

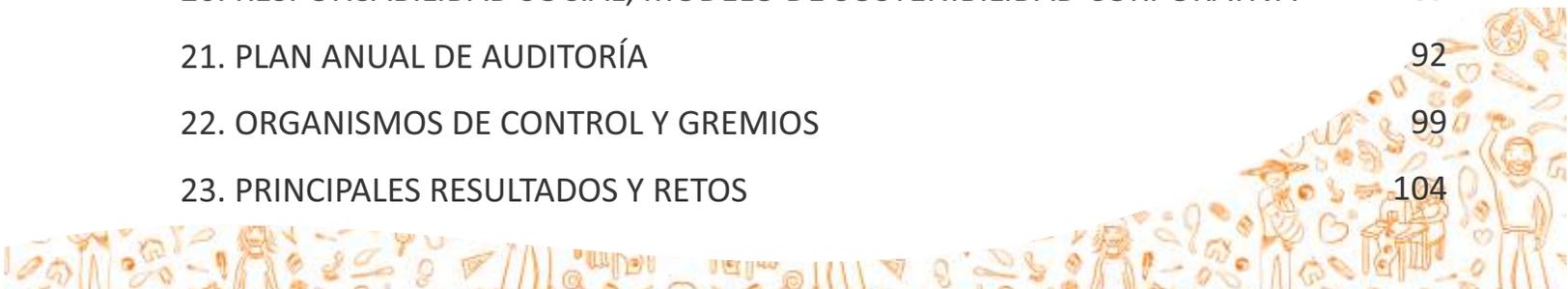


2016
Rendición de cuentas
Positiva de cara al ciudadano





PRESENTACIÓN	3
1. PRESENCIA NACIONAL	5
2. NUESTRO PORTAFOLIO DE SEGUROS	6
3. EVOLUCIÓN DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS	10
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA	18
5. GESTIÓN DE PROYECTOS - PMO	23
6. INDICADORES DE GESTIÓN	25
7. GESTIÓN DE NEGOCIOS	27
8. GESTIÓN EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	30
9. GESTIÓN INTEGRAL DE SINIESTROS	34
10. GESTIÓN DE OPERACIONES	40
11. SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL NEGOCIO	42
12. GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES	48
13. GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	52
14. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	59
15. GESTIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	63
16. ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA COMPAÑÍA	65
17. SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO - SISTEDA	70
18. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	75
19. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	80
20. RESPONSABILIDAD SOCIAL, MODELO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA	89
21. PLAN ANUAL DE AUDITORÍA	92
22. ORGANISMOS DE CONTROL Y GREMIOS	99
23. PRINCIPALES RESULTADOS Y RETOS	104



En nombre de Positiva Compañía de Seguros S.A., me es grato presentar a nuestros clientes y a la ciudadanía en general, el Informe de Gestión con fecha de corte a 31 de agosto de 2016, que hace parte integral de la estrategia de rendición de cuentas que todo servidor público debe realizar, en el entendido de ser una práctica gerencial que no sólo se limite a cumplir con la normatividad, sino que vaya mucho más allá como la materialización de los valores corporativos que profesamos y la transparencia que caracteriza todos los actos que ejecutamos en la organización.

En nuestra Compañía, nos esforzamos por hacer realidad en cada momento, la vocación de servicio que debe guiar la atención permanente a nuestros grupos de interés, pues es la razón fundamental de lo que hacemos en Positiva, proteger a las personas y a sus familias para proveerles soluciones de aseguramiento y prevención que les de tranquilidad frente a eventos de riesgo. Cada día, buscamos que nuestros servicios se brinden con los mejores estándares de calidad y oportunidad, por eso no ahorramos esfuerzo alguno para que el mejoramiento continuo sea una práctica de relacionamiento con los clientes, pues son ellos quienes nos ayudan a identificar brechas y oportunidades para ofrecer servicios de alta competitividad. Nada más oportuno para este propósito que un diálogo abierto y franco con los clientes sobre las cifras que soportan la gestión que hoy presentamos y que están al escrutinio de la opinión pública y de los entes de control.

Dentro de los avances consignados en el presente informe, podría destacar como relevantes toda la estrategia para reducir la siniestralidad, la adopción de programas de promoción y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales en el universo de empresas y trabajadores que han confiado en nuestra Compañía. La rigurosidad con la que se aplican las normas y los controles emanados de la Superintendencia Financiera así, como la aplicación de las recomendaciones de las auditorías externas e internas de las diferentes instancias de control (Contraloría General, Revisoría Fiscal, OCI, etc.) que vigilan nuestra accionar y el buen desempeño dentro de la gestión del riesgo en todos sus niveles.

Por último, también quiero agradecer el apoyo permanente y las orientaciones acertadas que nos ha brindado nuestra Junta Directiva y los diferentes Comités designados por ella que, junto con todo el trabajo desplegado por el Equipo Humano de Positiva, hacen posible que los resultados sean los que exhibimos con satisfacción en este ejercicio de rendición de cuentas. Para todos los Colaboradores mil gracias por su dedicación y compromiso con el presente y el futuro sostenible de la Compañía.

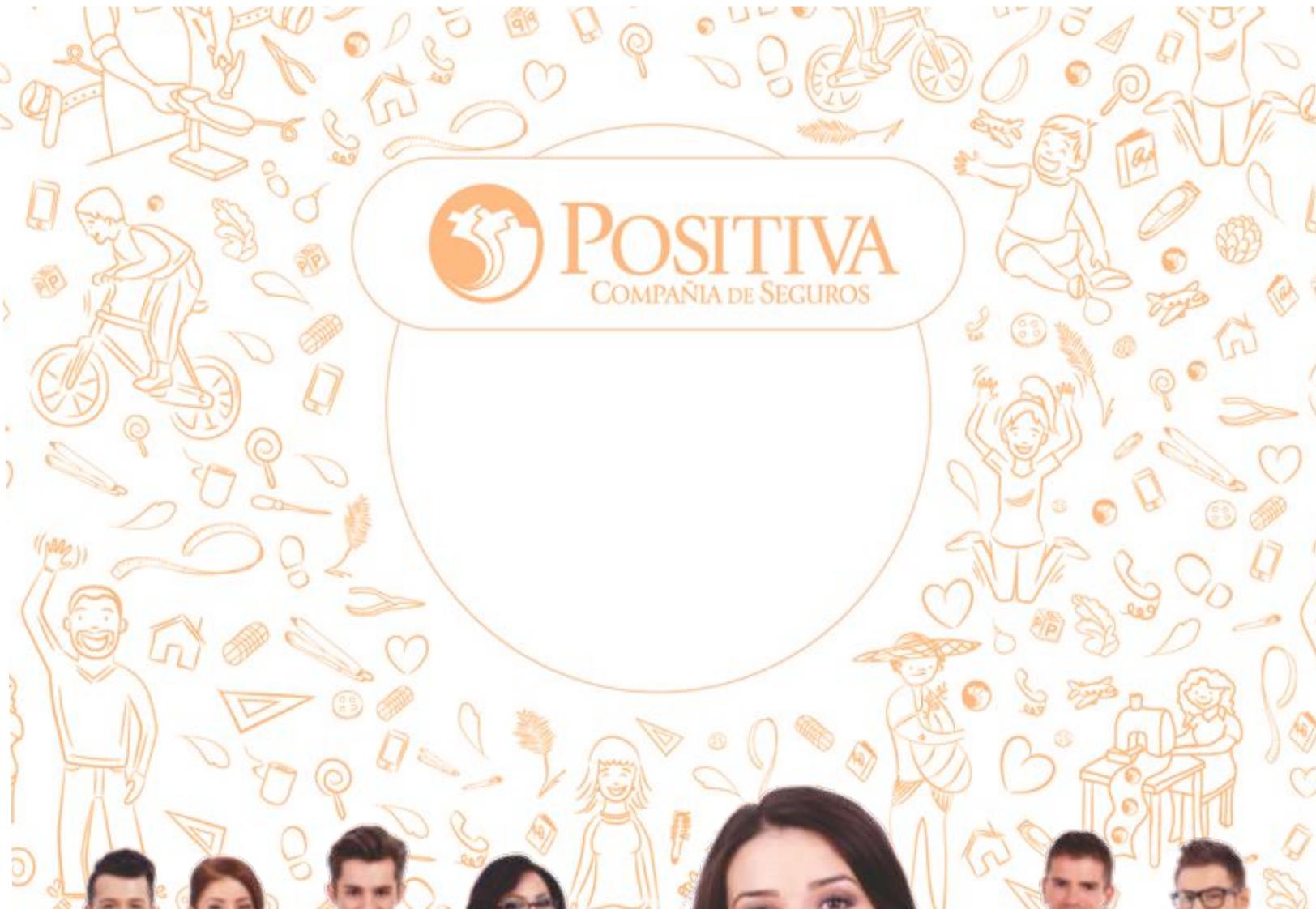
Cordialmente,

Álvaro Vélez Millán
Presidente.





POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS







NUESTRO PORTAFOLIO DE SEGUROS





ARL
RIESGOS LABORALES

VIDA GRUPO

ACCIDENTES
PERSONALES

VIDA INDIVIDUAL

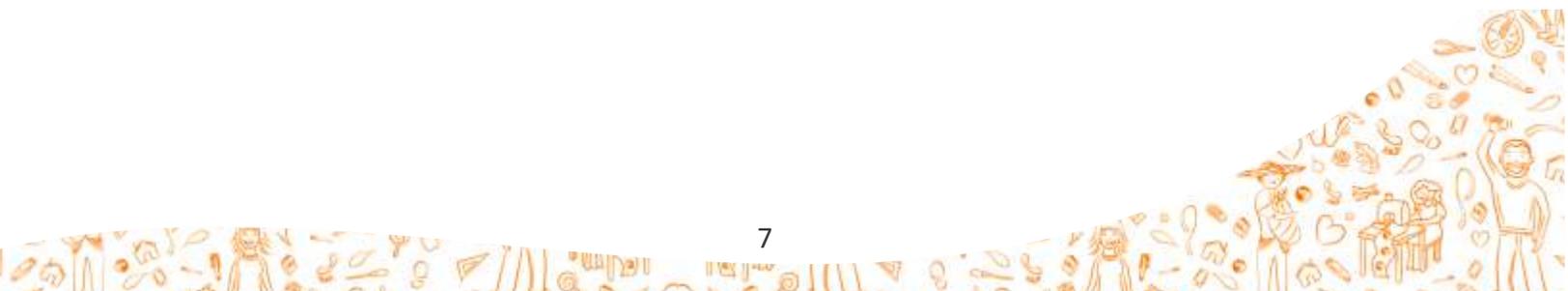
RENTAS VITALICIAS

CONMUTACIÓN
PENSIONAL

SALUD

EXEQUIAS

BEPS





Riesgos Laborales - ARL

Previene, protege y atiende a los trabajadores contra accidentes de trabajo y enfermedades laborales que puedan ocurrir en el trabajo.

Vida Grupo

Es un seguro de vida que ampara el patrimonio familiar de un conjunto de personas agrupadas por una persona natural o jurídica, que contrata el seguro y adquiere la obligación de pagar la prima.

Las modalidades del ramo Vida Grupo son las siguientes:

Vida Grupo Voluntario: Cada uno de los miembros del grupo adquiere el seguro de forma voluntaria.

Vida Grupo Beneficio: El tomador asume el 100% del pago de la prima del seguro como beneficio para los miembros del grupo

Vida Grupo Deudores: Es un seguro que garantiza la continuidad del sistema de financiación y crédito. Con este seguro las empresas aseguran el pago que sus usuarios tienen con ellas.

Accidentes Personales

Es un seguro que protege al asegurado por las consecuencias de un accidente, tales como lesiones, gastos médicos, incapacidades entre otras. Así mismo, ampara el patrimonio familiar en caso de muerte accidental del asegurado. Se comercializan pólizas individuales y colectivas.

Vida Individual

El objetivo de este seguro es garantizar la continuidad y estabilidad de un grupo familiar que se ve afectado por el fallecimiento del asegurado. En Positiva adicionalmente el asegurado puede disfrutar en vida del capital contratado al finalizar la vigencia de la póliza.

Vida Anual: Seguro de vigencia anual con renovación automática. protección en caso de fallecimiento, incapacidad total y permanente, desmembración y enfermedades graves.

Vida Dotal: Brinda Protección más Inversión





Rentas Vitalicias

Es una modalidad de pensión mediante la cual el afiliado o beneficiario contrata directa e irrevocablemente el pago de una renta mensual hasta su fallecimiento y el pago de pensiones de sobrevivientes a favor de sus beneficiarios por el tiempo a que ellos tengan derecho.

Conmutación Pensional

Las compañías de seguros o las administradoras de fondos de pensiones asumen, previo el cumplimiento de los requisitos que para cada caso establece la ley, las pensiones u otras prestaciones económicas que se encuentran a cargo de los empleadores.

Salud

Dentro del concepto de "Cirugía Positiva" se pretende garantizar a los especialistas en cirugía estética, plástica y bariátrica, autorizados para la realización de procedimientos quirúrgicos y que estén comprometidas con la calidad de su servicio, la protección del paciente, en caso de presentarse alguna complicación durante y/o después del procedimiento.

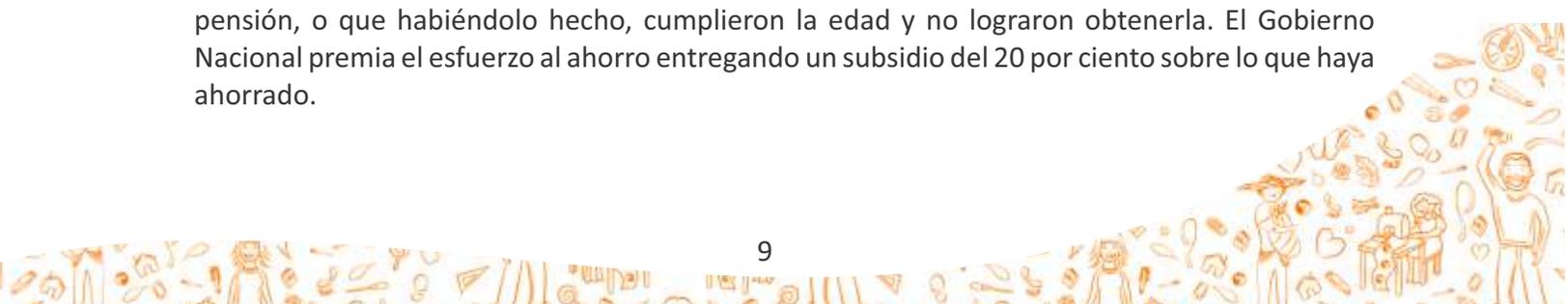
Exequias

Es un seguro con destinación específica, cuyo fin es indemnizar o remunerar los gastos por servicios funerarios o exequiales en caso de presentarse el fallecimiento de cualquier integrante del grupo familiar asegurado.

El seguro de exequias reembolsa los gastos incurridos e inherentes al servicio funerario o exequial de los asegurados, indemnizando a través de la red de los proveedores contratados.

Beneficios Económicos Periódicos - BEPS

Es un programa de ahorro voluntario para la vejez, impulsado por el Gobierno Nacional que favorecerá a millones de colombianos que hoy no cuentan con la posibilidad de cotizar para una pensión, o que habiéndolo hecho, cumplieron la edad y no lograron obtenerla. El Gobierno Nacional premia el esfuerzo al ahorro entregando un subsidio del 20 por ciento sobre lo que haya ahorrado.



