

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2014

MISION

Satisfacer las necesidades de aseguramiento y protección de las personas en el mercado nacional e internacional, con responsabilidad y compromiso, a través de nuestros productos y servicios, encaminados al cumplimiento de nuestra función social, generando valor a los accionistas y a la sociedad.

VISION

Ser en el año 2014 la aseguradora de mayor crecimiento en el mercado de Seguros de Personas en Colombia, con presencia internacional, altos estándares de servicio y niveles óptimos de rentabilidad; esto lo lograremos de la mano de un equipo humano comprometido y competente.

PERSPECTIVA FINANCIERA

- Asegurar la generación de valor
- Crecimiento en ingresos

PERSPECTIVA CLIENTE / ASEGURADOS

- Crecimiento en asegurados
- Satisfacción del cliente

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

- Fidelización, relacionamiento y diversificación comercial
- Procesos ágiles, sencillos, seguros y orientados al cliente, armonizados en sistemas integrales de gestión y de administración de riesgos.
- Productos y servicios simples, accesibles e innovadores
- Participación a nivel internacional

PERSPECTIVA ALIADOS ESTRATEGICOS

- Preferencia por parte de los Intermediarios
- Consolidación de Alianzas estratégicas con proveedores y entidades relacionadas

PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- Gente competente técnicamente que investiga e innova
- Sistemas de información de alta movilidad, integrados, flexibles y orientados al cliente

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2014



Empieza hoy un mejor mañana

- Solución a sus necesidades
- Oportunidad y sencillez en los momentos de verdad
- Asesoría técnica especializada
- Calidez en el servicio
- Comunicación clara, concreta y veraz
- Información en tiempo real

FINANCIERA

1. Asegurar la generación de valor para el accionista y la sociedad
2. Garantizar eficiencia en los gastos y costos
3. Aumentar los ingresos en forma sostenible

CLIENTES / ASEGURADOS

4. Incrementar la participación de mercado
5. Fidelizar y desarrollar los clientes de la compañía
6. Garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

PROCESOS INTERNOS

- EXCELENCIA OPERACIONAL**
7. Optimizar los procesos de suscripción, recaudo, cartera y recobros
 8. Integrar el proceso de Promoción y Prevención con el de gestión integral de siniestros
 9. Mantener el nivel de riesgo dentro de los límites establecidos en la política institucional de riesgo
 10. Mejorar la calidad del servicio al cliente

- INVESTIGACION Y DESARROLLO**
11. Crear nuevos productos que satisfagan las necesidades del mercado

- ## ALIADOS ESTRATEGICOS
12. Desarrollar, consolidar y fidelizar la red de valor

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- CAPITAL HUMANO**
13. Contar con personas íntegras de alto nivel de desempeño y satisfacción

- CAPITAL ORGANIZACIONAL**
14. Asegurar la gestión del conocimiento
 15. Fortalecer la cultura de servicio y gestión del riesgo

- CAPITAL DE INFORMACION**
16. Contar con un sistema de información integrado, seguro, confiable y orientado al cliente

INDICADORES ESTRATEGICOS 2014

FINANCIERA

- 1. Rentabilidad Financiera (ROE)
- 2. Rentabilidad Económica (ROA)

- 3. Índice de Siniestralidad
- 4. Índice Combinado

- 5. Crecimiento de Ingresos por Primas Emitidas
- 6. Cumplimiento del presupuesto de renta del portafolio de inversiones
- 7. Cumplimiento presupuestal de primas

CLIENTES / ASEGURADOS

- 8. Participación Mercado Personas
- 9. Participación en el Mercado ARL
- 10. Participación en el Mercado de Ramos de Vida

- 11. Persistencia de pólizas Vida Individual
- 12. Índice de renovación ramos colectivos

- 13. Percepción del cliente

PROCESOS INTERNOS

EXCELENCIA OPERACIONAL

- 14. % Recaudo de Primas Emitidas
- 15. Recuperación de cartera
- 16. RECOBROS

- 17. Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo X 100 afiliados
- 18. Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo Mortales X 100.000 afiliados

- 19. Nivel de Riesgo Controlado SARO
- 20. Nivel de Riesgo Controlado SARLAFT
- 21. Cumplimiento de limites y políticas del Portafolio de Inversiones

- 22. Índice de satisfacción del cliente en los procesos claves de negocio
- 23. Tasa de Quejas, reclamos y solicitudes
- 24. Tasa de Tutelas y derechos de petición.

