

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. A 31 DE OCTUBRE DE 2016.**

MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

FORTALEZAS

COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, compromisos y protocolos éticos: En el periodo julio a octubre de 2016, la compañía trabajó en el fortalecimiento de las competencias de los servidores, detectadas como debilidades en el proceso de evaluación de desempeño y, mediante talleres “Tardes de Experiencia Positiva”, se tuvo como objetivo movilizar a la compañía hacia un cambio de cultura por la gente y para la gente, a través de una estrategia que permita trascender de una cultura de atención a una cultura de Experiencias Positivas, haciendo énfasis en el Cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno y la interiorización de los valores.

Desarrollo del Talento Humano – Desarrollo de competencias: en el periodo julio a octubre de 2016, se llevó a cabo las actividades de entrenamiento y fortalecimiento de conocimientos a los servidores de la compañía a través del Congreso Positiva Evolucionaria “Hacia el Camino de la Ejecución”, con esta actividad se han desarrollado competencias como:

- Organizar, canalizar y desarrollar lo que sabemos para mejorar lo que hacemos.
- Aprovechar y desarrollar las capacidades del Equipo Humano enriqueciendo de manera permanente los productos y servicios que ofrece la organización.
- Conectar las dinámicas de colaboración, el aprendizaje y transferencia de conocimiento a los casos de negocio para asegurar la generación de eficiencias, estandarización de procesos, ahorros y mejoras.
- Contribuir a la Gobernalidad de la organización.

Ambiente Laboral: Dentro del objetivo estratégico “Contar con personal de alto desempeño y satisfacción”, entre septiembre y octubre de 2016, se aplicó una encuesta de ambiente laboral, a los servidores de la Entidad.

Recordatorio de fechas especiales: A través del correo interno se enviaron mensajes relacionados con el día de la familia.

Seguridad y la Salud en el Trabajo: Dentro del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes actividades:

- Realización de simulacros a nivel nacional, en Casa matriz el escenario fue de retención de rehenes (agosto) y el nacional en Sismo (octubre).
- Capacitación integral a Brigadistas de las sucursales Casanare, Urabá, Córdoba, Sucre, Risaralda, Caldas y Nariño.
- Se realizó el tercer encuentro de Brigadistas de la Regional Suroccidente, Sucursales Valle, Cauca, Caldas, Quindío y Risaralda.
- Actualización de los Planes de Emergencia en las sedes mencionadas anteriormente.
- Construcción del Plan de Ayuda Mutua en Emergencias y Casa Matriz y Yanbal de Colombia.
- Aplicación de encuesta para determinar el estado y necesidades de los Elementos de Protección Personal (EPP).
- Taller prevención Riesgo Público.
- Registro ante el Ministerio de Transporte del Plan de Seguridad Vial.
- Desarrollo Campaña de orden y Aseo.
- Realización de inspecciones de seguridad (locativas, extintores y botiquines).
- Implementación del Programa de Vigilancia Epidemiológica de prevención de Desordenes Musculo esqueléticos nivel nacional (visita a puesto de trabajo para recomendaciones y ajustes del mismo, aplicación de encuesta, evaluaciones osteomusculares y actividades de escuelas terapéuticas).
- Realización de exámenes médicos ocupacionales, de ingreso, de egreso y post-incapacidad.
- Respuesta a requerimientos de ARL para determinar el origen de los Accidentes de Trabajo.
- Reporte al Ministerio de Trabajo de las enfermedades laborales.
- Evaluaciones por deportólogo y asesoría nutricional a deportistas.
- Capacitación en prevención de caídas a nivel.
- Capacitación en prevención de adicciones.
- Semana de Seguridad y la Salud en el Trabajo (campaña de optometría, salud oral, toma de antígeno prostático, citología cervicouterina, mamografía, capacitación en autoexamen de seno, adicciones, tamizaje cardiovascular, valoración de piel, donación de sangre, capacitación en higiene de sueño y salud pública).
- Visita a puestos de trabajo para recomendaciones, ajustes y entrega de elementos de Confort Ergonómico.
- Participación en auditoria interna y de segunda parte ICONTEC.
- Elaboración de planes de Acción.

