventiva del trabajo y programas de promoción y prevención.   **Rendición de cuentas:**   * Liderar a través de la oficina de Gestión y Desarrollo el ejercicio permanente de rendición de cuentas con relación a la eficacia de los componentes del SG SST. * Participar en la revisión por la Alta Dirección, donde el SG SST informa al Comité de gestión y desempeño sobre la ejecución del plan de trabajo del periodo a evaluar.   **Nivel de autoridad:**   * Autoridad para aprobación de recursos a asignar al SG SST. * Autoridad para tomar decisiones para la adopción de disposiciones que permitan desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los colaboradores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones. * Autoridad para detener las actividades propias e indirectas de la compañía, que no cumplan con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| **Colaboradores de Positiva Compañía de Seguros S.A.** |
| **Responsabilidades:**   * Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, de acuerdo con sus funciones y al área de desempeño. * Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía. * Procurar el cuidado integral de su salud. * Informar oportunamente al jefe inmediato y al área de Seguridad y Salud en el Trabajo los peligros y riesgos en su sitio de trabajo que puedan generar alteraciones de salud. * Seguir las recomendaciones y mantener los ajustes realizados al puesto de trabajo. * Participar activamente en los simulacros que se desarrollen por eventos reales o planificados. * Participar como parte del equipo de investigación de accidentes laborales en los casos en que se requiera. * Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. * Cumplir con el protocolo de bioseguridad definido y hacer uso adecuado de los Elementos de Protección Personal. * Reportar oportunamente los accidentes de trabajo al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, al jefe inmediato, a los integrantes del COPASST. Reportar los casi accidentes, para que puedan ser investigados y de ello se deriven las acciones correctivas y preventivas a que den lugar. * Asistir a las consultas de medicina u otras actividades de salud durante su estadía en la compañía, acogiendo las recomendaciones que se le indiquen referentes a salud en general y con relación al trabajo. * Hacer uso adecuado de los equipos, herramientas y mobiliario de trabajo asignados. * Cumplir con el Rol del Ángel Guardián. * Responsabilizarse del cuidado de su salud asistiendo periódicamente a las diferentes actividades de medicina preventiva del trabajo y programas de promoción y prevención.   **Rendición de cuentas:**   * Reportar a SST condiciones peligrosas o acto inseguros, relacionada con cualquiera de las actividades misionales y otras que desempeña para la compañía. * Participar en la identificación de peligros y riesgos relacionados con las actividades propias del cargo, mediante los diferentes mecanismos definidos para ello. * Reportar condiciones de salud relacionada con sintomatología COVID-19 en herramienta ALISSTA. * Reportar condiciones de salud relacionadas a otras sintomatologías (incluyendo discapacidades), relacionadas con las actividades laborales. * Reportar oportunamente cualquier incidente o accidente relacionado con las actividades laborales. * Reportar ausentismo relacionados a enfermedades comunes y de trabajo.   **Nivel de autoridad:**   * Verificar las condiciones de riesgos en los procesos a su cargo, que no cumpla con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo e informar inmediatamente cuando se presente dicha situación a su jefe inmediato y a SST. * Detener alguna actividad o trabajo que no esté cumpliendo con los estándares de SST requeridos. |
| **Equipo de profesionales del sistema de gestión**  **De la seguridad y salud en el trabajo** |
