

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A. A 28 DE FEBRERO DE 2017.**

**MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

**FORTALEZAS**

**COMPONENTE TALENTO HUMANO**

**Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:** Mediante Acta No.595 del 06 de febrero de 2017, de Reunión de Junta Directiva, fue presentada y aprobada la actualización del Código de Ética de la Compañía.

En el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, se difundieron mensajes relacionados con los valores, la misión y la visión de la compañía a través de los procesos de inducción y reinducción.

**Desarrollo del Talento Humano - Capacitación:** En el periodo noviembre 2016 a febrero de 2017, se llevaron a cabo capacitaciones fundamentadas en los siguientes temas: Normatividad, Conocimiento Institucional y Fortalecimiento de los Valores de la Compañía, Sistemas de la Información, Sistemas de Gestión Integral y Conocimientos Específicos Técnicas. Dentro de estas capacitaciones se realizó inducción y reinducción al personal de la compañía.

Jornada de Reinducción: En diciembre de 2016, se llevó a cabo una jornada de reinducción por parte del presidente de la compañía, dirigida a servidores de la ciudad de Bogotá D.C.

**Plan de Capacitación:** Se construyó el Plan de Capacitación a desarrollar en el 2017, teniendo en cuenta las necesidades reportadas por las diferentes áreas de la compañía, enmarcados dentro del objetivo "Contar con equipos de trabajo conformados por personas competentes y motivadas"

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo: Se construyó el Plan de Desarrollo de Seguridad y Salud en el Trabajo a ejecutar en la vigencia 2017 a nivel nacional.

Entre enero y febrero de 2017, se realizaron entre otras, las siguientes actividades:

- Revisión de matriz de objetivos, metas e indicadores por parte del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Revisión y ajuste de la Política Integral de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Se continuó con el desarrollo del Programa de Riesgo Cardiovascular y Acondicionamiento Físico, teniendo en cuentas las condiciones particulares de salud de los servidores.
- Se llevó a cabo la campaña de Seguridad Vial “Ando Positivo” la seguridad vial esta en ti, la cual impacta a peatones, conductores de vehículos, conductores de motos y ciclistas. Dentro de esta campaña se han utilizados diferentes estrategias diseñadas junto con comunicaciones; como carteleras en las pantallas, banners y piezas con recomendaciones.
- Se realizó control sobre el registro de los visitantes de Casa Matriz por parte del equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Bienestar Social:** Se formuló el Plan de Bienestar de la Compañía para la vigencia 2017, el cual contempla los siguientes temas: Celebración de fechas especiales, bienestar social, físico y mental.

**Bienestar Físico:** En febrero de 2017, se realizaron las convocatorias para la inscripción a actividades deportivas, cuyo objetivo es la integración de los funcionarios, en una sana diversión enfocados a prevenir el riesgo psicosocial.

**Bienestar Mental:** A nivel directivo, se divulgaron los resultados de la encuesta de ambiente laboral y la encuesta de Riesgos Psicosocial, donde se identificaron los ejes a intervenir (sentido de equipo, fraternidad, liderazgo, reconocimiento).

**Estructura Organizacional:** Mediante los Decretos 1678 y 1679 de 2016, fue modificada la estructura y planta de personal de la compañía, respectivamente.

Teniendo en cuenta la expedición de los decretos en mención, se adelantaron actividades, dentro del proceso de gestión de cambio, tendientes al ajuste de la estructura, como la incorporación de funcionarios a planta, la terminación de algunos contratos, la planeación y ejecución de mesas de trabajo, revisión de las funciones de las Gerencias de área, el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los cargos de Empleado Público y el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los cargos de Trabajador Oficial.

**Evaluación del Desempeño:** En febrero de 2016, se dio inicio al proceso de la evaluación de los acuerdos de gestión del año 2016, a través de los indicadores propios y compromisos de mejora de los servidores de la compañía.

**Acuerdos de Gestión:** En febrero de 2017, se realizó la firma de acuerdos de gestión 2017, de servidores con cargos de alta dirección.

## COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

**Planes, programas y proyectos:** En febrero de 2017, se llevó a cabo una reunión de análisis estratégico en la cual se realizó seguimiento a la Planeación Estratégica 2016 RAE y PMO presentando los resultados con corte al mes de diciembre de 2016. De igual forma, se analizó: La Planeación Estratégica 2017 con los indicadores y metas propuestos, el portafolio de proyectos e iniciativas a ejecutar en el 2017, y el Modelo de Sostenibilidad.

