

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 28 DE FEBRERO DE 2014.**

**SUBSISTEMA CONTROL ESTRATÉGICO**

**AVANCES**

**COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

**Valores Corporativos:** En los meses de noviembre y diciembre de 2013, a través de medios de comunicación como la revista "Comunidad Positiva", Salvapantallas y Pantallas Electrónicas se difundieron mensajes relacionados con el Código de Ética, el autocontrol, los valores y el actuar corporativo.

**Capacitación:** En el periodo noviembre 2013 a febrero 2014, se realizaron 25 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Conocimiento Institucional, Normatividad, Sistemas de Gestión Integral y Competencias Técnicas, dentro de éstas capacitaciones se realizó inducción y reinducción al personal de la compañía.

**Plan de Capacitación:** En enero de 2014, se construyó el Plan de Capacitación para el año 2014, teniendo en cuenta las necesidades reportadas por las diferentes áreas de la compañía y enfocadas al cumplimiento del Plan Estratégico.

**Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Se construyó el Plan de Salud Ocupacional para el año 2014 a nivel nacional, contemplando entre otras las siguientes actividades:

- Elección y conformación de COPASOS 2014-2016.
- Verificación de información de condiciones de salud de los trabajadores para actualización del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Actualización de los planes de emergencias Casa Matriz, regionales y sucursales.
- Consolidación de la brigada de emergencia en regionales, sucursales y Casa Matriz.
- Evaluaciones médicas ocupacionales con respectivos laboratorios y paraclínicos en regionales, sucursales y Casa Matriz.
- Desarrollo de programas de Vigilancia Epidemiológica: Prevención de desórdenes musculoesqueléticos, conservación visual, conservación auditiva.
- Desarrollo de Programas de Vigilancia Epidemiológica: Riesgo Psicosocial y Prevención de Adicciones.

Durante el mes de febrero de 2014, se iniciaron las intervenciones en Riesgo Psicosocial a través de talleres para el control del estrés.

Se contrató el servicio de la firma SOMEI S.A.S., para el diseño y elaboración de Planes de Emergencia de las nuevas sedes de la Compañía, revisión y actualización de los Planes de Emergencia existentes, capacitación y entrenamiento a los brigadistas a nivel nacional y asesorías en temas de emergencia.

**Bienestar:** En enero de 2014, se construyó el Plan de Bienestar cuyo objetivo principal es lograr de Positiva Compañía de Seguros "Un Gran Lugar para Trabajar".

Durante el mes de febrero de 2014 se realizaron las convocatorias de las diferentes disciplinas deportivas y artísticas, iniciando los entrenamientos, cuyo objetivo es la integración de los funcionarios, sana diversión enfocados a prevenir el riesgo psicosocial.

Dentro del objetivo estratégico "Contar con personal de alto desempeño y satisfacción", en enero de 2014 se contrató el servicio de consultoría con la firma ISKENDERUN SAS, para la aplicación de la metodología del **Great Place to Work**, que permite evaluar el ambiente laboral de la organización, con el fin de contribuir a la existencia y promoción de la confianza, característica esencial de todo gran lugar para trabajar, con alcance a todos los funcionarios a Nivel Nacional.

**Actualización de documentos:** Se actualizó el Manual de Funciones y Competencias Laborales de Empleado Público y el Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de la Gerencia de Talento Humano.

## **COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

**Plataforma Estratégica:** Con el apoyo de la firma TANTUM LTDA., se realizó la revisión anual de la plataforma estratégica corporativa para el año 2014.

En el mes de enero de 2014, se llevó a cabo la reunión trimestral de Análisis Estratégico con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas del Balanced Scorecard Corporativo de lo cual se establecieron planes de acción.

**Modelo de Gestión de Proyectos:** Se implementó la metodología del Project Management Institute (PMI) y se realizó seguimiento y control a 18 proyectos priorizados de 26 presentados y evaluados de los cuales 16 están publicados en la herramienta Project Server para seguimiento y control.

**Estructura Organizacional:** Mediante los Decretos 1527 y 1528 de 2013, fue modificada la estructura y planta de personal de la compañía, respectivamente. En virtud a la nueva estructura y planta definida, la Compañía se encuentra en el proceso de poblamiento de la planta de personal. A febrero de 2014 se han poblado 731 cargos de 905 aprobados.



## COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

**Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO):** Se ejecutó la autoevaluación SARO con corte a diciembre de 2013 con el fin de generar el perfil de riesgo institucional para el segundo semestre del año. En Junta Directiva del 31 de enero de 2014, fue presentada la evolución y aspectos relevantes del sistema.

En enero de 2014 se elaboró y publicó en la ISONET de la Compañía los mapas de Riesgo de los procesos.

**Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo:** Se desarrolló la autoevaluación periódica de riesgos y controles al sistema, a través del mecanismo de evaluación de controles, involucrando los 10 procesos asociados al sistema SARLAFT.