Pacto Colectivo: en el periodo julio a octubre de 2016, se otorgaron 112 créditos educativos, de los cuales 44 fueron para pregrado, 39 para postgrado, 10 para maestría, 6 para segundo idioma y 13 colegios hijos.

Plan de Emergencia: Se actualizó el plan de emergencia incluyendo los procedimientos normativos para incendio vehicular, incendio en la terraza y seguridad vial.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis Estratégico: En el periodo julio a octubre de 2016, se llevaron a cabo reuniones de seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico de la compañía.

Planes, programas y proyectos: A través de las Reuniones de Análisis Estratégico se realizó seguimiento mensual de los proyectos y de las iniciativas aprobadas para la vigencia.

Al corte del 31 de octubre de 2016, la Oficina de Estrategia a través de la herramienta PMO registró un avance del 59% en el proyecto de cero papel, en el proyecto de modelo de servicio del 11% y en el de arquitectura de TI en un 75%.

Proceso de Optimización Organizacional: Durante el periodo julio a octubre de 2016, La compañía a través de la Oficina de Estrategia y Desarrollo y la Gerencia de Talento adelantó el proyecto denominado "Optimización Organizacional", cuyo objetivo fue realizar un análisis para la eficiencia del modelo de operación a través de dos iniciativas: Optimización de la estructura y Optimización de procesos

Durante el año se ha venido socializando y documentando el nuevo modelo operacional como insumo para la iniciativa de Optimización de Procesos.

Dentro de la iniciativa de Optimización de la Estructura, el 21 de octubre de 2016, se expedieron los siguientes Decretos:

- **Decreto 1677:** "Por el cual se modifica el Decreto 1236 de 2012"
- **Decreto 1678:** "Por el cual se modifica la estructura de Positiva Compañía de Seguros S.A."
- **Decreto 1679:** "Por el cual se modifica la planta de personal de Positiva Compañía de Seguros S.A".

Políticas de Operación: Se continúa con la actualización de los documentos de los procesos de acuerdo con el nuevo modelo operacional de la compañía.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): En octubre de 2016, se presentó informe relacionado con el comportamiento del SARO en Comité de Auditoría, por parte de la Oficina de Control Interno.

En octubre del año en curso, se llevó a cabo por cada proceso, una evaluación de los riesgos existentes.

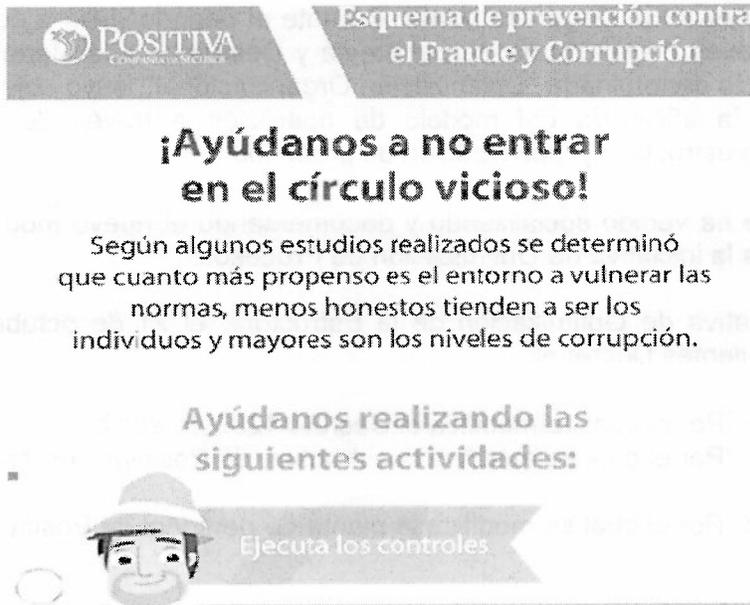
Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros (SEARS): Se evaluó el cumplimiento de cada una de las etapas del SEARS por parte de la Oficina de Control Interno y el resultado de la evaluación fue presentado en Junta Directiva y Comité de Auditoría.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): En agosto de 2016, se presentó un informe sobre el sistema en Junta Directiva, por parte de la Oficina de Control Interno y la Revisoría Fiscal.