Portafolio de Proyectos: En el periodo enero y febrero de 2017, se elaboró y aprobó el portafolio de proyectos e iniciativas a desarrollar en la vigencia 2017.

Políticas de Desarrollo Administrativo: En el marco de las Políticas de Desarrollo Administrativo, en febrero de 2017 se reportó al Departamento Administrativo de la Función Pública, la información sobre la gestión del año 2016, a través del FURAG.

En enero, se elaboró y publicó en la página web de la compañía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

En enero de 2017, se realizó campaña de divulgación del nuevo mapa de procesos interactivo de la Intranet para la consulta de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.

**Indicadores de Gestión:** En el periodo enero y febrero de 2017, se realizó la configuración de los indicadores estratégicos y los cuadros de mando en el nuevo aplicativo SIMPLE (Sistema Integrado de Monitoreo de Procesos y Planeación Estratégica).

En febrero se realizó acompañamiento a los líderes SIG para definir los indicadores de proceso y las metas 2017.

## COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO): Se ejecutó la autoevaluación SARO con fecha de corte 31 de diciembre de 2016, con el fin de generar el perfil de riesgo institucional para el segundo semestre del año. Al cierre del año, el nivel de riesgo institucional controlado está dentro de la política establecida por la Junta Directiva.

En el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, se presentó la evaluación al sistema por parte de la Oficina de Control Interno, en Junta Directiva y Comité de Auditoría y el informe por parte del área encargada de la gestión de riesgos.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT): En el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, se presentaron

informes relacionados con el comportamiento del SARLAFT en Junta Directiva, por parte del Oficial de Cumplimiento y Revisoría Fiscal en Junta Directiva.

Sistema de Administración de Riesgos de Mercado (SARM): Se evaluó el sistema por parte de la Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno y el resultado fue presentado en Junta Directiva y Comité de Auditoría.

Capacitación: En noviembre de 2016, se capacitó a todos los servidores de la compañía en Gestión de Riesgos.

Evaluación: Entre noviembre y diciembre de 2016, se aplicó la evaluación anual de conocimientos en gestión de riesgos a todos los servidores de la Compañía.

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

Continuidad del Negocio: En enero de 2017 fue aprobado por el Comité de Riesgos del Negocio, el Plan Anual de Ejercicios de Continuidad 2017.

## **DEBILIDADES**

Se presentó baja participación a nivel interno y externo en la retroalimentación o pronunciamiento sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a desarrollar en la vigencia 2017, pese a que el mismo fue publicado en un banner principal.

## **MODULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **FORTALEZAS**

#### **COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

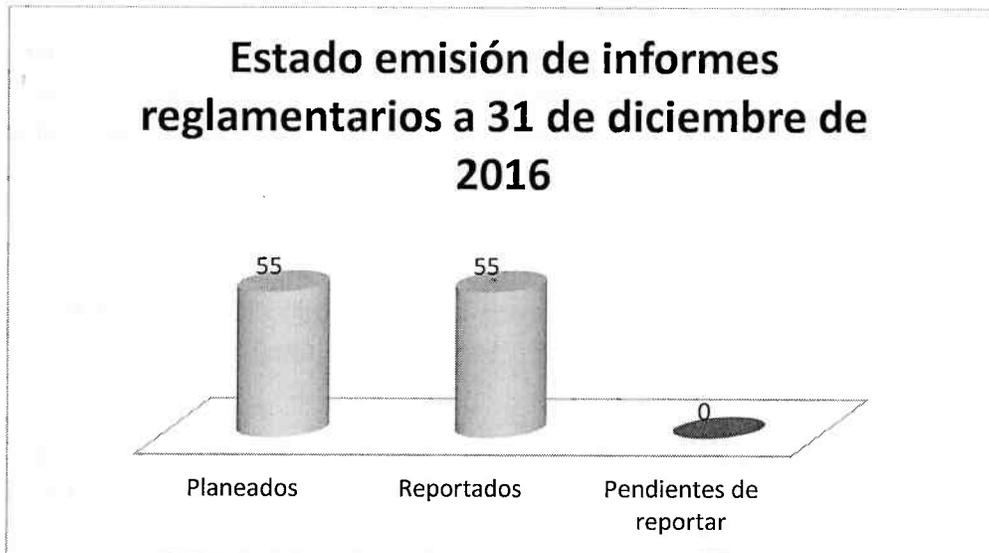
**Autoevaluación del control y gestión**: En diciembre de 2016, se realizó la autoevaluación de controles por proceso, y como resultado se actualizaron y publicaron en la intranet los mapas de riesgo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: En enero de 2017, se realizó y publicó en la página web de la compañía, el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