Se adelantó la autoevaluación de controles que dio lugar a la aprobación del perfil de riesgo en Junta Directiva del mes de enero de 2014.

## DIFICULTADES

No se observaron dificultades para este Subsistema.

## SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION

## AVANCES

### COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

**Indicadores:** A finales de 2013, se realizó una revisión de los indicadores estratégicos a través de reuniones con las áreas misionales.

**Controles:** En diciembre de 2013 se realizó la autoevaluación de los controles por proceso.

**Manual de Operaciones:** En febrero de 2014 se inició una jornada de revisión documental de los procesos, procedimientos, manuales, instructivos y formatos que hacen parte del Manual de Operaciones de la Compañía.

### COMPONENTE INFORMACIÓN

**Hora del Servicio:** El 30 de enero de 2014, se realizó la VI emisión del programa la Hora del Servicio con el tema "**El Servicio, elemento diferenciador para el cumplimiento de metas**", cuyo objetivo fue reflexionar individual y colectivamente sobre los retos, metas, propósitos personales y laborales para el año 2014.

**Medición de Satisfacción del Cliente:** A finales del año 2013 se realizó la V medición de satisfacción de los clientes de Positiva, con un resultado de 86% de satisfacción con los productos y servicios de la compañía, calculado con base en las respuestas de los puntos más altos de la escala el Top Three Boxes -T3B (Excelente + Muy Buena + Buena). Con los resultados obtenidos se revisaron las recomendaciones, matrices de mejoramiento y lealtad y se procederá a solicitar a las áreas y sucursales implementar planes de mejoramiento que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos estratégicos "Garantizar la Satisfacción y Servicio al Cliente".

**Programa de Educación Financiera:** Respecto al programa de Educación Financiera "Viva Seguro" que viene desarrollando la Compañía en convenio con la Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda, el cual busca generar sensibilización a los clientes sobre los riesgos y como tomar conciencia frente a los mismos, para el periodo noviembre 2013 a febrero 2014, se han dictado 6 talleres en temas de Riesgos Laborales y Seguros con una participación de cerca de 101 clientes a nivel nacional.

**Grupo Integral del Servicio:** De noviembre 2013 a febrero de 2014 se han realizado 12 encuentros del Grupo Integral del Servicio. Este grupo busca generar planes de acción al interior de la Compañía para mejorar la calidad del servicio y atención a los clientes en los procesos identificados como críticos.

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

En diciembre de 2013, se suscribió contrato con la firma GATI CONSULTORES SAS, para la adquisición, implementación y parametrización de una herramienta de calidad de datos.

Dentro del proyecto de Inteligencia de Negocios específicamente de la "Bodega de Datos" con el propósito de dar soporte a la toma de decisiones en las distintas áreas de la compañía, a la fecha se han implementado modelos relacionados con la siniestralidad ARL, producción ARL, el inventario de empresas con su clasificación de vencimientos, renovaciones y suscripciones de vida con sus correspondientes modelos de calidad de datos, la bodega de datos apoya distintos propósitos como lo son el proyecto de segmentación de clientes como fuente de datos y el proyecto espejo SIARP versus Operador Logístico, que ha servido como soporte de la depuración de los datos del sistema transaccional; adicionalmente la bodega de datos ha contribuido en la entrega de información requerida por los diferentes entes externos como el Ministerio de Trabajo y la Contraloría General de la República.

En el mes de diciembre de 2013, se realizó el cambio de versión de la herramienta ARANDA permitiendo una mejora en la calidad de servicios de TI, y en febrero de 2014 fue instalado un nuevo módulo de la herramienta SOLARWINDS, el cual permite un monitoreo de procesos sobre los sistemas de información, bases de datos y demás componentes que sean configurados, ofreciendo seguimiento con alertas y generación de informes de las aplicaciones instaladas en los servidores que sean configurados. El software puede descubrir las aplicaciones y proporcionar la visibilidad que se necesite



para el correcto desempeño de las aplicaciones y los sistemas operativos subyacentes en los servidores que se ejecuten.

## **COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** El 9 de diciembre de 2013, se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

**Plan de Comunicación:** En enero de 2014 se formuló y publicó el Plan de Comunicación Institucional para el año 2014.

En febrero de 2014 se emitió el primer boletín "Radar Positivo", medio informativo de carácter semanal que contiene noticias y eventos de gran interés ocurridos en la Compañía, durante la semana inmediatamente anterior a su publicación.

Se llevó a cabo el proceso de contratación de los servicios comunicacionales de: Revista Positiva, Revista Electrónica "Comunidad Positiva", Boletín "Positiva al Día", avisos de prensa (El Tiempo y Portafolio), suscripciones a publicaciones con El Tiempo, La República, Portafolio, Revista Semana y Revista Dinero.