Se llevó a cabo revisión de controles del SARLAFT para los procesos de Gestión de Canales, Gestión de Producción y el Macroproceso Gestión de Abastecimiento.

Actualización y publicación de documentos: Se actualizó y publicó en la intranet el Manual para la Gestión de Riesgos.

Campañas Internas: A través del correo corporativo, en agosto y septiembre de 2016, se realizaron campañas internas relacionadas con la prevención contra fraude y corrupción y Gestión de Riesgos.



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Esquema de prevención contra el Fraude y Corrupción

¡Ayúdanos a no entrar en el círculo vicioso!

Según algunos estudios realizados se determinó que cuanto más propenso es el entorno a vulnerar las normas, menos honestos tienden a ser los individuos y mayores son los niveles de corrupción.

Ayúdanos realizando las siguientes actividades:

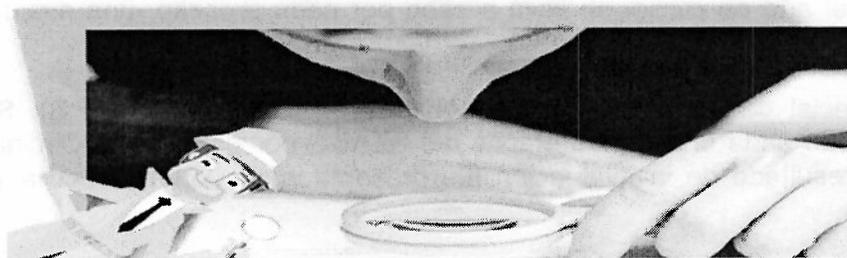
-  Ejecuta los controles



POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Gestión de riesgo

Recuerda que si eres supervisor de un contrato con un proveedor crítico de la entidad, es tu responsabilidad hacer seguimiento a lo exigido en los diferentes numerales establecidos en la cláusula de continuidad del contrato.



DEBILIDADES

La herramienta CAMI (Control y Análisis de Metricas Integrado), es una herramienta en Access desarrollada In House y fue construida con el objeto de crear una herramienta transitoria que permitiera el registro y el análisis de los indicadores de procesos y estrategia. Sin embargo, el crecimiento de la organización y el alto volumen de indicadores, ha ocasionado que la herramienta no pueda soportar adecuadamente el nivel de operación existente. Por lo anterior, la Oficina de Estrategia y Desarrollo ha comenzado un sondeo de mercado con el fin de identificar posibles proveedores de herramientas más robustas que permitan un seguimiento integrado de los indicadores.

- Se continúa trabajando en la construcción de una solución que permita el correcto funcionamiento de la herramienta Project Server.