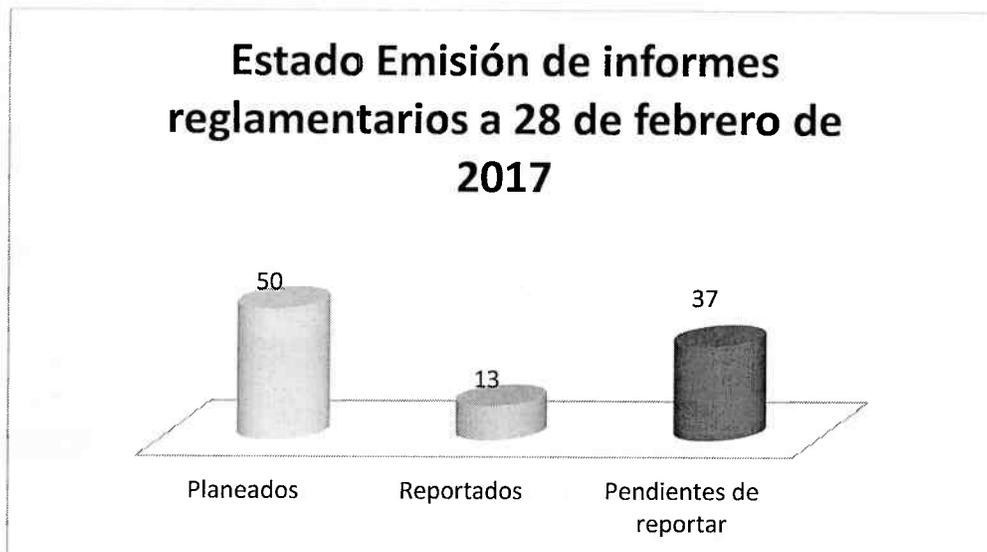
Gestión de Riesgos: En noviembre de 2016, se realizó una actividad para todos los servidores a nivel nacional, de armar un rompecabezas conceptual con información sobre los diferentes sistemas que componen la Gestión de Riesgos de Negocio de la Compañía; ésta actividad se realizó por área en reunión de grupo primario. Igualmente, se entregó un rompecabezas a cada servidor, con los riesgos asociados a su proceso y la

calificación. Estas actividades contribuyeron a afianzar la cultura de autocontrol y autogestión frente a los diferentes riesgos.

En el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, la Oficina de Control Interno remitió a los diferentes destinatarios (Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, Función Pública, entre otros), los informes reglamentarios bajo su responsabilidad, como el avance del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, la evaluación al Sistema de Control Interno Contable, el Informe Ejecutivo Anual, entre otros.



**Estado Emisión de informes reglamentarios a 28 de febrero de 2017**



## COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

Ejecución del Plan Anual de Auditoría 2016: La Oficina de Control Interno realizó la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno de la compañía, cumpliendo al 100% con el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Auditoría. Como resultado de éstas evaluaciones se generaron informes con recomendaciones y planes de mejora encaminados a optimizar el Sistema de Control Interno, a los cuales se les hizo seguimiento para verificar su implementación y efectividad.

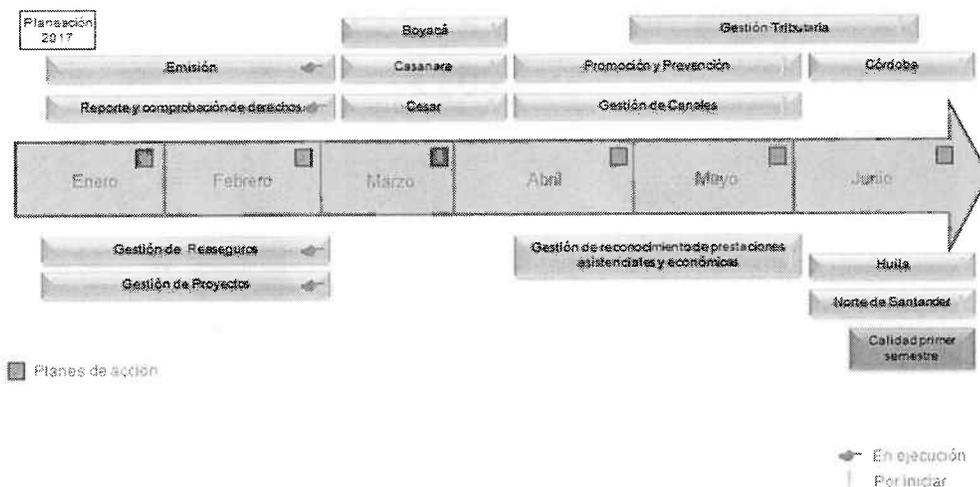
Todos los informes producto de las Auditorías Internas fueron presentados al Presidente de la compañía, a los responsables de procesos y mensualmente se presentó en Comité de Auditoría el resultado de las evaluaciones y avance del Plan Anual de Auditoría. Así mismo, se llevaron a reunión de Junta Directiva aquellos informes que por mandato legal debían presentarse ante dicho organismo.

