

Versión: 4.0 Código: MN-210 Área Emisora: Vicepresidencia Comercial – Gerencia de Riesgos	MANUAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 PREVISORA <small>SEGUROS</small>
Documento de Uso Interno		

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	ARTICULACIÓN PAAC	6
1.2.	PLAN DE ACTIVIDADES	6
2.	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ..	7
2.1.	POLÍTICA ANTIFRAUDE EN LA PREVISORA	7
2.1.1.	Objetivo	7
2.1.2.	Alcance	7
2.1.3.	Clasificación del fraude	7
2.1.4.	Declaración de la política	9
2.1.5.	Reglas y principios	11
2.1.6.	Roles y Responsabilidades	11
2.1.7.	Otras consideraciones	13
2.1.8.	Procedimientos para la denuncia de los casos y el trámite para su respuesta	14
2.1.9.	Lineamientos específicos de los procedimientos	14
2.2.	RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	15
2.2.1.	Identificación de los riesgos de corrupción	15
2.2.2.	Análisis del riesgo: probabilidad e impacto de la materialización de los riesgos de corrupción	16
2.2.3.	Tratamiento de los riesgos	16
2.2.4.	Mapa de Riesgos de Corrupción	16
2.3.	MONITOREO Y REVISIÓN	16
2.4.	SEGUIMIENTO	17
3.	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	18
4.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	19
4.1.	RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PREVISORA	21
4.1.1.	Definiciones	21
4.1.2.	Desarrollo de la Rendición de Cuentas	21
4.1.3.	Objetivos de la Rendición de Cuentas	22
4.1.4.	Componentes de la Rendición de Cuentas de La Previsora	22
4.1.5.	Partes interesadas	23
4.1.6.	Etapas de la Rendición de Cuentas	23

4.1.7.	Mecanismos de Rendición de Cuentas	24
4.1.8.	Roles y Responsabilidades para la rendición de cuentas	25
5.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	25
5.1.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	25
5.1.1.	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano.....	25
5.1.2.	Implementar y optimizar	25
5.1.3.	Medir la satisfacción del ciudadano.....	26
5.1.4.	Identificar necesidades, expectativas e intereses de sus partes interesadas	26
5.1.5.	Información actualizada para las partes interesadas.....	26
5.1.6.	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales.....	27
5.2.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	27
5.2.1.	Canales de atención.....	27
5.2.2.	Implementar protocolos de atención al ciudadano	28
5.2.3.	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.....	28
5.2.4.	Adecuar los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización	28
5.2.5.	Integrar canales de atención e información	28
5.3.	TALENTO HUMANO	28
5.3.1.	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano	28
5.3.2.	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano 28	
5.4.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIUDADANO - SAC	29
5.5.	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	29
5.6.	LINEAMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	29
5.6.1.	Definiciones	29
5.6.2.	Gestión y Seguimiento.....	30
5.6.3.	Medios de recepción	30
5.6.4.	Control.....	31
5.6.5.	Veedurías ciudadanas	31
5.6.6.	Derechos de petición.....	31
6.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	32
6.1.	ANTECEDENTES	32
6.2.	MIPG.....	32
6.3.	ATRIBUTOS DE CALIDAD	33
6.4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	34
6.5.	PRINCIPIOS.....	34
6.5.1.	Principio de máxima publicidad para titular universal	35
6.5.2.	Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública	35

6.6. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	35
6.6.1. Fortalecimiento de la Dimensión de Información y Comunicación (MIPG)	36
6.7. PUBLICIDAD, CONTENIDO Y RESPONSABILIDAD	36
6.7.1. Índice de Transparencia Activa – ITA	37
6.8. ROLES Y RESPONSABILIDADES	37
6.9. FUENTE DE LA INFORMACIÓN	39
6.10. PERIODOS DE ACTUALIZACIÓN Y ANS.....	39
6.11. PROCESO DE CARGUE.....	39
6.12. SEGUIMIENTO.....	40
7. SEGUIMIENTO, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN.....	40

1. INTRODUCCIÓN

Previsora S.A Compañía de Seguros, en adelante La Previsora, es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado. Cuenta con personería jurídica y autonomía administrativa, está vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). La entidad tiene como función comercializar pólizas de seguros generales y responder por las indemnizaciones que estas generen. De estas funciones se desprende el fin principal de La Previsora, el cual es generar valor a sus accionistas. Las actividades que desarrolla la Compañía son susceptibles de ser informadas a la ciudadanía, siempre dentro de los límites que imponen sus propias estrategias comerciales y financieras.

Por su carácter de vigilada por la SFC junto a la legislación vigente en el país sobre la materia, hace que las decisiones que se toman en la Compañía se ajusten necesariamente a dichas disposiciones y a lo que en términos de mercados comerciales y financieros sea más conveniente.

De acuerdo con lo expresado anteriormente y en atención al párrafo primero del artículo 38 de la Ley 489 de 1998 que estatuye que las sociedades de economía mixta en las que el Estado posea una participación igual o superior al 90% del capital, se sujetarán al régimen previsto para las empresas industriales y comerciales del Estado. En consecuencia, La Previsora con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales que le aplican, adopta los lineamientos generales referentes al **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)** para las entidades del Estado del orden nacional, departamental y municipal, los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** y la demás normativa que se cita a continuación en relación con el objetivo del presente Manual y sus diferentes componentes, a saber:

- a) **Ley 1328 de 2009 y Circular Básica Jurídica 029 de 2014**, que dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones para los entes vigilados por la SFC.
- b) La **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, en el artículo 73 señala que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado por el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del **Decreto 1081 de 2015**, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el Mapa de Riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Que la citada Ley en el artículo 74 señala que todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables y los planes generales de compras.
- c) La **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, formalizada en La Previsora a través del componente de Transparencia de este Manual.
- d) La **Ley 1757 de 2015** que por medio del artículo 52 “Estrategia de Rendición de Cuentas” indica que las entidades deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos y la realización de audiencia con sus grupos de valor.
- e) **El Decreto 103 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020** por medio de los cuales se reglamenta parcialmente la **Ley 1712 de 2014** y se dictan otras disposiciones respecto a los estándares y lineamientos para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos, que se establecen en el **Decreto 1081 de 2015**.
- f) **La Ley 1755 de 2015**, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el *Título II Derecho de petición ante autoridades del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) (Ley 1437 de 2011)*. De igual manera, en la **Circular Básica 09-362** que establece el procedimiento que regula la atención de los derechos de petición.

- g) El **Decreto 124 de 2016** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del **Decreto 1081 de 2015**, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". En él también se establece que las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de qué trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido en el **Decreto 1499 de 2017**. Así mismo, el mencionado Decreto define las metodologías para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la **Ley 1474 de 2011** para el PAAC contenidas en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2¹*". A su vez, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata dicha Ley, la establecida en el documento "*Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción²*".
- h) **La Circular Externa 008 de 2017** de la SFC, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- i) El **Decreto 612 de 2018** que por medio del artículo 1 adiciona al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del **Decreto 1083 de 2015**, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el artículo 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción que incluye dentro de estos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- j) La **Ley 2013 de 2019**, por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los Principios de Transparencia y Publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- k) La **Resolución 1519 de 2020**, del MinTIC por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la **Ley 1712 del 2014** y el **Decreto 1081 de 2015** y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- l) **La Ley 2094 de 2021**, por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 - Código General Disciplinario en lo relacionado a las potestades disciplinarias de la Procuraduría General de la Nación. y se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario que consagra la obligatoriedad de implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico de la entidad.
- m) **El Decreto 230 de 2021**, mediante el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- n) La demás normativa aplicable según los componentes descritos en este Manual y/o cualquiera que la complemente, modifique o sustituya.

En el marco del desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención ciudadano, de acuerdo con la normativa anteriormente descrita y acogiendo los lineamientos establecidos por el **Decreto 124 de 2016** a través de las guías y estrategias metodológicas formuladas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), se elabora el presente Manual que contiene los mecanismos generados al interior de La Previsora en cada uno de los componentes que se explican a continuación:

- a) **COMPONENTE 1 - Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, alineándolos a las políticas antifraude existentes de acuerdo con el Manual de SARO y el Mapa de Riesgos Operativos.
- b) **COMPONENTE 2 - Racionalización de trámites:** No aplica a la entidad teniendo en cuenta la inexistencia de trámites inscritos en SUIT u Otros Procedimientos Administrativos (OPAS)³.

¹ https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IiUBdeu/view_file/34260620

² https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1461159134_5808c334fd5c054b27c28ada33880f8.pdf

³ A través del oficio número 20135010142321 emitido el 23 de septiembre de 2013 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se informó la eliminación del trámite "Indemnización por daños sufridos como consecuencia de siniestros" del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el cual era el único trámite registrado para la Compañía. Por esta razón, en el presente documento solo relaciona otro procedimiento administrativo en el Segundo Componente “Racionalización de Trámites”.

- c) **COMPONENTE 3 - Rendición de cuentas:** describe la estrategia de rendición de cuentas a las partes interesadas de La Previsora como un ejercicio permanente de comunicación que busca la transparencia de la gestión de la administración pública orientada al afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano⁴. Lo anterior en alineación con la *Circular CIR-398 - Parámetros para la elaboración del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas de Previsora*.
- d) **COMPONENTE 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** describe los lineamientos con que cuenta la Compañía para la atención al ciudadano en alineación con el *Manual 050 - Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano (SAC)*.
- e) **COMPONENTE 5 - Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información:** describe las principales estrategias que desarrolla la Compañía para la transparencia y acceso a la información, en armonía con lo establecido en el *Manual 178 de Previsora – Manual de implementación Ley de Transparencia y Acceso a la información*.
- f) **COMPONENTE 6 – Iniciativas adicionales:** El componente de Iniciativas Adicionales se refiere a las acciones o estrategias particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción⁵. En el marco de la Política de Integridad del MIPG, el DAFP sugiere incluir en este componente las acciones para la Implementación y fortalecimiento en la apropiación del Código de Integridad, la Gestión de Conflicto de Intereses, entre otras acciones y la formación en integridad o cualquier elemento del PAAC a los funcionarios.

1.1. ARTICULACIÓN PAAC

1.1.1. Construcción, consolidación y actualización

De acuerdo con el artículo 2.1.4.5 – Verificación del cumplimiento del PAAC de la Ley 1474 de 2011, en La Previsora la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Gerencia de Innovación y Procesos, quien además servirá de facilitador con las áreas vinculadas para todo el proceso de elaboración de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7 de este Manual. Teniendo en cuenta que el PAAC hace parte del Plan Integrado de Acción Anual, la publicación se realizará en la página web de la entidad posterior a cada seguimiento, con el soporte de la Oficina de Mercadeo y Publicidad.

1.1.2. Seguimiento

El seguimiento al PAAC será realizado en primera instancia por parte de la Gerencia de Innovación y Procesos y socializado a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (*Ver Cir-469 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño*) de manera trimestral.

1.1.3. Auditoría

El PAAC será auditado por la **Oficina de Control Interno** en tres (3) ocasiones al año en los siguientes cortes: 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre. El procedimiento para su reporte y responsabilidades se encuentra en el numeral 7 de este documento.

1.2. PLAN DE ACTIVIDADES

Al interior del Plan Integrado de Acción Anual se encuentra el **plan 10. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** en donde se detallan las actividades de cada subcomponente para cada vigencia. Lo anterior dando cumplimiento de la **Ley 1474 de 2011**, el Decreto 612 de 2018 y el artículo 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública. "El plan de actividades que La Previsora ha definido para cada una de sus vigencias, así como para las próximas, se encuentra publicado en cumplimiento de la Ley de Transparencia, en el siguiente enlace de la página web de la compañía: <https://previsora.gov.co/web/guest/plan-de-accion-anual>.

⁴ De conformidad con lo indicado en la Ley estatutaria 1757 de 2015, el artículo 50 indica: "las compañías industriales y comerciales del Estado y las de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales están exceptuadas de rendición de cuentas"; sin embargo, se incluye este capítulo en el documento.

⁵ Para más información consultar la página Web del DAFP: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/iniciativas-adicionales-integridad>

2. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

2.1. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN LA PREVISORA

2.1.1. Objetivo

La política antifraude se define en La Previsora en el marco del “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, el cual ha sido creado con la finalidad de fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la entidad; cumplir con los lineamientos, procedimientos, planes, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos de la compañía y promover el uso razonable y eficiente de los recursos en cumplimiento de los objetivos corporativos.

2.1.2. Alcance

La política antifraude aplica a todos los colaboradores, clientes, proveedores, empleados de contratistas y terceros en general, en todas las zonas geográficas donde se ejecuten operaciones a nombre de La Previsora.