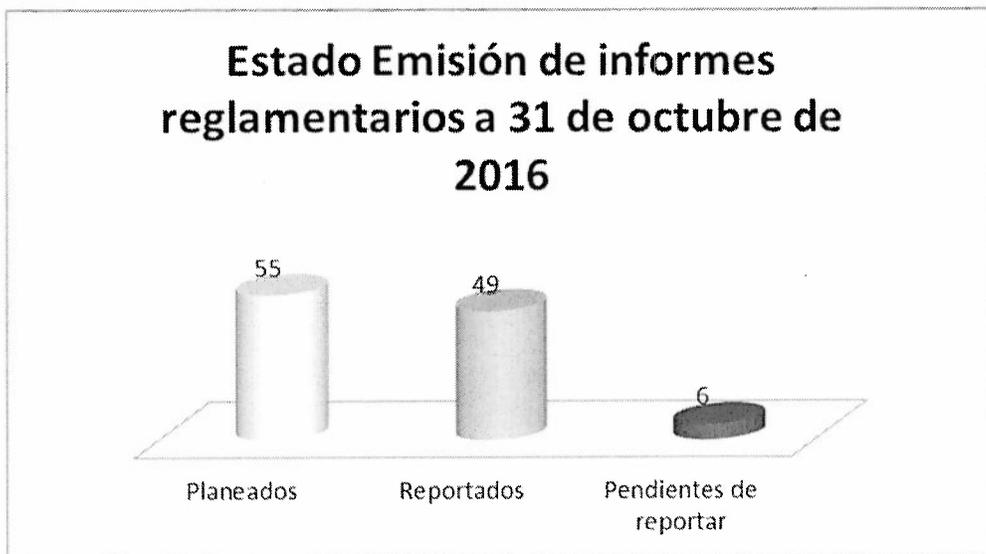
FORTALEZAS

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: En septiembre de 2016, se publicó en la página web de la compañía el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En el periodo julio a octubre de 2016, la Oficina de Control Interno remitió a los diferentes destinatarios (Contraloría General de la República, Junta Directiva, Representante Legal, entre otros), los informes reglamentarios bajo su responsabilidad, tales como, Seguimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, seguimiento al SIGEP, efectividad y cumplimiento de etapas y elementos del SARLAFT, Austeridad en el Gasto, entre otros.

Estado Emisión de informes reglamentarios a 31 de octubre de 2016



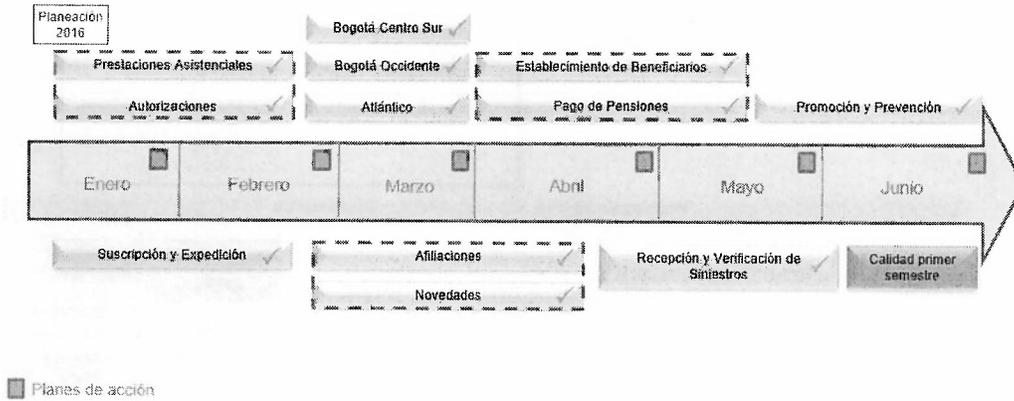
COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2016: El avance del Plan Anual de Auditoría al 20 de octubre de 2016 es el siguiente:

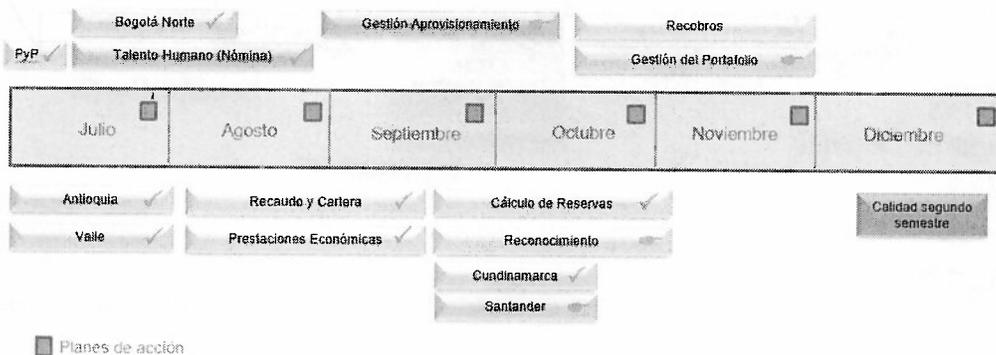
Auditorías a procesos.