Formulación del Plan Anual de Auditoría 2017: El Plan Anual de Auditoría 2017, fue formulado teniendo en cuenta: Tiempo desde la última auditoría, objetivos Estratégicos, riesgos emergentes, materialización de eventos de riesgo, entre otros criterios establecidos para su formulación.

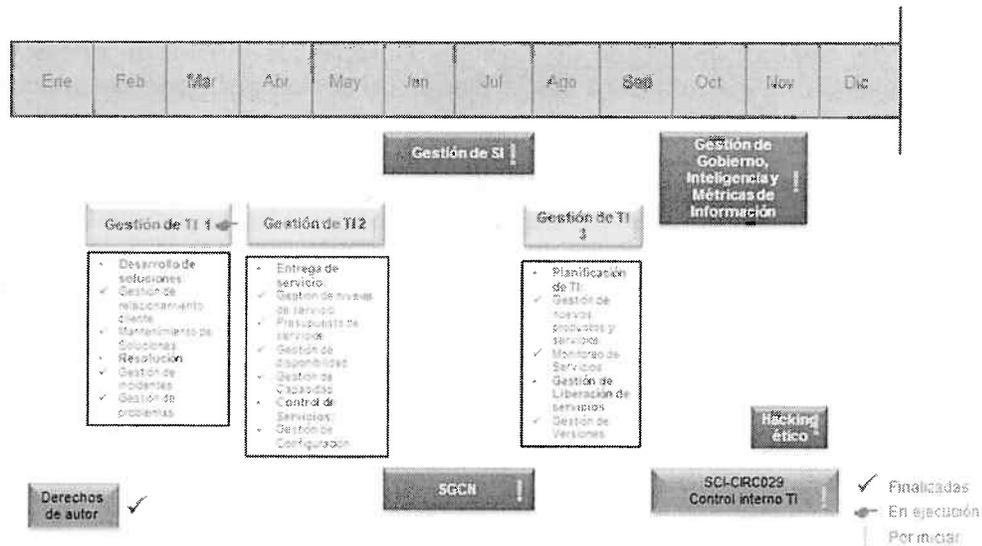
Este fue aprobado por el Comité de Auditoría en diciembre de 2016 y mensualmente la Oficina de Control Interno presenta un informe de avance junto con el resultado obtenido en las auditorías realizadas.

A continuación se muestra el avance al 14 de febrero de 2017.

### Plan de Auditoria procesos.



## Tecnología



**Avance Plan de Auditoría - Normativos:** De los 50 informes normativos planeados para el año 2017, a 28 de febrero se han presentado 13 informes.

**Acompañamiento:** Frente a la función de acompañamiento, la Oficina de Control Interno en el periodo noviembre 2016 a febrero de 2017, participó en los siguientes comités: Comité de Presidencia, Auditoría, Compras y Contratación, Conciliación, Especial Administrativo y reunión de Junta Directiva.

## COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

**Plan de Mejoramiento:** Se realizó seguimiento en forma mensual al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República. El resultado fue presentado en el mes de enero de 2017 al Comité de Auditoría y fue reportado el avance semestral al Ente de Control.

**Ordenes Administrativas Superintendencia Financiera:** En el periodo noviembre de 2016 a enero de 2017, se llevó a cabo seguimiento a los planes de acción formulados por la compañía producto de las ordenes administrativas impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual forma, se hizo seguimiento en forma mensual a los planes de acción producto de la auditoría interna y se presentaron los resultados al Comité de Auditoría.

