

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

En cumplimiento con la Ley 1474 de 2011 en su artículo 9, la Oficina de Control Interno de Positiva Compañía de Seguros S.A. presenta el resultado de los informes de auditoría emitidos del 1 de abril al 29 de junio de 2012 relacionados con procesos, sucursales y aplicativos que soportan los procesos, y emite el siguiente informe el cual se encuentra dividido por cada subsistema y elemento del Modelo Estándar de Control Interno MECI.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Componente Ambiente de Control

Avances

En cuanto al desarrollo del talento humano, la Entidad capacitó al personal del área comercial de todas las sucursales indicando la importancia del registro de todos los eventos en el sistema que soportan las quejas y reclamos (PQR), y se implementó una verificación semestral para identificar los funcionarios (internos y externos) que se encuentran pendientes de recibir capacitación sobre los sistemas de administración de riesgos con el fin de realizar las gestiones necesarias para que tomen la capacitación.

Aspectos identificados en proceso de mejora

Como parte del esquema de monitoreo de la compañía el Comité de Archivo se encuentra en proceso de formalización de los compromisos adquiridos en cada sesión al realizar el inventario de las actividades realizadas y pendientes,

Referente a las actividades asociadas con el desarrollo del talento humano, se encuentran en proceso de ejecución las siguientes acciones que están divididas teniendo en cuenta el proceso y/o elemento que afectan:

- Para la aplicación que soporta la gestión de nómina (SARA) se cuenta con las siguientes mejoras: capacitación al grupo de soporte técnico en cuanto a la instalación del aplicativo y a usuarios funcionales del aplicativo para el uso del procedimiento de control de cambios.
- Para el proceso de Suscripción y Expedición de nuevos ramos de la compañía se cuenta con una capacitación al personal del área comercial referente a la gestión documental para este proceso.

Componente Direccionamiento Estratégico

Avances

En los planes y programas para la sucursal Guajira, se implementaron estrategias que facilitan la reactivación de la venta de los productos de los ramos de vida.

Componente Administración del Riesgo

Avances

En el elemento de análisis del riesgo, se presentó una modificación de los procedimientos del Sistema de Administración de Riesgo Operativo en cuanto a la administración de cambios en las calificaciones de riesgos de los procesos.

En el elemento de valoración del riesgo, se realizó una modificación a la alimentación del registro de eventos de riesgo operativo, siendo ahora alimentado por las áreas y por la Oficina de Gestión Integral del Riesgo, a partir de las observaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, Oficina de Control Disciplinario y la Revisoría Fiscal.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Componente Actividades de Control

Avances

Referente a políticas y procedimientos la compañía realizó los siguientes ajustes:

- Los manuales de Vida Grupo y Accidentes Personales fueron modificados indicando los casos especiales relacionados con la expedición de pólizas (licitaciones e invitaciones directas), adicionalmente se incluyeron las atribuciones de expedición de pólizas de nuevos ramos.
- Oficialización de los procedimientos y manuales técnicos de los ramos de Rentas Vitalicias, Conmutación Pensional, Exequias y Salud en el Sistema Integral de Gestión.
- El procedimiento "Control de Software Instalado", fue modificado para incluir la revisión del hardware a través de la herramienta Aranda que soporta la mesa de ayuda tecnológica.

En cuanto a controles se implementaron los siguientes teniendo en cuenta el proceso y/o elemento que afectan:

- Para el proceso de Mantenimiento y Reconocimiento de Pólizas, se depuraron los usuarios con acceso al módulo de Suscripción y Expedición con el fin de restringir el acceso a personas que de acuerdo con sus funciones no lo requerían.

Para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) se implementó una verificación mensual preventiva y detectiva por parte de la Oficina de Gestión Integral del Riesgo que permita el recibo integral del registro de eventos de riesgo de todas las áreas.

Para el licenciamiento de software se implementaron varias acciones como: el ajuste del inventario de software de la Gerencia de Informática y en la herramienta Aranda, la ejecución de control bimensual (en el caso de actualización de inventario de software) que permita la revisión de la consistencia entre la herramienta Aranda y las licencias físicas de software, y la ejecución de control de monitoreo el cual permite el seguimiento de actividades de instalación de software en maquinas de la compañía.

Para el caso de la Sucursal Guajira se realizaron las siguientes acciones: implementación de control en el outlook, el cual permite recibir alarmas asociadas con la investigación de accidentes de trabajo; un monitoreo con los gestores referente al estado de las empresas atendidas con planes regulares en la Sucursal Guajira, lo anterior en cuanto a la ejecución de actividades de Promoción y Prevención.

Referente a indicadores de la compañía, se identificó que la compañía cuenta con una medición dentro del Sistema de Administración de Riesgo Operativo los cuales permiten monitorear el desempeño basado en su resultado frente al objetivo y por ende monitorear los riesgos de los procesos de la compañía.