| **Responsabilidades:**   * Mantener la actualización legal en temas relacionados con la Seguridad y la Salud laboral, para dar cumplimiento a los requerimientos de la legislación en el tema, demostrando el cumplimiento normativo. * Direccionar, orientar y ejecutar de manera permanente los programas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo las normas teniendo en cuenta la actualización constante de ellas. * Gestionar los estudios de higiene industrial y establecer los planes de acción preventivo/correctivo. * Desarrollar temas de capacitación de prevención de riesgos. * Identificar los peligros, evaluación de riesgos y determinar los controles * Identificar las amenazas y evaluar la vulnerabilidad en el plan de emergencia. * Presentar al nivel directivo los indicadores del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo, relacionado con el desarrollo de programas y actividades, demostrando la efectividad e impacto de estos. * Orientar a través de la Inducción y Reinducción de los trabajadores en el tema relacionado con Seguridad y Salud en el Trabajo. * Planear, evaluar y participar activamente en los simulacros de emergencia. * Reportar e investigar condiciones peligrosas y actos inseguros. * Reportar, liderar y participar dentro del equipo de investigación de accidentes laborales. * Analizar la información de condiciones de salud, ausentismo y accidentalidad, además de los indicadores del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con el propósito de replantear las intervenciones en la búsqueda de lograr efectividad traducida en seguridad y salud en el trabajador. * Liderar la elección de los comités paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo en casa matriz y las sucursales. * Alinear los planes de emergencia a los planes de continuidad del negocio de la empresa. * Solicitar a las sucursales de manera permanente, la información referente a las novedades en lo que respecta a ausentismo, accidentes y enfermedades profesionales. * Participar activamente en las reuniones donde se traten temas de Seguridad y Salud en el Trabajo. * Mantener constante comunicación con entidades asesoras en el tema y participar en las acciones programadas por dichas organizaciones.   **Rendición de cuentas:**   * Presentar informe de resultados de gestión de SST a la Alta Dirección. * Suministrar información para el informe de gestión y sostenibilidad. * Soportar informes de seguimiento a la Gerencia de Talento Humano (gestión de SST, asignación de recursos, contratación de proveedores). * Presentar seguimiento a indicadores y acuerdos de gestión. * Reportar el cumplimiento de estándares mínimos y/o planes de acción en caso de requerirse a ARL y Ministerio de Trabajo. * Presentar resultados de gestión a los comités primarios del SG SST (COPASST, Seguridad vial, Convivencia). * Suministrar información requerida para la renovación del Pacto Colectivo u otras entidades regulatorias.   **Nivel de autoridad:**   * Autoridad para detener cualquier actividad, que no cumpla con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo y de informar inmediatamente cuando se presente dicha situación a su jefe inmediato. * Autoridad para iniciar procesos disciplinarios de contratistas. * Autoridad para detener el uso de unas herramientas y/o equipos que no cumplan con los estándares de SST y mantenimiento preventivo. * Autoridad para detener el desarrollo de contratos que no este cumpliendo con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| **Grupos del Sistema de Seguridad y  Salud en el Trabajo** |
| **Brigadistas** |
| **Responsabilidades:**   * Conocer las amenazas y evaluación de vulnerabilidades, que se pueden presentar en los diferentes sitios y actividades que se desarrollan en el área que laboran. * Asegurar el desarrollo de las actividades definidas por la compañía, de acuerdo con los procedimientos operativos normalizados definidos en el análisis amenazas. * Mantener su compromiso, como brigadista bajo el rol adquirido. * Ejecutar las inspecciones de extintores y botiquines de primeros auxilios. * Asistir cumplida y activamente a las capacitaciones y entrenamientos de emergencia establecidos para el control de estas. * Participar en la formación y entrenamiento en maniobras de prevención y control de emergencias. * Utilizar los elementos y equipos de emergencias necesarios para cumplir con su labor. * Realizar inspección de áreas para reconocer las condiciones de riesgo en el sitio de trabajo, las cuales pueden generar lesiones o hacer peligrar la vida de los trabajadores y/o el proceso productivo de la compañía. * Para los colaboradores con el rol de coordinadores de evacuación de la brigada de emergencias, liderar el proceso de evacuación hasta el punto de encuentro según lo establecido en el plan de emergencia. * Reportar a SST cualquier evento de condiciones de salud o emergencias.   **Rendición de cuentas:**   * Presentar información sobre la gestión de emergencias (incluyendo eventos que se hayan registrados). * Informar sobre el estado de los elementos de emergencias.   **Nivel de autoridad:**   * Autoridad para definir la continuidad del uso de las instalaciones, por condiciones subestándar. * Autoridad para informar al COE y Jefatura de brigada sobre la necesidad de evacuación. |