En enero de 2017, se realizó seguimiento y se reportó al Archivo General de la Nación, el informe de Avance del Plan de Mejoramiento Archivístico, en cumplimiento al Parágrafo 2°

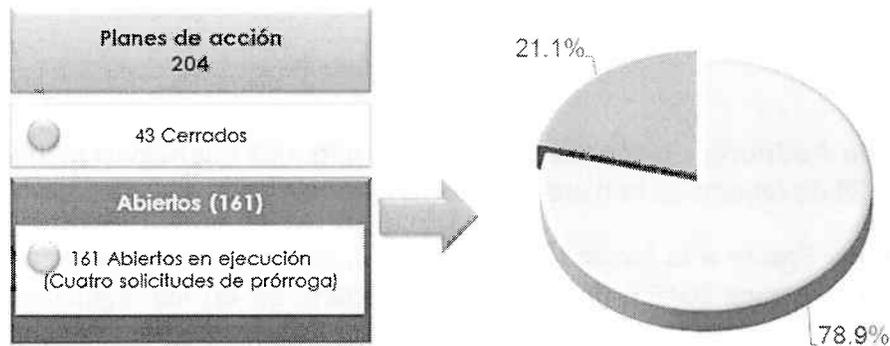
del artículo 18 del Decreto 106 del 21 de enero de 2015. A 31 de diciembre de 2016 se cumplió en un 100% con la ejecución del plan.

Auditorías del Sistema Integrado de Gestión: Durante los meses de enero y febrero de 2017, se realizó una jornada para cerrar planes de acción por parte de auditores internos SIG.

Estado del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República: A 31 de diciembre de 2016, están pendientes por atender 9 hallazgos dentro de los términos establecidos. El grado de cumplimiento está en 100% frente a lo programado al 31 de diciembre de 2016, en la implementación general del Plan de Mejoramiento de la Compañía.

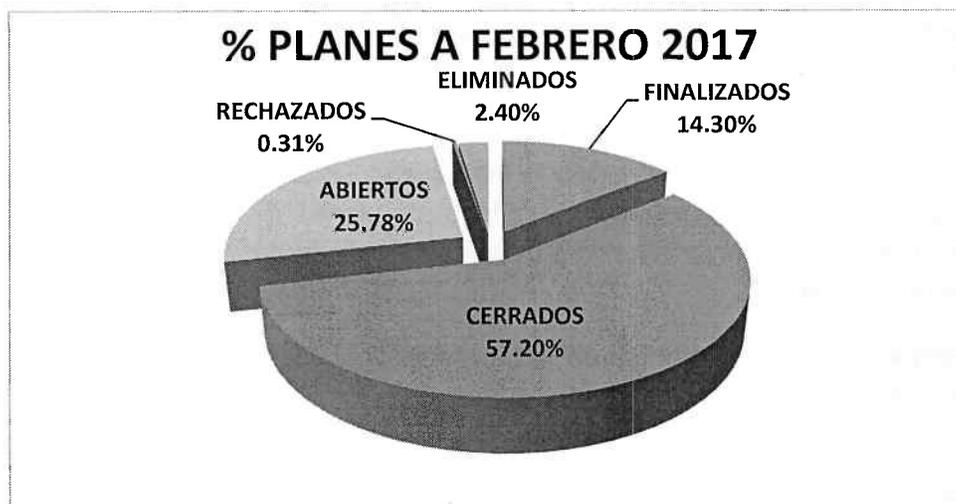
Estado de los planes de acción de Auditoría Interna:

A continuación se muestra el estado de los planes de acción a 31 de enero de 2017.



Total planes de acción 204, cerrados 43 y abiertos en ejecución 161.

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



El estado de los planes de acción del Sistema Integrado de Gestión es el siguiente:

<b>Corte febrero 2017</b>	
FINALIZADOS	137
CERRADOS	548
ABIERTOS	247
RECHAZADOS	3
ELIMINADOS	23
<b>Total</b>	<b>958</b>

## **DEBILIDADES**

Respecto al Sistema Integrado de Gestión, se requiere fortalecer el proceso de identificación de acciones preventivas y de mejora en cada uno de los procesos, para efectos de que exista un mayor porcentaje de acciones preventivas y de mejora frente a las correctivas.

## **EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **AVANCES**

#### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

Medición de Satisfacción del Cliente: Con el apoyo de una firma de consultoría entre septiembre y diciembre de 2016 se realizó la VIII Medición de satisfacción de los clientes, intermediarios y proveedores con el servicio ofrecido por la Compañía.

