

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS S.A. A 31 DE MAYO DE 2014.

SUBSISTEMA CONTROL ESTRATÉGICO

FORTALEZAS

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Valores Corporativos: En el periodo marzo a mayo de 2014, se difundieron los valores a través del proceso de inducción al personal que ingresó a laborar a la compañía.

Capacitación: Se realizaron 13 capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Valores Institucionales, Sistemas de Información de la Compañía, Estándares de Servicio, Competencias Técnicas, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, dentro de éstas capacitaciones se realizó inducción al personal que ingresó a la compañía.

Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo: Se capacitaron 19 trabajadores del proveedor de Servicios Generales (Casa Limpia), en medidas de prevención en el uso de la señalización de advertencia de piso húmedo para áreas comunes en Casa Matriz, con el fin de brindar herramientas de prevención con respecto a la utilización de la señalización cuando se realizan tareas de aseo para evitar accidentes laborales.

Mensualmente se han realizado reuniones del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPSST), en donde se revisa la accidentalidad presentada tanto en Casa Matriz como en las Sucursales y se participa en la investigación de los accidentes de trabajo de Casa Matriz presentados en el mes en que se realiza la reunión.

En el mes de marzo de 2014, se realizó el encuentro de brigadistas de la Sede de Bogotá, con una participación de 46 asistentes, con el objetivo de brindar herramientas a los brigadistas tanto teóricas como prácticas, en los temas de búsqueda y rescate.

En el mes de marzo de 2014 se realizó inspección a los extintores contra incendio, botiquines de primeros auxilios, áreas de trabajo, pasillos, estaciones de trabajo, cafeterías, áreas sanitarias, cuartos y zonas de almacenamiento, encontrando un porcentaje de cumplimiento del programa de orden y aseo en promedio del **98%** en Casa Matriz.

Se creó una base de datos con la información clínica de las historias ocupacionales de 566 trabajadores evaluados en el 2013, agrupando los trabajadores por eventos lo que permitió el direccionamiento de la intervención. Igualmente esta base permite sacar estadísticas y organizar el programa de acuerdo con las prioridades.

La compañía viene ejecutando el programa de riesgo cardiovascular a nivel nacional, durante el cual se llevan a cabo ejercicios por segmentos corporales, orientados a la prevención de los trastornos por trauma acumulativo en cuadrantes superiores, además de favorecer la activación de segmentos del cuadrante inferior con estiramientos, bajo el diseño de la técnica Feldenkrais. Igualmente se llevan a cabo talleres de “Escuela de Espalda Sana”, de manera sistemática, citando a los trabajadores sintomáticos, con miras a lograr la reducción de las dolencias en la cadena muscular toracolumbar anterior y posterior.

Desarrollo programas de vigilancia epidemiológica: Dentro de este programa se contempla actividades encaminadas a disminuir el riesgo psicosocial y la prevención de adicciones (sustancias psicoactivas, alcohol y tabaquismo).

Se realizó una campaña informativa de sensibilización para 1000 trabajadores para el desestimulo al consumo del Tabaco.

Se desarrollaron talleres coaching de estrés positivo cuyo objetivo fue el manejo positivo del estrés dirigido a una población específica, la cual se identificó a través de los reportes de condiciones de salud y ausentismo.

Jornada de Vacunación: A nivel nacional se llevó a cabo una jornada de vacunación contra la Influenza AH1N1, B y C, Hepatitis B, Tétanos, Fiebre Amarilla. Se aplicaron 551 dosis de Influenza (tres cepas) a nivel nacional y una dosis de Tétano y una dosis de Fiebre amarilla en Bogotá.

Evaluación del Desempeño: En los meses de marzo y abril de 2014 se realizaron las evaluaciones de desempeño de 2013 logrando el 100% de las evaluaciones de un total de 693 colaboradores.