Avance plan de auditoría 2016
Procesos

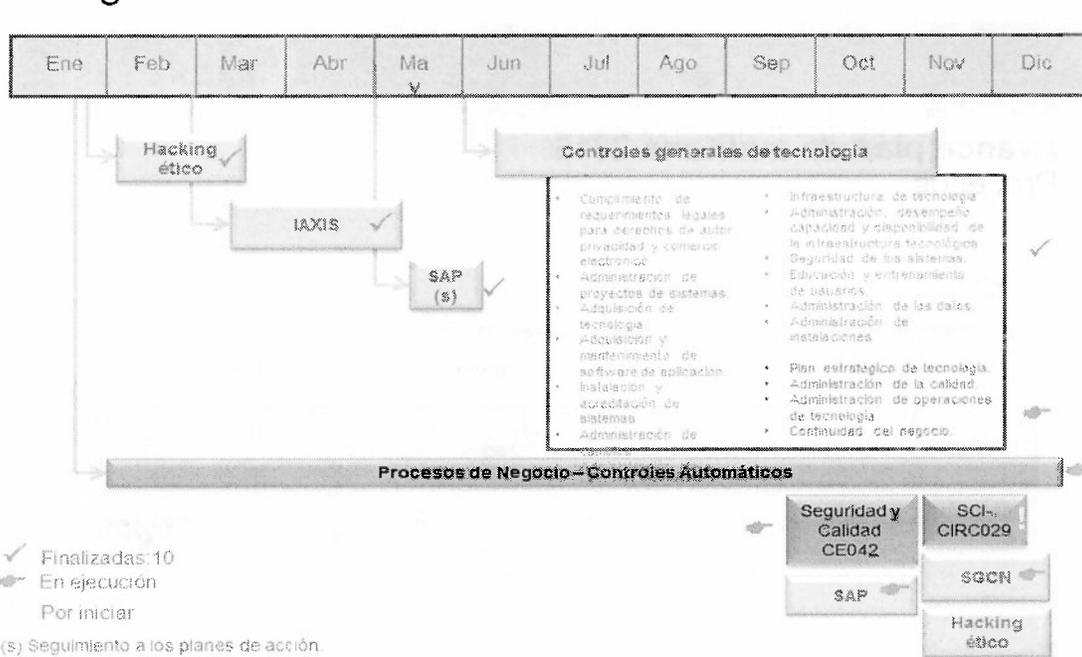


Avance plan de auditoría 2016
Procesos

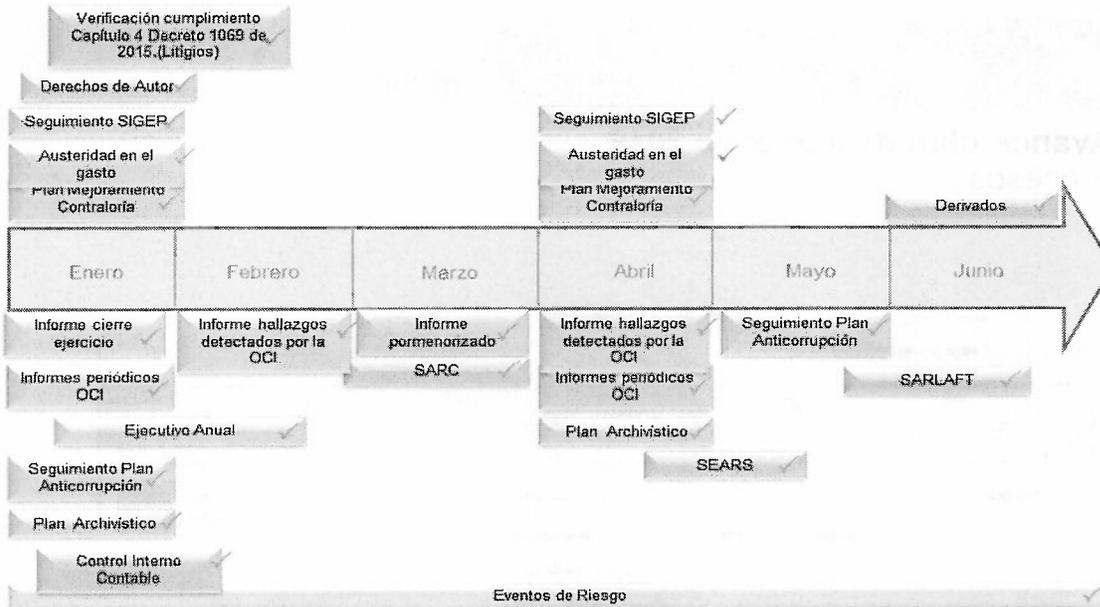


- ✓ Finalizadas: 20
- ▢ En ejecución
- Por iniciar

Tecnología



Avance plan de auditoría 2016 Normativas

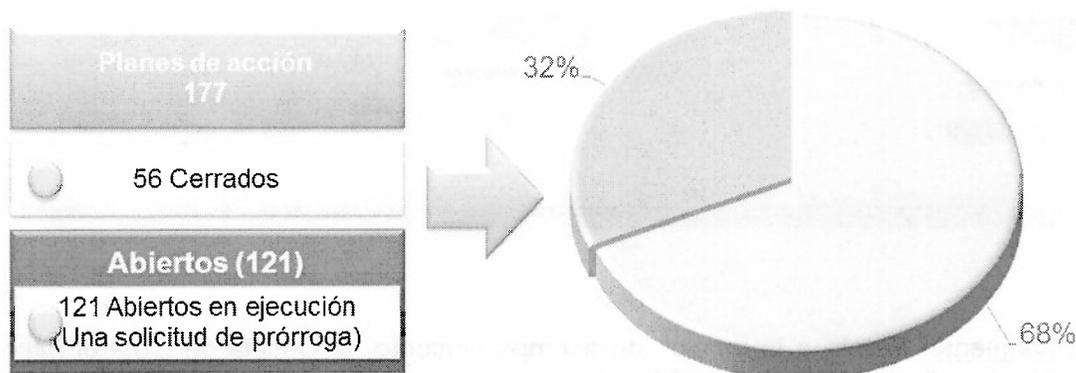


compañía a través de correo electrónico el día 20 de julio para sucursales y 28 de julio para vicepresidencia y oficinas de Casa Matriz.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República: A 30 de septiembre de 2016, están pendientes por atender 14 hallazgos, el grado de cumplimiento está en 88% frente a lo programado al 30 de septiembre de 2016, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

Estado de los planes de acción de Auditoría Interna:

Al 30 de septiembre de 2016 el estado de los planes de acción es el siguiente:



Estado de los planes de acción del Plan de Mejoramiento Archivístico:

El estado de los planes de acción a 30 de septiembre de 2016 es el siguiente:



En ejecución: 3, cerrados 14.

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

El estado de los planes de acción a 30 de Septiembre de 2016 es el siguiente:

% PLANES CERRADOS A 30 SEP 2016



FINALIZADOS	101
CERRADOS	474
ABIERTOS	318
RECHAZADOS	2
ELIMINADOS	19
TOTAL DE PLANES	914

DEBILIDADES: No se evidenciaron debilidades

EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Medición de Satisfacción del Cliente: En septiembre y octubre de 2016, se llevó a cabo la medición de satisfacción del cliente con el servicio ofrecido a través de cinco (5) procesos estratégicos para la Compañía y de alta sensibilidad para los clientes.