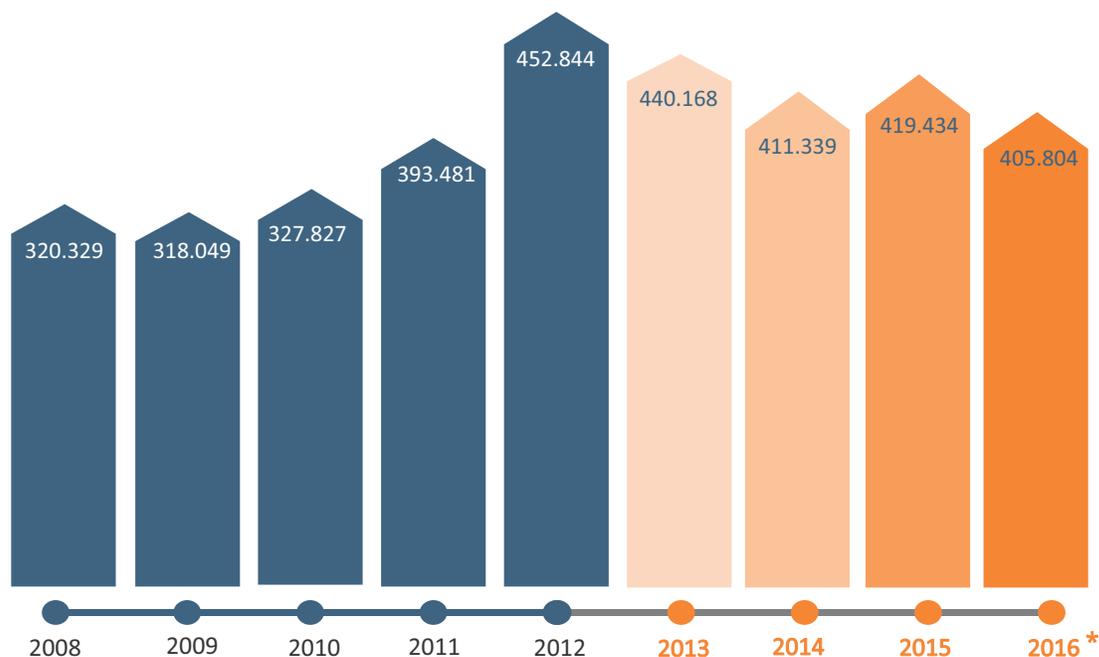


EVOLUCIÓN DE LA COMPAÑÍA



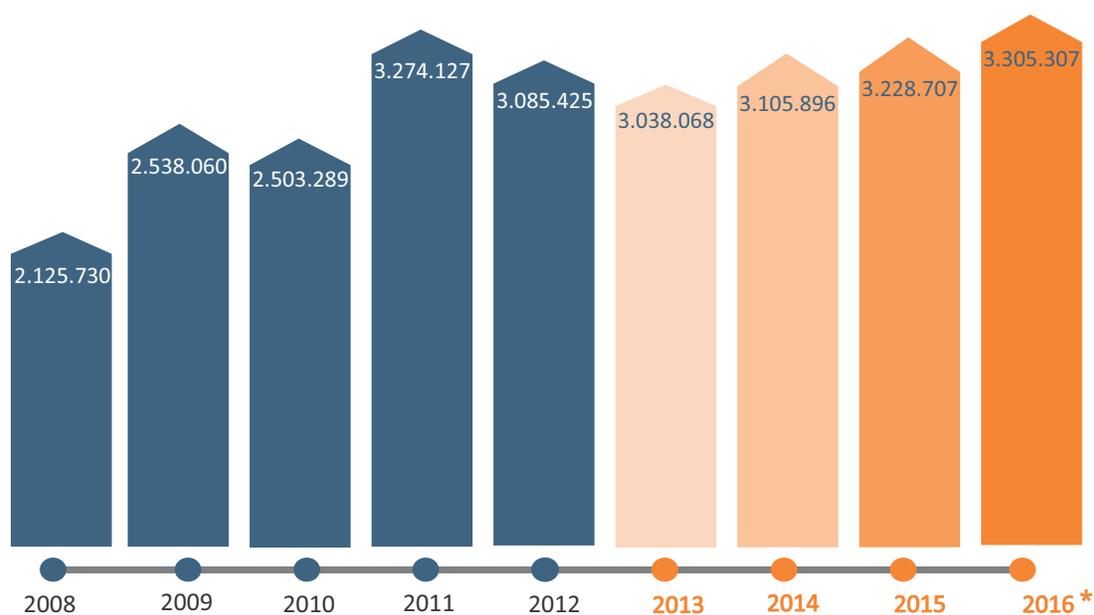


EMPRESAS ASEGURADAS ARL



* Corte agosto 31-2016

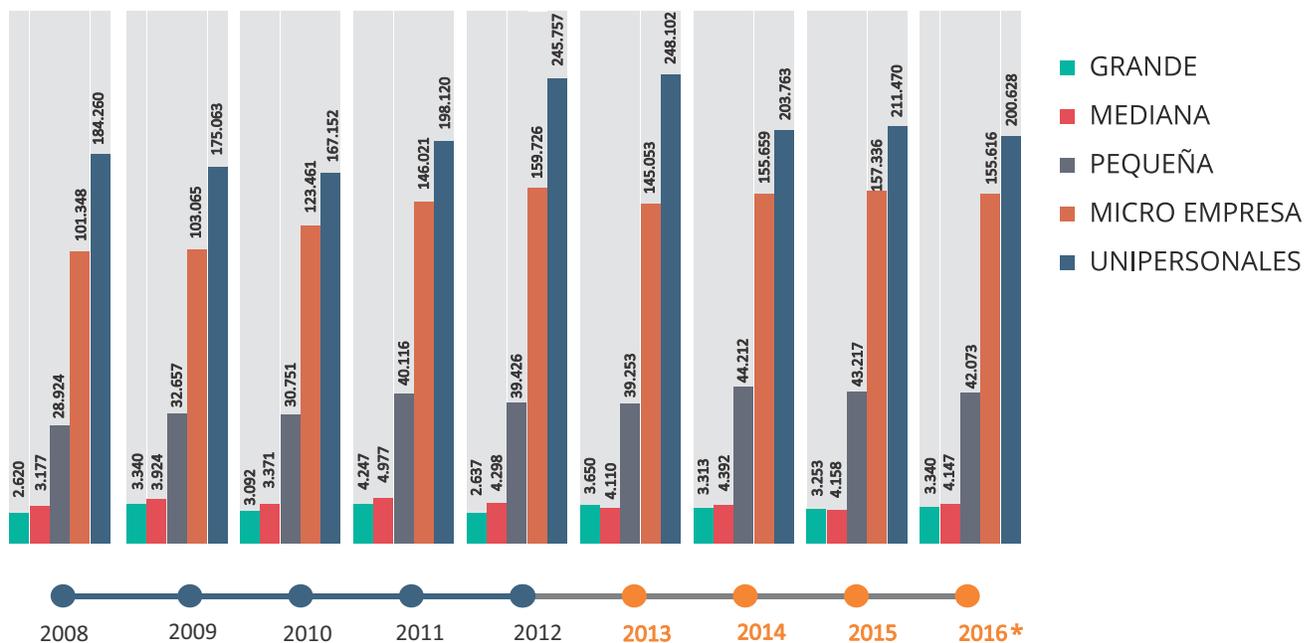
TRABAJADORES ASEGURADOS ARL



* Corte agosto 31-2016

Fuente: Positiva - Operaciones

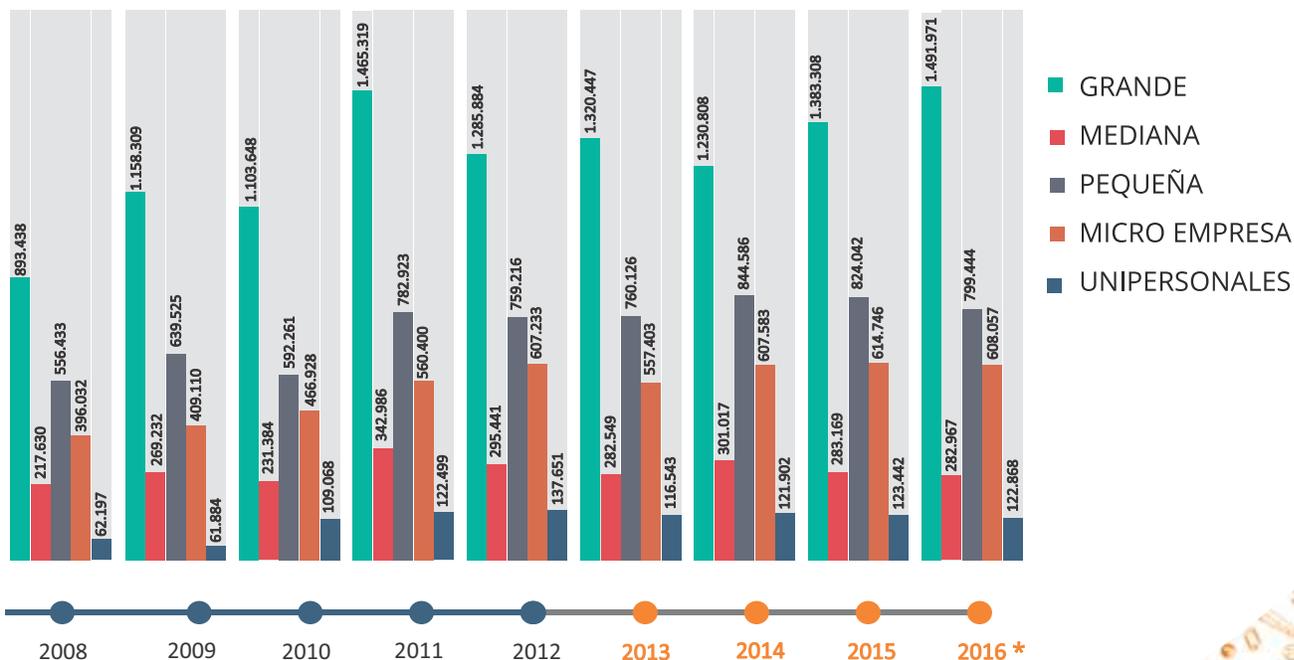
EMPRESAS ASEGURADAS POR TAMAÑO - ARL



* Corte agosto 31-2016

Fuente: Positiva - Operaciones

TRABAJADORES ASEGURADOS POR TAMAÑO DE EMPRESA - ARL



* Corte agosto 31-2016

Fuente: Positiva - Operaciones

ASEGURADOS POR PRODUCTO

	ARL	ACCIDENTES PERSONALES	VIDA GRUPO	CONMUTACIÓN PENSIONAL	VIDA INDIVIDUAL	EXEQUIAS	BEPS	SALUD	PENSIONES LEY 100	TOTALES
2008	2.125.730				2.637					2.128.367
2009	2.538.060				3.252					2.541.312
2010	2.503.289				4.284					2.507.573
2011	3.274.127	75.763	13.203		4.504					3.367.597
2012	3.085.425	229.246	44.524	1	4.482	635			69	3.364.382
2013	3.038.068	1.103.060	644.626	3.855	4.315	1.900		11	72	4.795.907
2014	3.105.896	2.043.315	870.243	3.862	4.353	2.591	216	294	72	6.030.842
2015	3.228.707	2.279.653	639.078	3.862	4.157	1.503	489	866	71	6.158.386
* 2016	3.305.307	1.840.367	666.734	3.862	3.593	2.071	1.198	1.221	71	5.824.424

* Corte agosto 31-2016

Fuente: Positiva - Operaciones



ASEGURADOS POR ACTIVIDAD

SERVICIO DOMESTICO

TAXISTAS

INDEPENDIENTES

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 *
96.279	112.959	112.400	80.790	74.651	86.846	91.247	92.932
1.540	2.123	4.139	3.842	7.705	10.296	11.400	10.627
30.928	85.795	160.889	282.349	162.992	189.102	176.948	229.136

Fuente: Positiva - Operaciones



PARTICIPACIÓN EN PRIMAS MERCADO ARL

	<i>POSITIVA</i>	<i>%</i>	<i>OTROS</i>	<i>%</i>	<i>TOTAL MERCADO</i>
2008	135.984	14	869.529	86	1.005.513
2009	353.926	27	974.978	73	1.328.904
2010	328.325	23	1.115.029	77	1.443.354
2011	402.457	24	1.301.332	76	1.703.789
2012	458.012	23	1.531.713	77	1.989.725
2013	596.694	26	1.688.405	74	2.285.099
2014	643.004	25	1.968.478	75	2.611.483
2015	746.454	26	2.151.788	74	2.898.241
* 2016	463.877	26	1.304.348	74	1.768.225

Fuente: Fasecolda

Expresado en millones de pesos

PARTICIPACIÓN EN PRIMAS MERCADO ARL Y VIDA

	<i>POSITIVA</i>	<i>%</i>	<i>OTROS</i>	<i>%</i>	<i>TOTALES</i>
2008	137.389	3	4.803.686	97	4.941.075
2009	356.365	7	4.927.049	93	5.283.414
2010	333.189	6	5.198.253	94	5.531.442
2011	410.776	6	5.981.900	94	6.392.676
2012	528.949	7	6.870.046	93	7.398.994
2013	2.043.936	21	7.695.889	79	9.739.824
2014	737.724	8	8.466.703	92	9.204.427
2015	800.676	8	9.410.987	92	10.211.663
2016 *	497.614	7	6.152.748	93	6.650.362

Fuente: Fasecolda
Expresado en millones de pesos



PLATAFORMA ESTRATÉGICA CORPORATIVA





Misión

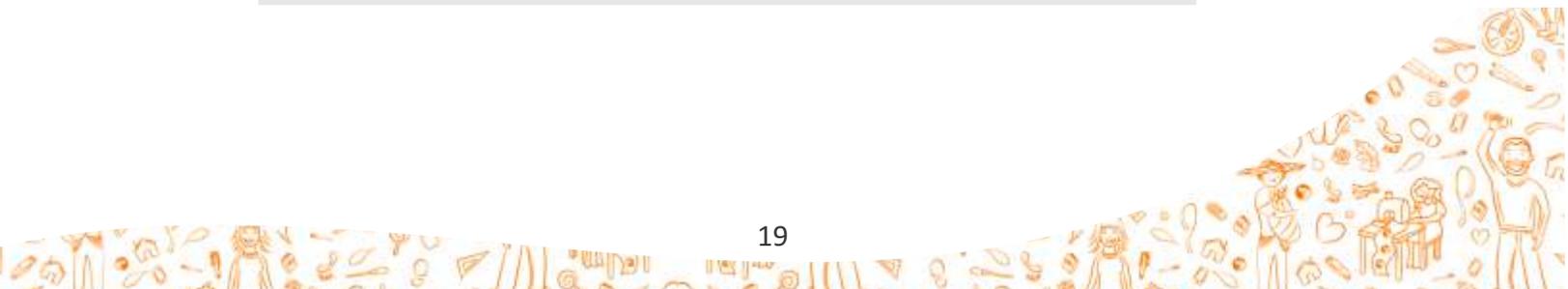
Protegemos integralmente a las personas y a sus familias, con un equipo humano competente y comprometido, ofreciendo soluciones de aseguramiento y prevención para generar valor a la sociedad.

Visión

Ser la compañía líder en seguros de personas, reconocida por la calidad de sus servicios.

Objetivos Estratégicos

Para hacer posible la materialización de la Visión nuestra compañía formuló unos objetivos estratégicos enmarcados en cinco perspectivas cuantificados a través de una serie de indicadores y metas que permiten el seguimiento a su cumplimiento y comunicar a la organización el foco que debe guiar su trabajo.





LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



Crecer selectivamente en negocios atractivos



Generar una oferta integrada al cliente mediante alianzas entre compañías



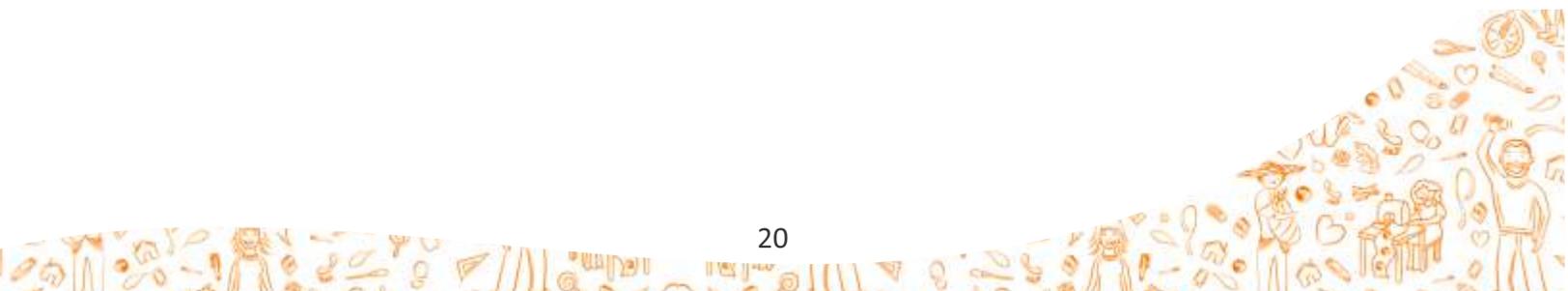
Lograr una rentabilidad orientada a la sostenibilidad



Foco en los ramos: ARL, Vida Grupo, Accidentes personales y BEPS*



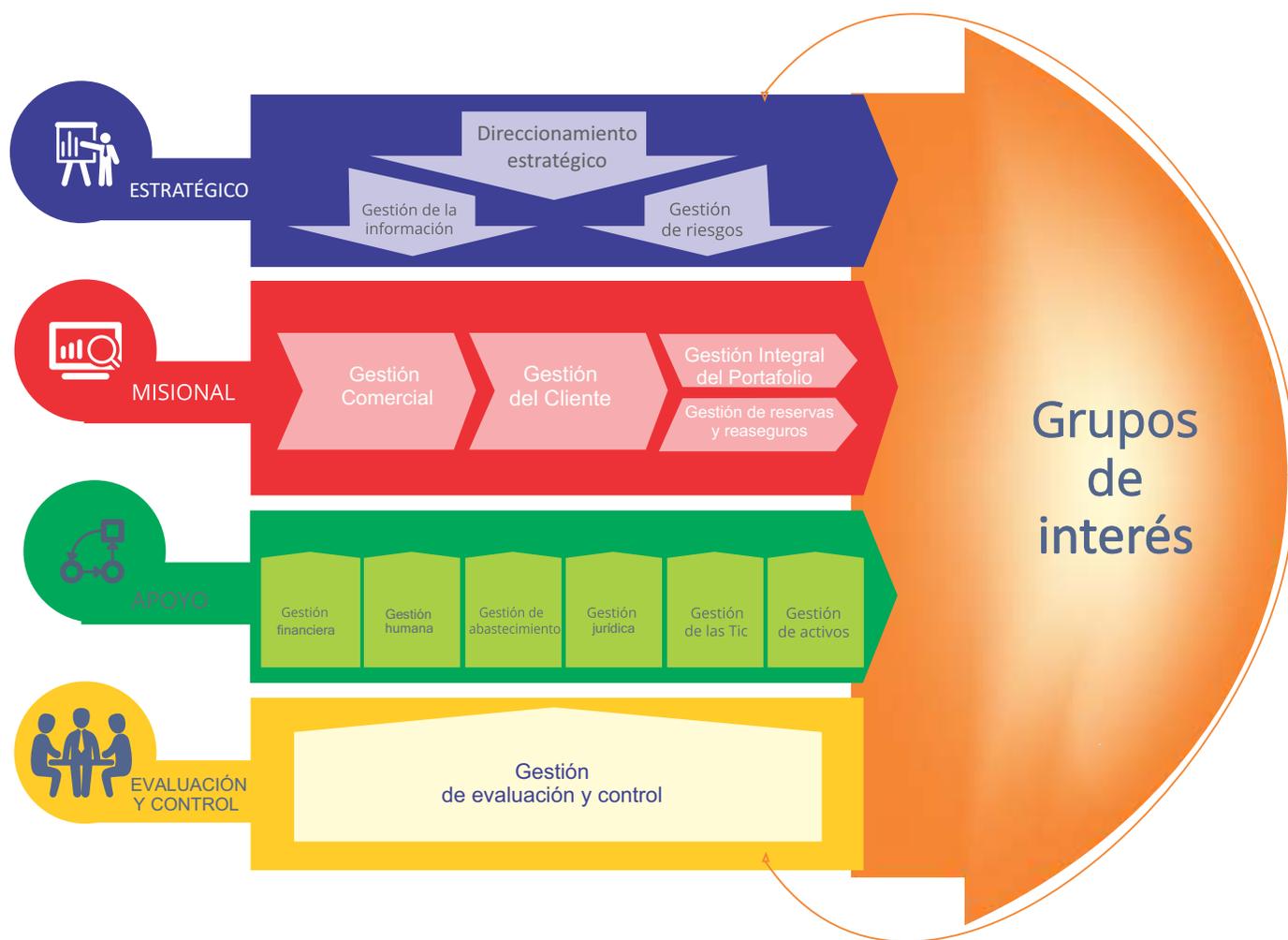
Responder al compromiso social e invertir activamente sin descuidar las metas de rentabilidad del negocio.



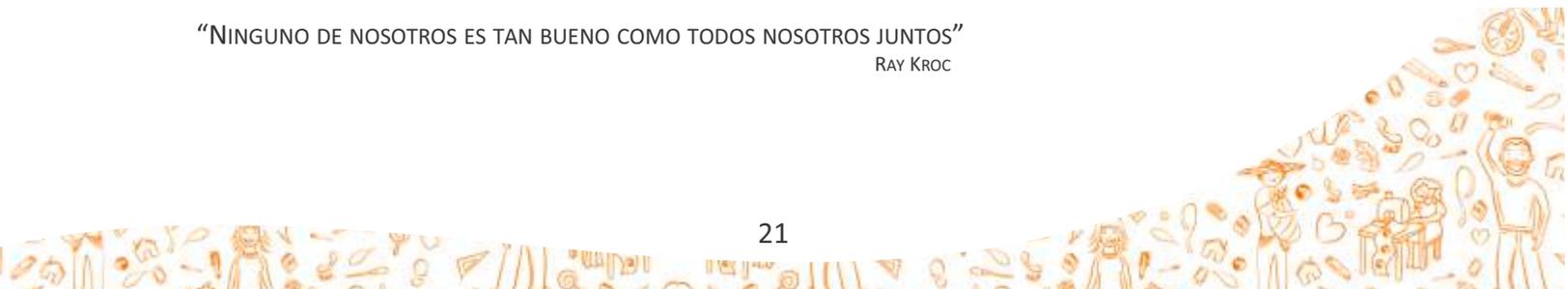


MODELO DEL NEGOCIO

Conjunto de elementos y relaciones por medio de las cuales Positiva genera valor a sus grupos de interés y a la configuración de los recursos para mantener rentable y sostenible el negocio.



“NINGUNO DE NOSOTROS ES TAN BUENO COMO TODOS NOSOTROS JUNTOS”
RAY KROC



PROYECTO DE OPTIMIZACIÓN ORGANIZACIONAL

Realizar un análisis para la eficiencia del modelo de operación a través de:

Optimización de la estructura

- Estudio de cargas de trabajo
- Diseño de la estructura organizacional
- Dimensionamiento de planta de personal
- Definición de perfiles
- Elaboración del estudio técnico DAFP

Optimización de procesos

- Diseño procesos estratégicos, apoyo y de control
- Estrategia de implementación
- Movilización
- Decisiones de gobierno
- Acompañamiento a la documentación de procesos de nivel 4 identificando oportunidades de mejora
- Documentación procesos



GESTIÓN DE PROYECTOS PMO





A través de la Gestión de Proyectos (PMO), la Compañía ha creado un proceso corporativo que sirve como herramienta para contribuir con la materialización de la estrategia al permitir la alineación con la operación.

El portafolio de proyectos corporativo para la vigencia 2016 está conformado así:

PROYECTO

OBJETIVO

Arquitectura empresarial



Brindar a la compañía de herramientas para la adopción de buenas prácticas empresariales en la gestión y resolución de requerimientos de negocio, que contemplen soluciones soportadas en componentes tecnológicos de acuerdo con los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de la información establecido por MiniTIC.

Eficiencia administrativa y cero papel



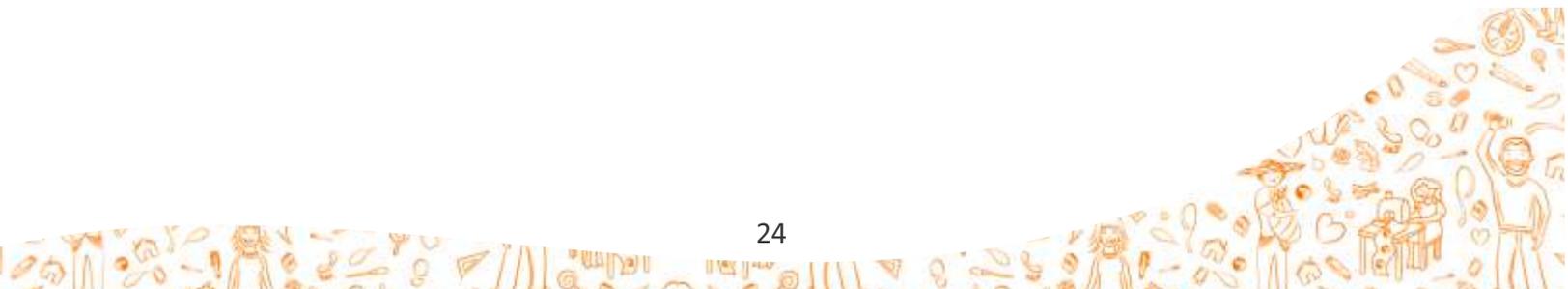
Asegurar que la Compañía cuente con un Sistema de Gestión Documental electrónico de acuerdo con la Política de Eficiencia Administrativa. Se definirán políticas para la normalización y la aplicación de los procesos archivísticos a los documentos electrónicos.

Desde el punto de vista legal, documental y tecnológico se adelantará el procedimiento para optimización, supresión, simplificación y automatización de los procesos a nivel de gestión documental.

Modelo de servicio basado en la experiencia del cliente



Implementar un modelo de servicio que garantice una experiencia para cada comunidad de clientes del ramo ARL y Productos Vida en los diferentes momentos de interacción y canales de atención durante su ciclo de vida incrementando la satisfacción del cliente, asegurando su mantenimiento, promoviendo su profundización e impactando la rentabilidad de la Compañía.



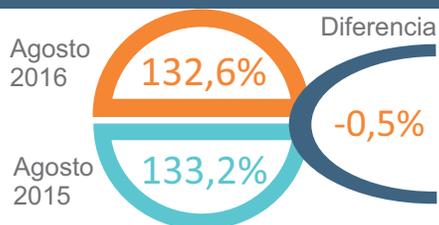


INDICADORES DE GESTIÓN



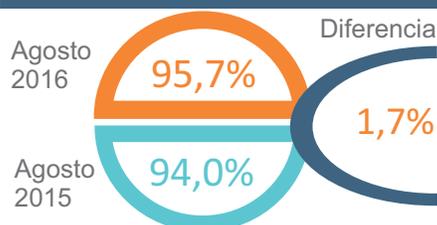


Índice combinado



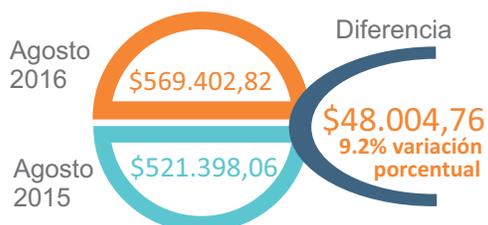
Mide la relación entre (costos + gastos) y el total de ingresos por primas devengadas en la Compañía, por tanto el indicador mejora a medida que su valor es menor.