Bienestar Social: En los meses de marzo, abril y mayo de 2014, se ejecutaron las siguientes actividades contempladas en el Plan de Bienestar cuyo objetivo principal es lograr de Positiva Compañía de Seguros “Un Gran Lugar para Trabajar”:

- Realización de convenios con Escuela de Idiomas.
- Formulación del Plan de Incentivos
- Convocatoria conformación de equipos deportivos y grupos culturales
- Transmisión de información general relacionada con: Caja de Compensación Familiar, Fondo Nacional del Ahorro y Fondo de Empleados.
- Recordatorio: Día de la Mujer y del hombre, día de la secretaría, día de la madre.

Programa Plan de Incentivos: Se inició la implementación del Programa Plan de Incentivos en la Compañía, el cual tiene como objetivo generar una cultura de reconocimiento hacia los colaboradores y equipos de trabajo que sobresalgan por su esfuerzo adicional, y con el fin de retener, desarrollar y motivar al personal y así alcanzar

los objetivos estratégicos de Positiva. Igualmente, incentivar la competencia de creatividad e innovación atada al servicio del cliente y cumplimiento de los objetivos de la Compañía.

El programa de incentivos de Positiva ha sido declarado como una herramienta de carácter estratégico orientado al cumplimiento del objetivo corporativo de contar con un personal íntegro y de alto desempeño y satisfacción.

Proyecto Teletrabajo: La compañía viene realizando una prueba piloto con miras a la implementación del teletrabajo como una forma de organización laboral, con el propósito de verificar los beneficios en términos de aumento de la productividad, reducción de costos, reducción del ausentismo, promoción del trabajo en equipo, aumento de la satisfacción del trabajador al contribuir a conciliar la vida laboral y familiar y contribuir con la calidad del medio ambiente.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Plataforma Estratégica: En el mes de abril 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.

A través de la herramienta CAMI, se cuenta con la información del Balanced Scorecard de nivel funcional que incluye el desdoblamiento de la estrategia de la compañía a nivel de Vicepresidencias, Regionales y Sucursales.

Modelo de Gestión de Proyectos: Durante los meses de abril y mayo de 2014 se realizaron dos comités Project Management Office (PMO) respecto a la implementación de la metodología de proyectos (PMI) a fin de hacer seguimiento y comunicar el estado de los proyectos de la compañía.

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.

Modelo de Gestión de Inversiones: En mayo de 2014, se culminó el proceso de preparación y alistamiento para dar inicio a la implementación de un modelo interno para la Administración del portafolio de Inversiones administrado directamente por Positiva.

Se documentó y publicó el Manual de Políticas y Riesgos para la Administración del Portafolio de Inversiones, y los procedimientos asociados con el tema.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se llevó a cabo la revisión y el fortalecimiento del mapa de riesgos de los procesos de Prestaciones Económicas, Recobros y se inició la revisión de los procesos Afiliaciones, Novedades y Recaudo y Cartera.

Actualización y publicación de documentos: En mayo de 2014 se actualizó el Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio.

DEBILIDADES

En algunas ocasiones se ha presentado dificultad en la consecución de la información para las reuniones de Análisis Estratégico y el cargue de datos en la herramienta CAMI, para lo cual se ha diseñado un taller-capacitación en donde se pretende retomar la importancia de las actividades del Balanced Scorecard a todos los niveles de la Organización.

Los Gerentes de proyecto no están realizando el seguimiento al cronograma de los proyectos conforme a la política establecida, el viernes de cada semana. Adicionalmente, se está avanzando de forma muy lenta en la aplicación de la metodología.

Existen oportunidades de mejora dentro de las herramientas y los procedimientos utilizados para ejecutar la Gestión de Riesgos; como son el potencializar el uso del Software ERA y el afinamiento de algunos conceptos básicos que permitan fortalecer el papel de facilitador en la gestión de riesgos.

SUBSISTEMA CONTROL DE GESTION

FORTALEZAS

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Manual de Operaciones: En marzo de 2014 se realizó una jornada de seguimiento a los ajustes sugeridos respecto a la documentación que soporta los procesos de la compañía y se establecieron nuevos compromisos por proceso.

Indicadores: Se culminó la actualización de los indicadores de proceso para la vigencia 2014 en la herramienta CAMI.