En el periodo noviembre 2016 a enero de 2017 se realizó el levantamiento, procesamiento, análisis y se socializó el resultado de la información de la medición de satisfacción de clientes del último trimestre, que se viene realizando en forma trimestral por servidores de la compañía. El objetivo de esta medición es que a partir de los resultados de las percepciones, expectativas, necesidades de los clientes, se implementen acciones de mejoramiento continuo que permitan cerrar las brechas identificadas, aumentando la satisfacción con el servicio que contribuya al mantenimiento y fidelización de los Clientes.

Investigación de Mercado: En el periodo noviembre a diciembre de 2016, se adelantó una investigación de mercado, "Estudio Tracking de Marca y Publicitario", a través del cual se obtuvieron mediciones de conocimiento (Top of Mind y notoriedad, productos Positiva), Comunicación (Recuerdo publicitario, medios, campañas recordadas, redes sociales), Relación con las marcas (Vinculación, proclividad) y Posicionamiento de Marca.

Grupo Integral de Servicio: La compañía continua 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 noviembre de 2016 y febrero de 2017, se realizaron 2 reuniones.

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 a diciembre de 2016, se realizaron sesenta y ocho (68) talleres con una participación de mil quinientos noventa y siete (1.597) clientes, evaluados y certificados en diferentes ciudades y municipios como Bogotá, Cali, Medellín, Mocoa, Popayán, Puerto Asís, Riohacha, Sincelejo, Barbosa, Bello, Barrancabermeja, Capitanejo, La Hormiga, Maicao, Málaga, Malambo, Manaure, Orito, Socorro y Uribia; en las instalaciones de las empresas, colegios, universidades o en las de Positiva.

Servicio al Ciudadano: En noviembre de 2016, la compañía participó de manera activa en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en Sincé (Sucre). El evento contó con afluencia de personas de la región, donde se les brindó información de los servicios que presta la aseguradora.

Revista Positiva: En diciembre de 2016, se publicó la edición número 51 de la Revista Positiva, medio institucional que está dirigido a clientes, afiliados, entidades de gobierno, intermediarios y medios de comunicación.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

Revista Interna Comunidad Positiva: En noviembre de 2016, se publicó la Edición Décima Octava de la revista electrónica interna “Comunidad Positiva”, la cual abordó como tema principal la autosostenibilidad responsabilidad de todos.

Pantallas y Salvapantallas: A través de estos medios se emitieron comunicados relacionados con los siguientes temas: Alineación del negocio, Responsabilidades de las sucursales y Positiva en Colombia, entre otros.

Boletín Avance Jurídico: En febrero de 2017, se publicó la Edición 57 del Boletín de Avance Jurídico, los cuales abordaron temas relacionados con ARL.

Correo Electrónico Comunicándonos: Durante el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, a través de éste medio se comunicó información relevante sobre: Capacitación en Gestión de Riesgos 2016, convocatoria a elección comité COPASST 2016-2018 y organigrama corporativo, entre otros.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Fortalecimiento Sistemas de Información: En el periodo noviembre 2016 a febrero 2017, se realizaron mejoras en los Sistemas de Información SIARP, BI y NEON de la Compañía,

buscando la evolución de los sistemas de información a las necesidades de clientes y usuarios funcionales.

Modernización de Infraestructura de PC's y Portátiles: Se adquirieron 225 equipos PC's de escritorio y 26 equipos portátiles (equivalente a 16% de modernización sobre equipos Pc's y portátiles).

Implementación Data Center Alterno - Se optimizaron los recursos y la disponibilidad de la infraestructura tecnológica de contingencia manteniendo los costos de operación. Se implementó una herramienta de replicación de información entre Datacenter Principal y Datacenter Alterno.

Implementación Aplicación Móvil: Se puso en funcionamiento la aplicación móvil Positiva, con la cual los usuarios podrán acceder entre otros a los siguientes servicios: Solicitud y consulta de servicios médicos, consulta de red asistencial, registro de PQR, Consulta / Confirmación / Cancelación Citas de Rehabilitación Integral, Asistencia telefónica.

### **Recomendaciones**

- Utilizar diferentes mecanismos de socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para que los actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- Respecto al Sistema Integrado de Gestión, fortalecer el proceso de identificación de acciones preventivas y de mejora en cada uno de los procesos, para efectos de que exista un mayor porcentaje de acciones preventivas y de mejora frente a las correctivas.



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

Marzo 09 de 2017.