| **Líderes de orden y aseo** |
| **Responsabilidades:**   * Participar en la identificación de condiciones locativas de orden y aseo de acuerdo el trabajo de cada área. * Motivar a los colaboradores del área para que participen activamente en las Campañas de Orden y Aseo COALA. * Implementar estrategias para incentivar la participación de los colaboradores. * Verificar de acuerdo con el formato establecido, la participación y las condiciones de orden y aseo, posterior a la Campaña COALA.   **Rendición de cuentas:**   * Reportar condiciones peligrosas y actos inseguros presentes en las instalaciones del centro de trabajo. * Presentar ante SST la gestión de inspecciones de orden y aseo y acciones de intervención. |
| **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST** |
| **Responsabilidades:**   * Reunirse mensualmente para tratar temas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la compañía, y de forma extraordinaria en caso de accidentes grave o riesgo inminente. * Participar en las investigaciones de accidentes laborales y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. * Verificar el desarrollo de las actividades de Medicina preventiva y del trabajo, Higiene y Seguridad Industrial que se planifiquen en la entidad. * Proponer la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la seguridad y salud de los colaboradores en los lugares de trabajo. * Proponer y participar en actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo. * Realizar visitas periódicas a los puestos de trabajo con el fin de inspeccionar e informar la identificación de peligros. * Mantener un archivo de las actas de cada reunión.   **Rendición de cuentas:**   * Presentar la gestión de avance del plan de trabajo anual a SST.   **Nivel de autoridad:**   * Autoridad para detener cualquier actividad, que no cumpla con los estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo. * Autoridad para solicitar presentación de los avances del plan anual de trabajo del SG SST y sus respectivos indicadores. |

**Anexo 4. Roles, responsabilidades, rendición de cuentas y nivel de autoridad de los colaboradores de Positiva Compañía de Seguros S.A. y grupos de trabajo frente al Sistema de Gestion Ambiental**

|  |
| --- |
| **Presidente, Secretario General, Vicepresidentes, Gerentes y Jefes de Oficina** |
| **Responsabilidades**   * Mantener un alto compromiso con la implementación de la Gestión Ambiental. * Aprobar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los aspectos e impactos ambientales. * Promover en sus áreas de trabajo la cultura del Sistema de gestión Ambiental y el cumplimiento y mantenimiento de los programas diseñados. * Monitorear los resultados de desempeño, mediante los indicadores. * Participar activamente en los simulacros que se desarrollen por eventos reales o planificados. * Motivar el cumplimiento de los programas ambientales. * Participar de la revisión por la dirección del sistema de Gestión Ambiental.   **Rendición de cuentas**  **Nivel de autoridad:**   * Autoridad para detener las actividades propias e indirectas de la compañía que no cumplan con los estándares ambientales. |
| **Colaboradores de Positiva Compañía de Seguros S.A.** |
| * Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con sus funciones y al área de desempeño. * Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión Ambiental. * Procurar el cuidado integral del ambiente. * Participar activamente en los simulacros que se desarrollen por eventos reales o planificados. * Cumplir con los programas ambientales establecidos por la Compañía. * Clasificar adecuadamente los residuos, ahorrar agua y energía eléctrica   **Rendición de cuentas**   * Participar en la identificación de aspectos e impactos ambientales relacionados con las actividades propias del cargo, mediante los diferentes mecanismos definidos para ello.   **Autoridad**   * Autoridad para detener cualquier actividad que no cumpla con los estándares Ambientales e informar inmediatamente cuando se presente dicha situación a su jefe inmediato. |
| **Equipo de profesionales del Sistema de Gestión**  **Ambiental** |