Índice de siniestralidad



Mide la proporción entre los siniestros netos incurridos de la Compañía y el ingreso por primas devengadas, por lo tanto el indicador mejora a medida que su valor es menor.

Primas emitidas



Corresponden al pago que hace el asegurado por concepto de transferir el riesgo a la aseguradora y constituyen nuestra principal fuente de ingresos.

Participación en el mercado

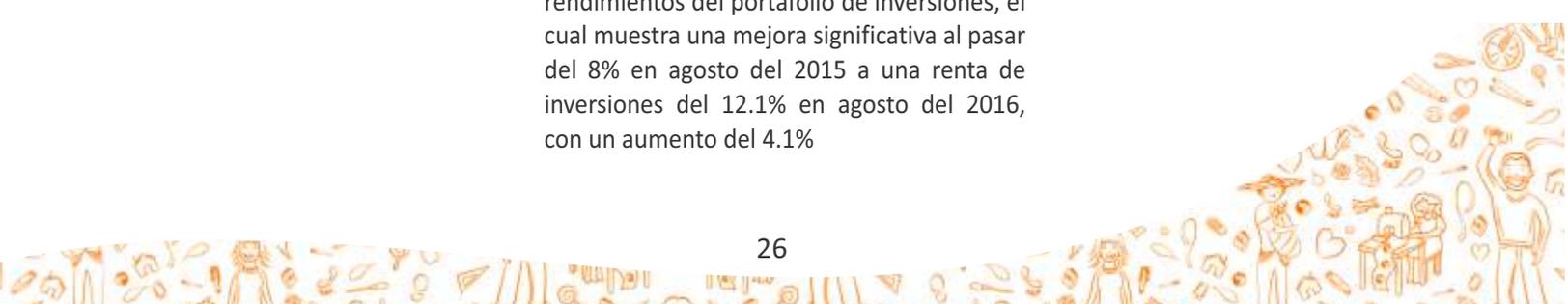


Mide el porcentaje de primas emitidas por la Compañía en relación con la emisión de primas del mercado.

Tasa de rentabilidad efectiva anual año corrido del portafolio de inversiones



El indicador es calculado mensualmente para medir el resultado año corrido de los rendimientos del portafolio de inversiones, el cual muestra una mejora significativa al pasar del 8% en agosto del 2015 a una renta de inversiones del 12.1% en agosto del 2016, con un aumento del 4.1%





GESTIÓN DE NEGOCIOS



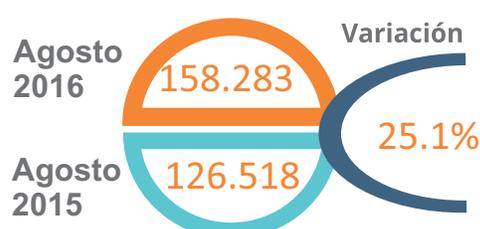


Con la implementación de estrategias comerciales como el modelo de actuación comercial, estrategia de relacionamiento con intermediarios, capacitación y entrenamiento a la fuerza de ventas, plan de beneficios e incentivos y vinculación de nuevos intermediarios, logramos los siguientes resultados:

Crecimiento de Primas Canal de Agentes y Agencias



Crecimiento Primas Canal Corredores



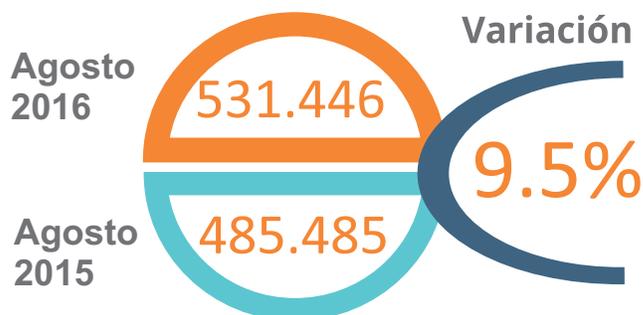
Crecimiento Primas generadas por Intermediarios Productivos



Crecimiento Intermediarios Productivos Cumplimiento Meta Mayor 40%



Cierre efectivo de negocios en Riesgos Laborales

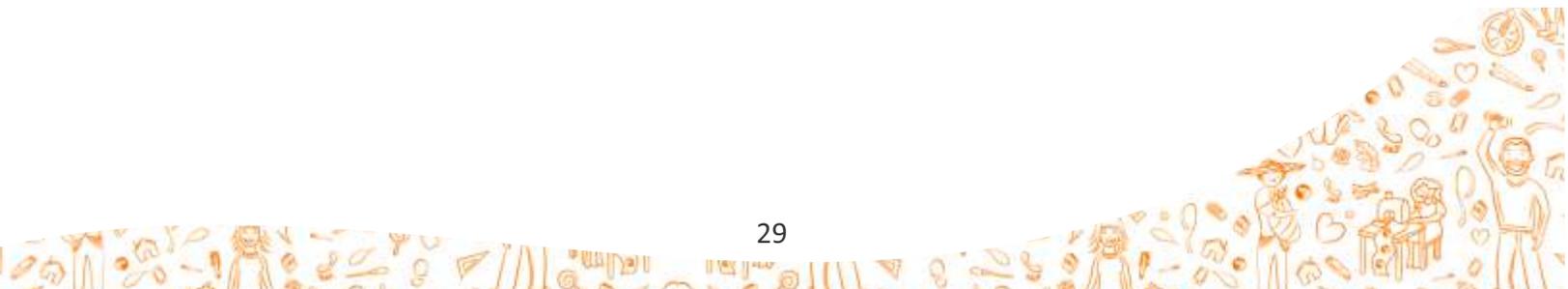
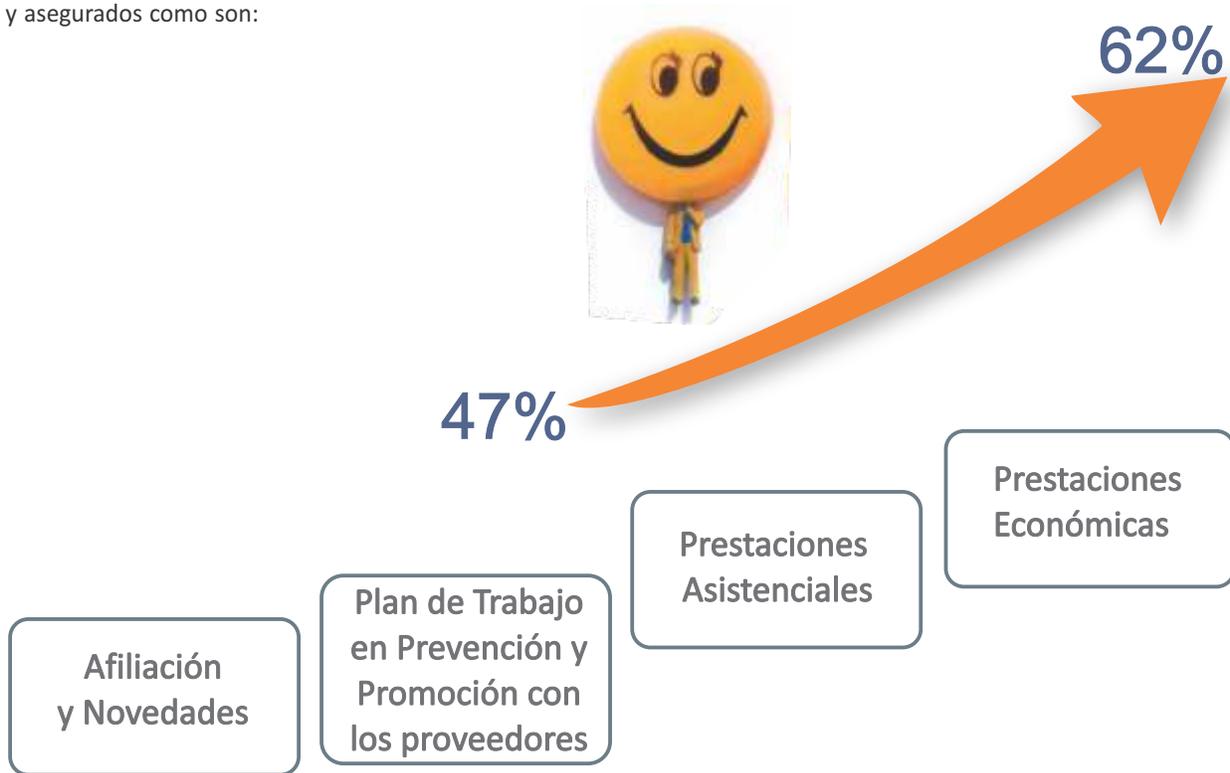


Millones de pesos
Fuente: Vicepresidencia de Negocios - Positiva



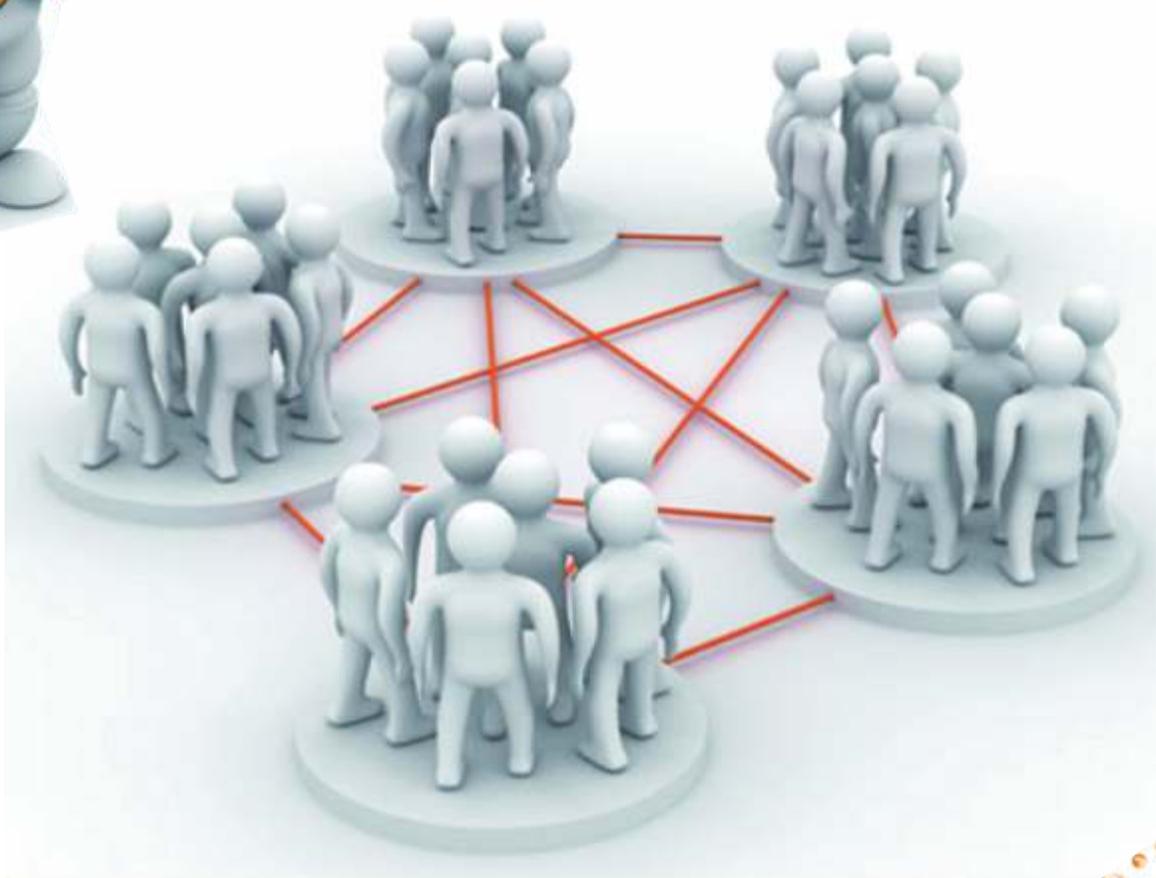


Incremento del 15% en la satisfacción de clientes con el servicio prestado por Positiva a través de los cinco procesos de alta sensibilidad para los afiliados y asegurados como son:





GESTIÓN EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN





Investigación Accidentes de Trabajo

A través de la micro gestión de los accidentes graves y manejo del reporte automático hemos captado cerca de 1.000 accidentes graves, de los cuales al realizar la intervención por el procedimiento de investigación de accidentes de trabajo, resultan efectivos en promedio 550.



Modalidad Atención Planes Sectoriales

En cumplimiento del mandato legal para la asesoría en SGSST, Positiva gestionó asesoramiento en la implementación así:



Tasa de Accidentalidad Mortal



Tasa de Enfermedad Laboral





Prevención de Enfermedad Laboral

Número de profesionales certificados en PIP-DME.



Laboratorio de Higiene y Toxicología Industrial
Mediciones de agentes físicos



Asesorías, Inspecciones, Capacitaciones



Toma de Muestras Químicas en Aire



Determinación de Marcadores Biológicos



Positiva Suma / Cobertura Comunicativa

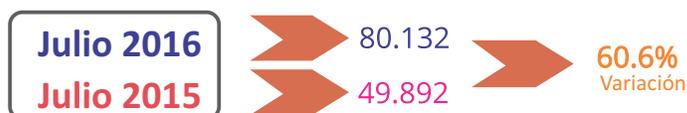
Realizamos cambio de aliado estratégico con el cual hemos logrado un mayor seguimiento, control y gestión en las bases de datos, logrando un aumento en la cobertura.





Positiva Educa

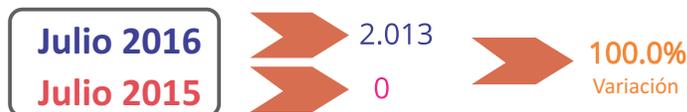
Trabajadores certificados en SGSST, investigación de incidentes y accidentes de trabajo.



Incremento positivo en los procesos educativos virtuales para la prevención de riesgos laborales, por la implementación de POSIPEDIA a nivel nacional.

Vinculación de Aprendices SENA

Hemos vinculado a los procesos educativos virtuales mediante POSITIVA EDUCA



Eventos Educativos Presenciales en SST

A través de la línea de acción POSITIVA EDUCA se han realizado eventos educativos presenciales y experienciales para garantizar procesos de enseñanza y aprendizaje para empleadores, trabajadores, comités de convivencia y demás personas de empresas vinculados con el SGSST.



Participación en Congresos Nacionales

Mediante procesos educativos como POSITIVA EDUCA, hemos logrado compartir las buenas prácticas a nivel nacional permitiendo que las empresas identifiquen, aprendan y participen de experiencias efectivas en la prevención de los riesgos laborales





GESTIÓN INTEGRAL DE SINIESTROS





A través de las redes de prestaciones asistenciales y económicas Positiva brindó a sus asegurados un oportuno y eficaz servicio en la atención de los siniestros.

Prestaciones Asistenciales

Red Asistencial

Contamos con **841** aliados estratégicos cubriendo servicios en todo el país.



Autorizaciones

Otorgamos **934.774** servicios en atención permanente **7x24**



Calificaciones de siniestros

Determinamos el origen de **211.738** accidentes de trabajo y **1.983** enfermedades laborales



Calificaciones de PCL

Gestionamos **171.848** calificaciones de pérdida capacidad laboral



Prestaciones Económicas

Prestaciones Económicas

Pagamos **\$ 117.894 millones** diferentes conceptos económicos e indemnizatorios



Pensiones

Reconocimos **571** pensiones de invalidez y sobrevivencia



Prestaciones Asistenciales

Cancelamos **\$ 192.972 millones** servicios asistenciales a nuestra red de aliados estratégicos

Reconocimiento

Pagamos **\$ 11.547 millones** indemnizaciones de seguros diferentes de ARL



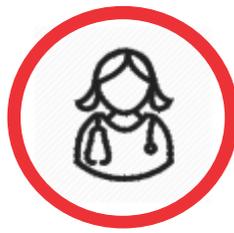


Rehabilitación
Integral



20.389
siniestros.

Visitas a
Pacientes hospitalizados



3.945

Evaluaciones
de calidad



2.701

Renegociación de



9 IPS



33% tarifas

ahorro mensual
\$237
millones



Traslados



22% tarifas

ahorro mensual
\$154
millones



150
Medicamentos
e insumos



23% tarifas

ahorro mensual
\$370
millones



Centros de Excelencia



52% tarifas

ahorro mensual
\$371
millones

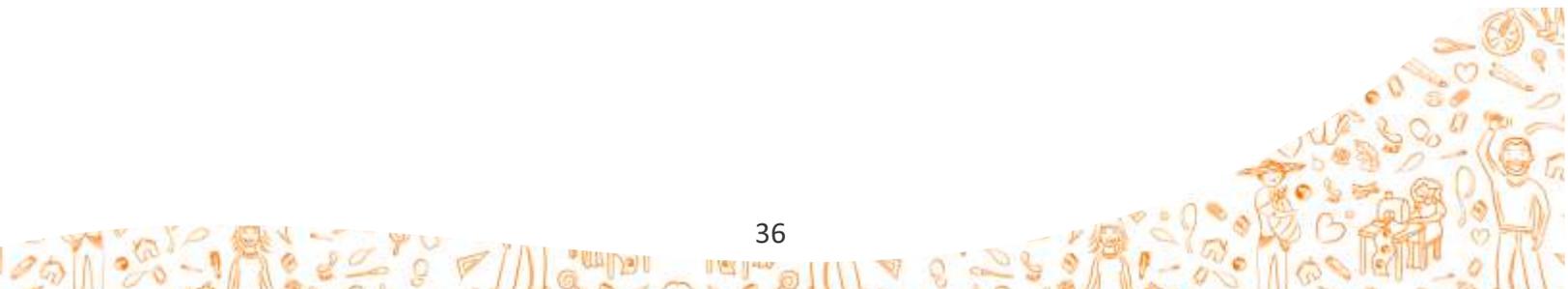


Operación
Logística



40% tarifas

ahorro mensual
\$330
millones





Ampliación de la Red de Siniestros



+13
proveedores

Fortalecimiento Red de Ambulancias



+12
proveedores

Incremento en radicación facturas electrónicas



16% a 37%

Descuento financiero pronto pago a Proveedores



\$1.284
millones

Pago de 721.376 Facturas



\$215.259
millones

Pago de incapacidades



\$88.250
millones portemporales

\$ 29.142
millones por parcial permanente

Gestión Integral de Recobros

recuperando **\$822**
millones



incremento **47.6%**

Gestión Integral de Recobros de Riesgo compartido

recuperando **\$1.356**
millones



Retroactivos pensionales con Colpensiones

recuperando **\$6.326**
millones



Reconocimos por Seguros de Vida

11.153 reclamaciones **\$18.697** millones



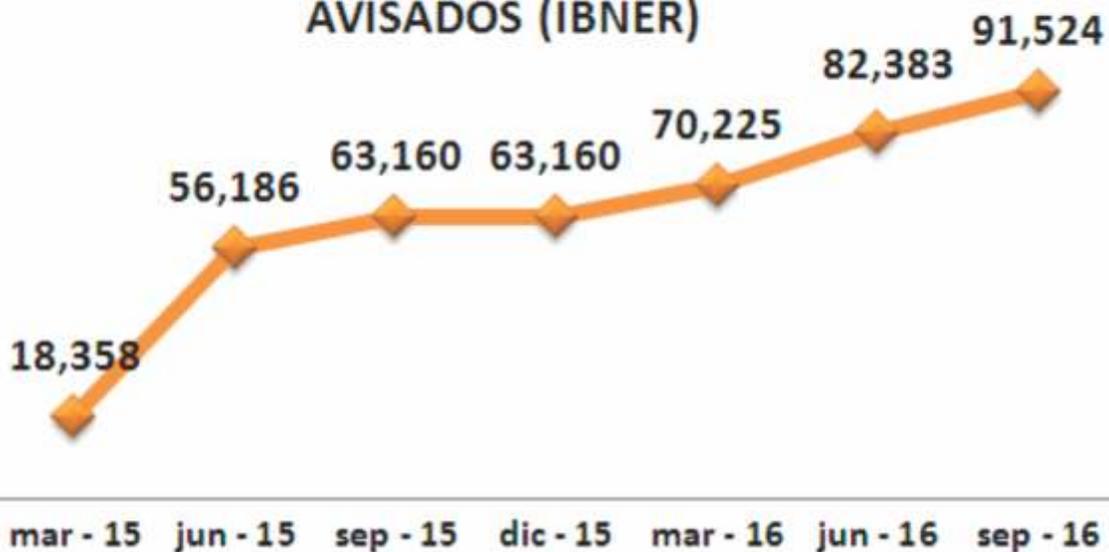
a 31 de agosto de 2016



RESERVAS



SALDO DE LA RESERVA DE SINIESTROS NO AVISADOS (IBNER)



SALDO DE LA RESERVA ESPECIAL





GESTIÓN DE OPERACIONES





Costo de Comisiones



Se redujo los costos de comisiones facturados por los bancos para el pago de mesadas a pensionados.