Investigación de Mercados: En octubre del año en curso, se presentó el informe resultado de la investigación de mercados para evaluación de marca de la campaña publicitaria y la medición del posicionamiento de la marca.

Grupo Integral de Servicio: La compañía continúa con un equipo multidisciplinario de líderes de los procesos internos que actúan ante problemáticas de servicio y necesidades del cliente, para analizar, proponer, gestionar y dar solución de fondo, soportado en el conocimiento del cliente y el análisis de las causas de insatisfacción. Para el período comprendido entre los meses de julio a octubre de 2016 se realizaron 3 reuniones.

Programa de Educación Financiera: Respecto al programa de Educación Financiera “Evita Riesgos, cuida tu Salud Financiera”, el cual busca promover la toma de decisiones en el manejo de las finanzas personales de los trabajadores de las empresas afiliadas ARL y los tomadores de pólizas de vida en accidentes personales y vida grupo, así como identificar mecanismos de protección que les permita asumir eventos inesperados, sin que se afecten sus finanzas, el bienestar familiar y la productividad empresarial; de julio a octubre de 2016, se han realizado 188 talleres, con participación de clientes y usuarios en diferentes ciudades del país.

Servicio al Ciudadano: En el periodo de julio a octubre de 2016, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizada en Villa del Rosario (Norte de Santander), Florencia (Caquetá), Puerto Asís (Putumayo) y en Santander de Quilichao (Cauca). Los eventos contaron con afluencia de personas de la región, donde se les brindó información de los servicios que presta la aseguradora.