| * Mantener la actualización legal en temas relacionados con los requisitos legales ambientales, demostrando el cumplimiento normativo. * Direccionar, orientar y ejecutar de manera permanente los programas del Sistema de Gestión Ambiental bajo las normas teniendo en cuenta la actualización constante de ellas. * Desarrollar temas de capacitación según programas ambientales. * Identificar los aspectos e impactos ambientales, evaluación de riesgos y determinar los controles * Identificar las amenazas y evaluar la vulnerabilidad en el plan de emergencia. * Presentar al nivel directivo los indicadores del Sistema de Gestión Ambiental, relacionado con el desarrollo de programas y actividades, demostrando la efectividad e impacto de estos. (revisión por la Dirección) * Orientar a través de la Inducción y Reinducción de los trabajadores en el tema relacionado con el sistema de Gestión Ambiental. * Planear, evaluar y participar activamente en los simulacros de emergencia. * Solicitar a las sucursales de manera permanente, la información referente a las novedades en lo que respecta a consumos de papel, agua potable y energía eléctrica. * Participar activamente en las reuniones donde se traten temas del sistema de gestión ambiental * Mantener constante comunicación con entidades asesoras en el tema y participar en las acciones programadas por dichas organizaciones.   Rendición de cuentas   * Presentar informe de cumplimiento de objetivos ambientales a la alta dirección. * Suministrar información para el informe de gestión y sostenibilidad. * Presentar seguimiento a indicadores y acuerdos de gestión.   Nivel de autoridad:   * Autoridad para detener cualquier actividad que no cumpla con los estándares de Ambientales e informar inmediatamente cuando se presente dicha situación a su jefe inmediato. |

**Anexo 4 matriz de cumplimiento de requisitos vs macroprocesos (ISO 9001-14001-45001)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Macroproceso** | **4.1** | **4.2** | **4.3** | **4.4** | **5.1** | **5.1.2** | **5.2** | **5.3** | **6.1.** | **6.2** | **6.3** | **7.1.2** | **7.1.3** | **7.1.4** | **7.1.5** | **7.1.6** | **7.2** | **7.3** | **7.4** | **7.5** | **8.1** |
| **1. Direccionamiento Estratégico** | r | r | r | r | a | a | r | a | r | r | a | a | a | a | r | r | r | a | r | r | r |
| **2. Gestión de información** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | A |
| **3. Gestión de Riesgos** | a | a | a | a | a | a | a | a | r | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r |
| **4. Gestión Comercial** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r |
| **5. Gestión del Cliente** | a | a | a | a | a | r | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | a | r |
| **6. Gestión Integral del Portafolio** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r |
| **7. Gestión de Reservas y Reaseguros** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r |
| **8. Gestión financiera** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a |
| **9. Gestión Humana** | a | a | a | a | r | a | a | r | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | a | a | a |
| **10. Gestión de Abastecimiento** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a |
| **11. Gestión Jurídica** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a |
| **12. Gestión de Servicios de TI** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | a | a | a | a | a | a | a | a |
| **13. Gestión de Activos** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | a | a | a | a | r | a |
| **14. Gestión de evaluación y control** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Macroproceso** | **8.2.1** | **8.2.2** | **8.2.3** | **8.2.4** | **8.3** | **8.4** | **8.5.1** | **8.5.2** | **8.5.3** | **8.5.4** | **8.5.5** | **8.5.6** | **8.6** | **8.7** | **9.1.1** | **9.1.2** | **9.1.3** | **9.2** | **9.3** | **10.1** | **10.2** | **10.3** |
| **1. Direccionamiento Estratégico** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | r | a | r | r | r | r | r | r |
| **2. Gestión de información** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **3. Gestión de Riesgos** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **4. Gestión Comercial** | r | r | r | r | r | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **5. Gestión del Cliente** | r | r | r | r | r | a | r | r | r | r | r | r | r | r | r | r | r | a | a | r | r | r |