2.1.3. Clasificación del fraude

Entendiendo el fraude como la actividad deshonestas u omisión intencional o negligente para engañar y generar una pérdida sobre la entidad, se puede determinar que este riesgo se puede ver materializado de diversas formas, a continuación, se presentan las más comunes:

- a) **Ciberdelito:** es toda aquella acción antijurídica y culpable, que se da por vías informáticas o que tiene como objetivo destruir y dañar ordenadores, medios electrónicos y redes de Internet.
- b) **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- c) **Fraude:** De acuerdo con la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados - ACFE (por sus siglas en inglés)-, el fraude es “cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurar ventajas personales o de negocio” (ACFE).
- d) **Fraude contable:** Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros.
- e) **Fraude externo:** Realizado por personas externas a La Previsora, como proveedores, contratistas, clientes y terceros en general.
- f) **Fraude financiero:** El fraude financiero se puede concebir como la distorsión de la información financiera con el fin de causarle daños o perjuicios a terceros que tengan contacto con esta.
- g) **Fraude interno:** Realizado por parte de sus administradores (Alta Dirección) y colaboradores.
- h) **Fraude mixto:** Cometido con la participación de actores internos y externos.
- i) **Infracción de la propiedad intelectual:** Copia y distribución ilegal de productos o información falsa (violación de marcas, patentes o derechos reservados).
- j) **Lavado de Dinero:** Legitimar los ingresos provenientes de actividades ilegales.
- k) **Malversación de activos:** Hurto o utilización indebida de los activos de la Compañía.
- l) **Piratería:** es un término de uso social recurrente que no ha sido definido por la legislación colombiana. Sin embargo, algunas aproximaciones al concepto la definen como “la reproducción y distribución por medio de la venta de los ejemplares de obras o de fonogramas, sin la debida autorización de los titulares del derecho de explotación⁶.”
- m) **Soborno:** Ofrecer, prometer o dar cualquier valor en dinero o especie con el fin de lograr un beneficio.
- n) **Concusión.** Ley 599 de 2000 “Por el cual se expide el Código Penal”. Artículo 404. “El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite...”

⁶ Olarte, J. Rojas, M. (2010). La Protección del Derecho de Autor y los Derechos Conexos en el Ámbito Penal. Dirección Nacional de Derechos de Autor. Disponible en: <http://derechodeautor.gov.co/web/guest/homehttp://www.derechodeautor.gov.co/documents/10181/11769/La+proteccion+del+derecho+de+autor+y+los+derechos+conexos+en+el+ambito+penal+sep+15+de+2010.pdf/75686fc1-c9be-4dc3-b1d5-efcd5f4be949>

- o) **Conecho Propio.** Ley 599 de 2000 “Por el cual se expide el Código Penal”. Artículo 405. “El servidor público que reciba para si o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales...”
- p) **Infidelidad a los deberes profesionales.** Ley 599 de 2000 “Por el cual se expide el Código Penal”. Artículo 445. [Penas aumentadas por el artículo 14 de la ley 890 de 2004] El apoderado o mandatario que, en asunto judicial o administrativo, por cualquier medio fraudulento, perjudique la gestión que se le hubiere confiado, o que en un mismo o diferentes asuntos defienda intereses contrarios o incompatibles surgidos de unos mismos supuestos de hecho...”
- q) **Fraude Procesal – Ley 599 de 2000, artículo 453-:** “El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley...”

Para La Previsora, las acciones de fraude incluyen, entre otras:

- a) Cualquier acto de omisión o conducta dolosa que busque un beneficio propio o de terceros (material o inmaterial).
- b) Dar o recibir pagos, sobornos, gratitudes o regalos a funcionarios del Gobierno o entes de control, o particulares como prestadores o proveedores, con el fin de obtener una contraprestación.
- c) Participar de forma activa o pasiva, por acción u omisión, en la manipulación de procesos de contratación y negociaciones en general en las cuales la compañía actúe como proveedor o cliente (relaciones con el Estado o terceros en general).
- d) Falsificar, alterar o manipular documentos, información o reportes de uso interno o externo, a título personal o de la Compañía.
- e) Usar indebidamente información interna o confidencial (propiedad intelectual y/o información privilegiada).
- f) Apropiar o utilizar indebidamente bienes de cualquier naturaleza de propiedad de La Previsora o de terceros que estén bajo su custodia.
- g) Ejecutar o participar directa o indirectamente en actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo.
- h) Realizar cualquier irregularidad similar relacionada con los hechos anteriormente descritos y los definidos en la Ley, el Código de Ética y Conducta, y el Código de Buen Gobierno Corporativo de La Previsora.

De acuerdo con Transparencia por Colombia, el DAFP y la Veeduría Distrital, se pueden presentar posibles riesgos de corrupción de la siguiente manera:

Proceso	Posibles Riesgos
<i>Toma de Decisiones</i> (Alta Dirección)	Soborno en la toma de decisiones
	Soborno para realizar una acción que está dentro de sus funciones
	Concentración en la toma de decisiones
	Discrecionalidad en la toma de decisiones
<i>Contratación</i>	Manipulación de las necesidades para contratar
	Manipulación de los estudios previos
	Soborno en el diseño de los pliegos de condiciones
	Pliegos de condiciones direccionados para beneficiar a una empresa o particular.
	Manipulación en la etapa de evaluación para la adjudicación de los contratos.
	Soborno a Ordenares del Gasto
Baja publicidad de los pliegos de condiciones	

<i>Presupuesto</i>	Manipulación del presupuesto a favor propio o de un tercero
	Doble contabilidad
	Sistema contable ineficiente
	Discrecionalidad en la asignación de gastos
<i>Control Interno de Gestión y Disciplinario</i>	Manipulación en los informes de hallazgos disciplinarios
	Soborno a testigos
	Desconocimiento de la normatividad relacionada con el soborno y el fraude
	Informes de control deficientes e insuficientes
<i>Talento Humano</i>	Baja publicidad de los estudios previos
	Supervisión de contratos deficiente generada por un preacuerdo existente entre el supervisor con el contratista que por prebendas omite sus deberes funcionales como supervisor.
	Selección de supervisores o interventores no idóneos (que no cuenta con los conocimientos requeridos sobre el objeto del contrato, para ejercer la función)
	Baja sanción en la ocurrencia del soborno.
	Conflicto de Intereses
	Selección de personal no idóneo para el cargo.
	Desconocimiento del código de ética de la entidad.
	Bajos estándares de evaluación a funcionarios.
	Capacitaciones y sensibilizaciones insuficientes
	No publicidad en la declaración de bienes y rentas
<i>Atención a la Ciudadanía y Trámites</i>	Cobro por realización de trámites
	Pago para acceder a un servicio público
	Pago para agilizar un trámite
	Baja publicidad de los requisitos para realizar su trámite
	Débil proceso de atención al ciudadano
	Información insuficiente sobre trámites y servicios
	Favorecer a privados por fuera de los parámetros técnicos institucionales.
	Inducir a los usuarios a otorgar dadas por el ejercicio de su función administrativa dada la concentración del poder o fallas en el procedimiento del trámite.
	Recibir dadas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos.

2.1.4. Declaración de la política

La Alta Dirección de La Previsora consciente de la necesidad de generar mecanismos que protejan a la Compañía de los riesgos de corrupción y teniendo en cuenta que el fraude, en todas sus manifestaciones, no se tolera al interior de la entidad, toma todas las medidas necesarias para combatirlo; para ello, implementa mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas. De acuerdo con lo anterior, debe contar con los recursos que le permitan garantizar la habilitación

de canales de comunicación (tales como, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio Web y otros mecanismos digitales) y la implementación de procedimientos e instancias para la recepción y atención de denuncias por parte de las personas que detecten eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Ética y Conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (*Ver ISOLUCIÓN - Políticas relacionadas con el Sistema de Control Interno*).

A partir de este lineamiento, en La Previsora debemos propender por:

- a) Fortalecer la cultura ética basada en el principio de “transparencia y de cero tolerancias al fraude”, mediante la aplicación de principios éticos por parte de todos los funcionarios.
- b) Actuar bajo los mandatos señalados en la legislación vigente, la normatividad interna de la Compañía y, en particular, los lineamientos establecidos en los **Códigos de Ética y Conducta, y Código de Buen Gobierno Corporativo**, por parte de todos los funcionarios.
- c) La Alta Dirección de la Compañía debe generar un entorno de transparencia, mediante la integración de los diferentes mecanismos desarrollados para la prevención, detección y respuesta al fraude y el mantenimiento de canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos al interior de La Previsora.
- d) La Alta Dirección de la Compañía y la Gerencia de Riesgos han dispuesto los canales a través de los cuales se deben reportar las denuncias de posibles conductas fraudulentas que afecten la Compañía. Esta información se encuentra disponible en la página web <https://www.previsora.gov.co/web/guest/linea-etica>.
- e) El **Comité de Ética**, establecido en el Código de Ética y Conducta de La Previsora, es el ente encargado al interior de la entidad de conocer los casos reportados a través de los canales habilitados de **Línea Ética**, en este sentido, debe garantizar la evaluación de los presuntos indicios de fraude con transparencia y objetividad, respetando la presunción de inocencia, los principios de privacidad y los derechos fundamentales de las personas relacionadas directa o indirectamente. De otra parte, deben gestionar oportunamente toda denuncia, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia. Los miembros del Comité de Ética que tengan conocimiento de casos de fraude, deben registrarlos a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin. La responsabilidad de la planeación y seguimiento al desarrollo de las investigaciones sobre posibles eventos de fraude es competencia del Comité de Ética.
- f) **Las denuncias** que se reciban por los canales de comunicación dispuestos para tal fin, el desarrollo de las investigaciones y la información que de éstas se desprenda, deben ser administradas bajo el criterio de información “altamente confidencial” y no debe ser comunicada, voluntaria o involuntariamente, a terceros diferentes al equipo involucrado en la atención de la denuncia. Así mismo, frente a los denunciantes de buena fe, no podrán tomarse represalias.
- g) El denunciante podrá hacer uso del anonimato en sus denuncias sin que se vea perjudicada la comunicación.
- h) A toda denuncia se le debe dar el debido proceso, con el fin de garantizar su atención, análisis y respuesta oportuna.
- i) Ante la materialización de eventos de fraude, el líder del proceso afectado debe revisar los controles y su efectividad a fin de identificar si se requiere implementar nuevos controles o ajustar los existentes.
- j) La administración de la información revelada a medios de comunicación y prensa, así como a las áreas afectadas al interior de la organización, es responsabilidad de la **Oficina de Mercadeo y Publicidad** quien debe actuar con la correspondiente coordinación de los niveles competentes y contar con la asesoría legal correspondiente.
- k) Aplicar las sanciones, en contra de quienes se encuentren involucrados, de acuerdo con las normas internas y dar traslado a las autoridades competentes cuando así se requiera; sin que las mismas se extiendan, para tomar acciones, frente a los denunciantes.
- l) La **Gerencia de Riesgos y la Gerencia de Talento Humano** definirán e implementarán el programa de capacitación y divulgación sobre el manejo de la Línea Ética. Estos programas de capacitación son de obligatorio cumplimiento para los empleados de la compañía.

2.1.5. Reglas y principios

- a) Se deberá gestionar toda denuncia de forma oportuna, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia.
- b) Se presume la buena fe tanto de la persona que presenta el caso de fraude como de la persona presuntamente implicada.
- c) Todas las personas que participen en el estudio de los presuntos casos de fraude tienen la obligación de mantener la confidencialidad de toda la información recibida y la identidad de las personas que estos convoquen para llevar a cabo la investigación, así como de quienes hayan presentado cualquier denuncia.
- d) Los resultados de la investigación no se divulgan o discuten con nadie que no tenga legítima necesidad de saberlo.
- e) Todos los directivos y colaboradores de La Previsora que incurran en conductas fraudulentas serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley o la normatividad aplicable.

2.1.6. Roles y Responsabilidades

De acuerdo con las Políticas relacionadas con el Control Interno, a continuación, se presentan los roles y responsabilidades de acuerdo con el esquema de Líneas de Responsabilidad de La Previsora:

Línea Estratégica:

- a) **Alta Dirección:** Como Línea Estratégica de La Previsora, define el marco general para la gestión y control de riesgos, supervisando su cumplimiento.

Primera Línea de Responsabilidad:

- b) **Todos los colaboradores (directos o indirectos):**
 - Aplicar los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación como parte integral del desarrollo de sus actividades diarias, en busca del fortalecimiento de un adecuado ambiente de control y administración de los riesgos.
 - Asistir y participar activamente en las sesiones de capacitación orientadas a fortalecer el plan antifraude y las demás políticas relacionadas de la Compañía.
 - Los colaboradores que identifiquen posibles eventos de fraude deben:
 - Generar reporte a través de la Línea Ética de La Previsora, accediendo a los canales dispuestos para tal fin que se encuentran dispuestos en la página web <https://www.previsora.gov.co/web/guest/linea-etica>.
 - Evitar contactar al posible implicado para ponerlo en alerta sobre el conocimiento de las presuntas acciones cometidas.
 - Guardar la debida prudencia y permitir que la instancia correspondiente tramite la investigación.

