



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS

Versión 2: Junio de 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
1.1. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN PREVISORA SEGUROS	4
1.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	10
1.2.1. Identificación de los Riesgos de Corrupción	10
1.2.2. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción	11
1.2.3. Tratamiento de los Riesgos	14
1.2.4. Evaluación del Riesgo de Fraude	15
1.2.5. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	16
1.3. MONITOREO Y REVISIÓN	17
1.4. SEGUIMIENTO.....	18
1.5. SUBCOMPONENTES Y PROCESOS.....	18
2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
3.1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	21
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
4.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	23
4.2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	27
4.3. TALENTO HUMANO.....	28
4.4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	29
4.5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	29
4.6. LINEAMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	29
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	34
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y acogiendo los nuevos lineamientos establecidos en la guías metodológicas denominadas “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, modelo formulado por la Secretaría de Transparencia en armonía con el Departamento Administrativa de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, en el marco del desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención ciudadano, se elabora el presente documento que contiene los mecanismos generados al interior de Previsora Seguros en cada uno de los componentes que se explican a continuación¹:

1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, alineándolos a las políticas antifraude existentes.
2. Racionalización de trámites: Describe el procedimiento administrativo para la racionalización de trámites de la Compañía.
3. Rendición de cuentas: describe la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía como un ejercicio permanente de comunicación que busca la transparencia de la gestión de la administración pública orientada al afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano².

¹ 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".

² 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 registrarán 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.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se describen los lineamientos de manejo con que cuenta la Compañía para la atención al ciudadano.
5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información: En este componente se describe las estrategias que desarrollar la Compañía para la transparencia y acceso a la información.

Nota: se genera nueva versión del documento en junio de 2016, acogiendo las recomendaciones resultado de la auditoría realizada en el mes de mayo.

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

1.1. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN PREVISORA SEGUROS

Objetivo: La política antifraude se define en el marco del “Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano” en Previsora Seguros, 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 aseguradora; 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.

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 Previsora.

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

- Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- Fraude interno: Realizado por parte de sus administradores y colaboradores.
- Fraude externo: Realizado por personas externas a Previsora, como proveedores, contratistas, clientes y terceros en general.
- Fraude mixto: Cometido con la participación de actores internos y externos.
- Malversación de activos: Hurto o utilización indebida de los activos de la Compañía.
- Fraude contable: Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros.
- Soborno. Ofrecer, prometer o dar cualquier valor en dinero o especie con el fin de lograr un beneficio.
- Lavado de Dinero: Legitimar los ingresos provenientes de actividades ilegales.
- Infracción de la propiedad intelectual: Copia y distribución ilegal de productos o información falsa (violación de marcas, patentes o derechos reservados).

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

- Cualquier acto, omisión o intención dolosa que busca un beneficio propio o de terceros (material o inmaterial).
- 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.
- 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).
- Falsificar, alterar o manipular documentos, información o reportes de uso interno o externo, a título personal o de la Compañía.
- Usar indebidamente información interna o confidencial (propiedad intelectual, información privilegiada).
- Apropiar o utilizar indebidamente bienes de cualquier naturaleza de propiedad de Previsora o de terceros que estén bajo su custodia.
- Ejecutar o participar directa o indirectamente en actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo.
- Realizar cualquier irregularidad similar relacionada con los hechos anteriormente descritos y los definidos en la Ley y el Código de Ética y Buen Gobierno.

Declaración de la política

La Alta Dirección de 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.

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

- Es responsabilidad de todos los funcionarios de Previsora fortalecer la cultura ética basada en el principio de “transparencia y de cero tolerancia al fraude”, mediante la aplicación de los principios éticos.