| **6. Gestión Integral del Portafolio** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **7. Gestión de Reservas y Reaseguros** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **8. Gestión financiera** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **9. Gestión Humana** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **10. Gestión de Abastecimiento** | a | a | a | a | a | r | a | a | r | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **11. Gestión Jurídica** | a | r | r | r | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **12. Gestión de Servicios de TI** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **13. Gestión de Activos** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |
| **14. Gestión de evaluación y control** | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | a | r | r | a | r | a | a | r | r | r |

Convenciones:

r: responsable

a: aplica

**Anexo 5. Relación entre los macroprocesos y los objetivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Macroproceso** | **Objetivos** |
| Direccionamiento Estratégico | 1. Definir una Estrategia de Desarrollo Sostenible y  2. Fortalecer el Sistema de Gestión Ambiental  4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía 8. Simplificar, digitalizar e integrar los procesos  11. Aumentar productos y rentabilidad a través de un sistema de innovación |
| Gestión de la Información | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  8. Simplificar, digitalizar e integrar los procesos  9. Disponer de información confiable y oportuna |
| Gestión de Riesgos | 3. Gestionar el Impacto del Entorno Regulatorio  4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía |
| Gestión Comercial | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  6. Incremento de ventas  11. Aumentar productos y rentabilidad a través de un sistema de innovación  14. Formalización de alianzas estratégicas con sector público y privado |
| Gestión del Cliente | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  6. Incremento de ventas  7. Atraer, fidelizar y profundizar clientes a través de una experiencia excepcional  10. Optimizar el Costo Asistencial  12. Reducir la frecuencia y severidad de los siniestros a través de un nuevo modelo de gestión de PyP. |
| Gestión Integral del Portafolio | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  5. Garantizar cubrimiento de Reservas por Ramo |
| Gestión de Reservas y Reaseguros | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  5. Garantizar cubrimiento de Reservas por Ramo |
| Gestión Financiera | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  5. Garantizar cubrimiento de Reservas por Ramo |
| Gestión Humana | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  11. Aumentar productos y rentabilidad a través de un sistema de innovación  15. Gestionar el desarrollo integral de las competencias y el conocimiento del talento humano  16. Alinear la cultura con la estrategia |
| Gestión de Abastecimiento | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  13. Alineación de los aliados con la estrategia y la cultura |
| Gestión Jurídica | 3. Gestionar el Impacto del Entorno Regulatorio  4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía |
| Gestión de las TIC | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  8. Simplificar, digitalizar e integrar los procesos  17. Contar con una infraestructura tecnológica flexible e integrada |
| Gestión de Activos | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía  17. Contar con una infraestructura tecnológica flexible e integrada |
| Gestión de Evaluación y Control | 4. Mejorar la rentabilidad de la Compañía |

**Anexo 6. Carta descriptiva de los procesos**







# Tabla de control de cambios

# TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | | | |
| **N°** | **Descripción del Cambio** | **Fecha del Cambio** | **Quien Aprueba el Cambio (Cargo)** | **Versión Anterior** |
| 1 | Se crea el formato | 03-03-2016 | Jefe de Oficina Estrategia y Desarrollo | N/A |
| 1 | Se cambia documento de proceso, de acuerdo a los cambios en la operación, nuevos lineamientos y los controles de mapa de riesgos. | 19-03-2019 | Jefe de Oficina Estrategia y Desarrollo | 01 |
| 2 | Se incluye campo Clasificación ( Pública, Pública Reservada, Pública Clasificada ) Como parte al tema de Ley de Transparencia y Acceso a la Información. | 05-06-2019 | Jefe de Oficina Estrategia y Desarrollo | 01 |