Segunda Línea de Responsabilidad:

- c) **Comité de Auditoría:** Teniendo en cuenta que el Comité de Auditoría es el órgano responsable, entre otras, de velar por el adecuado cumplimiento de la labor que le corresponde a la Junta Directiva, se ha definido que dicho estamento tendrá a su cargo el conocimiento de las denuncias donde se involucre al Presidente de la compañía o Junta Directiva y la toma de decisiones que se requieran para su trámite (*Ver DI-GGC-003 - Reglamento Interno Comités de Apoyo Junta Directiva*).
- d) **Comité de Ética:** es el órgano responsable de velar por el cumplimiento y desarrollo de todos los asuntos éticos de La Previsora. Ante la necesidad de formalizar el trámite de las denuncias, se ha definido que dicho estamento tendrá conocimiento de estas y definirá los lineamientos que se requieran para su trámite, según las funciones descritas en el numeral 13.2. del *Código de Ética y Conducta*, citadas a continuación con relación al objeto de dicho Manual:
 - Promover y monitorear el cumplimiento del Código de Ética y Conducta; para lo cual se reunirá trimestralmente y discutirá los casos allegados por parte de la Secretaría General que requieran estudio, expidiendo un concepto del caso y los lineamientos a seguir.

- Ser un órgano de consulta y atender las solicitudes de aclaración realizadas por los destinatarios del código.
 - Canalizar los casos de conflictos de interés o conflictos éticos de mayor impacto, según lo determine el Comité de Ética, al Comité de Estrategia y Gobierno de la Junta Directiva para que este emita su concepto y defina el procedimiento a seguir respecto del caso en particular, lo anterior en el evento que se presente una situación de conflicto de intereses en la que se vean incurso miembros del Comité de Ética, en número tal que no pueda conformarse quórum deliberatorio.
 - Resolver los casos de situaciones de conflictos de intereses, remitidos por la Secretaría General y aquellos en los que se vea incurso el Secretario General de la compañía.
 - Proponer las actualizaciones del Código de Ética y Conducta, así como determinar los indicadores de cumplimiento del código y el método que se seguirá para evaluar anualmente los resultados obtenidos.
 - Resolver en los casos requeridos las consultas en relación con la interpretación y aplicación del Código de Ética y Conducta.
 - Promover la formación y sensibilización de las prácticas éticas en toda la estructura organizacional de la compañía.
- e) **Oficial de Ética:** está a cargo de proponer recomendaciones y guiar la toma de decisiones cuando se generen dudas respecto del comportamiento y compromiso ético en la compañía; así como facilitar, orientar y monitorear el cumplimiento de los lineamientos éticos de La Previsora. El Oficial de Ética es designado anualmente por el Comité de Ética entre los miembros de la Alta Dirección. El Oficial de Ética debe informar al Presidente de la compañía, al menos semestralmente, todas las investigaciones que se adelanten sobre el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta, las investigaciones presentadas ante el Comité de Ética y las que se hayan trasladado al Comité de Estrategia y Gobierno, así como las decisiones adoptadas por el Comité en este sentido, incluidas las medidas disciplinarias. Por otra parte, deberá informar sobre las acciones de promoción de la gestión ética en la compañía.
- f) **Gerencia de Litigios:** Provee asesoría jurídica en temas penales que soporten el adecuado trámite de las investigaciones.
- g) **Gerencia de Riesgos:** Encargado de la implementación y mantenimiento del canal de denuncias, gestionar los casos reportados, liderar las investigaciones y comunicar al Comité de Ética y/o Comité de Auditoría los análisis y resultados de estas.
- h) **Gerencia de Talento Humano:** Provee oportunamente respuesta a dudas e inquietudes relacionadas con temas legales laborales en desarrollo de las investigaciones de fraude.
- i) **Gerencia de Tecnología de la Información:** suministra información de las bases de datos de La Previsora, así como en el análisis y monitoreo de posibles señales de alerta identificadas en el conjunto de operaciones de la Aseguradora. Según sea el caso, la Gerencia de Tecnología facilitará las herramientas necesarias para el desarrollo de tareas específicas asociadas al análisis tecnológico que deba realizar el proveedor a cargo de las investigaciones que se requieran para el esclarecimiento de los hechos y que hayan sido asignadas por la Gerencia de Riesgos según la contratación de proveedor externo que tenga la compañía en su momento.
- j) **Vicepresidente Financiero:** Encargado de gestionar los casos reportados donde se vean involucrados funcionarios de la Gerencia de Riesgo, liderar las investigaciones y comunicar al Comité de Ética los análisis y resultados de estas.
- k) **Líderes de los procesos:** Son responsables de la medición de los riesgos de fraude, con base en los siguientes criterios definidos, los cuales se encuentran alineados con la *“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”* del DAFP:
- Implementar procedimientos de monitoreo y seguimiento para validar el efectivo cumplimiento de los controles y para conocer los resultados de los indicadores asociados a los riesgos de fraude identificados, con el fin de asegurar su mitigación.
 - Realizar acompañamiento al equipo de investigación en el desarrollo de entrevistas o reuniones que se requieran para el esclarecimiento de los hechos.

- Revisar los controles asociados a las actividades a través de la cual se materializan los eventos de fraude para identificar brechas en la efectividad de los controles, a fin de implementar nuevos procedimientos que permitan cubrir los riesgos o revisar y ajustar los que ya se encuentren implementados.

Tercera Línea de Responsabilidad:

- l) **Jefe de la Oficina de Control Interno:** debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de fraude. En este sentido, en sus procesos de auditoría interna debe analizar las causas, los riesgos de fraude y la efectividad de los controles implementados para su mitigación. El Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de fraude. Así mismo, el Jefe de la Oficina de Control Interno remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario los hallazgos que tengan incidencia disciplinaria, para ello no es necesario que exista detrimento patrimonial.
- m) **Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario:** Responsable del Control Disciplinario apoya las actividades de mitigación de riesgo, mediante la imposición de sanciones como efecto de las investigaciones disciplinarias que se produzcan ante la ocurrencia de eventos de fraude, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Ética y Conducta, y en caso de ser necesario, traslada los resultados de sus actuaciones a los entes de vigilancia y control que lo requieran y que se encuentren autorizados para su conocimiento. La Oficina de Control Interno Disciplinario apoyará a la Gerencia de Talento Humano dentro de sus actividades preventivas en la Compañía con el fin de evitar la comisión de faltas disciplinarias. Así mismo, la Oficina de Control Interno Disciplinario socializará con las diferentes dependencias las conductas reprochadas disciplinariamente que sean reiterativas con el fin de que se tomen las medidas necesarias o hagan planes de mejoramiento con el fin de evitar que se siga incurriendo en dichas faltas. Todas las actuaciones mencionadas se realizarán siempre respetando el debido proceso y la reserva sumarial.

2.1.7. Otras consideraciones

A continuación, se presentan otras consideraciones de importancia para este componente:

- a) **Presunción de buena fe:** se presume la buena fe tanto de la persona que presenta el caso de fraude como de la persona presuntamente implicada.
- b) **Confidencialidad:** todas las personas que participen en el estudio de los presuntos casos de fraude tienen la obligación de mantener la confidencialidad de toda la información recibida y la identidad de las personas que estos convoquen para llevar a cabo la investigación, así como de quienes hayan presentado cualquier denuncia.
- c) **Régimen sancionatorio:** todos los directivos y colaboradores de La Previsora que incurran en conductas fraudulentas serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley o la normatividad aplicable.
- d) **Constituyen conductas fraudulentas:**
- Actuar con malas intenciones frente a situaciones de riesgo y debilidades en el Sistema de Control Interno.
 - Encubrir cualquier acto incorrecto.
 - Realizar denuncias falsas o malintencionadas.
 - Obstruir investigaciones u omitir de manera deliberada la implementación de los planes de acción que buscan mitigar un fraude.
 - Cualquier investigación de fraude que determine responsabilidad comprobada, conlleva la terminación inmediata de la relación contractual con los implicados y será denunciada penalmente ante la autoridad competente.
- e) **Señales de alerta que contribuyen a la identificación del fraude:**
- Movimientos sospechosos o registros inadecuados en las cuentas contables,
 - Desaparición de activos,
 - Gastos sospechosos o inexplicables,

- Comportamientos anormales de los administradores o colaboradores,
- Cambios drásticos en el nivel de vida de los administradores o colaboradores, y
- Negociaciones o contrataciones indebidas.

2.1.8. Procedimientos para la denuncia de los casos y el trámite para su respuesta

La compañía ha dispuesto de diferentes canales a través de los cuales se recibe la información sobre aquellas situaciones que puedan estar relacionadas con eventos de fraude, eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Ética y Conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno. De acuerdo con la información recibida por los diferentes canales, la cual es recibida por la **Gerencia de Riesgos**, se realiza un proceso de filtro y clasificación que permita identificar los elementos clave de decisión para determinar cuáles alertas pasan a la etapa de planeación de la investigación.

Cuando la denuncia involucre a funcionarios de la Gerencia de Riesgos, ésta deberá ser analizada y tramitada bajo la dirección de la Vicepresidencia Financiera; si la denuncia involucra a miembros del Comité de Ética, a la Junta Directiva o al Presidente de la Compañía, la investigación de dicho caso seguirá siendo liderada por la Gerencia de Riesgos y las decisiones frente a estos casos las deberá tomar el Comité de Auditoría.

Funcionamiento de los canales de comunicación dispuestos para recibir las denuncias:

- Sitio web:** este canal tiene una disponibilidad de 24 horas los 365 días del año, el denunciante tiene acceso a un formulario de denuncias, el cual contiene los campos requeridos para la captura de la información que permita tener el conocimiento de los hechos que dan lugar al reporte. A través de este medio el denunciante puede adjuntar documentación que permita ampliar el conocimiento de los hechos.
- Correo electrónico:** este canal tiene una disponibilidad de 24 horas los 365 días al año y permite al denunciante emitir la información sin restricción. A través de este medio el denunciante puede adjuntar documentación que permita ampliar el conocimiento de los hechos.
- Línea Telefónica:** La Compañía cuenta con una línea telefónica ética (+57) 601 3485755 con una disponibilidad de 24 horas, los 365 días del año. A través de este medio el denunciante puede indicar cuál es su denuncia. Esta línea es administrada por la Gerencia de Riesgos.

2.1.9. Lineamientos específicos de los procedimientos

- Captura:** El acceso y conocimiento de los canales de comunicación de alertas se encuentra disponible para todos los empleados, proveedores de La Previsora y el público en general, en su página web <https://www.previsora.gov.co/web/guest/linea-etica>. Con esta información, se busca promover el uso de esta herramienta como canal oficial para facilitar el manejo confidencial y el anonimato de los casos.
El denunciante podrá hacer uso del anonimato en sus denuncias sin que se vea perjudicada la comunicación. La Previsora monitoreará los casos en los que se transgreda este principio y tomará las medidas correctivas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir en el ámbito bajo su control.
Toda alerta o denuncia recogida debe ser registrada en una base de datos o repositorio único administrado por la **Gerencia de Riesgos** de La Previsora.
- Filtro:** Una vez se recibe la denuncia, el **Gerente de Riesgos y/o Vicepresidente Financiero** deben gestionar oportunamente toda denuncia, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia. En los casos que se requiera, se traslada al proveedor contratado para realizar las investigaciones, quienes son los encargados de diseñar e implementar la estrategia de investigación, previa aprobación del Gerente de Riesgos para determinar, de acuerdo con la complejidad del caso, el alcance de las diligencias investigativas que se deben realizar, las cuales deben conducir a confirmar la veracidad de los hechos denunciados, la participación de los funcionarios, intermediarios o clientes y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de estos. Como resultado de esta labor el equipo de investigación hará entrega de un informe en el que se

presenten los soportes recolectados y la orientación para la toma de decisión por parte del **Comité de Ética o el Comité de Auditoría** de La Previsora.