Revista Positiva: En julio de 2016, se publicó la edición No. 49 en la cual se hizo mención sobre temas relacionados con la “Compensación, un mecanismo de equidad”, “los reportes de accidente o enfermedad laboral tiene un seguimiento de principio a fin” y de “la Siniestralidad laboral y la enfermedad profesional”.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Gestión de las comunicaciones: en el periodo julio a octubre de 2016, se crearon dos nuevos medios de comunicación interna para facilitar el ejercicio de retroalimentación y participación activa de los colaboradores en la gestión de la información:

- Yammer Positiva: Es una red social corporativa a la que tienen acceso todos los empleados de la Compañía a través del Correo Corporativo o desde sus dispositivos móviles.
- Región Positiva: Boletín mensual a través del cual las regionales y sucursales cuentan la gestión que adelantan, con artículos escritos por ellos mismos.

Revista Interna Comunidad Positiva: En agosto del año en curso se publicó la Edición No.17 de Revista "Comunidad Positiva", en la cual se hizo mención sobre temas relacionados con la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, Yamer la propia red social, el ABC del mundo de los seguros.

Cartelera virtual y salvapantallas: A través de este medio se publicó información sobre Auditoría Interna SIG, Día de la Familia, Semana de la Salud, Positiva Evolucionada 2016, Rendición de cuentas 2016, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En el periodo julio a octubre 2016, se publicaron las Ediciones 54 y 55 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas de interés para la compañía.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo julio a octubre 2016, a través de éste medio se comunicó información relevante sobre: Gestión de Riesgos, estrategia continuidad del negocio, encuesta ambiente laboral, auditoría interna SIG, día de la familia, entre otras.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Fortalecimiento Sistemas de Información: En el periodo julio a octubre de 2016, se realizaron mejoras en los Sistemas de Información el aplicativo CORE de ARL (SIARP) automatizando / mejorando procesos de la Gerencia Jurídica y gestión de tutelas. Adicionalmente se crearon reportes de acuerdo a las necesidades de información de la gerencia de Indemnizaciones, cambios que consistieron en:

- Interface SIARP- SAP Auxilio. se Integró con el sistema ERP de la compañía.
- Administración de siniestros. el objetivo es mitigar la inconsistencia de la información del siniestro debido a cargues realizados, o error de creación del siniestro.
- Módulo de proceso jurídico. Optimizar los procedimientos de la gerencia jurídica y dar cumplimiento a planes de acción
- Módulo de tutelas. Optimizar los procedimientos de la gerencia jurídica y dar cumplimiento a planes de acción
- Reportes Cliente/servidor. Creación de Reportes para la generación de información prioritaria por la Gerencia de Indemnizaciones para trámites prioritarios
- Creación de campos para requerimiento de la Fiscalía general de la nación y el Ministerio de Defensa. Para el proceso de radicación de FURAT, se realizó ajuste en

la creación de campos especiales para la FGN y Mindefensa con el fin de dar al cliente las herramientas para sus necesidades de información

Proceso de inteligencia de negocios (BI), dentro del marco del modelo Unificado de Segmentación (MUS) se incluyó la información histórica de la inversión de Promoción y Prevención por empresa en la bodega de datos desde el año 2011 al 2015, con el fin de construir un repositorio que facilite la información para generar el Modelo Unificado de Segmentación. Además se generó un modelo que cargue y almacenamiento mensual de la información en la bodega de datos.

Sistema NEON – Administración de activos, éste se actualizó de acuerdo con las normas NIIF.

Rendición de Cuentas: el pasado mes de octubre se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de nuestra Compañía, con corte al 31 de agosto de 2016, evento desarrollado en las instalaciones de Casa Matriz y que contó con la asistencia de más de 120 personas entre afiliados, asegurados, proveedores y aliados estratégicos.

Recomendaciones

- Continuar con las acciones necesarias para el buen funcionamiento de la herramienta Project Server.



JORGE MARIO DUQUE ECHEVERRI
Jefe Oficina de Control Interno

Noviembre 10 de 2016.