| 3 | Se modifica la plantilla, se elimina su uso para políticas, se deja solo para manual, se retiran las definiciones por que se pasan a la Metadata, se retiran las premisas y directrices, los procesos y/o subprocesos asociados; se inluyen un item de información relevante o complementaria, se añade el item bibliografía y Anexos Se añaden instrucciones de uso. | 2021-05-25 | Jefe de oficina de estrategia y desarrollo | 02 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Control de Cambios** | | | | |
| **Descripción del Cambio** | **Descripción del Cambio** | **Descripción del Cambio** | **Descripción del Cambio** | **Versión Anterior** |
| 1 | Se realiza versión 01 por el nuevo modelo operacional y de negocio. | 30/06/2016 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | N.A. |
| 2 | Se actualizan los organigramas funcionales del SIG y del Sistema de Gestión de Calidad para los Laboratorios y los nombres de las sedes por la nueva Estructura Organizacional | 28/02/2017 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 1 |
| 3 | Se cambia la plantilla de manual, se modifica la descripción de las políticas del manual por la transición a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y se modifican las competencias del equipo SIG y auditores. | 03/11/2017 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 2 |
| 4 | Se modificó el alcance, se complementó el numeral de análisis y evaluación y se incluyó el anexo 4. | 04/12/2017 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 3 |
| 5 | Se agregó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y los equipos de trabajo. Se retiró la norma NTCGP1000. | 30/01/2018 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 4 |
| 6 | Se actualiza y se cambia al proceso de Sostenibilidad código EST\_1\_4\_4\_MA02 se reinicia a versión 1 | 03/04/2019 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 5 |
| 8 | -Se actualizaron los objetivos estratégicos.  -Se adiciona la casilla de clasificación a “Pública” en el encabezado.  -Se cambia la clase del documento de “MANUAL” a “POLÍTICAS”.  Se incluye el perfil de Médico Especialista SST inicio en Pol versión 1 | 28/01/2020 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 6 |
| 9 | Se modifica la Política del Sistema Integrado de Gestión en cuanto a los compromisos establecidos en el aparte de Una Compañía Sostenible. Se actualiza estructura y contenido según los nuevos requisitos de la norma ISO 45001:2018 y se agregan los cambios en la política integrada. | 05/11/2020 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 1 |
| 10 | Se actualiza estructura y contenido según los nuevos requisitos de la norma ISO 45001:2018 y se agregan los cambios en la política integrada. | 05/05/2021 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 2 |
| 11 | Se incluyó rendición de cuenta y nivel de autoridad para los grupos definidos de SST | 06/07/2021 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 3 |
| 12 | Se aclara la metodología para valoración de los controles de los Riesgos | 01/09/2021 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 4 |
| 13 | Se reclasifica el documento, pasa de ser una política a un manual, código y nombre anterior era EST\_1\_4\_4\_POL02 Políticas para el Sistema Integrado de Gestión SIG.  Se reinicia a versionamiento en 1.  Se migra la información y se reorganiza porque pasa a plantilla de manual.  Se modifica objetivo y alcance.  En el ítem “POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN” se añade responsables de la política y documentos asociados.  En el ítem “Requisitos legales y otros requisitos”, se agrega en las matrices de normatividad SST por coordinadoras, en las matrices de normatividad ambiental de las sucursales.  Se agrega la definición de la sigla SST (Seguridad y Salud en el Trabajo).  En el “ANEXO 1 - COMPETENCIAS SIG”, se cambia OHSAS 18001 por ISO 45001; se cambia Requisitos de estudio y experiencia por Competencias en el perfil de líder de proceso, se reorganiza toda la información en tablas.  Se agregan las normas del SIG en el ítem bibliografía | 2022-04-26 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 1 |
| 14 | Se aclaran los niveles de responsabilidad, rendición de cuentas y responsabilidades.  Se modifican algunas de las competencias. | 2022-08-04 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 1 |
| 15 | Se cambió la política del SIG, los objetivos estratégicos, se realizó una revisión de todo el contenido para hacerlo más claro. | 2023-08-15 | Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo | 2 |