COMPONENTE INFORMACIÓN

Hora del Servicio: El 28 de marzo de 2014, se realizó la VII emisión del programa la Hora del Servicio con el tema “**El tiempo a favor del cliente**”, cuyo objetivo fue reflexionar individual y colectivamente sobre aquellos enemigos del tiempo que afectan el servicio al cliente.

Medición de Satisfacción del Cliente: En abril de 2014, se consolidaron los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente con los servicios prestados por Positiva para algunos procesos seleccionados por su criticidad. El estudio permitió no sólo conocer las percepciones de los clientes respecto al servicio sino también identificar oportunidades de mejora en cada uno de los procesos evaluados.

Programa de Educación Financiera: Respecto al programa de Educación Financiera “Viva Seguro” que viene desarrollando la Compañía en convenio con la Federación de Aseguradores Colombianos - Fasecolda, el cual busca generar sensibilización a los clientes sobre los riesgos y como tomar conciencia frente a los mismos, para el periodo marzo a mayo 2014, se dictaron 20 talleres en temas de Riesgos Laborales y Seguros con una participación de 472 clientes a nivel nacional.

Para los clientes que no pueden asistir a los talleres presenciales, se encuentra lista para operar la plataforma tecnológica virtual E-LEARNING, que le permitirá a la Entidad el desarrollo del programa propio de educación financiera, en lenguaje fácil para los clientes, con el fin de generar una cultura de entendimiento y fidelización de la marca. Esta plataforma esta inicialmente enfocada a temas como: Finanzas básicas, riesgos laborales y seguros de vida entre otros.

Cultura de Servicio al Ciudadano: Positiva viene participando en el programa liderado por el Departamento Nacional de Planeación cuyo objetivo es fortalecer las habilidades de atención al ciudadano y afianzar la cultura de servicio al interior de la Entidad. De marzo a mayo de 2014 se asistió a las actividades realizadas en las ciudades de Bucaramanga, Chaparral, Quibdó y Manizales.

Investigación de Mercados: En los meses de marzo y abril de 2014 se adelantó un estudio de mercado con el fin de evaluar la campaña publicitaria de la compañía en términos de impacto, comunicación y motivación.

En el mes de mayo de 2014, se realizó una investigación de mercado de “Producto de Salud” con el fin de conocer la percepción de los atributos del producto, identificar oportunidades de mejora del producto para mejorar la oferta de valor, e inferir la accesibilidad de compra al mercado objetivo.

Segmentación Clientes ARL: En el mes de abril de 2014, se divulgó al interior de la compañía el Modelo de Segmentación de las empresas afiliadas en ARL, el cual permitirá obtener factores integrales para el análisis del negocio, relacionamiento con los clientes y toma de decisiones.

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

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Nuevo Sistema de Videoconferencia: Con el propósito de optimizar el esquema de comunicación de la compañía, en abril de 2014 se implementó la plataforma Nuevo Sistema de Videoconferencia, la cual permite entre otros, la transmisión de voz y video con personal interno de la compañía y con personas externas.

Actualización y publicación de documentos: En marzo de 2014 se publicaron en la intranet de la Compañía los siguientes documentos relacionados con el proceso de Comunicaciones:

- Política de Grupos Primarios, la cual busca fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo. Es un espacio de motivación entre los colaboradores para mejorar las condiciones de trabajo, favorecer el clima organizacional y la productividad laboral.
- Boletín Electrónico Actualidad Positiva, medio de comunicación dirigido a los intermediarios de seguros que trabajan con la Compañía, el cual permite mantener comunicación permanente y de forma fluida con este grupo.
- Política del Programa Asegúrese, programa institucional que busca llevar información que contribuya a la educación financiera de la población colombiana y especialmente acercarlos a los temas de seguros de vida. También tiene el propósito de divulgar temas de promoción y prevención que contribuyan al autocuidado de las personas tanto en su parte laboral como personal.
- Se actualizó y publicó el Manual de Comunicación Pública.

Revista Interna Comunidad Positiva: En los meses de marzo y mayo de 2014, se publicaron las Ediciones Décima Primera y Décima Segunda de la revista electrónica interna "Comunidad Positiva", las cuales abordaron temas en su portada como: "Hacia un Mismo Norte" y "Todos Somos Responsables".