En enero de 2014, se llevó a cabo el proceso de contratación del servicio de asesoría externa especializada en Comunicaciones Estratégicas de carácter permanente, que contribuya a la proyección institucional de la compañía.

Se documentó y publicó la política de Voceros de la Compañía y de la Revista Positiva, medio de comunicación Institucional de Positiva Compañía de Seguros S.A., dirigido a público externo y el cual permite mantener comunicación con las diferentes audiencias de interés para la Organización.

## **DIFICULTADES**

Ha sido compleja la organización de las reuniones para realizar el desdoblamiento del Balanced Scorecard, por cuanto deben estar presentes los Vicepresidentes, Gerentes y los profesionales Balanced Scorecard.

Se prorrogó el plazo y se incrementó el valor del contrato inicialmente pactado para la implementación de la herramienta IAXIS-SAP, en razón a la definición de nuevos requerimientos necesarios para la optimización del sistema de la compañía.

## **SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN**

## **AVANCES**

## **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN**

**Autoevaluación del Control:** En el mes de diciembre de 2013 se realizó la Encuesta de Autoevaluación del Control a todos los servidores de la Compañía, con el fin de conocer la percepción, el grado de conocimiento y utilización de los diferentes elementos de control del Sistema de Control Interno. Con base en los resultados de la encuesta se iniciará la documentación de acciones preventivas, correctivas y de mejora necesarias para mejorar los resultados más significativos.

## **COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

**Auditorías y Seguimientos:** La Oficina de Control Interno para el periodo noviembre 2013 a febrero de 2014, presentó el resultado de las auditorías realizadas a los siguientes procesos: Servicios Generales, Promoción y Prevención, Recepción, Verificación y Calificación de Sinistros, Cuentas por Pagar, Autorizaciones, Prestaciones Asistenciales, Prestaciones Económicas, Contabilidad, Mantenimiento de Pólizas, Cálculo de Reservas, Gestión Tecnológica, Gestión de Aprovisionamiento, Recursos Humanos, Recaudo y Cartera, Establecimiento de Beneficiarios, Pago de Pensiones, Ventas Vida y Ventas ARL. Estos informes fueron discutidos con los dueños del proceso y posteriormente se presentaron al Comité de Presidencia y al Comité de Auditoría.

**Presentación de Informes Reglamentarios:** En el periodo noviembre 2013 a febrero de 2014, se emitieron 24 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la normatividad, informe de avance al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, Informe Ejecutivo Anual, Control Interno Contable, Austeridad en el Gasto e informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros.

**Acompañamiento:** Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno ha participado en los siguientes comités: Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Defensa Judicial y Conciliación y reunión de Junta Directiva.

**Plan de auditoría:** El Plan de Auditoría de la vigencia 2013 se ejecutó de acuerdo a lo programado en un 100%. En Comité de Auditoría celebrado el 12 de diciembre de 2013, consignado en el acta No.121, fue aprobado el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2014.

**Software de Auditoría:** En diciembre de 2013, se suscribió contrato con la firma GIT LTDA., para la implementación de una herramienta tecnológica que facilite la documentación de las auditorías y seguimiento a los planes de acción.

## **COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO**

**Plan de Mejoramiento Institucional:** En enero de 2014, se realizó seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2013, al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. Resultado de éste seguimiento se observó un avance promedio de 60% con un cumplimiento del 94% de lo programado.



De igual forma se realizó seguimiento a los planes producto de las auditorías de la Oficina de Control Interno observando a 31 de diciembre de 2013, un avance de 69% en la ejecución, con un cumplimiento del 83% de lo programado a 31 de diciembre de 2013.


**Planes de Mejoramiento por Proceso:** En la herramienta DARUMA se consolidó los planes de mejoramiento por procesos que se derivan de las acciones correctivas, preventivas y de mejora producto del autocontrol de los procesos y de auditorías internas o externas realizadas en el marco del Sistema Integral de Gestión, los cuales están disponibles para todos los servidores.

#### **DIFICULTADES**

- La Oficina de Control Interno no cuenta con una herramienta tecnológica que facilite la extracción de datos para la evaluación de los procesos.
- La herramienta DARUMA sólo contiene los Planes de Mejoramiento producto de las auditorías de calidad.

#### **Recomendaciones**

- Incluir en el Plan de Mejoramiento por procesos todas las acciones de mejoramiento formuladas por la compañía para subsanar las observaciones producto de las auditorías realizadas por los distintos Entes de Control y buscar la posibilidad de incluir todos los planes de mejoramiento en la herramienta DARUMA.
- Actualizar el documento "Estructura Organizacional de Positiva", de acuerdo con el Decreto 1527 de 2013, "Por el cual se modifica la estructura de POSITIVA Compañía de Seguros S.A. y se determinan las funciones de sus dependencias."

  
**JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI**  
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 11 de 2014.