INVESTIGACION Y DESARROLLO

- 25. Contribución al presupuesto de ventas por nuevos productos

ALIADOS ESTRATEGICOS

- 26. Crecimiento Intermediarios Productivos
- 27. Crecimiento de primas emitidas a través de agentes y agencias
- 28. Crecimiento de primas emitidas a través de corredores

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

CAPITAL HUMANO

- 29. Porcentaje de cumplimiento de actividades de plan de acción GPW
- 30. Índice de Ambiente Laboral
- 31. Índice de cumplimiento de acuerdos de gestión

CAPITAL ORGANIZACIONAL

- 32. Implementación del modelo de Gestión del conocimiento en la compañía

- 33. Actividades de entrenamiento en servicio y gestión de riesgo (100%)
- 34. Índice de cultura (Línea base)

CAPITAL DE INFORMACION

- 35. Grado de implantación del PETICS (Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicación)
- 36. Nivel de automatización e integración de procesos de la Compañía
- 37. Nivel de percepción de servicios ofrecidos por TIC

Metas

FINANCIERA

1. ROE (-16,32%)
2. ROA (-1,70%)

3. Índice de Siniestralidad (53,75%)
4. Índice Combinado (95,9%)

5. Crecimiento en Primas Emitidas (17%)
6. Cumplimiento del presupuesto de renta del portafolio de inversiones (100%)
7. Cumplimiento presupuestal de primas (100%)

CLIENTES / ASEGURADOS

8. Participación de los ramos de Positiva en el mercado de ramos de vida (sin incluir salud) (2,0%)
9. Participación de Positiva en el Mercado ARL (24%)
10. Participación de positiva en el Mercado de Compañías de Seguros (7,6%)

11. Persistencia de pólizas de vida individual (85%)
12. Índice de renovación de ramos colectivos (85%)

13. Percepción del Cliente (90%)

PROCESOS INTERNOS

EXCELENCIA OPERACIONAL

14. Recuperación de cartera (10%)
15. % Recaudo de Primas Emitidas (95%)
16. % Recobros

17. Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo X 100 afiliados (6,6)
18. Tasa de Incidencia de Accidentes de Trabajo Mortales X 100.000 afiliados (16,28)

19. Nivel de riesgo controlado SARO
20. Nivel de riesgo controlado SARLAFT
21. Cumplimiento de límites y políticas del portafolio de inversiones

SERVICIO AL CLIENTE

22. Índice de satisfacción del cliente en los procesos claves de negocio
23. Tasa de Quejas, reclamos y solicitudes (100%)
24. Tasa de Tutelas y derechos de petición (100%)

INVESTIGACION Y DESARROLLO

25. Contribución al presupuesto de ventas por nuevos productos (100%)

ALIADOS ESTRATEGICOS

26. Crecimiento Intermediarios Productivos (30%)
27. Crecimiento de primas emitidas a través de corredores (17%)
28. Crecimiento de primas emitidas a través de agente y agencias (17%)

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

CAPITAL HUMANO

29. Porcentaje de cumplimiento de actividades de plan de acción GPW (100%)
30. Índice del ambiente laboral (80%)
31. Índice de cumplimiento de acuerdos de gestión (80%)

CAPITAL ORGANIZACIONAL

32. % de implementación del modelo (100%)

33. Actividades de entrenamiento en servicio y gestión de riesgo (100%)
34. Índice de cultura (Línea base)

CAPITAL DE INFORMACION

35. Grado de implantación del PETICs
36. Nivel de automatización e integración de procesos de la Compañía
37. Nivel de percepción de servicios ofrecidos por TIC

No.	Proyectos
1	Modelo de Gestión Integral de Inversiones
2	Eficiencia Administrativa y Cero Papel
3	Modelo de Negocios y Operacional
4	NIIF
5	Responsabilidad Social Integral
6	Sistema Integrado de Gestión –SIG “Mantenimiento, Actualización, Integración y Extensión a todo el país”
7	Proceso de Inteligencia de Negocios
8	Multiplicadores del conocimiento
9	Abastecimiento de Proveedores
10	Nuevo Sistema de Información