- c) **Planeación de investigaciones:** De acuerdo con lo anterior, a continuación, se describen las diferentes diligencias investigativas que se pueden desarrollar:
1. **Validaciones integrales:** Es la consulta en bases de datos públicas que permitan conocer el riesgo reputacional de una persona natural o jurídica.
 2. **Investigación de campo:** Corresponde a la labor investigativa y de campo que se generan con el fin de establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos que se denuncian, se recogen entrevistas y testimonios de personas y elementos materiales probatorios que puedan ser aportados en caso de un proceso judicial.
 3. **Entrevistas especializadas:** Es un modelo de entrevista realizada por un psicólogo forense mediante la cual se busca obtener información de una persona y determinar la credibilidad de su testimonio mediante el análisis psicológico de la persona. Esta entrevista igualmente puede ser aportada en un proceso judicial pues se toma con consentimiento previo de la persona y queda documentada en audio y video.
 4. **Gestión analítica:** El análisis de datos que permita visualizar diferentes patrones y modalidades de comportamiento asociado a los eventos reportados. Por lo tanto, se desarrolla análisis multivariado, segmentación de clientes y cruces entre bases de datos, entre otros, con el fin de obtener información complementaria dentro del análisis de los casos reportados.
 5. **Conceptualización jurídica:** Una vez obtenidas todas las pruebas mediante las labores de validación, entrevista y trabajo de campo, se genera un concepto jurídico sobre los hechos denunciados, suministrando alternativas de judicialización en caso de requerirlo.
- d) **Respuesta:** Todo evento de fraude con responsabilidad confirmada será denunciado a las autoridades, independientemente del valor económico y cargo del implicado. Cuando se encuentren implicados empleados de La Previsora se iniciarán los procesos legales contra los responsables. Los eventos de fraude con confirmación de responsabilidad de un proveedor (*outsourcing*) o empleado de estos, será sometido a análisis para determinar la terminación de la relación contractual con dicha entidad y se ejecutarán las sanciones que se establezcan en los respectivos contratos.
La información pertinente respecto a los resultados de la investigación y respuesta será comunicada a las áreas internas relacionadas con el caso (dependencia del implicado) a decisión del Comité de Ética siguiendo los lineamientos de la Alta Dirección.

2.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de La Previsora, se efectúa el análisis al Mapa de Procesos vigente de la Compañía (*Ver ISOLUCIÓN*) en el que se visualizan los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, los cuales contemplan todas las actividades desarrolladas para brindar a la ciudadanía una atención eficiente que les permita satisfacer sus necesidades.

2.2.1. Identificación de los riesgos de corrupción

La Gerencia de Riesgos realiza talleres con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los que se revisan los mapas de riesgos de los diferentes procesos, a fin de identificar los que se tipifican como riesgos de corrupción. Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se realiza un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que, por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La definición de cada uno de los riesgos identificados tiene en cuenta la identificación del contexto con el fin de determinar los factores internos y externos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la Compañía y de esta manera poder establecer las fuentes de los riesgos, sus causas

y sus consecuencias. Para la identificación de los riesgos de corrupción, se incluye en su descripción los componentes de su definición: (*acción y omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado*).

2.2.2. Análisis del riesgo: probabilidad e impacto de la materialización de los riesgos de corrupción

Una vez realizada la identificación, se establece la valoración de riesgo inherente para cada uno, tomando como referencia las escalas establecidas en la “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, así:

- a) **Probabilidad:** Se analiza qué tan posible es que ocurra el riesgo, se expresa en términos de frecuencia o factibilidad, donde frecuencia implica analizar el número de eventos en un periodo determinado, se trata de hechos que se han materializado o se cuenta con un historial de situaciones o eventos asociados al riesgo; factibilidad implica analizar la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, se trata en este caso de un hecho que no se ha presentado pero es posible que suceda.
- b) **Impacto:** El impacto se debe analizar y calificar a partir de las consecuencias identificadas en la fase de descripción del riesgo.
- c) **Evaluación del riesgo de corrupción:** El objetivo de esta fase es comparar los resultados del riesgo inherente con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo residual de acuerdo con la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

2.2.3. Tratamiento de los riesgos

- Para los riesgos ubicados dentro de la zona Moderada se deben monitorear para evitar que sean objeto de cambios hacia niveles de severidad más altos.
- Para los riesgos ubicados dentro de la zona Alta se deben implementar las medidas necesarias para llevarlos a la zona de riesgo Moderada o para lograr su eliminación.
- Los riesgos ubicados dentro de la zona Extrema requieren de un **tratamiento prioritario**. Se deben implementar los controles orientados a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.

2.2.4. Mapa de Riesgos de Corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción se asocian los controles para su mitigación bajo los criterios de preventivos, los cuales disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y de correctivos, que buscan combatir o eliminar las consecuencias que le generarían en caso de su materialización, se obtiene el resultado final de riesgos con su calificación residual.

2.3. MONITOREO Y REVISIÓN

Los Líderes de los Procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo. Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que el **fraude** es por sus propias características una actividad difícil de detectar, en esta fase se debe:

1. Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes.
2. Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
3. Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
4. Detectar cambios en el contexto interno y externo.
5. Identificar riesgos emergentes.

Nota: El Monitoreo y Revisión permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgo, así como su identificación, análisis y valoración. Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- Riesgos materializados de corrupción.
- Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores.
- Hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

2.4. SEGUIMIENTO

La **Oficina de Control Interno** debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido, en sus procesos de auditoría interna debe analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción. El **Jefe de la Oficina de Control Interno**, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción.

- a) **Plan de respuesta a eventos de fraude:** Cuando se tenga conocimiento de la ocurrencia de eventos que tengan componentes fraudulentos y que sean conocidos a través de la Línea Ética o de cualquier medio, el trámite de respuesta será realizado ante el Comité de Ética. Dicho estamento, será el encargado de tomar las decisiones sobre las actividades que se deben llevar a cabo para el esclarecimiento de los hechos y el reporte ante las entidades de control para que se tomen las acciones disciplinarias, administrativas y/o penales a que haya lugar.
- b) **Plan de Mejoramiento:** En el evento de materializarse un riesgo de fraude, es necesario tomar acciones, tales como:
 1. Informar a las dependencias o autoridades competentes acerca de la ocurrencia del hecho de corrupción.
 2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
 3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
 4. Realizar un monitoreo permanente.

3. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A La Previsora no le aplica este aspecto, por cuanto al tener naturaleza de sociedad de economía mixta, desarrolla una actividad económica enmarcada en el desarrollo de su objeto social cuya finalidad es la generación de rentabilidad, por lo tanto sus actividades no son consideradas como trámites o procedimientos administrativos, por cuanto sus funciones no corresponden al trámite de un procedimiento administrativo que se enmarque dentro de las funciones de carácter administrativo propiamente dichas de las entidades estatales correlacionadas a los servicios y fines misionales del Estado colombiano en los términos en que está definido en la Resolución 455 de 2021, así las cosas, La Previsora no es considerada una autoridad administrativa.

En consecuencia, La Previsora actualmente no cuenta con trámites administrativos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, ni tampoco tiene Otros Procedimientos Administrativos (OPAS), ratificando que este componente no aplica a la entidad.

4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor⁷) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Esta concepción de la rendición de cuentas está respaldada jurídicamente en el artículo 48 de la ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y, define la rendición de cuentas como: *“el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.”*

Por su parte, desde la política pública, en el documento CONPES 3654 de 2010, se señala que, *“(…) en la rendición de cuentas, las organizaciones estatales y los servidores públicos enfrentan premios o sanciones por sus actos. Las instituciones públicas, organismos internacionales, los ciudadanos y la sociedad civil tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.*

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con su misión o propósito fundamental y, lleve a cabo la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz. Abordar la rendición de cuentas desde el enfoque de derechos humanos y paz amplía el contenido y la forma de llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Además, debe informar sobre cómo se protegen y garantizan los derechos de que son titulares. Por otro lado, se deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo. De esta manera, se contribuye a la garantía de los derechos civiles y políticos.

En este sentido, la rendición de cuentas basada en derechos humanos aporta a la construcción de paz, en tanto ésta, en su sentido amplio y profundo, es el resultado de transformaciones económicas, políticas, sociales, el reconocimiento de la pluralidad y, por supuesto, el respeto de la autonomía en las decisiones sobre la vida del territorio y la transformación pacífica de los conflictos.

La Rendición de Cuentas en La Previsora se caracteriza por tener un fuerte componente de información. La Compañía hace público sus resultados siguiendo los requerimientos de los entes de control. Adicionalmente, es un elemento fundamental para la compañía porque se le puede socializar y garantizar a sus partes interesadas el cumplimiento de su gestión con transparencia, eficiencia y eficacia.

Las Empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta “Están exceptuadas de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Por lo anterior, se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales. No obstante, los lineamientos metodológicos formulados en el MURC pueden servir de referentes y de consulta para que estas empresas diseñen sus estrategias de rendición de cuentas”.

⁷ De acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

¿Qué marco normativo soporta la rendición de cuentas de las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta?

Las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta, y todas aquellas entidades cuya naturaleza jurídica les implique competir en el mercado, están obligadas a cumplir con las disposiciones establecidas sobre rendición de cuentas en el título IV de la ley 1757 de 2015, control social (Ley 850 de 2003 y las relacionadas con publicación de información proactiva dispuesta por la Ley 1712 de 2014. Lo anterior, en condiciones diferentes a los demás sujetos obligados, debido a sus actividades comerciales en competencia con el sector privado (ver parágrafo del artículo 50 Ley 1757 de 2015 y Sentencia C 150 de 2015).

Para cumplir con estos mandatos de Ley, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta, deben definir su propia metodología de rendición de cuentas y formular una estrategia anual con actividades que le permitan cumplir con informar y explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades públicas, organismos de control y demás actores interesados, a partir de la promoción del diálogo (art 48 de la Ley 1757 de 2015), sobre los temas que no se consideren información de reserva o clasificada. Lo anterior tiene sustento en las siguientes disposiciones:

En el parágrafo del artículo 50 de la **Ley 1757 de 2015**, estatuto de la participación democrática se establece que: "**Parágrafo.** Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales".

Por su parte la **Ley 1474 de 2011**, señala en el último inciso del "artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Por el cual se modifica el artículo 32 de la Ley 489 de 1998" se establece que: "*En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.*"

En relación con la excepción contenida en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 la Corte Constitucional en la Sentencia C-150 de 2015 precisa que: "*... la exclusión general del régimen de rendición de cuentas de las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta, no se opone a la Constitución, en tanto se funda en el tipo de actividad que despliegan y en el hecho de encontrarse en mercados competidos en los que un proceso de rendición de cuentas en las mismas condiciones que el resto de las entidades podría resultar problemático. Ahora bien y como es natural, tal exclusión del régimen general establecido en el proyecto no se opone a las actividades de control que sobre tal tipo de entidades deben ejercer los organismos de control o pueden ejercer los ciudadanos apoyándose en el uso de las diferentes acciones y medios de control que prevé el ordenamiento jurídico*".

Con base en lo definido en el citado parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 es claro que se exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, de rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social, acceso a la información y rendición de cuentas de las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones para suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, siempre que sean aspectos que no estén sometidos a reserva legal; así como atender el control social, a través de metodologías propias, y por tanto no tienen la obligación de cumplir con los procedimientos establecidos

en los lineamientos metodológicos del Gobierno Nacional formulados en el Manual único de rendición de cuentas.

Para concluir, los lineamientos metodológicos formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)⁸ y demás información dispuesta por el DAFP han servido de referentes y de consulta para que La Previsora diseñe sus estrategias de rendición de cuentas de acuerdo con lo contenido en el presente Manual.

4.1. RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA PREVISORA

4.1.1. Definiciones

- a) **Colaboradores:** funcionarios de la entidad, considerando la participación de todas las dependencias, pero sin obligar a la participación de toda la planta de personal.
- b) **Dimensiones de la Transparencia en el marco jurídico:** “(...) las tres (3) dimensiones identificadas por Transparencia por Colombia son: **i) Gestión pública:** implica la existencia de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la Función Pública (planeación, decisión, ejecución y evaluación de programas y planes), así como de controles para la vigilancia de estas, **ii) Rendición de cuentas:** conlleva la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública, y **iii) La información pública:** consiste en poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente.

4.1.2. Desarrollo de la Rendición de Cuentas

En consideración a que el acceso a la información como derecho está contemplado en Convenciones Internacionales y en la Constitución, el Estado identificó la necesidad de reglamentar todos los procedimientos, mecanismos y herramientas para garantizar el pleno goce. De esta forma, con el fin de fortalecer la implementación de la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, La Previsora ha procurado su adopción y cumplimiento.

No obstante, se hace necesario definir los procesos y procedimientos internos para garantizar el ejercicio y garantía del derecho de acceso a la información que corresponda y las excepciones a la publicidad de información en consideración a la naturaleza jurídica de la Compañía, esto es, una sociedad de economía mixta con régimen de empresa industrial y comercial del Estado. De acuerdo con lo anterior, la entidad ha definido como partes interesadas para el ejercicio de rendición de cuentas, a sus colaboradores y a sus aliados estratégicos.

Así mismo, es claro que la transparencia y el acceso a la información es la medida preventiva más importante para la lucha contra la corrupción que deben desarrollar los países y sus gobiernos. Así pues, la transparencia es el mecanismo que enciende la luz en la oscuridad de la ilegalidad y, en consecuencia, en la lucha contra la corrupción la adopción de la Ley de Transparencia contribuyendo en tres (3) factores:

- a) Como herramienta de participación democrática, vinculando a las partes interesadas de la entidad, que permita conocer las actuaciones realizadas, controlar su funcionamiento, gestión y controlando la corrupción.
- b) Como medio para empoderar a sus partes interesadas, toda vez que con mayor disponibilidad de información que afecte sus intereses, permitirá tomar mejores decisiones individuales, mayor autonomía y eficiencia administrativa.