Aspectos identificados en proceso de mejora

Referente a políticas y procedimientos las siguientes acciones se encuentran en ejecución teniendo en cuenta el proceso y/o elemento que afectan:

- Para el proceso de Mercadeo y Ventas se modifica la documentación del nuevo procedimiento de cálculo de comisiones que va a desempeñar el soporte comercial externo de la compañía.
- Para el proceso de Mantenimiento y Reconocimiento de Pólizas se modifica el manual técnico de indemnizaciones para contemplar los diferentes productos derivados de condiciones especiales pactadas en las pólizas solicitadas por el cliente, adicionalmente el manual técnico de vida grupo y accidentes personales incluye las actividades requeridas para la gestión de cada una de las novedades.
- Para el proceso de Suscripción y Expedición de nuevos ramos de la compañía se cuenta con las siguientes mejoras: establecimiento de niveles de atribución al interior de la Gerencia de Suscripción para la expedición de pólizas de nuevos ramos y definición de los procedimientos a seguir para cada uno de ellos.

Los siguientes controles se encuentran en proceso de implementación, a continuación se describen teniendo en cuenta el proceso y/o elemento que afectan:

- Para el proceso de Gestión Documental: Depuración de los expedientes y documentos pendientes de devolución al Centro de Administración Documental (CAD), adicionalmente se implementa un control de revisión del informe del

proveedor de archivo referente a los tiempos establecidos para la devolución de documentación al CAD.

- Para el proceso Contable se implementa una conciliación entre el sistema que soporta la contabilidad (SISE) y el sistema que soporta la gestión sobre cuentas médicas (SIARP), y se gestiona una estrategia de remisión de medios magnéticos para realizar ajustes de acuerdo con lo comunicado por la DIAN en su página web MUISCA.
- Para el proceso de Mercadeo y Ventas se incluye dentro de las actas de Comité de Producto las actividades asignadas con sus respectivos responsables y fechas.
- Para el proceso de Mantenimiento y Reconocimiento de Pólizas se implementa en el nuevo sistema de información de la compañía las novedades requeridas para la administración de las pólizas de Vida Grupo y Accidentes Personales.
- Para el licenciamiento de software se verifica que todo el personal (planta y aprendiz) haya firmado la carta de compromiso de licenciamiento de software y se encuentre en la carpeta de Hoja de Vida correspondiente, eliminación del software fuera del esquema de licenciamiento de la compañía y según amerite llamado de atención a los funcionarios que incumplan la política.
- Para la aplicación que soporta la gestión de nómina (SARA) se cuenta con las siguientes mejoras: actualización de la carpeta de archivos ejecutables de la aplicación SARA con la última versión, implementación de control que verifique si la última versión instalada del aplicativo en cada equipo es la última versión existente, y como último capacitación a usuarios funcionales del aplicativo para el uso del procedimiento de control de cambios.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Componente Evaluación Independiente

Avances

Del 1 de abril al 30 de junio de 2012, la Oficina de Control Interno ha venido cumpliendo con el plan de auditoría, a partir de lo anterior ha emitido 11 informes de auditorías de procesos así: Gestión Documental, Gestión Contable, Seguimiento de los planes de acción de los procesos de Establecimiento de Beneficiarios, Pago de Pensiones y Certificación de Sobrevivencia, Mantenimiento y Reconocimiento de pólizas de vida – Nuevos Ramos, Cartera, Aplicación SARA (soporte tecnológico a la gestión de nómina), Seguimiento a planes de acción Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, Sucursal Boyacá, Sucursal Guajira, Suscripción y Expedición – Nuevos Ramos, Licenciamiento de Software, Mercadeo y Ventas.

Los anteriores informes han sido socializados y gestionados con la alta gerencia de la compañía y el Comité de Auditoría.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Con fundamento en los aspectos antes mencionados, el resultado de las pruebas de auditoría adelantadas por la Oficina de Control Interno, el dictamen del Revisor Fiscal y los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno adelantado por la Contraloría General de la República en la auditoría regular de vigencias fiscales anteriores, conceptuó que Positiva Compañía de Seguros S.A., cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado. Este sistema se encuentra en permanente evaluación, revisión y mejora continua.

RECOMENDACIONES

Hacer énfasis a los dueños de proceso sobre la importancia de hacer seguimiento permanente a las actividades desarrolladas en los procesos bajo su responsabilidad, buscando el cumplimiento de los principios del Sistema de Control Interno (autoevaluación, autorregulación y autocontrol) al igual que el monitoreo permanente que debe hacerse a los mismos para generar de manera oportuna las acciones preventivas y correctivas, permitiendo así la mejora continua del Sistema.

OLGA SANABRIA AMIN

Jefe Oficina de Control Interno (E)

Junio 30 de 2012.