Reducción Número de PQR's



Gestión de Tesorería



Rendimiento sobre inversiones de acuerdo con el mercado económico

Recaudo y Cartera



Disminución en los saldos de deterioro de cartera en los ramos de personas



Disminución en los saldos de deterioro de ramos de personas



Disminución en los saldos de deterioro de cartera en los riesgos laborales



Aumento del recaudo de aportes en los riesgos laborales





SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL NEGOCIO



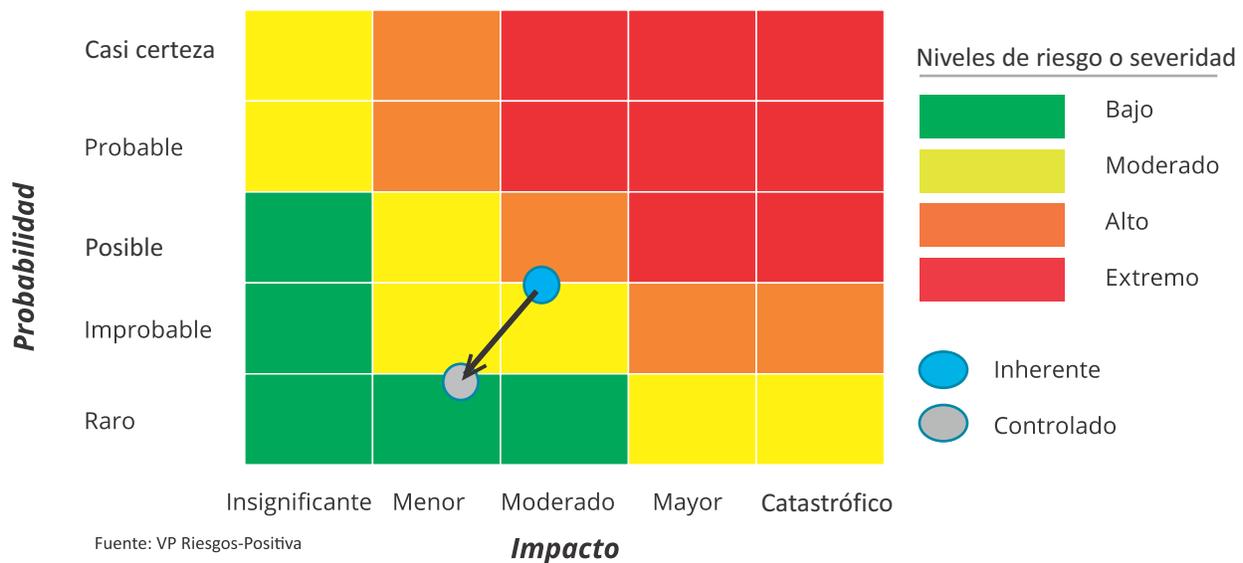
Y... ¿QUIEN NO CUIDA LO QUE QUIERE?
La gestión de riesgos
es un COMPROMISO DE TODOS

Administración de Riesgo Operativo - SARO

El nivel de riesgo consolidado se encuentra en una zona de riesgo moderado, tal como se observa en el siguiente gráfico.

Mapa de Riesgo Operativo

Perfil de Riesgo Inherente y Controlado Institucional 31 de agosto de 2016



Se han identificado 421 potenciales riesgos operacionales, de los cuales el 4% se encuentran calificados en niveles de riesgo alto o extremo. Están definidos y en ejecución 9 planes de tratamiento y en estado de definición 6 adicionales.

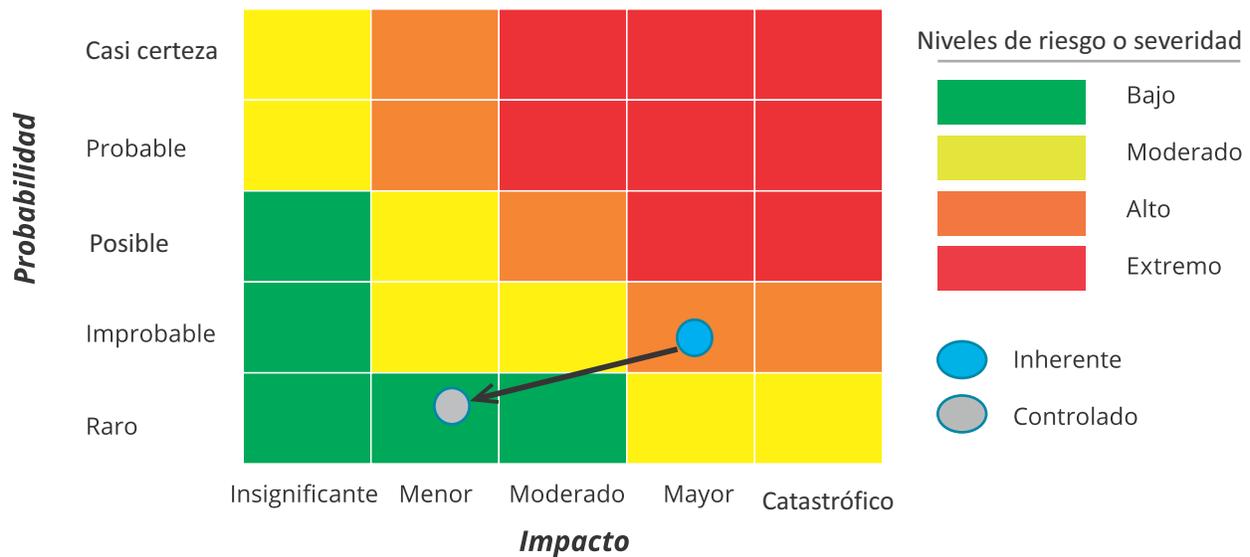
Resultados a destacar de la Gestión enero-agosto de 2016

a. Se realizó el traslado del Centro de Operación en Contingencia a las nuevas instalaciones, reduciendo significativamente el tiempo de preparación y alistamiento del mismo.

b. Se llevaron a cabo 2 pruebas al Plan de Continuidad de Negocio, en escenarios de indisponibilidad de las instalaciones de Casa Matriz y 6 pruebas adicionales a componentes tecnológicos.

Administración del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo - SARLAFT

Mapa de Riesgos SARLAFT
Perfil de Riesgo Inherente y Controlado Agosto 31 de 2016



Fuente: VP Riesgos-Positiva

Se tienen identificados 23 potenciales riesgos de LA/FT sobre los cuales se encuentran operando 24 controles de manera transversal y en diferentes procesos y áreas de la Entidad.

El Oficial de Cumplimiento ha presentado trimestralmente a la Junta Directiva los resultados de su gestión, haciendo énfasis en el monitoreo de operaciones inusuales y sospechosas y los respectivos reportes a la UIAF.

En relación con el conocimiento del cliente, principal mecanismo para la mitigación del riesgo de LA/FT, la compañía continúa cumpliendo las políticas y procedimientos establecido para los ramos de vida Individual, vida grupo y accidentes personales (tomadores).

Administración de Riesgo de Crédito Asociado a la Actividad de Seguros - SARC

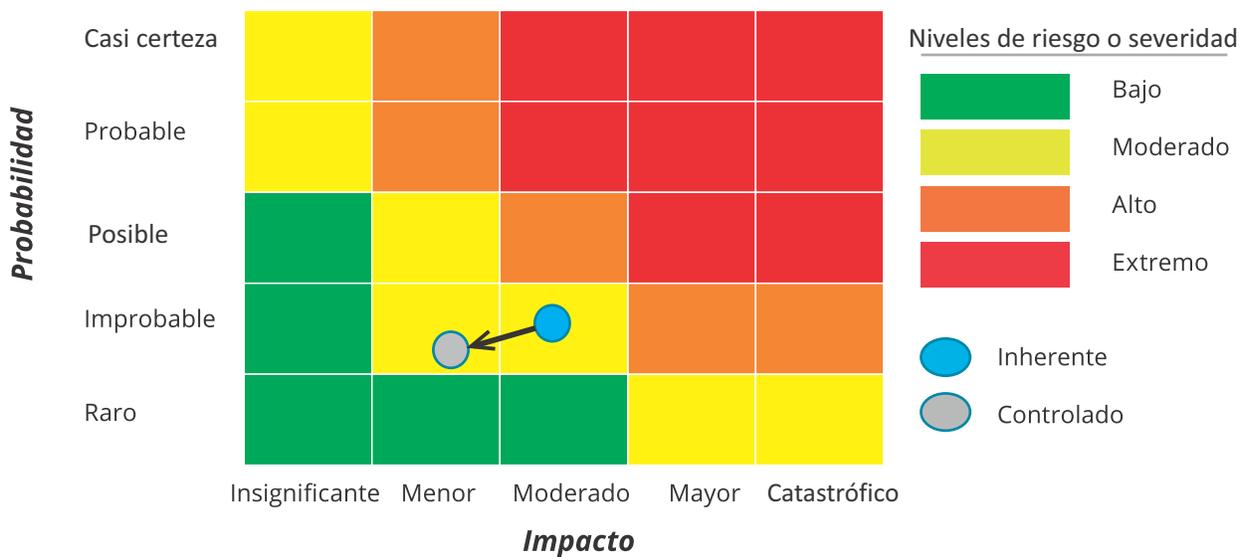
El alcance del SARC está enmarcado a los créditos educativos, que por el Pacto Colectivo, tienen derecho los trabajadores oficiales.

Durante el periodo del año 2016 se llevó a cabo un monitoreo mensual del cumplimiento de las políticas establecidas en el pacto colectivo para el otorgamiento y condonación de créditos de esta naturaleza, sin evidenciar situaciones irregulares.

Sistema Especial de Administración de Riesgos de Seguros - SEARS

En los procesos misionales se han identificado 16 riesgos y 29 controles relacionados con la actividad aseguradora que permiten inferir un nivel de riesgo inherente y controlado para este sistema. Tal como se observa en la siguiente gráfica, el nivel de riesgo en SEARS se encuentra en nivel moderado.

**Mapa de Riesgos Sears
Perfil de Riesgo Inherente y Controlado Agosto 31 de 2016**



Fuente: VP Riesgos-Positiva

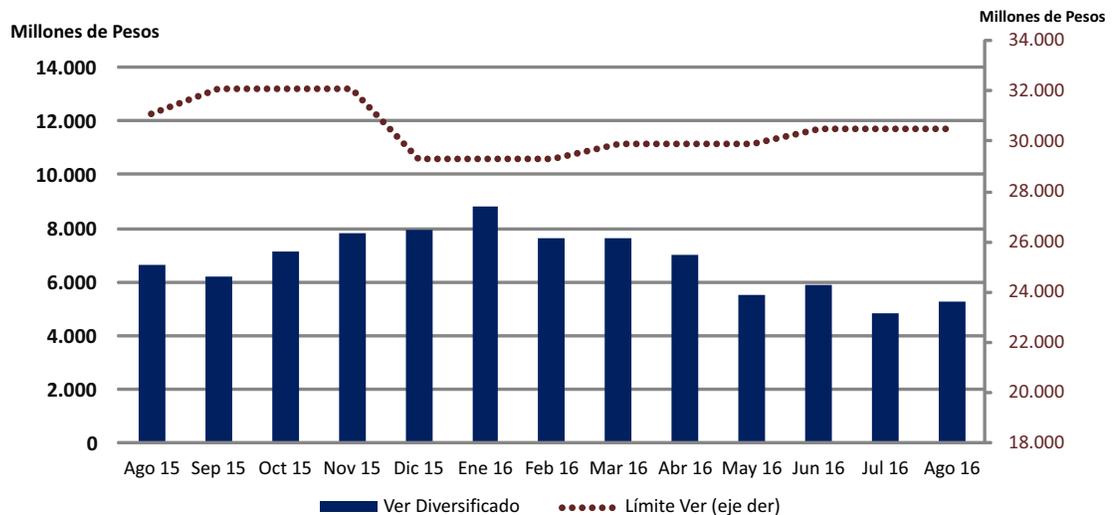
Administración de Riesgos de Inversiones

La Vicepresidencia de Riesgos, comprometida con la implementación de altos estándares en la administración de los riesgos asociados al portafolio de inversiones, presentó ante el Comité de Inversiones y Riesgos y con su recomendación a la Junta Directiva, modificaciones tendientes al fortalecimiento de las metodologías de medición de los riesgos asociados al portafolio de inversiones. De igual forma, como parte del propósito de mejoramiento continuo fortaleció los esquemas de seguimiento y control de los riesgos mencionados.

Administración de Riesgo de Mercado - SARM

La Junta Directiva aprobó un límite de exposición al riesgo de mercado, el cual ha sido estrictamente observado durante todo el año:

Evolución del Valor en Riesgo



Administración de Riesgo de Crédito Asociado de los Emisores y las Contrapartes de Inversiones

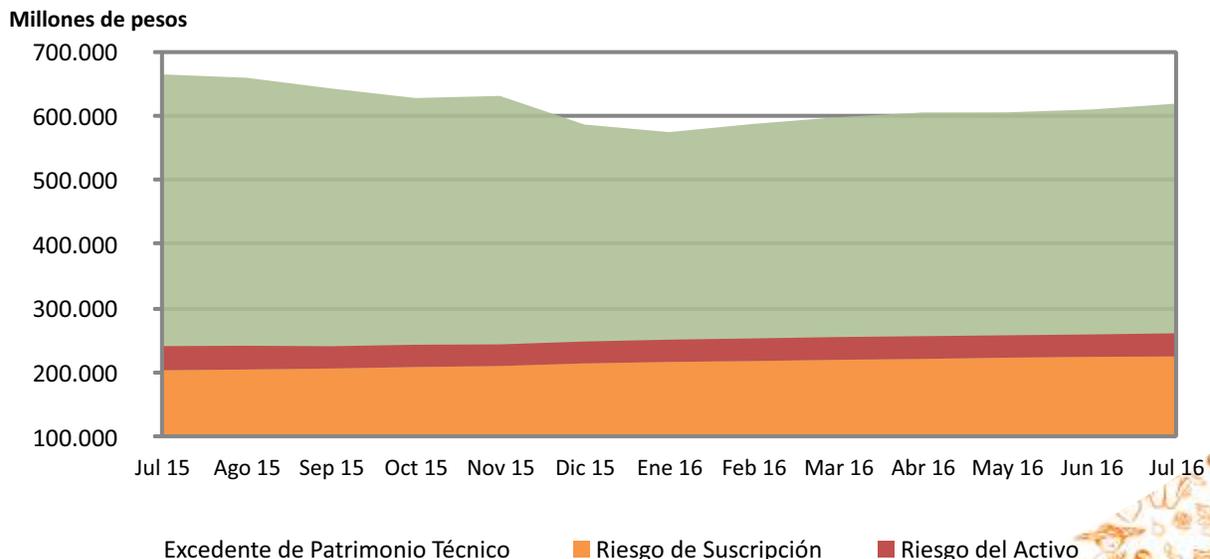
Las inversiones del portafolio tienen las más altas calidades crediticias y baja probabilidad de incumplimiento. Característica que se ha mantenido en el tiempo.

ESCALA	CALIFICACIÓN	COMPOSICIÓN	
		Agosto 2015	Agosto 2016
Escala de Calificación Local	Nación	21,80%	20,55%
	AAA	62,77%	66,84%
	AA+	9,81%	9,10%
	AA	0,20%	0,19%
	A+	-	0,11%
Escala de Calificación Internacional	AA-	0,21%	0,19%
	A	0,70%	0,39%
Sin calificación	Renta variable	3,55%	2,62%
	Bienes Raíces	0,95%	-

Patrimonio Adecuado

Positiva cumplió en todo momento con el capital mínimo requerido. Por sus componentes, se observa la evolución del riesgo de suscripción, el valor de los activos ponderados por nivel de riesgo y el excedente de Patrimonio Técnico a lo largo del año:

Evolución Patrimonio Adecuado y Técnico





GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE INVERSIONES



Logros de Gestión



Crecimiento del
portafolio

agosto 2016
agosto 2015

2.69
Billones
2.53
Billones

6.32%
Variación

El incremento en el valor de los activos que componen el portafolio se obtiene como resultado de la adecuada gestión de la estrategia de inversión planteada y la reducción de la volatilidad en las tasas y precios de los activos financieros.

Aumento de la
rentabilidad
año corrido

agosto 2016
agosto 2015

12.19%
8.03%

51.81%
Variación

Se logra gracias a la inversión en activos indexados a la inflación, indicador que ha generado las mejores rentabilidades y causaciones del periodo.

Aumento de la
rentabilidad 12
meses

agosto 2016
agosto 2015

10.62%
8.46%

25.53%
Variación

Logros de Gestión



Incremento de las inversiones clasificadas al vencimiento

agosto 2015 agosto 2016

72%

62%

16.13%

Variación

Como parte de la ejecución de la estrategia de inversiones, se incrementaron las inversiones clasificadas al vencimiento para mejorar la rentabilidad del portafolio y reducir la volatilidad en la causación de las inversiones que lo conforman.

Cumplimiento del presupuesto de renta de inversiones

agosto 2015 agosto 2016

138%

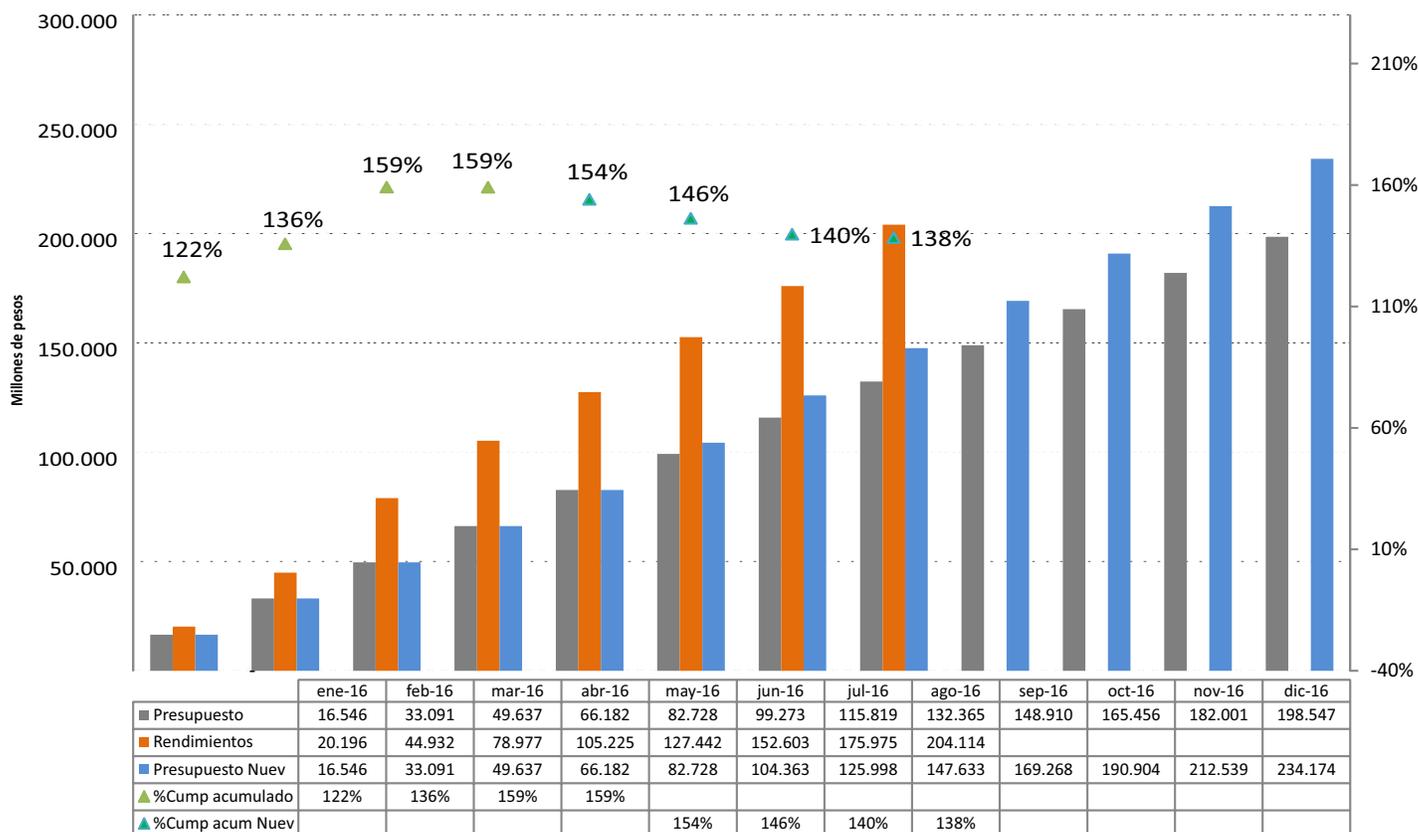
98.4%

42.24%

Variación

Fue posible gracias a una adecuada planificación financiera del portafolio, sustentada en las mayores causaciones obtenidas en los títulos indexados al IPC, al incremento en el porcentaje de inversiones al vencimiento y a su correcta asignación dentro del portafolio de inversiones.