⁸ El Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC- es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. El MURC facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del MIPG. El MURC estará disponible para los grupos de valor y los ciudadanos a través del micrositio <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc> con el fin de facilitar la consulta e interactividad con los contenidos y etapas metodológicas según características específicas por grupo de usuarios.

- c) Como instrumento facilitador de otros derechos humanos, ya que las partes interesadas de la entidad podrán conocer la existencia de políticas, programas y procedimientos y exigirlos sin intermediarios.

En consecuencia, para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, La Previsora debe procurar por efectuar la divulgación de la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información. Para ello, se contemplan principalmente el siguiente aspecto previsto en el Manual Operativo del MIPG, el cual se transcribe a continuación y se debe aplicar a la Compañía conforme a su naturaleza jurídica y objeto social: j) “Estructure lazos comunicantes entre la información pública de la entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que sus partes interesadas conozcan y retroalimenten la gestión en ambos espacios a través de la información pública”.

4.1.3. Objetivos de la Rendición de Cuentas

La Rendición de cuentas en La Previsora cuenta con los siguientes objetivos:

1. Informar y explicar en un lenguaje claro la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos por los que la entidad trabaja, para establecer diálogos participativos con sus diferentes grupos de interés.
2. Evidenciar las múltiples acciones que desarrolla la entidad ante sus grupos de interés para cumplir su misión o propósito fundamental.
3. Fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana en la gestión de la administración pública.
4. Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 1757 de 2015.

4.1.4. Componentes de la Rendición de Cuentas de La Previsora

Cuenta con los siguientes componentes:

1. **Información:** En este elemento la Compañía para cada vigencia realiza anualmente el Informe de Gestión para la publicación respectiva en la página web (<https://www.previsora.gov.co/>) dentro de los tiempos estipulados por parte de la **Oficina de Mercadeo y Publicidad**. La información para la construcción del Informe es suministrada por las áreas a dicha Oficina para su consolidación. Así mismo, la Oficina de Mercadeo y Publicidad realiza la socialización de información clave para el conocimiento de los funcionarios (Informe de Gestión, Informes de Rendición de cuentas, Carta del Presidente, entre otros), a través de los medios disponibles en la entidad.
2. **Diálogo:** cuenta con diferentes actividades a nivel interno y externo, donde se interactúa con los públicos de interés siempre sobre la gestión, proyectos, resultados y retos de la compañía. En este elemento La Previsora dispone a los colaboradores, Aliados Estratégicos y Junta Directiva, de espacios liderados por el Presidente de la Compañía y sus respectivos Vicepresidentes si se considera necesario, donde se explican los resultados de la gestión y los logros obtenidos de la Compañía. El objetivo de esta actividad es mantener informados a las partes interesadas de la entidad, obtener un buen desempeño y lograr el cumplimiento de sus objetivos y resultados
3. **Responsabilidad:** El elemento se caracteriza por estar atado a las regulaciones y vigilancia de los entes de control a los cuales está sometida la Compañía, los cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de fechas y actividades obligatorias. Las áreas de la Compañía cuentan con fechas establecidas de envío y publicación de la información solicitada, las cuales se cumplen estrictamente. Con relación a la publicación de información relacionada con la Ley de Transparencia, se seguirá el procedimiento descrito en el numeral 6 de este Manual.
4. **Incentivos y Sanciones:** se caracteriza por estar atado a las regulaciones a las cuales está sometida la Compañía, las cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de fechas y actividades obligatorias propuestas al inicio de cada año.

4.1.5. Partes interesadas

La gestión de rendición de cuentas de acuerdo con los segmentos y partes interesadas definidas en la Matriz de Partes interesadas de La Previsora se encuentra descentralizada, de acuerdo con lo anterior los segmentos, partes interesadas, acciones de comunicación y responsables se presentan de la siguiente manera:

SEGMENTO	PARTES INTERESADAS	ACCIONES DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE	COMUNICACIÓN APLICABLE
Interno	1. Colaboradores a Nivel Nacional 2. Sindicatos 3. Temporales y lo terceros	1. Videos de resultados corporativos 2. Mensajes del presidente sobre avances importantes de la Compañía 3. Acciones relevantes por vicepresidencia 4. Evento de Rendición de Cuentas presencial o virtual 5. Encuentros personalizados entre el presidente y los colaboradores	Oficina de Mercadeo	1. Previnet 2. Salvapantallas y fondo de PC 3. Pantallas TV 4. Redes Sociales 5. Canal Oficial 6. Sitios Externos
Externo	Cientes Estatales y Privados	1. Planes y proyectos de la compañía 2. Resultados financieros 3. Nombramientos 4. Informe de Gestión	Oficina de Mercadeo	1. Página Web 2. Redes Sociales 3. Medios de Comunicación
	Aliados Estratégicos / Intermediarios	1. Resultados de la compañía 2. Presentaciones presenciales o virtuales sobre resultados importantes de la Compañía 3. Informes mensuales de seguimiento de ventas	Oficina de Mercadeo / Gerencia de Desarrollo Comercial	1. Eventos semestrales a Nivel Nacional 2. Redes Sociales - Grupo Cerrado 3. Página Web - Sección Intermediarios
	Accionistas y Junta Directiva	1. Informes y presentaciones mensuales de manera presencial y virtual sobre resultados importantes de la compañía 2. Mostrar planes y proyectos de la compañía	Oficina de Mercadeo / Presidencia / Secretaría General	1. Encuentros 2. Correo Electrónico
	Ciudadanía	1. Logros y cifras importantes de la Compañía 2. Proyectos de alto impacto para los ciudadanos o clientes	Oficina de Mercadeo	1. Página Web 2. Redes Sociales 3. Medios de Comunicación
	Entes de Control / Gremio / MinHacienda	1. Informes y reportes de la gestión de la Compañía 2. Planes, procesos, proyectos e indicadores de la compañía 3. Buenas prácticas	Todas las áreas de la Compañía	1. Correo Electrónico 2. Plataformas Web 3. Página Web

* En La Previsora se lleva a cabo un (1) proceso de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de cada año y reúne los resultados anuales de la entidad, el cual se realiza en los 3 primeros meses del año siguiente. Las partes interesadas descritas en este capítulo se actualizarán en el momento que se identifiquen nuevas o se modifiquen las descritas en la Matriz de Partes Interesadas de la Compañía.

4.1.6. Etapas de la Rendición de Cuentas

- a. **Aprestamiento:** La Previsora organiza de manera gradual las actividades y experiencias que promuevan la cultura de la rendición de cuentas al interior de la entidad y en el relacionamiento con los grupos de interés. Esta etapa está conformada por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, capacitación, y organización del trabajo del equipo líder.
- b. **Diseño:** Al inicio de cada año desde La Previsora se elabora un cronograma de actividades útiles y efectivas a ejecutar para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa

de Ejecución, así mismo se definen actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas en todas las fases de ciclo de la gestión (anual).

El ejercicio de Rendición de Cuentas sigue la metodología planteada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y se realiza después de analizar las siguientes variables:

- Mapa de actores y caracterización de ciudadanos, disponible en la página web <https://www.previsora.gov.co/web/guest/informacion-adicional-transparencia>.
 - Necesidades de información.
 - Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.
 - Resultados de sesiones de acompañamiento, asesoría, auditoría o similares que realice el DAFP al PAAC o a cualquiera de sus componentes.
- c. Preparación:** Consiste en disponer, para su aplicación inmediata, los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales, en el caso de la rendición de cuentas, serán utilizados en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, diseño de los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes y la capacitación de los actores interesados para la rendición de cuentas. Para ello, desde la Compañía se construyen Informes de Gestión, Informes de Rendición de Cuentas y se desarrollan mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes con sus partes interesadas.
- d. Ejecución:** Cada año se pone en marcha la estrategia de rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con las actividades y los grupos de interés definidos; la Compañía busca reflejar el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. En esta etapa se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con la participación de sus partes interesadas.
- e. Seguimiento y evaluación:** La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en una entidad. Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas.

Dentro de esta etapa se aplican cuatro propósitos:

1. Seguimiento al desarrollo del trabajo del equipo líder y al desarrollo de la estrategia (insumos y actividades).
2. Evaluación de las acciones propuestas en la estrategia de rendición de cuentas, tanto por los participantes como por el equipo líder.
3. Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.

La rendición de cuentas se encuentra alineada al **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, por lo cual se realizarán seguimientos al cumplimiento de las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en tres (3) ocasiones al año en los siguientes cortes: 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

4.1.7. Mecanismos de Rendición de Cuentas

La Previsora ha definido como mecanismos de rendición de cuentas las reuniones presenciales o virtuales para efectuar dicha gestión. Por su naturaleza mixta y atendiendo sus partes interesadas definidas, se programan dos (2) tipos de espacios:

- (i) Con los colaboradores (Casa Matriz y sucursales)
- (ii) Con los aliados a nivel nacional

Así mismo, las partes interesadas (colaboradores y aliados) en la(s) sesión(es) de rendición de cuentas podrán generar sus inquietudes de forma presencial cuando se realice de esa manera, o cuando el mecanismo sea virtual, lo podrán hacer a través del chat del evento que se haya citado. Dichas inquietudes o sugerencias y sus correspondientes respuestas quedarán como parte del acta de cada sesión que deberá elaborarse por parte de la Oficina de Mercadeo y Publicidad y publicarse en la página web de La Previsora – enlace “Ley de Transparencia - <https://www.previsora.gov.co/es/web/guest/rendicion-de-cuentas-participa>” dentro del mes siguiente a su realización.

4.1.8. Roles y Responsabilidades para la rendición de cuentas

- a. **Organizador:** La Oficina de Mercadeo y Publicidad, vinculada a la Vicepresidencia Comercial de La Previsora, es la encargada de realizar la coordinación de los eventos, lo que involucra: (i) convocatoria, (ii) envío de (4) recordatorios al evento por mailing por los buzones internos y externos dependiendo el grupo de interés, (iii) organización de la logística (cuando es presencial se lleva a cabo en las diferentes ciudades con la participación de los vicepresidentes o la creación del evento virtual cuando se realiza a través de “eventos en vivo”), (iv) diseño del cronograma de cada evento (minuto a minuto), (v) diseño de la imagen del evento y (vi) coordinación de la estandarización de las presentaciones por parte del equipo directivo.
- b. **Expositores:** La Presidencia, Vicepresidencias, Gerencia de Riesgo y Jefatura de Control Interno son las áreas encargadas de realizar las presentaciones durante los procesos de rendición de cuentas y remitir a la Oficina de Mercadeo y Publicidad el informe por área para generar el “Informe de Gestión” por periodo.
- c. **Publicador:** La Oficina de Mercadeo y Publicidad es la encargada de publicar en la página web el resultado de la rendición de cuentas mediante (i) la elaboración del acta de rendición de cuentas para los grupos de interés, (ii) la elaboración del documento unificado con los informes presentados por los expositores y denominado “Informe de Gestión”, (iii) el calendario de rendición de cuentas de la vigencia, y iv) el informe de rendición de cuentas con las actividades desarrolladas por la compañía durante la vigencia.
- d. **Verificador del cumplimiento del proceso:** Como entes de control garantes de la ejecución de los ejercicios de rendición de cuentas y la correspondiente generación del Acta y su publicación en la página web, estará a cargo de la Vicepresidencia Comercial y la Secretaría General.

5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1.1. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano

La Previsora cuenta con un portafolio⁹ que se difunde de acuerdo con los productos ofrecidos a personas y empresa. Este portafolio se divide en cinco categorías: i) Seguros Reales o de Daños, ii) Seguros Ramos Técnicos, iii) Seguros Patrimoniales, iv) Seguros de Personas, y v) Seguros Multirriesgo y se difunde a través de los diferentes medios, como son: página web, asesoría presencial en las oficinas a nivel nacional, puntos de venta, entre otros.

5.1.2. Implementar y optimizar

- a. **Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano:** Se encuentran definidos en el Sistema de Gestión Integral a través de la herramienta ISOLUCIÓN, la cual consolida las

⁹ <https://previsora.gov.co/productos>

normas, políticas y procesos vigentes que se manejan en la Compañía. Esta información está a disposición de toda la organización y debe ser actualizada por los líderes de procesos, responsables de cada uno de ellos.

- b. **Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias:** La Compañía, a través de lo dispuesto en su MN-050 - *Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC*, define todas las políticas y procedimientos para la debida gestión de las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos y sugerencias dando cumplimiento al marco normativo. Lo anterior se encuentra documentado a través del Proceso Administrar PQRS del Servicio.

Así mismo, para el manejo de temas referentes a denuncias se dispone de un mecanismo de comunicación que permite a los grupos de interés reportar de manera confidencial y anónima fraudes u otras conductas irregulares o contrarias a las políticas y procedimientos establecidos. La información referente a la línea ética se encuentra disponible en la página web <https://www.previsora.gov.co/web/guest/linea-etica>.