Salvapantallas: En el periodo marzo a mayo de 2014, a través de los salvapantallas se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas:

- Proceso Abastecimiento - Resultado Proceso
- Evaluación de Desempeño
- Oficina de Gestión de Proyectos (PMO)
- Semana Coala
- Proceso de Concertación
- Cuidado con el Planeta
- Cuidado de los niños en su mes
- Advenio, Mes del Niño
- Grupos Primarios / Beneficios
- Positiva Cuida 2.0.
- Atención Telefónica / Generación conciencia
- Continuidad del Negocio
- Reconocimiento Positivo

- **Boletín Avance Jurídico:** En el periodo marzo a mayo de 2014, se publicaron las Ediciones 31 y 32 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.
- **Correo Electrónico Comunicándonos:** Permanentemente se ha comunicado información relevante sobre los cambios administrativos en la Compañía; brigadas de emergencia, novedades en horarios de recepción y pagos, actualizaciones en el SIG, campaña de orden y aseo, actualización documental de la áreas, entre otros.
- **Radar Positivo:** A través de este medio de comunicación se difundieron diferentes temas de la organización entre otros: Preparándonos para el ingreso del Nuevo Sistema de Información, la Sucursal Cesar evidenció su compromiso con la salud ocupacional, Positiva en Gobierno en Línea, Directivos fortalecen sus habilidades en atención a medios.

DEBILIDADES

No se observaron debilidades para este Subsistema

SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN

Autoevaluación del Control: En mayo de 2014, se presentó ante el Comité de Coordinación de Control Interno el resultado de la Encuesta de Autoevaluación del Control, y se revisaron los resultados con el área de Riesgos para formular un plan de acción a fin de mejorar el resultado del componente Riesgos.

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Auditorías y Seguimientos: La Oficina de Control Interno para el periodo marzo a mayo de 2014, presentó el resultado de las auditorías realizadas a los siguientes procesos: Servicios Generales, Promoción y Prevención, Recepción, Verificación y Calificación de Siniestros, Tesorería, Afiliaciones y Novedades, Reaseguros, Autorizaciones, Prestaciones Asistenciales, Gestión Jurídica, Gestión Tecnológica, Recaudo y Cartera, Producto ARL y Vida. 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 marzo a mayo de 2014, se emitieron 12 informes reglamentarios a los diferentes destinatarios de acuerdo con la

normatividad, Informe de Austeridad en el Gasto, Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Cumplimiento de las Normas en Materia de Derecho de Autor sobre Software, entre otros.

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

Software de Auditoría: Con apoyo de la firma GIT LTDA., se está trabajando en 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 abril de 2014, se realizó seguimiento con corte a 31 de marzo de 2014, al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. Resultado de éste seguimiento se observó un avance promedio de 70% 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 mayo de 2014, un avance de 18% en la ejecución, con un cumplimiento del 99% de lo programado a 31 de mayo de 2014.

Planes de Mejoramiento por Proceso: En la herramienta DARUMA se consolida 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.

DEBILIDADES

No se tienen integrados en una sola herramienta los Planes de Mejoramiento derivados de la autoevaluación, evaluación independiente, y de los hallazgos de control fiscal y partes interesadas.

Recomendaciones

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 2014 (Decreto 943 de 2014)
- De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3 Componente Planes de Mejoramiento del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 2014, integrar en un sólo Plan de Mejoramiento todas las acciones de mejoramiento derivados de la autoevaluación, evaluación independiente, y de los hallazgos de control fiscal y partes interesadas.

- Realizar el taller de capacitación a los funcionarios de la compañía, sobre la importancia de cumplir con las responsabilidades asignadas respecto al Balanced Scorecard.
- Identificar con los Gerentes de Proyectos las causas por las cuales no se hace seguimiento al cronograma de los proyectos en forma oportuna y formular acciones de mejora.
- Dar a conocer los resultados de la Medición de Satisfacción del Cliente a todos los funcionarios de la compañía a fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos.



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Junio 18 de 2014.