Presupuesto Vs Rendimientos 2016 Acumulado



POR TIPO DE ACTIVO

VALOR DEL MERCADO

△

CDT's		
599,61	22,26%	9,09%
BONOS		
1.177,13	43,70%	4,23%
BEPS's*		
1,24	0,05%	10,66%
TES		
542,43	20,14%	0,34%
TITULARIZACIONES		
20,64	0,77%	-2,51%

POR TIPO DE ACTIVO

VALOR DEL MERCADO

△

ACCIONES INDIVIDUALES		
57,05	2,12%	5,15%
ETF's		
13,16	0,49%	5,27%
FIC'S**		
0,46	0,02%	9,70%
LIQUIDEZ		
281,89	10,47%	-22,38%
TOTAL		
2.693,62	100,00%	0,80%

Millones de Pesos

* Beneficios Económicos Periódicos

** Fondos de Inversión Colectiva

Fuente: VP de Inversiones Positiva

A 31 de agosto de 2016



GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA




PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS Y GASTOS
COMPARATIVO AGOSTO 2016-2015

INGRESOS			
Presupuesto 2016	Ejecución 2016	Cumplimiento 2016	Cumplimiento 2015
1.126.094,9	779.227,9	69,20%	68,76%
EGRESOS			
1.130.260,7	754.358,5	66,74%	59,76%
UTILIDAD (PÉRDIDA) PRESUPUESTAL			
(4.165,9)	24.869,4	596,98%	188,31%
AJUSTES CONTABLES			
9.463,0	7.988,1	84,41%	6,04%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			
5.297,1	32.857,4	620,29%	217,83%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA			
1.797,2	32.857,4	1.828,23%	209,10%

Fuente: VP Financiera y Administrativa-Positiva
 Expresado en Millones de Pesos


**PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS
 COMPARATIVO EJECUCIÓN AGOSTO 2016-2015**

INGRESOS			
Presupuesto 2016	Ejecución 2016	Cumplimiento 2016	Cumplimiento 2015
725.514,4	779.227,9	107,40%	95,99%
EGRESOS			
740.279,0	754.358,5	101,90%	89,75%
UTILIDAD (PÉRDIDA) PRESUPUESTAL			
(14.764,6)	24.869,4	168,44%	259,53%
AJUSTES CONTABLES			
3.314,7	7.988,1	240,99%	20,97%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS			
(11.449,9)	32.857,4	286,97%	275,01%
UTILIDAD (PÉRDIDA) NETA			
(11.449,9)	32.857,4	286,97%	275,01%

Fuente: VP Financiera y Administrativa-Positiva
 Expresado en Millones de Pesos



ESTADO DE RESULTADOS A DICIEMBRE 31

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	* 2016
PRIMAS RETENIDAS							
356.055	332.958	410.476	528.358	2.043.296	737.182	800.102	569.403
SUBTOTAL LIBERACIÓN Y CONSTITUCIÓN RESERVAS TÉCNICAS Y MATEMÁTICAS							
8.705	-42.067	6.131	-19.454	16.016	17.054	4.621	-26.249
PRIMAS DEVENGADAS							
341.941	368.145	396.429	539.729	2.018.763	710.227	804.724	543.154
SINIESTROS NETOS INCURRIDOS							
212.900	80.887	192.562	429.523	1.776.833	458.676	765.834	519.867
SUBTOTAL OTROS INGRESOS Y EGRESOS DE SEGUROS Y REASEGUROS Y GASTO OPERACIONAL							
147.104	138.632	184.130	220.974	320.978	305.947	361.478	200.493
RESULTADO TÉCNICO							
-18.063	148.627	19.737	-110.767	-79.048	-54.396	-322.589	-177.206
PRODUCTO DE INVERSIONES							
147.057	-26.877	59.088	161.282	-223.610	-19.487	317.332	204.114
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS							
128.995	121.750	78.825	50.515	-302.658	-73.883	6.450	32.857
AMORTIZACIÓN CRÉDITO MERCANTIL							
51.164	54.600	58.264	62.387	66.738	71.629	0	0
RESULTADO NETO							
77.602	30.628	20.561	-14.683	-369.824	-146.122	5.458	32.857

expresado en millones de pesos

* Corte agosto 31-2016

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 31

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	* 2016
ACTIVO							
4.788.666	4.801.113	4.860.098	5.001.265	6.185.286	6.285.072	3.217.155	3.393.074
PASIVO							
3.827.450	3.776.743	3.804.444	3.976.777	5.529.293	5.755.748	2.584.385	2.727.447
PATRIMONIO							
961.215	1.024.370	1.055.655	1.024.488	655.993	529.324	632.770	665.628

expresado en millones de pesos

Fuente: VP Financiera y Administrativa-Positiva

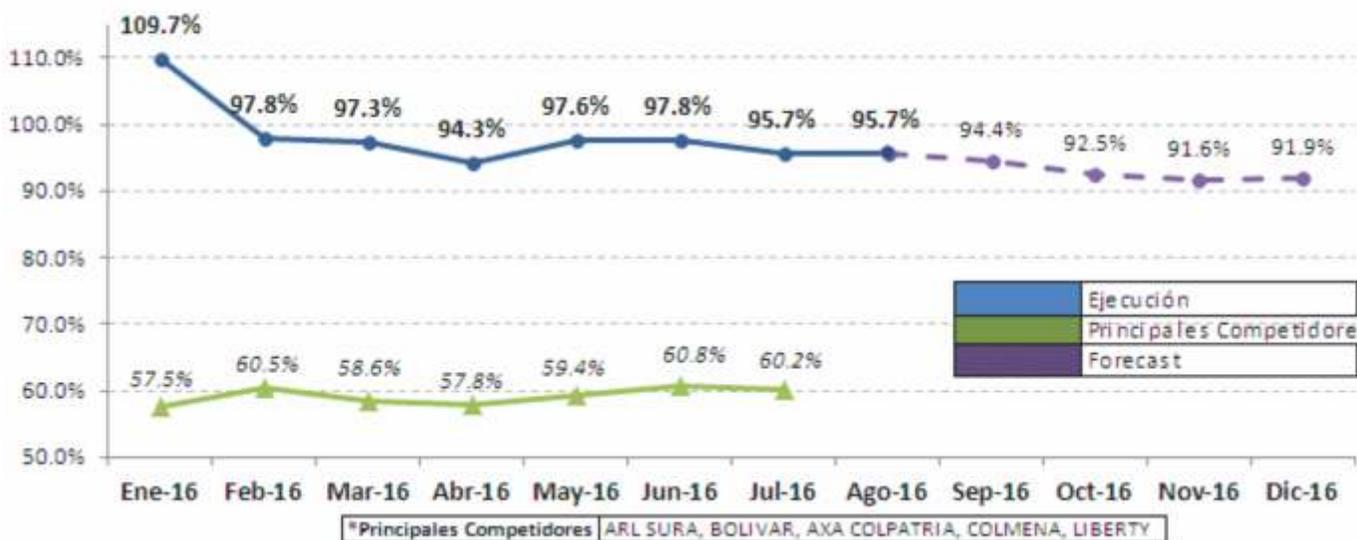
* Corte agosto 31-2016



Fuente: Estado de Situación Financiera y Formato 480 SFC- Corte Agosto 2016



Indice de Siniestralidad



Fuente: Estado de Resultados-Positiva VP Financiera y Administrativa Corte Agosto 2016

Indice Combinado



Fuente: Estado de Resultados-Positiva Financiera y Administrativa Corte Agosto 2016

ENTIDAD / EVALUACIÓN	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CGR FENECIMIENTO DE LA CUENTA		Fenece la cuenta fiscal							
CGR EVALUACIÓN GESTIÓN Y RESULTADOS	Inicio de la compañía. Plan de ajuste con avance general del 87%.	69,42 puntos / 100	88,07 puntos / 100	85,5 puntos / 100	90,17 puntos / 100	94,36 puntos / 100	97,72 puntos / 100		
OCI / CGN CALIFICACIÓN SISTEMA CI CONTABLE (sobre 5 puntos)	4.33	4.35	4.08	4.20	4.59	4.73	4.84	4.78	
KPMG / DICTÁMEN REVISOR FISCAL	Limpio - sin salvedades								
VALUE & RISK CALIFICACIÓN DE RIESGO		AA+	AA+	AA+	AA+	AA+	AA-	A	A+
CORREVAL Y DELOITTE / CRÉDITO MERCANTIL	Valor Inicial: \$687.077 M Amort.: \$16.673	Exceso: \$9.034 M (COLGAAP) Amort.: \$ 51.164	Exceso: \$9.661 M (COLGAAP) Amort.: \$ 54.600	Exceso: \$109.372 M (COLGAAP) Amort.: \$ 58.264	Exceso: \$234.211 M (COLGAAP) Amort.: \$ 62.387	Exceso: \$254.300 M (COLGAAP) Amort.: \$ 66.738	Exceso: \$122.820 M (COLGAAP) Amort.: \$ 71.629	Exceso: \$104.970 M (NIIF)	

Fuente: Estado de Resultados-Positiva Financiera y Administrativa Corte Agosto 2016



GESTIÓN DE CONTRATACIÓN





ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

Mediante Resolución 2166 del 9 de septiembre de 2015, el presidente de la Compañía delegó la suscripción de contratos y todos los actos inherentes a la actividad contractual, en cada uno de los vicepresidentes y secretario general, con la finalidad de hacer más ágil el proceso contractual.

ARIBA: Herramienta tecnológica efectiva para la gestión de la contratación en Positiva.

Con el fin de apoyar y facilitar el proceso de contratación, a través de la adopción de mejores prácticas de gestión y la posibilidad de contar con una base de proveedores y la realización de negociaciones a través de subastas electrónicas en tiempo real, garantizando pluralidad de participantes y optimización de los recursos públicos a través de la relación precio / características, alcanzando un mayor nivel de servicio a los clientes.

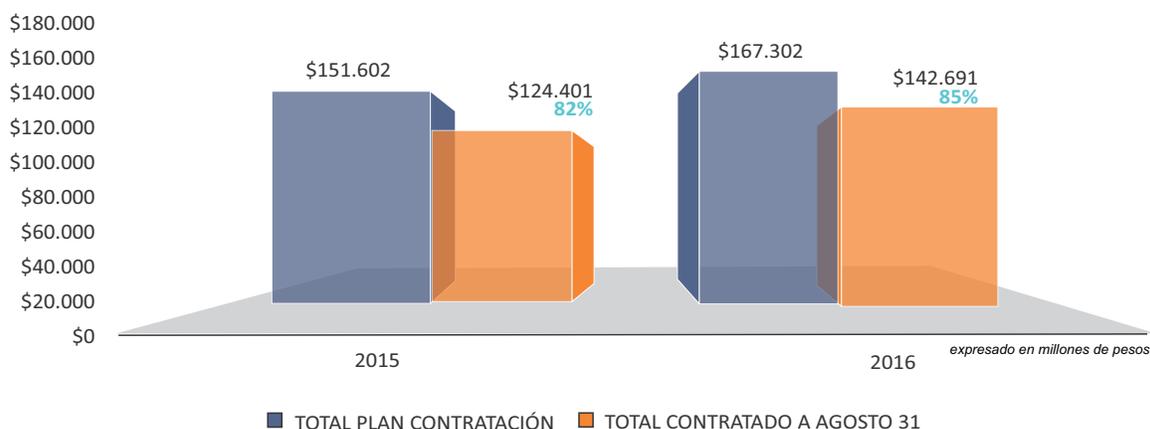
Es de resaltar, que como resultado de la Auditoria Regular adelantada por la Contraloría General de la República al proceso de contratación durante la vigencia 2015, y por segundo año consecutivo, no se presentaron hallazgos ni observaciones, evidenciando en el informe generado por dicho ente de control, que el proceso se adelanta con apego a las políticas y normatividad que regula la materia y al régimen de excepción aplicable.

EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONTRATACIÓN CORTE A AGOSTO 31 DE 2016



Fuente: Gerencia de Compras y Contratación - Plan de Compras y Contratación 2016
Fecha corte: Agosto 31 de 2016

COMPARATIVO EJECUCIÓN 2015-2016 CORTE AGOSTO 31-2016



Fuente: Gerencia de Compras y Contratación
Informes gestión Agosto 2015 y Agosto 2016

CONOCIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS EN EL MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

Positiva continúa trabajando en el fortalecimiento de las alianzas con sus proveedores y materializa dicha intención en la definición de un indicador desde la perspectiva de aliados estratégicos cuyo objetivo es lograr gestionar mejores eficiencias con la red de proveedores.

Segundo Encuentro de Proveedores - "Juntos Podemos más"

El 2 de diciembre de 2015 se llevó a cabo el segundo encuentro de proveedores con el lema: "Juntos podemos más". El objetivo de dicho encuentro fué lograr un mayor acercamiento con los proveedores- aliados, ratificando la importancia de su gestión y eficiencia en el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía.

Diálogos con grupos de interés.

BENEFICIOS DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE CON PROVEEDORES

En una jornada en diciembre de 2015 se llevó a cabo una reunión con un grupo importante de proveedores-aliados estratégicos- quienes constituyen una extensión de la Compañía frente a sus clientes, asegurados y competencia.



Se adelantó el dialogo enfocados en los siguientes aspectos:

El diálogo como actividad del modelo de sostenibilidad corporativa de Positiva, y cuyo objetivo es "construir relaciones gana - gana con los stakeholders, para identificar conjuntamente, acciones que permitan mejorar los servicios que ofrece Positiva.



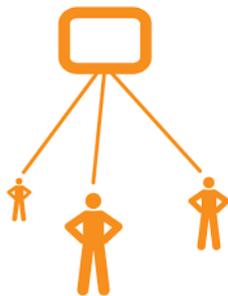
Optimización de recursos



Gestión eficaz de riesgos inherentes al desarrollo económico, social y medioambiental.



Revisión de estrategias para la obtención de mayor eficiencia, mayor conocimiento Positiva-Aliado, aumento de la proactividad, crecimiento conjunto, apoyo y beneficio mutuo.



Implementación de un modelo de relacionamiento con los proveedores-aliados.



Promoción de la red de aliados

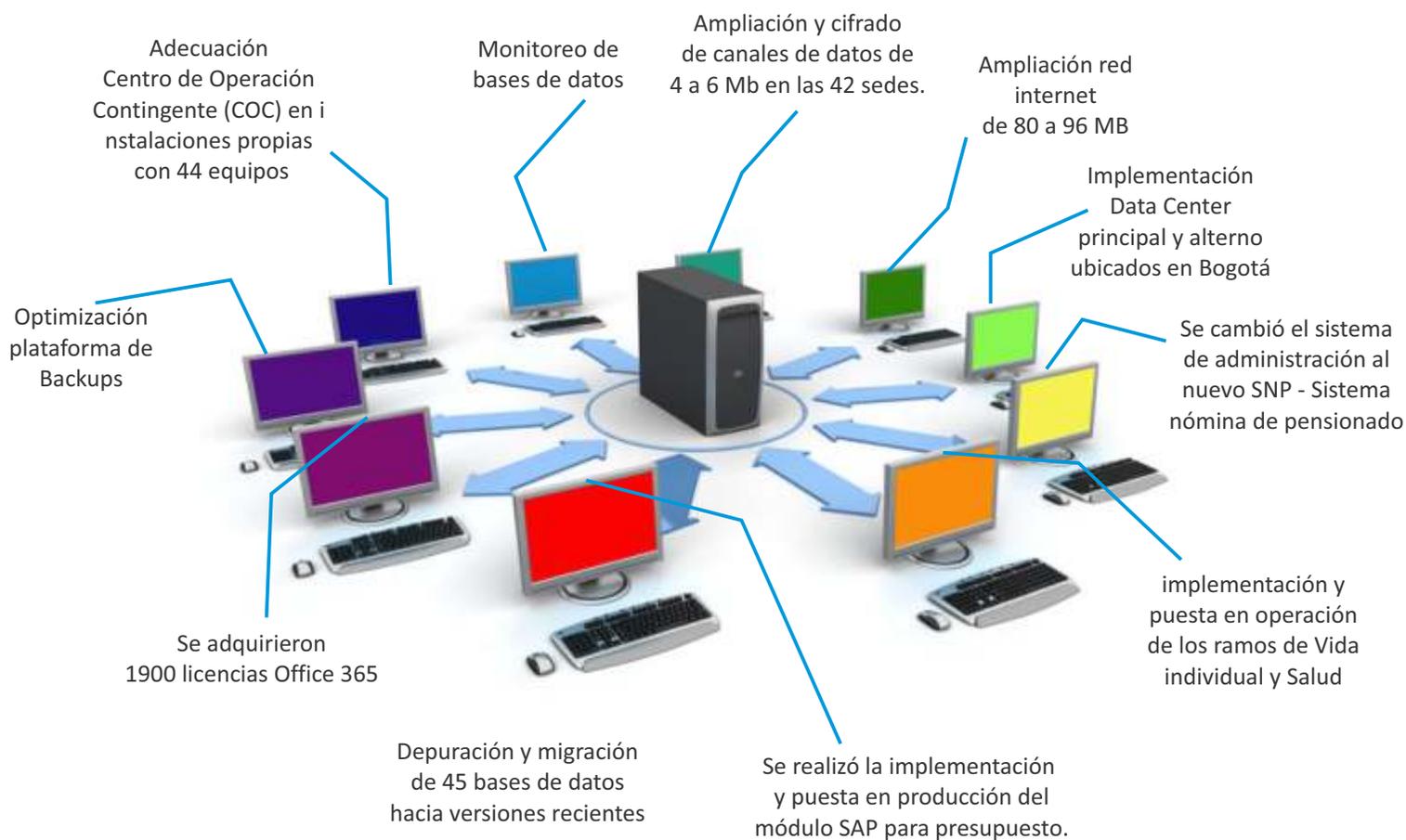




GESTIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES



GESTIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES





ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA COMPAÑÍA



Sistema Integrado de Gestión-SIG

El SIG es el conjunto de lineamientos y actividades mutuamente relacionados que permiten fortalecer la capacidad administrativa y orientar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales para lograr un desarrollo institucional transparente y adecuado, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes de Positiva.

Mantenemos Nuestras Certificaciones

El ente certificador ICONTEC verificó la suficiencia del sistema de gestión bajo las normas de Certificación ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, NTC-GP1000:2009 y OHSAS 18001:2007; que evidenció la madurez al interior de los procesos, la gestión a la salud y seguridad de sus colaboradores y las diferentes acciones de conservación del medio ambiente que se encuentran implementadas.



17/02/2018

Estrategia, diseño, comercialización y administración de seguros de personas, control y seguimiento de la prestación de servicios en Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y servicios de Promoción y Prevención, en Casa Matriz, Regionales Centro, Oriente y Bogotá y Sucursales Cundinamarca, Santander, Bogotá Centro sur y Bogotá Occidente.



17/02/2018

Estrategia, diseño, comercialización y administración de seguros de personas, control y seguimiento de la prestación de servicios en Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y servicios de Promoción y Prevención, en Casa Matriz, Regionales Centro, Oriente y Bogotá y Sucursales Cundinamarca, Santander, Bogotá Centro sur y Bogotá Occidente.



17/02/2018

Estrategia, diseño, comercialización y administración de seguros de personas, control y seguimiento de la prestación de servicios en Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y servicios de Promoción y Prevención, en Casa Matriz, Regionales Centro, Oriente y Bogotá y Sucursales Cundinamarca, Santander, Bogotá Centro sur y Bogotá Occidente.



17/02/2018

Estrategia, diseño, comercialización y administración de seguros de personas, control y seguimiento de la prestación de servicios en Riesgos Laborales, Salud Ocupacional y servicios de Promoción y Prevención, en Casa Matriz, Regionales Centro, Oriente y Bogotá y Sucursales Cundinamarca, Santander, Bogotá Centro sur y Bogotá Occidente.





ESTADO PLANES DE ACCIÓN

ABIERTOS



Sistema de Gestión Ambiental

Cumplimiento en la meta de consumo per cápita de agua en las sedes certificadas menor o igual a 1.300 litros



Cumplimiento meta consumo per cápita de consumo eléctrica en las sedes certificadas de menor o igual a 81 Kwh

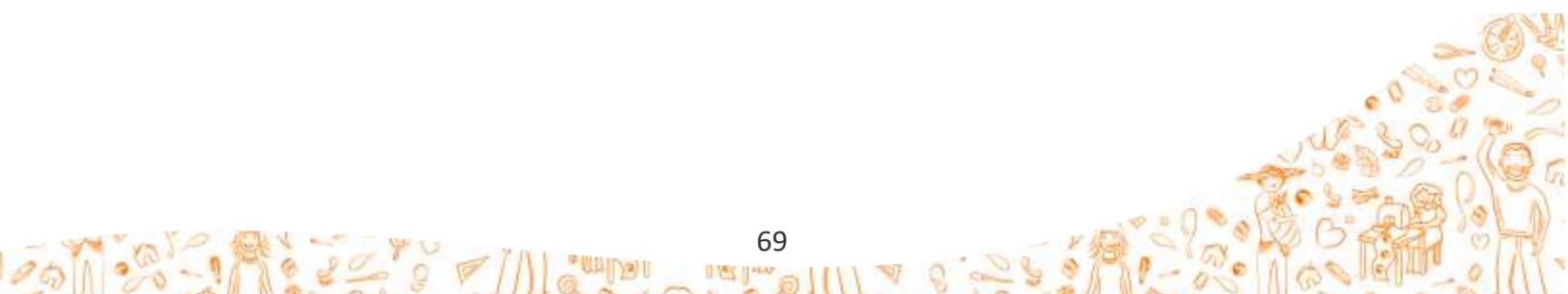


Reducción en la generación de residuos ordinarios kilos por funcionario





Utilizamos papel 100% en fibra de caña de azúcar y totalmente libre de químicos y blanqueadores.





SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO - SISTEDA -



Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

Con el fin de coadyuvar a la consolidación de la cultura organizacional basada en los valores corporativos, prácticas de buen gobierno y fortalecimiento de los procesos transversales, flexibles y transparentes que dinamizan la operación de la Compañía, se estructuró el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, con los siguientes componentes:

Mapa de Riesgos de Corrupción

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Racionalización de Trámites

Buscamos facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda Positiva, por lo cual implementamos acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Las acciones van encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de medios digitales.

Rendición de Cuentas

Es un proceso permanente y transversal mediante el cual la Compañía informa, explica y da a conocer los resultados de nuestra gestión a los ciudadanos, clientes, la sociedad civil, y organismos de control, para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Buscamos mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de que brinda Positiva, mejorando la satisfacción de los clientes y ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos. Dentro de las actividades programadas están dialogar con los Grupos de Interés, que permita conocer la experiencia de servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio.

Los Grupos de interés definidos: Dos Clientes ARL, Un cliente de Vida, Dos Intermediarios, Pensionados de la ETB, Pensionados ARL, y Proveedores.

Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación.

Para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos, desarrollamos en un punto especial.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Componente recoge los lineamientos para la garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014.

En este sentido se elaboró el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Derecho de Acceso a la Información. También se publicó Índice de Información Clasificada y Reservada de la Compañía.

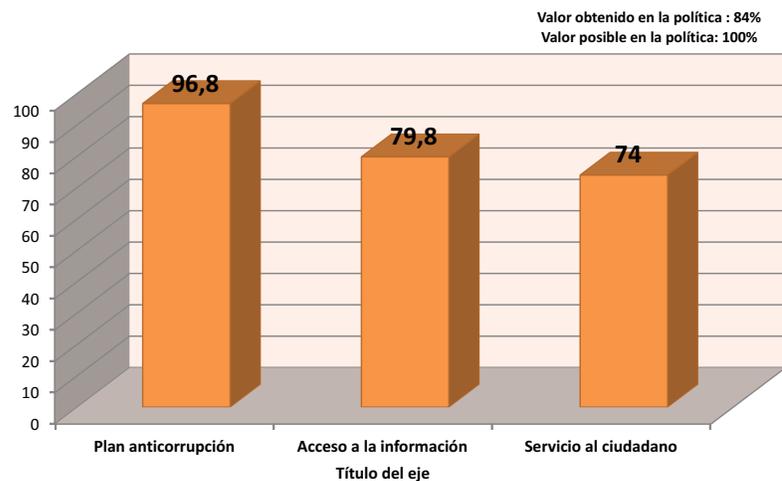
Seguimiento Plan Anticorrupción

Presentamos avances de seguimiento con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año.

Resultados de Avance a la Gestión 2015

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

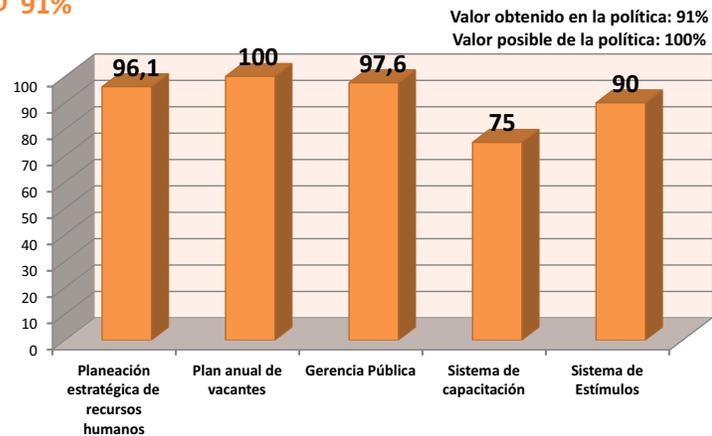
Plan anticorrupción	96,8
Acceso a la información	79,8
Servicio al ciudadano	74



Para la vigencia 2015 de obtuvo una calificación del 84% en la implementación de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano, lo cual ha contribuido a contar con elevados estándares en materia de monitoreo y acceso a la información, al desarrollo de ejercicios de autocontrol y revisión de la gestión del riesgo de corrupción, y la alineación de la política de servicio al ciudadano con el plan estratégico de la compañía.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO 91%

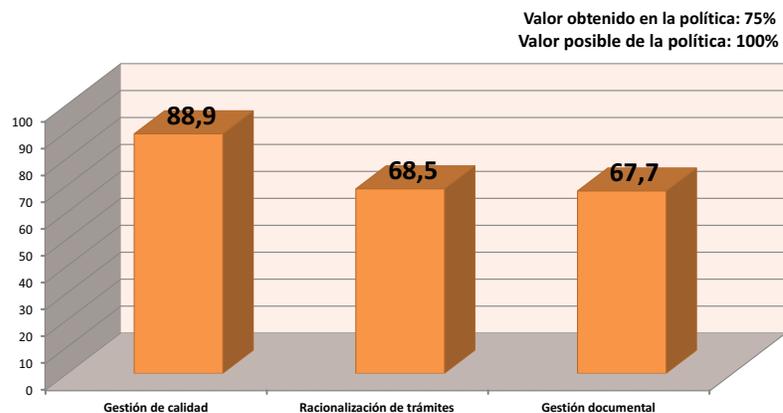
Planeación estratégica de recursos humanos	96,1
Plan anual de vacantes	100
Gerencia pública	97,6
Sistema de capacitación	75
Sistema de estímulos	90



Para la vigencia 2015 se obtuvo una calificación del 91% en la implementación de la política de gestión de talento humano, cumpliendo con el desarrollo de acciones de bienestar a los funcionarios en la modalidad de entorno laboral saludable, el cumplimiento de la programación de plan institucional de capacitación dentro de los tiempos establecidos, la realización de la medición del clima laboral y el desarrollo de planes de mejora frente a los resultados.

POLÍTICA DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Gestión de calidad	88,9
Racionalización de trámites	68,5
Gestión documental	67,7

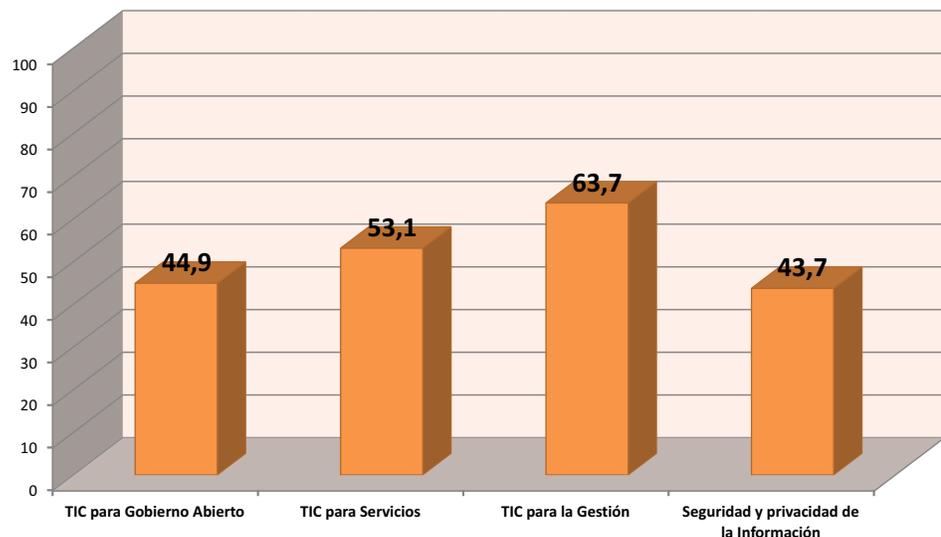


Para la vigencia 2015 se obtuvo una calificación del 75 % en la implementación de la Política de Eficiencia Administrativa, contribuyendo con la identificación e implementación de la estrategia de racionalización de trámites que ha permitido la mejora de los mismos, así como su alineación con el plan anticorrupción y servicio al ciudadano. La ubicación de nuestro Sistema de Gestión de calidad en el nivel Satisfactorio, indica que se cuenta con un sistema implementado acorde al estándar de la Norma Técnica de Calidad NTCGP1000:2009 y se avanza con firmeza en la incorporación de mecanismos para mejorar su efectividad.

ÍNDICE DE GOBIERNO EN LÍNEA

TIC para gobierno abierto	44,9
TIC para servicios	53,1
TIC para la gestión	63,7
Seguridad y privacidad de la información	43,7

Valor obtenido índice GEL: 52%
Valor posible índice GEL 2015: 62%



Para el 2015 se obtuvo una calificación del 52 % en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, frente al valor posible de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 1078 del 2015, el cual es del 62%. Entre los avances con los que cuenta la Compañía frente a la estrategia, está la existencia de múltiples canales que operan de forma integrada para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, la aplicación de buenas prácticas de TI para la prestación de los servicios, a través de la automatización de procesos y procedimientos.



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



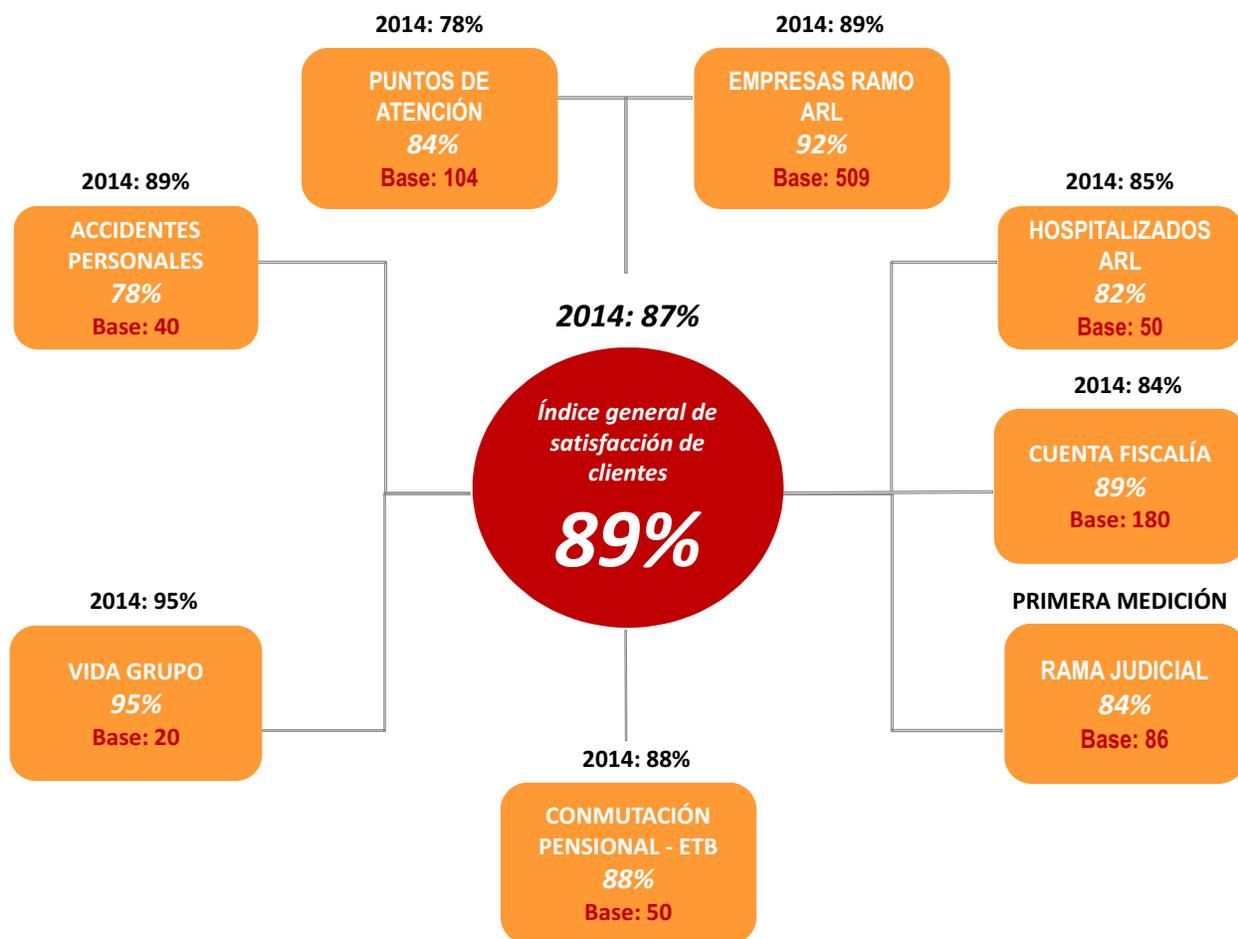


Índice General de Satisfacción al Cliente

Para el año 2015, la Medición de Satisfacción de Clientes con los productos y servicios ofrecidos por Positiva, arrojó los siguientes resultados:

2015

T3B: EXCELENTE + MUY BUENA + BUENA



Fuente: Centro Nacional de Consultoría
Encuesta anual de satisfacción de clientes
VP Negocios - Positiva

última medición
segundo trimestre a

483
Clientes



383 Riesgos laborales
100 Accidentes personales

arrojó resultados así:



96%



Satisfechos con la calidad
del plan de trabajo de
promoción y prevención

94%



Satisfechos por el servicio
de pago de incapacidades
temporales

78%



Satisfechos con el servicio
prestado para solicitar
autorizaciones de servicios
médicos

92%



Altamente satisfechos con
el servicio prestado por
afiliación y novedades

83%



Satisfacción con el servicio
prestado por Positiva en el
ramo de
Accidentes Personales

Programa cultura de servicio 2015- 2016

Positiva desarrolla de forma permanente un programa para fortalecer la cultura de SERVICIO, como una apuesta estratégica y diferenciadora, que conecte y comprometa a los colaboradores y aliados estratégicos de cara al cliente, con una mejor actitud y disposición de servicio hacia la excelencia.

Talleres de actualización y de Servicio



Dirigido a:

Colaboradores de Casa Matriz, Regionales, Sucursales y personal de terceros de cara al cliente.

Alcance

Bogotá	31
Centro	30
Oriente	31
Suroccidente	19
Norte	30
Occidente	27
Terceros	34
Casa Matriz	30

Total personas entrenadas

232

Entrenamiento Estratégico y Gerencial de Servicio



Dirigido a:

Gerentes de Regionales, Sucursales y de Casa Matriz.

Alcance

Bogotá	3
Centro	10
Oriente	5
Suroccidente	7
Norte	6
Occidente	6
Terceros	0
Casa Matriz	6

Total personas entrenadas

43

Talleres de actualización y de Servicio



Dirigido a:

Aliados estratégicos, Puntos de atención, Contact Center, Línea médica especializada, Asesores de servicio.

Alcance

Personal puntos de atención y Asesores de servicio	326
Contact Center	510

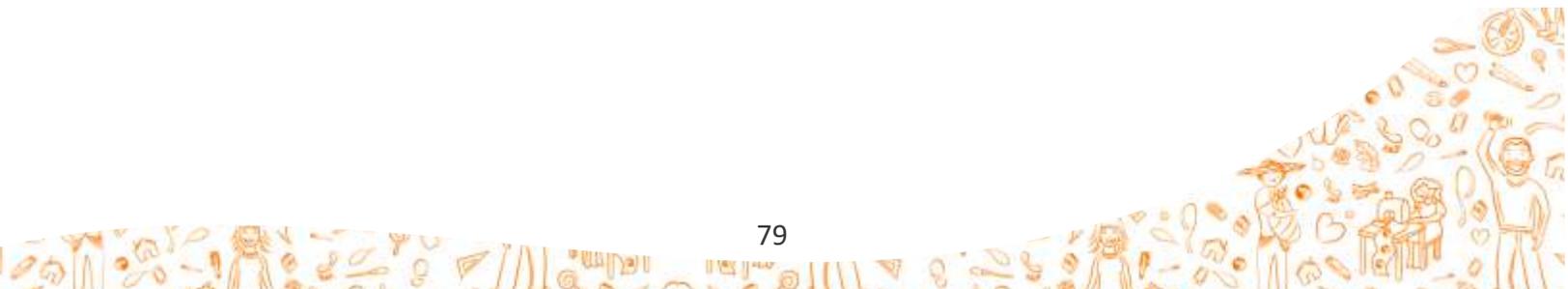
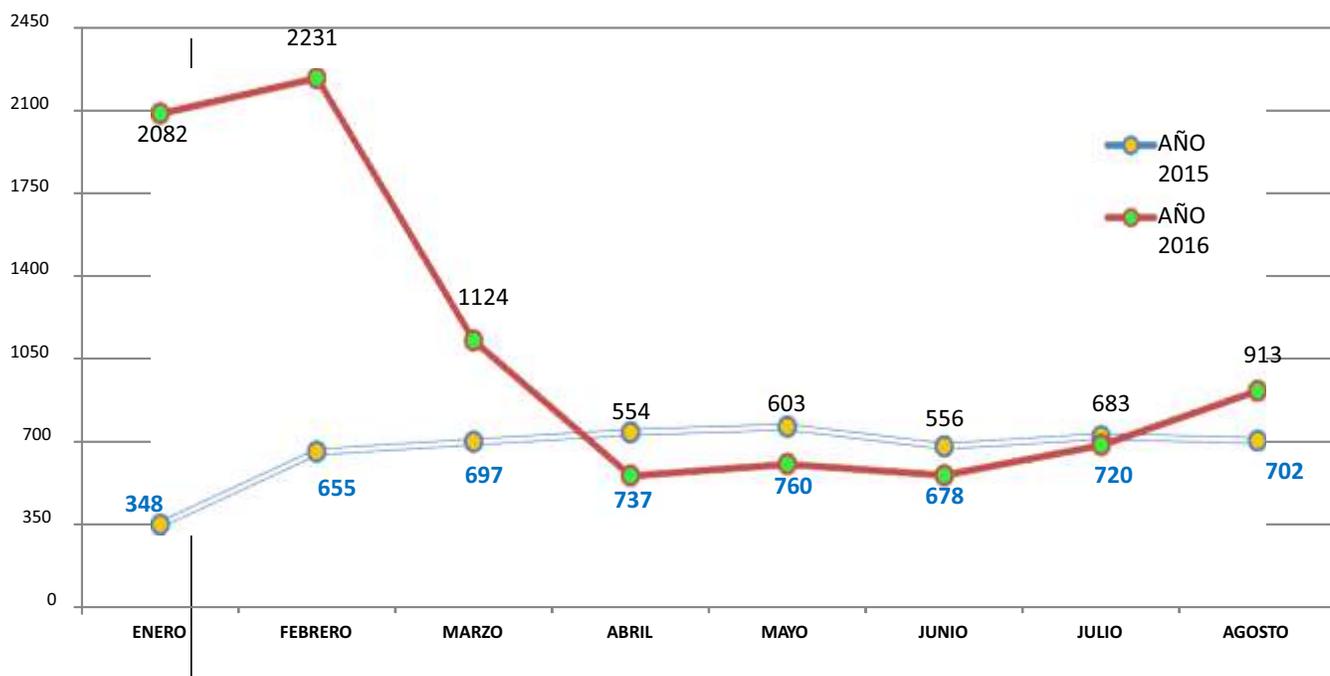
Total personas entrenadas

836

TOTAL COBERTURA PROGRAMA: 1111 PARTICIPANTES



Comportamiento de Peticiones, Quejas y Reclamos "PQR"





GESTIÓN DE TALENTO HUMANO





La Gestión del Talento Humano de la Compañía está orientada a establecer, mantener y desarrollar un equipo humano con talento, habilidad y motivación a través de procesos integrales que permitan crear un ambiente adecuado para el crecimiento, bienestar, seguridad y salud de los colaboradores asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.

DISTRIBUCIÓN PLANTA DE PERSONAL

768

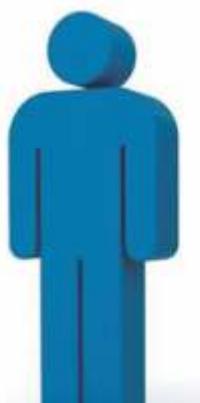
colaboradores



480

Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva

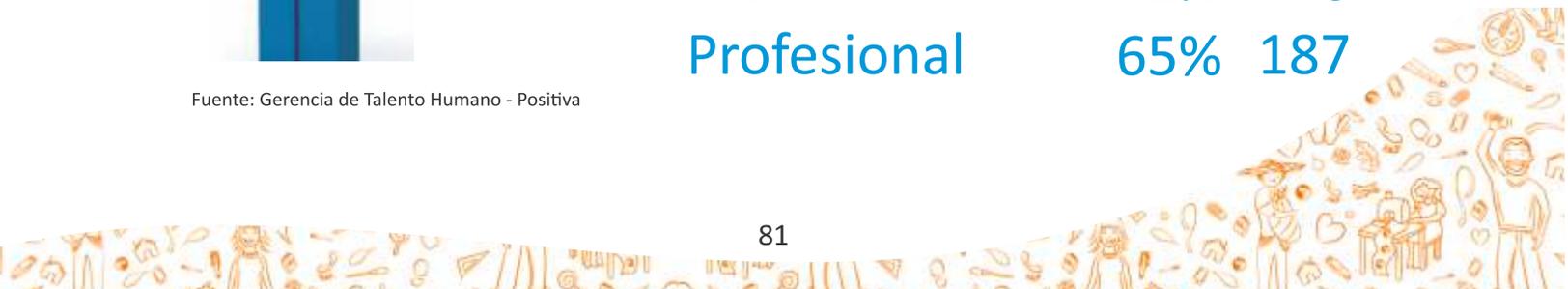
Técnico	14%	67
Asistencial	12%	58
Auxiliar	0.2%	1
Directivo	6%	29
Médico	3%	14
Profesional	65%	312



288

Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva

Técnico	12%	35
Asistencial	5%	14
Auxiliar	1%	3
Directivo	15%	43
Médico	2%	6
Profesional	65%	187





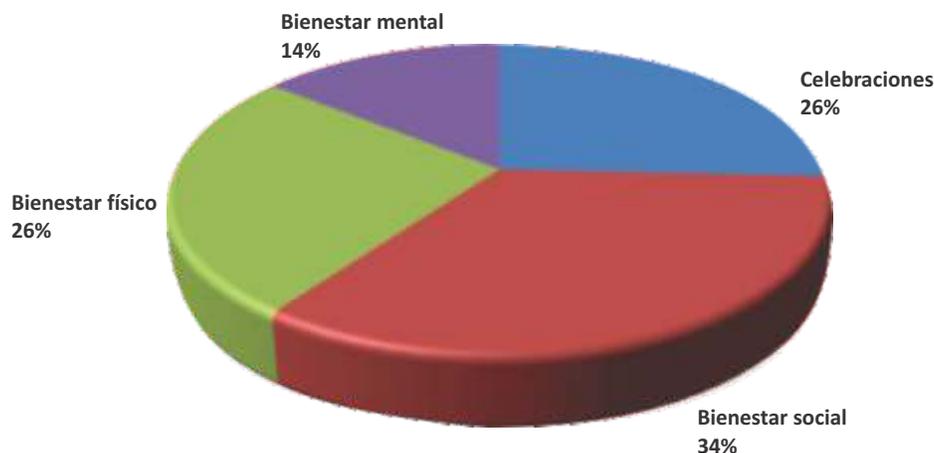
Bienestar Social

Los programas de Bienestar Social, ofrecen diferentes alternativas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y de sus familias, generando condiciones que favorecen el desarrollo personal y laboral. El bienestar entonces, comprende el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de la Compañía y reconociendo además que forma parte de un entorno social.