Adicionalmente, la Compañía para garantizar el uso adecuado de datos personales de los consumidores y/o ciudadanos cuenta con una Política de Tratamiento de Información, publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co/politicas-de-privacidad>.

5.1.3. Medir la satisfacción del ciudadano

Con el propósito de medir el nivel satisfacción de los consumidores financieros y/o ciudadanos la Compañía establece el Proceso “Evaluar la Satisfacción con el Servicio” que define los parámetros para la medición y evaluación del servicio mediante la aplicación y análisis de encuestas de manera periódica, lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos, productos y servicios.

Los resultados de dichas encuestas son publicados en el informe anual de gestión de la Compañía, disponible en la página web en la sección Transparencia y acceso a la información pública.

5.1.4. Identificar necesidades, expectativas e intereses de sus partes interesadas

La Previsora, como empresa que compete en el sector asegurador, para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos y gestionar la atención adecuada y oportuna, tiene como fuente de información los datos del sector publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia y Fasecolda.

Adicionalmente, cuando se requiere, se realizan estudios de mercado específicos para conocer las tendencias del sector, los cuales contemplan las necesidades. Así mismo, la Vicepresidencia Técnica y sus Gerencias, en coordinación con las demás áreas de la Compañía evalúan las necesidades e intereses del mercado para desarrollar productos ajustados a estas.

En busca de mejorar la debida atención, las PQR's y las encuestas de satisfacción con el servicio son tenidas en cuenta como medio de análisis de necesidades y expectativas, por tanto, se realiza el monitoreo y seguimiento en el Comité SAC.

Finalmente, se tienen habilitados diferentes canales de comunicación donde los interesados pueden realizar sus solicitudes a través de los medios disponibles para ello.

5.1.5. Información actualizada para las partes interesadas

La Compañía a través de los canales establecidos coloca a disposición de las partes interesadas la siguiente información:

- a. **Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:** La Compañía en su página web cuenta con el documento denominado “Decálogo de cliente/carta de trato digno”, el cual contempla los derechos y deberes de consumidores y/o ciudadanos y los medios para garantizar su cumplimiento.

- b. **Descripción de los procedimientos y servicios de la entidad:** La Compañía en su página web a través de la sección Transparencia y acceso a la información pública <https://previsora.gov.co/transparencia-de-informacion> coloca a disposición de la ciudadanía la descripción de los procedimientos y servicios con los que cuenta, así como los diferentes canales de comunicación.
- c. **Tiempos de entrega de cada trámite o servicio:** Los tiempos para la entrega de cada trámite o servicio están establecidos en el Código de Comercio. Con respecto al proceso PQR 'S en el MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC, se definen los términos con que se gestiona cada petición, solicitud, queja o reclamo y sugerencia dando cumplimiento al marco normativo.
- d. **Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos:** Esta información se encuentra disponible en el documento denominado "Decálogo de cliente/carta de trato digno".
- e. **Horarios y puntos de atención:** La Compañía en su página web en la sección Atención y servicio a la Ciudadanía tiene disponibles la información frente a los horarios y puntos de atención. Sumado a lo anterior, esta información se puede consultar a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- f. **Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo:** La Compañía en el MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC, definen las funciones y responsabilidades para el debido proceso de PQR's, en donde la **Gerencia de Servicio** es la dependencia encargada de administrar este proceso, con el fin de direccionar y asegurar que las quejas o reclamos sean atendidas de manera oportuna de acuerdo con el marco normativo.

Adicionalmente, los consumidores y/o ciudadanos tiene a disposición los diferentes canales de la Compañía en caso de requerir asesoría o información relacionada con los responsables de cada proceso.

5.1.6. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales

Con el objetivo de garantizar la atención, protección, igualdad de condiciones y participación de los consumidores financieros y/o ciudadanos a través de los diferentes trámites y servicios; en el documento "Atención especial y prioritaria" se estipula el protocolo de Accesibilidad a espacios físicos.

Conforme a lo anterior y en cumplimiento del marco normativo se implementaron apoyos estratégicos con puntos de venta los cuales facilitan la prestación de nuestros servicios. Se contemplaron rampas, puerta de accesos amplios, adaptación de baños, sin molinetes y se brinda prioridad en atención en la ventanilla al adulto mayor, mujeres gestantes y personas con y/o en situación de discapacidad que requieren los servicios.

Este documento se encuentra a disposición de los consumidores y/o ciudadanos en la página web en la sección Atención y Servicio a la Ciudadanía <https://www.previsora.gov.co/web/guest/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero>.

5.2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

5.2.1. Canales de atención

La Previsora cuenta con diferentes canales de atención, generando facilidad de comunicación para el público en general:

- Servicio al Cliente y Asistencia 24 horas:
 - Línea Gratuita 01 8000 910 554
 - Bogotá: (+57) 601 348 7555
 - #345
- Chat en línea a través la página web <https://www.previsora.gov.co/>
- Correo electrónico contactenos@previsora.gov.co
- Sucursales y puntos de atención y venta: <https://www.previsora.gov.co/web/guest/sedes>
- Aplicación móvil (APP Previsora para Android y IOS) y redes sociales como Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram.

5.2.2. Implementar protocolos de atención al ciudadano

La Compañía estableció un protocolo de atención prioritaria para aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo para garantizar el acceso a los diferentes trámites y servicios de la entidad en igualdad de condiciones.

Este documento se encuentra a disposición de los consumidores y/o ciudadanos en la página web en la sección Atención y Servicio a la Ciudadanía <https://www.previsora.gov.co/web/guest/sistema-de-atencion-al-consumidor-financiero>

5.2.3. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Entidad, no se hace necesario la implementación de un sistema de turnos para la atención en las sucursales y puntos de venta. Sin embargo, en el Contact Center, principal medio de contacto con el ciudadano, se tienen implementados los sistemas internos que permiten la asignación automática de agente, acorde al orden de ingreso de llamadas por línea telefónica.

5.2.4. Adecuar los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización

En La compañía se realizan las gestiones pertinentes en materia de accesibilidad y señalización, de acuerdo con la normatividad vigente. Para ello se seguirán los lineamientos vigentes de la Subgerencia de Recursos Físicos a través del Proceso “Gestionar la Infraestructura Física”.

5.2.5. Integrar canales de atención e información

Al interior de la Compañía y con la finalidad de asegurar la consistencia y uniformidad de la información que se entregue al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación, se cuenta con programas de capacitación en coordinación con las áreas generadoras de la información. Este recurso es el encargado de bajar la información con el objetivo de generar estrategia multicanal.

5.3. TALENTO HUMANO

5.3.1. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano

Dentro del Plan de Formación definido por la Gerencia de Talento Humano para La Previsora para cada vigencia, se tiene contemplada la dimensión de “Servicio al Cliente” dentro de la facultad de capacidades humanas, la cual busca, entre otros, desarrollar competencias y habilidades en los servidores públicos para mejorar la atención, mediante programas de capacitación y sensibilización.

A través del MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC, se reglamentan los temas asociados a la debida atención, trato justo, protección y respeto, así como la capacitación e instrucción a los funcionarios a nivel nacional, para garantizar un óptimo servicio. Dentro de los lineamientos de capacitación se observan los relacionados con componentes reglamentarios y voluntarios y su periodicidad.

5.3.2. Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano

La Compañía estableció planes de reconocimiento al interior de la organización para los equipos de trabajo con fin de incentivar la debida atención y satisfacción de los consumidores financieros y/o ciudadanos y/o partes interesadas, de acuerdo con la estrategia definida por parte de la Gerencia de Talento Humano.

5.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CIUDADANO - SAC

La Compañía implementó desde el 2009 un Sistema de Atención al Consumidor Financiero, reglamentado a través de la Ley 1328 de 2009 y de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, el cual contempla, entre otros, todos los lineamientos relacionados con la debida atención a los consumidores financieros y/o ciudadanos, así como los mecanismos para trámite de peticiones, quejas y reclamos.

Lo anterior, garantiza que la interior de la Compañía se dé cumplimiento a los lineamientos en materia de servicio al ciudadano contemplada dentro del Programa Nacional de Servicio al ciudadano y demás reglamentación asociada y aplicable a La Previsora de acuerdo con la normatividad vigente.

5.5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Con el propósito de medir el nivel satisfacción de los consumidores financieros y/o ciudadanos la Compañía establece parámetros para la medición y evaluación del servicio mediante la aplicación y análisis de encuestas de manera periódica, lo anterior, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos, productos y servicios.

Los resultados de dichas encuestas son publicados en el informe anual de gestión de la Compañía, disponible en la página web en la sección Transparencia y acceso a la información pública.

5.6. LINEAMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

A través del MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC se ha establecido el procedimiento y normatividad para la debida atención de manera estandarizada. La Gerencia de Servicio es la dependencia encargada de administrar este proceso, con el fin de direccionar y asegurar que las peticiones, quejas o reclamos y sugerencias sean atendidas de manera oportuna de acuerdo con el marco normativo.

La Compañía cuenta con un software que permite el seguimiento y control de todas las PQR's, garantizando la atención oportuna de las mismas.

En la página web <https://www.previsora.gov.co/> el ciudadano cuenta con un enlace a través del cual, podrá registrar, gestionar y/o consultar sus peticiones, quejas o reclamos, mediante un formulario electrónico soportado en la herramienta antes indicada. Adicionalmente, los consumidores y/o ciudadanos tiene a disposición los diferentes canales de la Compañía en caso de requerir asesoría o información relacionada con los responsables de cada proceso.

5.6.1. Definiciones

- a) **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- b) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- c) **Derecho de Petición:** La Constitución consagra en su artículo 23 el derecho fundamental, el cual otorga a todas las personas a presentar peticiones respetuosas, por motivo de interés general o particular y a obtener una solución. Ver literal f) del numeral 1 de este Manual.
- d) **Petición:** solicitud o requerimiento que puede hacer un consumidor financiero o cualquier ciudadano, con el fin de que se le brinde información relacionada con los productos y/o servicios de La Previsora.

- e) **Queja:** Es la manifestación y/o denuncia verbal o escrita expresada por un consumidor financiero o cualquier ciudadano respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por La Previsora y puesta en conocimiento de las instituciones o instancias competentes.
- f) **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio y/o producto de La Previsora.
- g) **Sugerencia:** Es la propuesta, consejo o idea que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio y/o producto.

Adicionalmente, La Previsora tiene a disposición de los diferentes grupos de interés un glosario de términos y definiciones contemplando los definidos y publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia; el cual ha sido publicado en la página web de la Compañía.

5.6.2. Gestión y Seguimiento

La Previsora, a través de la Gerencia de Servicio, lidera el procedimiento para la atención de las PQR's (Peticiónes, Quejas o Reclamos y Sugerencias), y tiene a disposición de los Consumidores Financieros y Ciudadanos, diferentes medios de recepción que permiten al cliente manifestar las oportunidades de mejora existentes.

La Compañía buscando optimizar el servicio que presta, cuenta con un medio en donde las peticiones, quejas o reclamos y sugerencias se encuentran sistematizados a través de un Software, el cual ofrece efectividad para el trámite, seguimiento y análisis de resultados con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos. Los ciudadanos pueden hacer seguimiento a las PQR's radicadas, a través de la página web corporativa, donde pueden conocer la información relacionada con la solicitud, así como el estado del trámite en que se encuentra.

5.6.3. Medios de recepción

- a) **Superintendencia Financiera de Colombia:** Las reclamaciones o quejas se pueden presentar en forma personal, escrita o a través de los medios disponibles por dicha entidad en el Sitio Web www.superfinanciera.gov.co o correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.
- b) **Defensor del Consumidor Financiero:** Es la persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

Los consumidores financieros tienen a disposición la información acerca de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, así como las funciones, procedimiento para la atención de peticiones, quejas o reclamos, el cual puede contactado a través del Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com.

- c) **DIRECTAS:** Son las PQR's radicadas de forma verbal o escrita a través de los siguientes canales:
 - **Telefónicas:** Se reciben por el Contact Center a través de las líneas de atención al cliente a Nivel Nacional 01 8000 910 554, en Bogotá al (601) 3487555 o desde operador celular al #345 opción 3, En donde el agente del Contact Center registra la PQR's en el sistema.
 - **App:** Son las que ingresan por la aplicación móvil de la Compañía.
 - **Físicas, E-mail y/o verbales:** Son las recibidas a través de las oficinas a nivel nacional por escrito, en forma verbal y/o correo electrónico. El funcionario de la oficina o sucursal correspondiente se

encargará de registrar la PQR's en el aplicativo interno o dar traslado de manera inmediata a la gerencia de servicio para la radicación al buzón de contactenos@previsora.gov.co.

- **Página Web:** Son las radicadas a través del aplicativo disponible en sitio web a través de la sección Atención y Servicio Ciudadanía - PQRSD, en donde el consumidor y/o ciudadano registra directamente su caso y quedará automáticamente en el Software para el respectivo trámite.
- **Redes Sociales:** Son las recibidas a través de los medios sociales disponibles por la Compañía.
- **Fax:** Son las recibidas a través del fax (601) 3487550 de atención al cliente.

d) **Línea Ética:** en lo relacionado con las denuncias, se cuenta con canales habilitados a través de línea telefónica, correo electrónico y sitio Web, de acuerdo con lo siguiente:

- Línea Ética: Bogotá: (+57) 601 3485755
- Correo Electrónico: lineaetica@previsora.gov.co
- Sitio WEB: También podrá realizar un "Reporte Virtual", a través del formulario habilitado <https://www.previsora.gov.co/web/guest/linea-etica>.

La Compañía a través del MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC establece el procedimiento para la atención de PQRS, el cual da cumplimiento a lo ordenado en la normatividad.

5.6.4. Control

- a) **Oficina de Control Interno Disciplinario:** La Previsora adelanta la función disciplinaria atendiendo lo establecido en la Ley 734 de 2002, que consagra la obligatoriedad de implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, donde se asegure su autonomía e independencia de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el Departamento Administrativo de la Función Pública. La función sancionatoria se inicia por diferentes fuentes siendo una de ellas el incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas o reclamos y sugerencias, ya sea por cuanto no se contestaron, o se hicieron por fuera de los términos previstos en la Ley o por cuanto no se dio respuesta de fondo a las mismas, así mismo, respecto a las quejas que interpongan contra los servidores públicos de la entidad, información que de acuerdo con los elementos probatorios que se aporten determinan si se inicia la acción disciplinaria de manera preliminar o se apertura investigación formal. Dentro del MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC, se define el procedimiento para el manejo en caso de incumplimiento en los tiempos de atención de PQR'S.
- b) **Oficina de Control Interno:** Es la encargada de implementar y verificar todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoria en el cual se incluyen las actividades que permiten evaluar y presentar a la Alta Dirección los informes citados, para que los procesos sean confiables y se cumplan con las leyes, normas, políticas y procedimientos aplicables a la organización.

5.6.5. Veedurías ciudadanas

La Compañía dispone a través de los diferentes medios de contacto a nivel nacional, los mecanismos para recibir las observaciones que se llegaran a presentar por parte de las veedurías, y se tramitaran de conformidad con la normatividad establecida. Igualmente, tienen acceso a la información para la vigilancia de su gestión, siempre que esta no constituya reserva judicial o legal.

5.6.6. Derechos de petición

La Compañía a través del MN-050 - Manual de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano- SAC establece el procedimiento para la atención de los derechos de petición, el cual da cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1755 de 2015 y demás normas pertinentes.

6. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

6.1. ANTECEDENTES

En consideración a que el acceso a la información como derecho está contemplado en convenciones internacionales y en la Constitución, el Estado identificó la necesidad de reglamentar todos los procedimientos, mecanismos y herramientas para garantizar el pleno goce.

De esta forma, con el fin de fortalecer la implementación de la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, La Previsora ha procurado la adopción y cumplimiento de esta disposición, sus decretos reglamentos, así como Resoluciones, Circulares y Directivas en la materia.

No obstante, se hace necesario definir los procesos y procedimientos internos para garantizar el ejercicio y garantía del derecho de acceso a la información que corresponda, teniendo en consideración las excepciones a la publicidad de información, dada la naturaleza jurídica de la Compañía, esto es, una sociedad de economía mixta con régimen de empresa industrial y comercial del Estado que se encuentra en competencia en el mercado con el sector privado.

De acuerdo con lo anterior, con la adopción de la normatividad en materia de transparencia se contribuye en tres (3) factores:

- a. Como herramienta de participación democrática, vinculando a todas las partes interesadas de la entidad, que permita conocer las actuaciones realizadas, controlar su funcionamiento, gestión y controlando la corrupción.
- b. Como medio para empoderar a los ciudadanos y partes interesadas, toda vez que con mayor disponibilidad de información que afecte sus intereses, permitirá tomar mejores decisiones individuales y mayor autonomía.
- c. Como instrumento facilitador de otros derechos humanos, ya que las partes interesadas de la entidad podrán conocer la existencia de políticas, programas y procedimientos y exigirlos sin intermediarios.

En todo caso, la publicación, divulgación y entrega de la información se efectúa atendiendo a la naturaleza jurídica de La Previsora.

Ahora bien, con la expedición de la Ley 1955 de 2019 que convocó a la Integración de Sistemas de Gestión cuyo propósito es fortalecer los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado, así como con la reglamentación contenida en el Decreto 1499 de 2017, “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*” que creó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG)¹, el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público tanto nacional y territorial, La Previsora adoptó la aplicación de dicho Modelo, en virtud de su naturaleza jurídica.

De acuerdo con la adopción de dicho Modelo documentado en el Manual 049 – Generalidades del Sistema de Gestión Integral (SGI), se incorporó la *Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*.

6.2. MIPG

Dentro de la implementación del MIPG, sus dimensiones y políticas, La Previsora debe adoptar las recomendaciones, lineamientos y mejores prácticas asociadas con la Política de Transparencia, y acceso a la información pública, la cual se encuentra alineada con las demás políticas del MIPG en lo que corresponde, en función de la naturaleza jurídica y objeto social de la Compañía.

Para ello, se contemplan principalmente los siguientes lineamientos previstos en el **Manual Operativo del MIPG**, los cuales se transcriben a continuación y se aplican en a La Previsora conforme a su naturaleza jurídica y objeto social:

- a) Respecto a la publicación de información de manera proactiva, se cumple con el deber de publicar y divulgar información documentada y archivos de valor para sus partes interesadas y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.
- b) Desarrolla ejercicios de caracterización de usuarios, así como de intereses y necesidades para identificar información de interés que deba ser publicada para las partes interesadas.
- c) De acuerdo con lo previsto en la normatividad, la compañía cumple con la publicación de los mínimos de información general básica, respecto a la estructura productos y servicios, procesos y procedimientos, contratación y demás información relevante que se debe publicar de manera oficiosa en el sitio web y/o en los sistemas de información del Estado.
- d) *Actualiza la información de las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público (SIGEP)*".
- e) *Actualiza y publica los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como sus Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad, entre otros*".
- f) *"Determina con claridad cuál es la información pública reservada y pública clasificada de su entidad acorde con la ley; así mismo capacita y divulga a sus partes interesadas estas condiciones*".
- g) *Cogestiona con la Alta Dirección, la planeación y gestión estratégica de la información pública, atendiendo acciones que garanticen criterios diferenciales de accesibilidad, datos abiertos y Lenguaje Claro, entre otros*".
- h) *Capacita a los servidores públicos en el derecho de acceso a la información y sus obligaciones, así como a sus grupos de valor en la información pública de la entidad*".
- i) *Armoniza los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información, recordando que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de la entidad.*
- j) *"Estructura lazos comunicantes entre la información pública de la entidad y los procesos de participación y rendición de cuentas, a fin de que sus partes interesadas conozcan y retroalimenten la gestión en ambos espacios a través de la información pública*".

6.3. ATRIBUTOS DE CALIDAD

Los siguientes atributos de calidad permitirán que La Previsora efectúe un adecuado desarrollo de la Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) "Información y Comunicación" tal y como se encuentra contemplado en el numeral 5.3 del "*Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*", en lo que corresponde, en función de la naturaleza jurídica y objeto social y de los cuales transcribimos principalmente los siguientes:

- a) *Necesidades de información identificadas para la gestión interna y atender los requerimientos de las partes interesadas.*
- b) *Información disponible en Lenguaje Claro y sencillo para ofrecer a las partes interesadas con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.*
- c) *Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basadas en hechos, cifras y datos.*
- d) *Sistema de información documentado, que permite monitorear periódicamente la gestión de la entidad y realizar los ajustes necesarios, para alcanzar los resultados esperados.*
- e) *Información considerada como un activo de la entidad para la generación de conocimiento.*

- f) *Información disponible, integra y confiable para el análisis, la identificación de causas, la generación de acciones de mejora y la toma de decisiones.*
- g) *Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunda información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los colaboradores.*
- h) *Canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se transmita información de interés a las partes interesadas, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos.*
- i) *Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la información.*
- j) *Información segura que no se afecte durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación.*
- k) *La información que se soporta en el uso de las TIC se genera, procesa y transmite de manera segura, garantizando su disponibilidad, integridad y veracidad.*
- l) *Gestión de la información que asegura la conservación de la memoria institucional y la evidencia en la defensa jurídica de la entidad. (...)*
- m) *Mejora en los canales de información internos y externos, como resultado de la evaluación de su efectividad.*
- n) *“Planificación estadística como parte de la planeación institucional de las entidades”.*
- o) *“Toma de decisiones basada en evidencia a partir de información estadística y registros administrativos de calidad”.*
- p) *“Registros administrativos fortalecidos, disponibles como información pública a las partes interesadas y útiles para la toma de decisiones y el control de la gestión”.*
- q) *“Información estadística y registros administrativos disponibles y accesibles para el diálogo entre la entidad y sus partes interesadas*

Por último, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, el Procurador General de la Nación, como supremo director del Ministerio Público tiene a su cargo supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicha Ley. Para el efecto, la citada Ley determina a cargo de dicho ente de control el establecimiento de una metodología que tenga como finalidad el cumplimiento por parte del Ministerio Público de las diferentes funciones a su cargo, estas son, funciones preventivas, de cumplimiento, sancionatorias, capacitación, estadísticas, entre otras.

Para cumplir este mandato legal, la Procuraduría General de la Nación estableció un sistema de información para el registro, seguimiento, monitoreo y generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, el cual permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley por parte de cada sujeto obligado y que generará, con la información registrada, el indicador denominado Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.

6.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Lo dispuesto en el presente Manual deberá ser aplicado por **todos los funcionarios de La Previsora**, según las obligaciones y responsabilidades definidas, toda vez que a La Previsora le son aplicables las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 en correspondencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la *Política de Transparencia y acceso a la información pública*, en calidad de sujeto obligado, al ser una sociedad de economía mixta del orden nacional perteneciente a la Rama Ejecutiva del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

6.5. PRINCIPIOS

Se contemplan los siguientes principios que rigen la aplicación de la Ley de Transparencia y acceso a la información, los cuales se encuentran previstas en el artículo 2º y 3º de la Ley 1712 de 2014, a saber:

6.5.1. Principio de máxima publicidad para titular universal

“Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley”.

6.5.2. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública

“En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios”:

- a. **Principio de transparencia.** *Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo sólo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley.*
- b. **Principio de buena fe.** *En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.*
- c. **Principio de facilitación.** *En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.*
- d. **Principio de no discriminación.** *Los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.*
- e. **Principio de gratuidad.** *Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrán cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.*
- f. **Principio de celeridad.** *Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.*
- g. **Principio de eficacia.** *El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.*
- h. **Principio de la calidad de la información.** *Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.*
- i. **Principio de la divulgación proactiva de la información.** *El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.*
- j. **Principio de responsabilidad en el uso de la información.** *En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma”.*

6.6. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En alineación con el MIPG, para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, La Previsora efectúa la divulgación de la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); responde de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

6.6.1. Fortalecimiento de la Dimensión de Información y Comunicación (MIPG)

En alineación con el MIPG, la implementación de la *Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*, se fortalece a partir de la implementación de la Dimensión de Información y Comunicación, de conformidad con las siguientes interacciones:

Aspectos que implementar	Línea de Responsabilidad	Aspectos para evaluar dentro del Sistema de Control Interno
Utilización de información relevante (Identifica requisitos de información; Capta fuentes de datos internas y externas; Procesa datos relevantes y los transforma en información).	Línea Estratégica (definición de políticas y seguimiento), Primera Línea de Responsabilidad (generación y aseguramiento de la información) y Tercera Línea (verificación independiente del cumplimiento)	Garantía de la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la información dispuesta por las áreas generadoras de la información, requerida para llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno por parte de la entidad.
Comunicación Interna (Se comunica con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para lograr la toma de decisiones; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación pertinente).		Aseguramiento de que, dentro de los procesos de información y comunicación interna y externa, se establezcan mecanismos claros de comunicación para facilitar el ejercicio de Control Interno.
Comunicación con el exterior (Facilita líneas de comunicación con las partes interesadas)		<ul style="list-style-type: none"> • Garantía de la disponibilidad, confiabilidad, integridad y seguridad de la información dispuesta por las áreas generadoras de la misma. • Impacto Ley de Transparencia. • Riesgos relacionados con el manejo de información clasificada o reservada. • Impacto por negación de información.