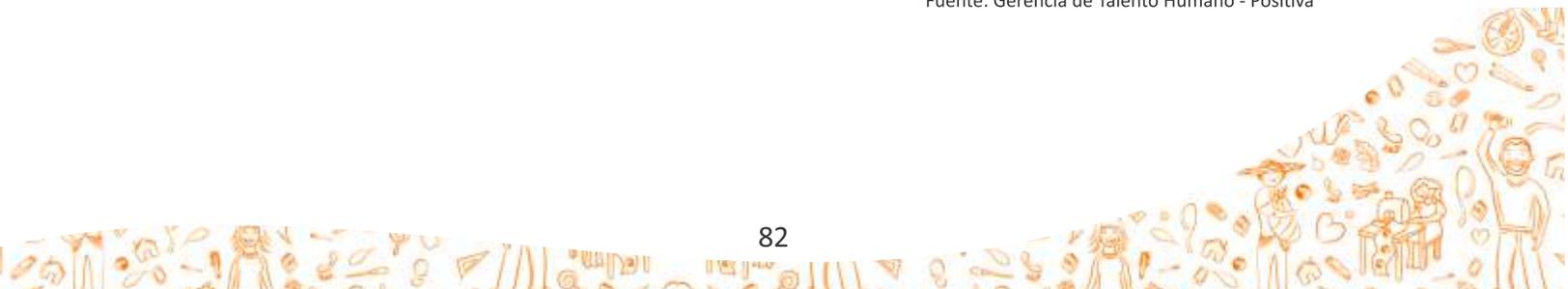
El Plan de Bienestar está distribuido en diferentes actividades, las cuales tienen como objetivo "Contar con Personal de alto nivel de desempeño y satisfacción". En el siguiente gráfico se describen los aspectos que se contemplan en el plan, los cuales tienen pesos diferentes teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades de nuestros colaboradores.

Se evidencia que el peso mayor está en las actividades contempladas en el aspecto de Bienestar Social, debido a la importancia que tiene para nuestros colaboradores el rol que asume el equilibrio familia - trabajo dentro del ambiente laboral que los lleva a cumplir con los objetivos propuestos. La distribución porcentual de cada una de las actividades dentro el plan es el siguiente:

PARTICIPACIÓN EN EL PLAN DE BIENESTAR



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva





Teniendo en cuenta el Plan de Bienestar propuesto para el año 2016, el porcentaje de ejecución de cada uno de los aspectos al mes de agosto de esta vigencia es el siguiente:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PLAN DE BIENESTAR



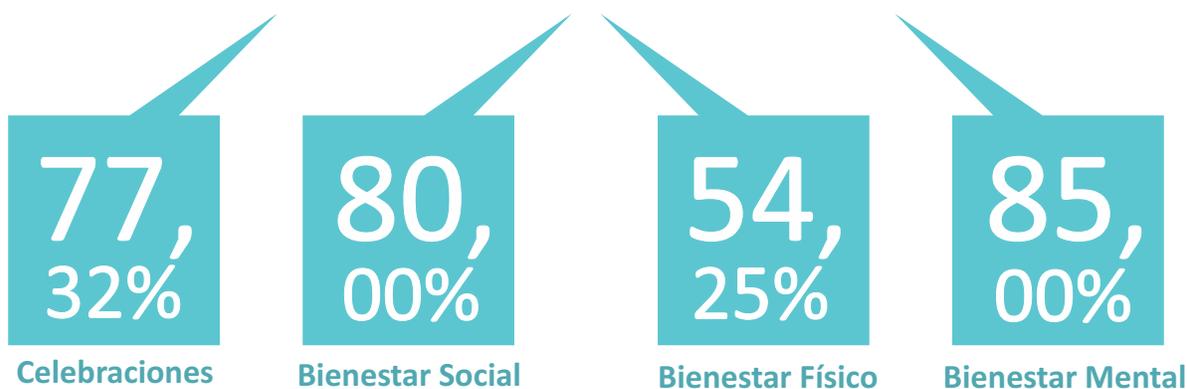
Porcentaje de Ejecución
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva

Porcentaje Población Impactada

Base de población

768
personas

Plan de Bienestar



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva





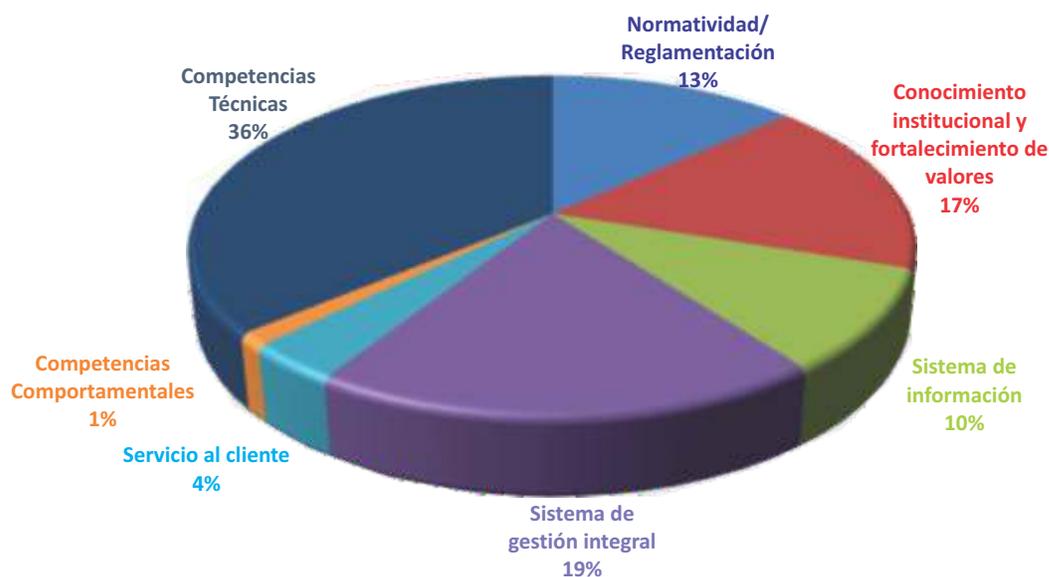
Gestión del Conocimiento

A través de diferentes actividades se ha gestionado el conocimiento de la organización mediante la adquisición, generación, aplicación y transferencia, a través de medios presenciales, semipresenciales y virtuales; buscando articular procesos enfocados a las mejoras e innovación, reducción de costos, y estandarización de procesos.

Los programas de capacitación se han enfocado en el desarrollo de las competencias y conocimientos de nuestros colaboradores, enfocados al cumplimiento de la estrategia de la Compañía

Se evidencia en el siguiente gráfico que el peso mayor, lo tiene las Competencias Técnicas, debido a la importancia que tienen en el desempeño de las actividades que componen las funciones de los diferentes cargos y que deben basarse de acuerdo con los estándares y la calidad establecidas por la Compañía.

La distribución porcentual de cada una de las actividades dentro el plan es el siguiente:



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva





Plan de Capacitación propuesto para el año 2016, el porcentaje de ejecución de cada uno de los aspectos es el siguiente:

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN



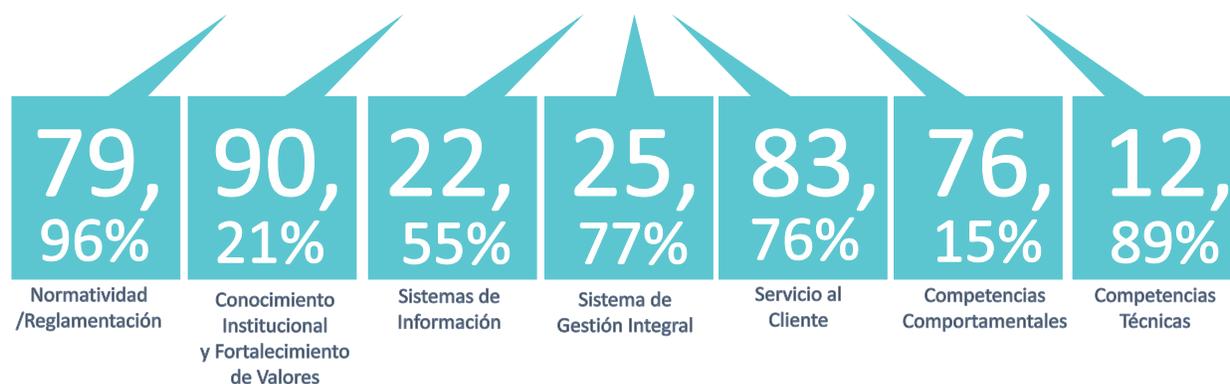
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva

Porcentaje Población Impactada
Base de población

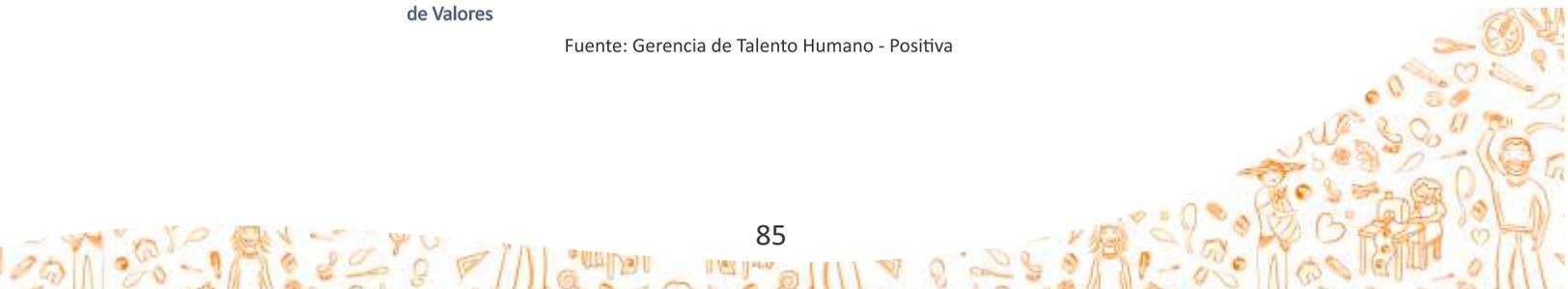
768

personas

Plan de Capacitación



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva





Gestión de Medición de Desempeño Individual

Este proceso se fundamenta en el aporte de cada empleado al cumplimiento de los objetivos del área y a su vez al cumplimiento del Plan Estratégico.

El resultado de las evaluaciones:



Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva

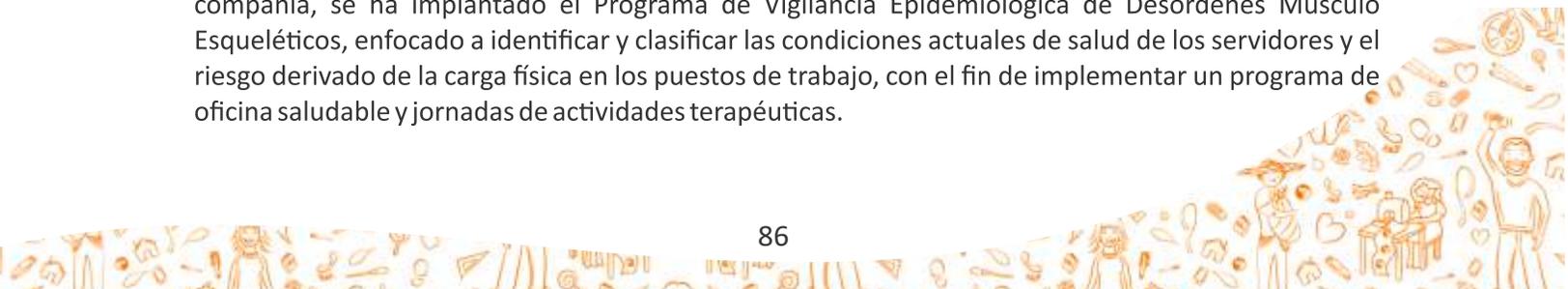
Los resultados de las evaluaciones de desempeño evidencian un buen mejoramiento, cuyas competencias son:

- Orientación al mejoramiento continuo
- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo y colaboración
- Excelencia y Calidad

Seguridad y Salud en el Trabajo

Teniendo en cuenta la normatividad vigente relacionada con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la compañía viene desarrollando actividades enmarcadas en los programas que van enfocados a mejorar la calidad de vida de los colaboradores, generando beneficios en la prevención de la enfermedad laboral y ambientes sanos de trabajo con el fin de prevenir los accidentes laborales.

Teniendo en cuenta la priorización de los riesgos a los cuales están expuestos los servidores de la compañía, se ha implantado el Programa de Vigilancia Epidemiológica de Desórdenes Músculo Esqueléticos, enfocado a identificar y clasificar las condiciones actuales de salud de los servidores y el riesgo derivado de la carga física en los puestos de trabajo, con el fin de implementar un programa de oficina saludable y jornadas de actividades terapéuticas.



El segundo Programa de vigilancia Epidemiológica es el de Riesgo Psicosocial, donde se identifica y evalúa el riesgo, para determinar controles a través de las diferentes herramientas que se viene trabajando para mantener y mejorar el ambiente laboral.

El Programa de Promoción y Prevención, está encaminado a obtener un diagnóstico a nivel visual, auditivo y cardiovascular de la población trabajadora expuesta, con el fin de desarrollar actividades de prevención y/o mejoramiento de la condición de salud.

El programa de Gestión, está encaminado a identificar, evaluar y controlar los diferentes riesgos, para mejorar los ambientes de trabajo y prevenir alteraciones en la salud de los colaboradores.

Teniendo en cuenta la Resolución 1401 del 2007, la accidentalidad presentada en Positiva Compañía de Seguros S.A. es de un 4,5%, el tipo de accidente que se presenta es leve, el mecanismo o características que ha tenido como resultado directo son las caídas al mismo nivel.

Con relación a la enfermedad laboral, a la fecha no se ha reportado ninguna presunta enfermedad laboral, información suministrada por el portal transaccional del aplicativo GESPOST.

Créditos Educativos

Tiene como objetivo administrar el fondo de estudio para matrículas para los trabajadores oficiales y sus hijos, creado mediante Pacto Colectivo; contribuyendo al fortalecimiento de habilidades, capacidades, conocimientos y competencias de los colaboradores de Positiva y sus hijos, generando satisfacción en los trabajadores.



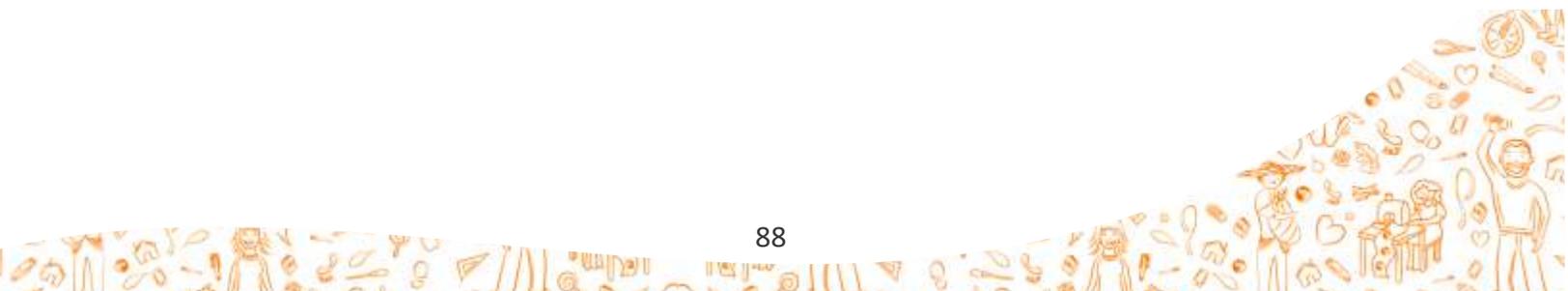
Fuente: Gerencia de Talento Humano - Positiva



Comunicaciones

En Comunicaciones se realizó un trabajo de *free press* para posicionar aún más el nombre y los productos de la Compañía en medios de comunicación. Esta labor para el período enero - agosto representó un ahorro en pauta publicitaria de \$1.407 millones.

En comunicación interna se decidió mantener el medio Franja Positiva que se divulga a través de monitores en cada piso de la Casa Matriz, pero ahora su operación y administración se hace en casa lo que representó un ahorro cercano a los \$60 millones.





RESPONSABILIDAD SOCIAL, MODELO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA



La sostenibilidad la entendemos como un enfoque de negocio que busca la creación de valor a largo plazo para nuestros accionistas y la sociedad.

Integramos el modelo de sostenibilidad con la Planeación Estratégica 2015-2018, en sus componentes ambiental, social y económico, utilizando como insumo asuntos relevantes identificados en los diálogos que venimos realizando con nuestros grupos de interés.

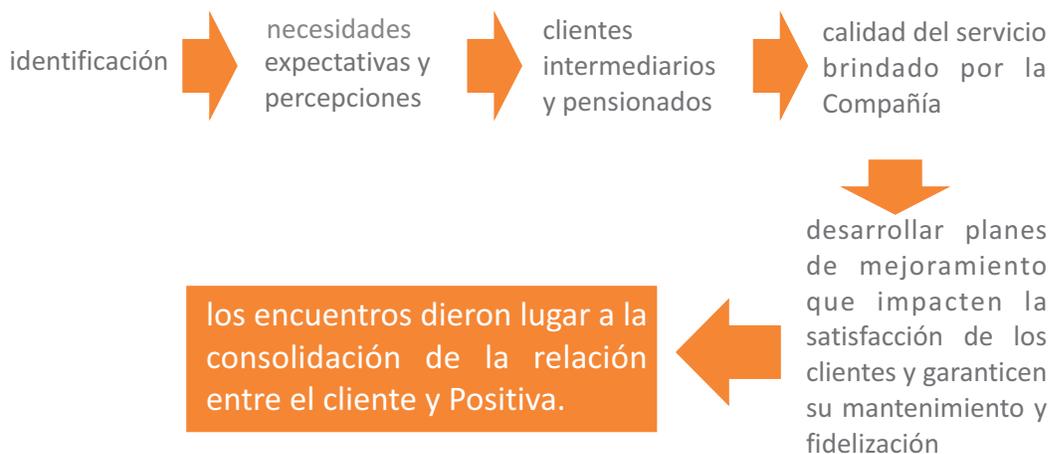
Modelo de Sostenibilidad Corporativa lo enfocamos en tres dimensiones:



Nuestros Grupos de Interés



Diálogos con Grupos de Interés





PLAN ANUAL DE AUDITORÍA



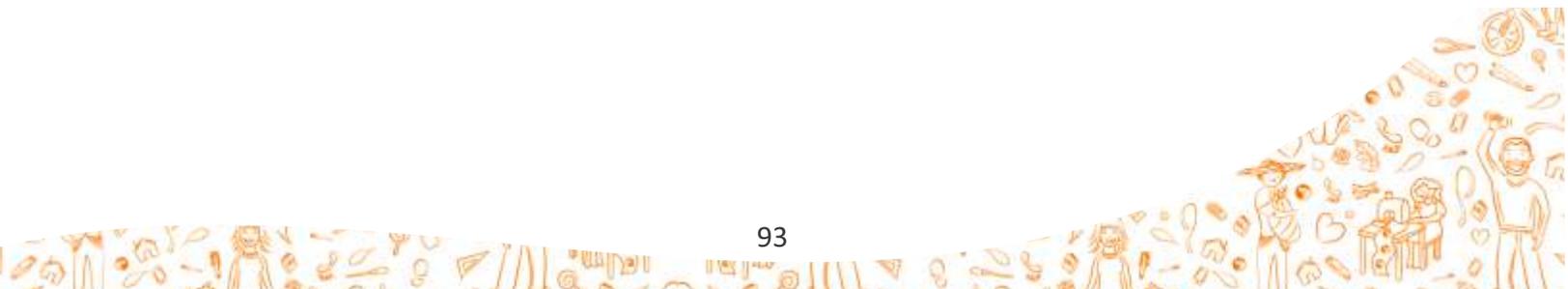


El Plan Anual de Auditoría 2016, contempla evaluar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, revisión a tecnología, visitas a sucursales y emisión de informes normativos a cargo de la Oficina de Control Interno.

El plan fue aprobado por el Comité de Auditoría y mensualmente la Oficina de Control Interno presenta informe sobre el avance y ejecución, junto con el resultado obtenido en las auditorías realizadas.

Las evaluaciones se han realizado de acuerdo con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría. A continuación se muestra el avance a 24 de agosto de 2016.