6.7. PUBLICIDAD, CONTENIDO Y RESPONSABILIDAD

En función del artículo 79. de la Ley de Transparencia que versa sobre la “Disponibilidad de la Información”, en virtud de los principios señalados en el numeral 3 de este Manual, La Previsora mantiene a disposición del público y sus partes interesadas, la información mínima aplicable a la que hace referencia la referida Ley, a través de su página Web www.previsora.gov.co/en/home, a fin de que estas puedan obtener la información teniendo en consideración su naturaleza jurídica y objeto social. En todo caso, La Previsora se encuentra comprometida a proporcionar apoyo a los usuarios que requieran orientación e información, y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten a través de los canales dispuestos por la entidad a saber:

Dirección Casa Matriz: Calle 57 # 9 -07
 PBX: (571) 348 5757 / Código Postal 52946
 Horario de atención Casa Matriz: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
 Servicio al Cliente y Asistencia 24 horas: Línea Gratuita 01 8000 910 554
 Bogotá: (571) 348 7555 - #345
 Servicio al cliente: contactenos@previsora.gov.co
 Procesos Judiciales: notificacionesjudiciales@previsora.gov.co
 Denuncias: lineaetica@previsora.gov.co

6.7.1. Índice de Transparencia Activa – ITA

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Para dar cumplimiento al literal i) del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, que ordena al Ministerio Público, en cabeza de la Procuraduría General de la Nación, establecer una metodología para que cumpla sus funciones y atribuciones, se creó un sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley por parte de cada sujeto obligado y que generará, con la información registrada, el indicador denominado Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA -.

En consecuencia, La Previsora actualiza la Información mínima obligatoria en función de la estructura y particularidades como sociedad de economía mixta en su página Web, de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad, de acuerdo con la información dispuesta por cada una de las áreas al interior de La Previsora responsables de generar y/o actualizar la información. **Como elementos indispensables a incluir en la información publicada, se debe incluir la Fecha de Aprobación, versión del documento (si aplica) y fuente de la información (área responsable).** Sin perjuicio a lo establecido en el mencionado artículo, La Previsora observará lo establecido por la estrategia de Gobierno Digital, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

Para el efecto, se adoptaron las directrices establecidas en la Resolución 1519 de 2020, y sus respectivos anexos:

Anexo 1 – Directrices de Accesibilidad Web

Anexo 2 – Estándares de Publicación y Divulgación de Información

Anexo 3 - Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital

Anexo 4 - Requisitos mínimos de datos abierto

6.8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Se han definido los siguientes roles y responsabilidades:

- a. **Coordinador:** Será responsabilidad de la Secretaría General con el apoyo del Oficial de Cumplimiento Normativo de la compañía:

1. La coordinación de las actividades sobre el cumplimiento normativo para que cada una de las áreas al interior de La Previsora garantice como responsables de la generación y/o actualización de la información que le corresponda, dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

Así mismo, coordinará con la Gerencia de Innovación y Procesos y la Función de Cumplimiento Normativo a cargo de la Gerencia Jurídica que cada una de las Vicepresidencias / Gerencias, según el cronograma definido, genere y/o actualice la información que a cada una de ellas le corresponda en los tiempos acordados. En aquellos casos en los cuales encuentre inobservancias, posibles riesgos de información obsoleta, desactualización o incumplimiento en la información a publicar por parte de cada una de las áreas responsables, informará a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2. La coordinación para el desarrollo de las actividades convocadas por parte de:
 - a) La Procuraduría General de la Nación, respecto al ITA en sus diferentes etapas.
 - b) El Ministerio de Hacienda y Crédito Público: mesas sectoriales en lo referente a este componente.

- c) El Departamento Administrativo de la Función Pública: FURAG
- d) Y cualquier otro ente de control y vigilancia: Coordinar los requerimientos de información de los entes de control.

En caso de que llegaren a surgir dudas o inquietudes sobre la información que se debe publicar o su aplicabilidad a la entidad, la Secretaría General en coordinación con la Función de Cumplimiento Normativo a cargo de la Gerencia Jurídica brindarán apoyo permanente a las áreas responsables que se lo solicitan expresamente, para que la información cumpla con los principios mencionados anteriormente, para dar cumplimiento en todo momento a la Ley 1712 de 2014 o aquella que la reglamente, modifique o sustituya.

- b. **Publicador:** Será responsable del diseño del mecanismo definido por la entidad en su sitio Web y de la correspondiente publicación de los contenidos, información mínima y demás información requerida cargada en el repositorio interno de acuerdo con los tiempos y responsables definidos en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley de Transparencia adjunta en el presente Manual.

El rol de publicador se encuentra a cargo de la Oficina de Mercadeo y Publicidad perteneciente a la Vicepresidencia Comercial de La Previsora. En todo caso, la responsabilidad sobre la pertinencia, veracidad y vigencia de la información publicada corresponde a cada área responsable de generar y/o actualizar la información (Gestores o área responsable).

A pesar de lo anterior, el rol Publicador delega exclusivamente a la Gerencia de Tecnología para la publicación de lo indicado en el numeral 2.1 literal b) Publicar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co. En este sentido, como mínimo la entidad publicará en Datos Abiertos el Índice de información pública reservada y clasificada y los Registros de Activos de Información. La publicación de estos datos, independientemente del formato del archivo en el que se encuentren (Word, Excel, CSV), debe estar disponible de forma accesible y reutilizable.

- c. **Gestores o área responsable:** Serán encargados de preparar y/o actualizar la información correspondiente y remitirla al Publicador para su publicación en el mecanismo Web (página Web de La Previsora). Dichos responsables se relacionan en la Matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014” según el Anexo. 1. Dichos gestores serán responsables:
 - Cada una de las áreas será responsable de generar y/o actualizar la información (Gestores) será responsable de efectuar la remisión de esta, al Publicador para su publicación y/o actualización.
 - Del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia y/o normas que la reglamenten, complementen o adicionen, asegurando la NO omisión en el envío oportuno de la información y/o actualización de esta, y confirmando la publicación adecuada en la página web.
 - De la pertinencia, veracidad y vigencia del contenido de la información publicada.
- d. **Monitoreo y Control:** Iniciando con el rol de autocontrol por parte de cada Gestor o área responsable para su seguimiento al cumplimiento a este Manual, la Oficina de Control Interno, en su calidad de órgano de revisión independiente, se encargará, como Tercera Línea de Defensa, de monitorear el aseguramiento de la información para que se encuentre debidamente publicada con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, y siguiendo la normatividad vigente respecto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC). En complemento, la Oficina de Control Interno Disciplinario en función de la información remitida por parte de la Secretaría General respecto a los incumplimientos por parte de los gestores para desarrollar sus funciones de *“Dirigir y coordinar el control disciplinario interno de la compañía, y, ejercer la acción disciplinaria y aplicar el procedimiento disciplinario con sujeción a las disposiciones, facultades, competencias y procedimientos del código General Disciplinario y demás disposiciones que lo complementen, modifiquen o adicionen”*.

A pesar de lo anterior, se reitera que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, el Procurador General de la Nación, como supremo director del Ministerio Público tiene a su cargo supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicha Ley por parte de las entidades sujetas. Para el efecto, la citada Ley determina a cargo de dicho ente de control el establecimiento de una metodología que tenga como finalidad el cumplimiento por parte del Ministerio Público de las diferentes funciones a su cargo, estas son, funciones preventivas, de cumplimiento, sancionatorias, capacitación, estadísticas, entre otras.

6.9. FUENTE DE LA INFORMACIÓN

Para agilizar el proceso al interior y formalizar que cada Gestor y/o área responsable, aloje, controle, administre el versionamiento y realice el debido reporte de la información que debe ser publicada por parte de la Oficina de Mercadeo y Publicidad, la entidad ha dispuesto un repositorio interno.

En dicho repositorio, se encuentran creadas carpetas con idéntica numeración de la estructura de publicación asociada con la Matriz de Cumplimiento Ley de Transparencia vinculado en este Manual y a su vez, en cada una de ellas el (los) responsable(s) debe(n) colocar según la periodicidad establecida, la información, documentos y/o archivos que deben ser publicados en la página web. Así mismo, dicha Matriz contiene una columna en la cual se debe indicar la periodicidad o fecha de actualización de la información y la URL, dirección web o ubicación dentro de la página que debe ser modificada con la nueva información según lo indicado por la dependencia responsable.

6.10. PERIODOS DE ACTUALIZACIÓN Y ANS

Las áreas responsables son responsables de las actualizaciones a que haya lugar, lo cual deberá coordinar con la Oficina de Mercadeo y Publicidad, los ANS contemplados para la actualización de la información en la página web son los siguientes:

- El Gestor o área responsable carga la información a ser publicada en su carpeta correspondiente del repositorio cuatro (4) días hábiles antes de cumplirse la fecha definida de actualización. **Parágrafo:** En caso de que se dé una disposición normativa especial que disponga una fecha diferente a la establecida se debe dar cumplimiento a la directriz por parte de los responsables de la información.
- La Oficina de Mercadeo y Publicidad, actualiza la página web máximo (3) días hábiles después de cargada la información por parte del Gestor o Área responsable en el canal definido o el medio dispuesto para tal fin.
- Luego de actualizada la información, se debe informar a las áreas encargadas de la coordinación para el respectivo control y seguimiento.

6.11. PROCESO DE CARGUE

Para el cargue de la información por parte de las áreas en el repositorio para que a su vez se publiquen en la página Web por parte de la Oficina de Mercadeo y Publicidad se realizará a través del proceso establecido por dicha Oficina.

6.12. SEGUIMIENTO TRANSPARENCIA

El seguimiento a la implementación y continuidad de las directrices de la Ley de Transparencia se realizará mediante:

- a) Compromiso responsable y proactivo de las áreas responsables definidas en la Matriz de Cumplimiento Normativo de la Ley de Transparencia adjunta en el presente Manual, del cumplimiento de la Ley de Transparencia, la Resolución 1519 de 2020 y el Decreto 1081 de 2015, según aplique a la Compañía.
- b) Seguimiento periódico y apoyo de la Función de Cumplimiento Normativo a cargo de la Gerencia Jurídica sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia.
- c) Seguimiento periódico al cumplimiento de los requisitos de la Ley de Transparencia, liderado por la Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo definido para la auditoría del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

7. SEGUIMIENTO, APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN

En función de los componentes definidos en el presente Manual, los responsables de cada uno de los componentes validarán anualmente la actualización del presente Manual con la intención de asegurar el debido gobierno en la entidad y la permanencia de lo descrito en cada componente. Así mismo con respecto a la definición de las actividades del PAAC a realizar en cada vigencia, **antes del 30 de enero de cada año**, los responsables de cada componente previo análisis de la gestión del año anterior, remitirán las actividades de su componente a la Gerencia de Innovación y Procesos para su consolidación. Así mismo, para los ejercicios de auditoría al PAAC cada responsable diligenciará el avance cualitativo y cuantitativo, y documentará las evidencias en el canal dispuesto por la Gerencia de Innovación y Procesos para su revisión.

Componente	Responsable definición	Responsable aprobación
PRIMER COMPONENTE: Gestión de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	Gerencia de Riesgos	Gerencia de Riesgos
SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites	N/A	N/A
TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas	Oficina de Mercadeo y Publicidad	Vicepresidencia Comercial
CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gerencia de Servicio	Vicepresidencia Comercial
QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información	Oficina de Control Interno Disciplinario / Secretaría General / todas las áreas	Secretaría General

Con dicha información, la **Gerencia de Innovación y Procesos en su rol de facilitador** para todo el proceso de elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano liderará la consolidación de las actividades del PAAC en función de los insumos recibidos por los responsables, los cuales serán enviados dentro de los 5 días siguientes al cierre de la vigencia. Dichas actividades deben ser reportadas incluyendo sus avances, evidencias y cualquier otro documento que se requiera para soportar la actividad de acuerdo con el procedimiento dispuesto para tal fin.

De igual manera, la Gerencia de Innovación asegurará su la integración del PAAC al Plan de Acción Anual, el cual será remitido a la Oficina de Mercadeo y Publicidad para su correspondiente publicación en el enlace de Transparencia de la página Web de La Previsora <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/planes-estrat%C3%A9gicos-sectoriales-e-institucionales>.

De igual manera la Gerencia de Riesgos liderará la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, y su actualización en ISOLUCIÓN en caso de ser requerido.

Todos los procesos y líderes de procesos de la compañía asegurarán que la información documentada de sus procesos responda las necesidades de implementación, mantenimiento y mejora del PAAC.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Jose Fernando Pulido	Diana Aragón Alejandra Escobar Ricardo Guzmán Viviana Mojica Johny Navas	Maria Margarita González Paola Mercado
CARGO (S)	Gerente de Innovación y Procesos	Gerente de Servicio Jefe Oficina Mercadeo y Publicidad Jefe Oficina Control Interno Disciplinario Secretaria General Jefe Oficina de Control Interno	Gerente de Riesgos Vicepresidente Comercial

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
1	Documento inicial
2	PACC para publicación y comentarios de la ciudadanía
3	Ajuste total del documento dando respuesta a la normativa vigente
4	Ajuste total del documento dando respuesta a la normativa vigente y modificando la tipología documental a Manual, es decir reemplaza documento DI-DES-002.