AVANCE PLAN DE AUDITORÍA 2016 PROCESOS





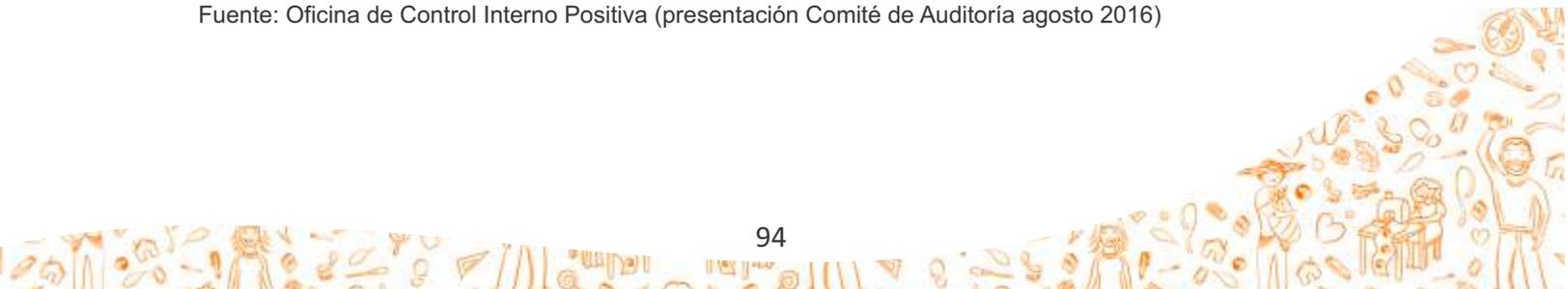
AVANCE PLAN DE AUDITORÍA 2016 PROCESOS



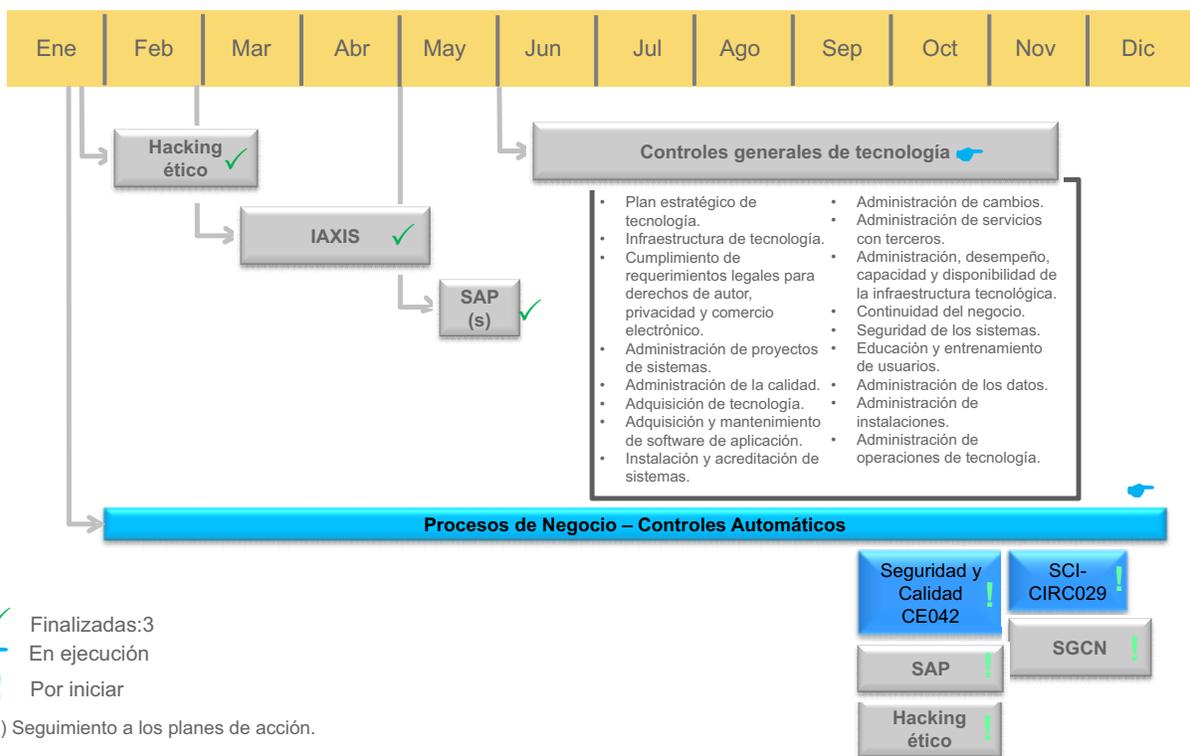
■ Planes de acción

- ✓ Finalizadas: 15
- 🔑 En ejecución
- ! Por iniciar

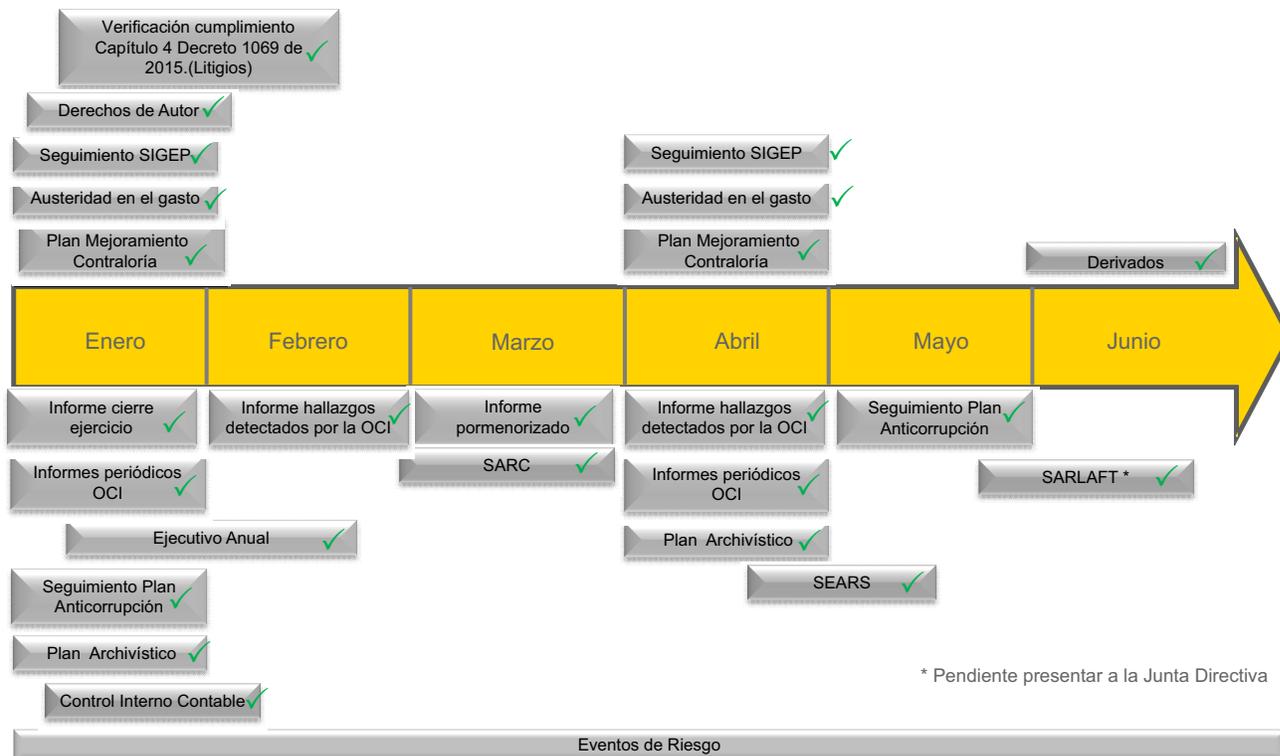
Fuente: Oficina de Control Interno Positiva (presentación Comité de Auditoría agosto 2016)



AVANCE PLAN DE AUDITORÍA 2016 TECNOLOGÍA

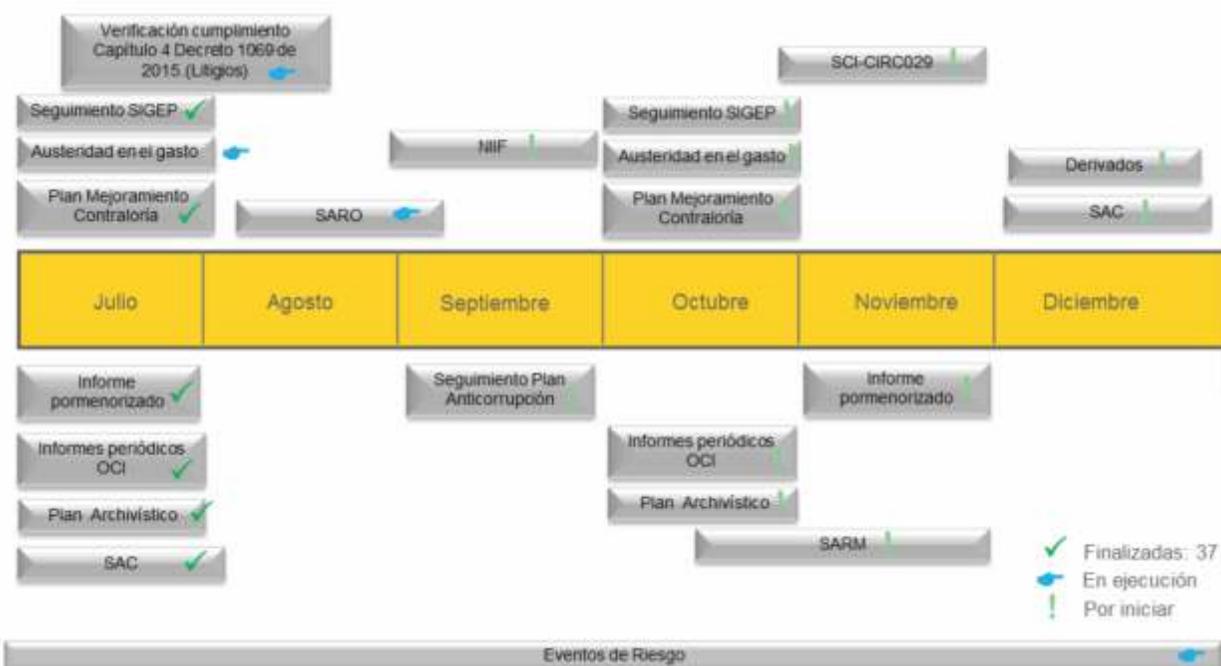


AVANCE PLAN DE AUDITORÍA 2016 NORMATIVAS



* Pendiente presentar a la Junta Directiva

AVANCE PLAN DE AUDITORÍA 2016 NORMATIVAS



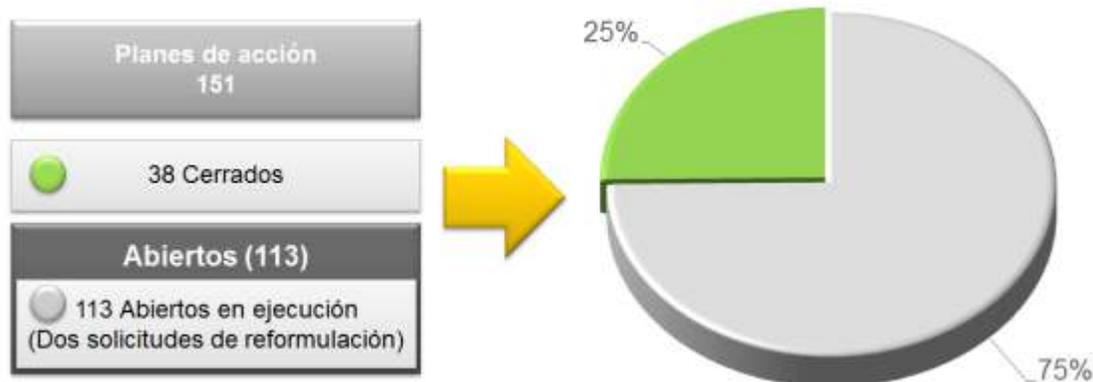
Fuente: Oficina de Control Interno Positiva (presentación Comité de Auditoría agosto 2016)



Estado de los Planes de Acción

Como resultado de las observaciones identificadas en las evaluaciones a los procesos de la Compañía, los responsables de su gestión definieron planes de acción para subsanar las situaciones identificadas. La Oficina de Control Interno, mensualmente realiza seguimiento a la implementación de éstos e informa el avance al Comité de Auditoría.

A continuación se muestra el estado de los planes de acción a 31 de julio de 2016.



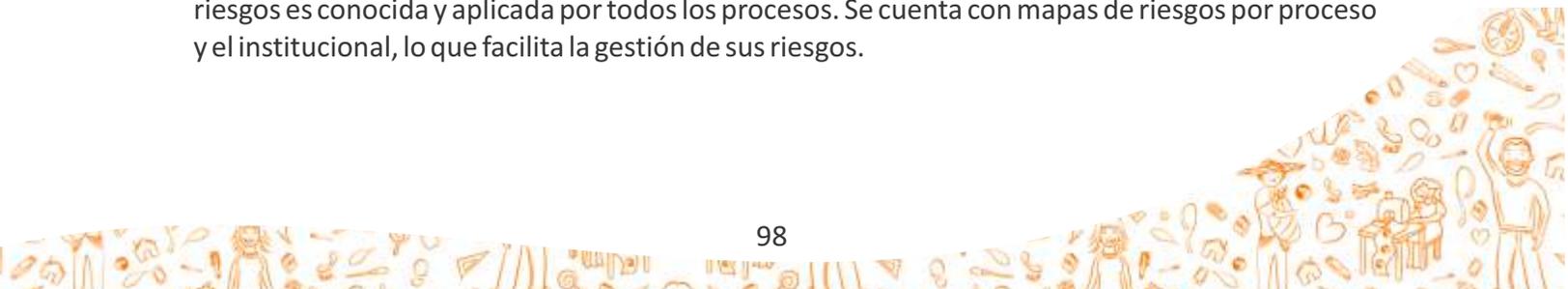
Fuente: Oficina de Control Interno Positiva (presentación Comité de Auditoría agosto 2016)

El estado de los planes de acción a 31 de julio de 2016 es el siguiente: Abiertos en ejecución 113 y cerrados 38.

Evaluación del Estado de Madurez del Sistema de Control Interno

De acuerdo con la evaluación realizada para la vigencia 2015, a través del aplicativo dispuesto por la Función Pública, al Sistema de Control Interno, la Compañía se encuentra en un nivel de madurez satisfactorio.

Este resultado indica que la Entidad cumple de forma completa y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización de sus procesos. La política de riesgos es conocida y aplicada por todos los procesos. Se cuenta con mapas de riesgos por proceso y el institucional, lo que facilita la gestión de sus riesgos.





ORGANISMOS DE CONTROL Y GREMIOS





Ejerce control al Sistema General de Riesgos Profesionales, a través de la orientación, regulación, supervisión, vigilancia y control.

Su principal función es definir y velar por la ejecución de las políticas, planes y programas en las áreas de salud ocupacional, medicina laboral, higiene y seguridad industrial y riesgos profesionales, tendientes a la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.



Entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, ejerce funciones a través de la delegatura para entidades Administradoras de Riesgos Profesionales y demás funciones establecida en la ley.

Su propósito superior es propender por la solvencia, disciplina y supervisión del Sistema Financiero de Colombia.

Desarrolla la supervisión basada en riesgos bajo la metodología del marco Integral de supervisión - MIS, la cual se fundamenta en el enfoque de supervisión basada en riesgos (SBR), también fortalecer la supervisión consolidada, contribuir con mecanismos de inclusión y educación financiera, velar por la protección al Consumidor Financiero, apoyar el desarrollo del Mercado de Capitales y fortalecer la gestión administrativa y financiera.



Entidad que ejerce la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), incluyendo las normas técnicas, científicas, administrativas y financieras del Sector Salud.

También la inspección, vigilancia y control sobre la administración de los riesgos inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los riesgos sistémicos.



CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

La Contraloría General de la República (CGR) es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

La Constitución Política de 1991, en su artículo 267, establece que: "El control fiscal es una función pública que ejercerá la Contraloría General de la República, la cual vigila la gestión fiscal de la administración y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación".

En la Carta Política, el control fiscal a la gestión pública pasó de ser previo y perceptivo, a posterior y selectivo. No obstante, el nuevo enfoque del control permite la aplicación de un control de advertencia o de prevención, para que el administrador público conozca en tiempo real las inconsistencias detectadas por la Contraloría y, mediante la aplicación de un control de corrección, proceda a subsanarlas, con lo cual lograremos entidades más eficientes y eficaces, cumpliendo con el fin último del control que es el mejoramiento continuo de las entidades públicas.



CONTADURÍA
 GENERAL DE LA NACIÓN

Determina las políticas, principios y normas sobre contabilidad, que deben regir en el país para todo el sector público.

Establece las normas técnicas generales y específicas, sustantivas y procedimentales, que permitan uniformar, centralizar y consolidar la Contabilidad Pública.



Es la Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA- entidad gremial sin ánimo de lucro, que representa y agrupa la actividad del sector asegurador frente a las entidades de vigilancia y control, así como a la sociedad en general.

Fasecolda está dedicada a impulsar la cultura de los seguros y la modernización de la industria, desarrollo del sector asegurador en términos de penetración, eficiencia y sostenibilidad. También es la representación, defensa y posicionamiento del sector asegurador, en el marco del interés público y la sostenibilidad de la industria. Para lo cual analiza y recolecta estadísticas generales y específicas de los resultados del sector.



A Positiva Compañía de Seguros S.A. le efectúa Auditoria Fiscal permanente la firma KPMG quien audita los estados de resultados, cambios en el patrimonio de los accionistas y flujos de efectivo. Su responsabilidad también incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; mediante la selección y aplicación de políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

Cumple las funciones mediante exámenes de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que cumplan con los requisitos éticos, planifique y efectúe auditorias para obtener una seguridad razonable sobre los estados financieros.



Agencias Calificadoras de Riesgo

La Compañía es calificada anualmente con seguimiento trimestral por parte de la Sociedad Calificadora de valores, Value & Risk Rating, cuya actividad es evaluar los riesgos relacionados con la fortaleza financiera y la capacidad de pago para el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la Compañía.



Control Interno

Las entidades públicas están obligadas a implementar métodos y procedimientos de control interno, para lo cual se debe establecer y desarrollar un Sistema de Control Interno tal como lo establece la Constitución Política de Colombia.

La evolución del concepto de Sistema de Control Interno conlleva a que se establezca el módulo de Evaluación y Seguimiento, dentro del cual se contempla el componente y elemento de Auditoría Interna, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la entidad pública.



PRINCIPALES RESULTADOS Y RETOS



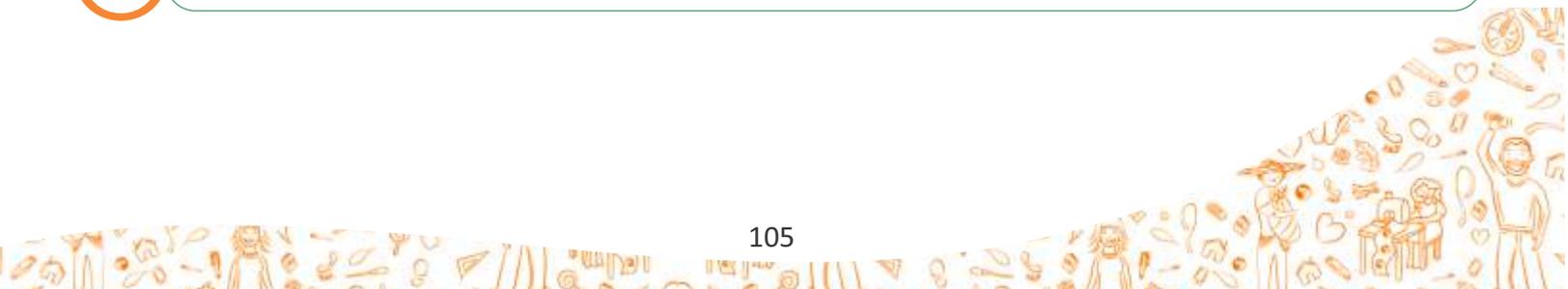


Resultados:

La calificación A+ (A Más) otorgada indica que la estructura financiera, la calidad gerencial, así como la política de inversión es buena.

Las compañías aseguradoras calificadas en esta categoría presentan una fortaleza financiera y capacidad de pago buena y mejor en comparación con compañías calificadas en menores categorías.

- ✓ Incremento de la eficiencia operacional a través del control de gastos operativos.
- ✓ Gestión adecuada del portafolio de inversiones que arroja mayores rendimientos.
- ✓ Cumplimiento al presupuesto de emisión de primas creciendo en clientes rentables.
- ✓ Emisión de micro seguros.
- ✓ Optimización de la red asistencial.
- ✓ Líderes en educación financiera.





Retos:

- Dar cumplimiento a las metas definidas en la planeación estratégica con el fin de continuar robusteciendo el desarrollo de la operación y garantizar la sostenibilidad de la entidad en el mediano y largo plazo.
- Alcanzar las metas de siniestralidad e índice combinado ajustándose a los niveles del sector y grupo de pares.
- Capacidad de respuesta frente a los cambios regulatorios.
- Fortalecer la tecnología y la gestión basada en riesgos.
- Lograr una mayor diversificación fortaleciendo los ramos de vida grupo y accidentes personales para la mejora de la estructura de ingresos.
- Contribución a la agenda social del gobierno.





PRESIDENTE

Álvaro Vélez Millán

OFICINA ESTRATEGIA Y DESARROLLO

Luis Ignacio Alfonso Bermúdez
Óscar Saúl Guerrero Bohórquez

GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA - COMUNICACIONES

Dolly Sánchez Duarte
Susana Paola Vivas Acosta

GERENCIA DE MERCADEO

Iván Mauricio Donoso
Olver López Patiño

GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

Yelena Campos Vásquez

DIAGRAMACIÓN

Alianza Múltiple D&P

2016