- Todos los funcionarios de Previsora deben 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 Buen Gobierno.
- 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 en Previsora.
- Los canales a través de los cuales se deben reportar las denuncias de posibles conductas fraudulentas que afecten la Compañía, se encuentran señalados en la página web www.previsora.gov.co, link Línea Ética.
- 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.
- El Comité de Ética es el ente encargado al interior de Previsora de conocer los casos reportados a través de la 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.
- Las alertas de posibles eventos de fraude, 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, salvo los casos particulares en que se desarrollen a través de equipos compartidos entre diferentes áreas, casos en los cuáles estará limitado únicamente al equipo participante en el trabajo específico.
- La responsabilidad de la planeación y seguimiento al desarrollo de las investigaciones sobre posibles eventos de fraude es competencia del Comité de Ética.
- 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.
- 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 Gerencia de Comunicaciones quien debe actuar con la correspondiente coordinación de los niveles competentes y contar con la asesoría legal correspondiente.

- Aplicar las sanciones de acuerdo con las normas internas y dar traslado a las autoridades competentes cuando así se requiera.
- Previsora programará por lo menos una capacitación anual, definida conjuntamente entre la Gerencia de Riesgo y la Gerencia de Gestión Humana, la cual deberá ser incluida en el plan de capacitación de la Compañía, así como también debe ser parte del proceso de inducción a nuevos funcionarios. Estos programas de capacitación son de obligatorio cumplimiento para la totalidad de los empleados de la compañía.

Roles y Responsabilidades

Comité de Ética: Teniendo en cuenta que el Comité de Ética es el órgano responsable, entre otras, de velar por el cumplimiento de todos los asuntos éticos de Previsora y ante la necesidad de formalizar el trámite de las denuncias, se ha definido que dicho estamento tendrá a su cargo el conocimiento de las mismas y la toma de decisiones que se requieran para su trámite.

Gerente de Riesgo: Apoyo con recursos para la investigación de casos, minería de datos y conocimientos específicos de las diferentes áreas de la entidad y los procesos que se desarrollan en las mismas, bajo el direccionamiento metodológico de la función de prevención y respuesta al fraude.

Secretaria General: La Secretaria General como responsable de 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 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.

Oficina de Control Interno: 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 Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de fraude.

Gerencia de Procesos Judiciales: Proveer asesoría jurídica en temas penales que soporten el adecuado trámite de las investigaciones.

Gerencia de Gestión Humana: Proveer oportunamente respuesta a dudas e inquietudes relacionadas con temas legales laborales en desarrollo de las investigaciones de fraude.

Gerencia de Tecnología: Apoyar al equipo investigador en el suministro de información de las bases de datos de Previsora Seguros 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 por parte de los investigadores asignados.

Líderes de los procesos:

- Son responsables de la medición de los riesgos de fraude, con base en los criterios definidos, los cuales se encuentran alineados con los parámetros definidos para la Administración de Riesgo Operativo – SARO de Previsora.
- Implementar procedimientos de monitoreo y seguimiento para validar el efectivo cumplimiento de los controles que mitiguen los riesgos de fraude y para conocer los resultados de los indicadores asociados a los riesgos de fraude identificados.
- Realizar acompañamiento al equipo de investigación en 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.

Todos los colaboradores:

- 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.
- Los colaboradores que identifican posibles eventos de fraude deben:
 - Generar reporte a través de la línea ética de Previsora, accediendo a los canales dispuestos para tal fin que se encuentran señalados en la página www.previsora.gov.co.

- 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.
- Será responsabilidad de todos los colaboradores directos o indirectos, asistir y participar activamente en las sesiones de capacitación orientadas a fortalecer el plan antifraude de la Compañía, que le sean programadas.

Otras consideraciones:

- 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) Los resultados de la investigación no se divulgan o discuten con nadie que no tenga legítima necesidad de saberlo.
- d) Régimen sancionatorio: todos los directivos y colaboradores de Previsora que incurran en conductas fraudulentas serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley o la normatividad aplicable.

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.

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
- Negociaciones o contrataciones indebidas

1.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de Previsora, se efectuó el análisis al mapa de procesos en el que se visualizan los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales contemplan todas las actividades desarrolladas para brindar a la ciudadanía una atención eficiente que les permita satisfacer sus necesidades.

1.2.1. Identificación de los Riesgos de Corrupción

La Gerencia de Riesgo realizó talleres con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la Estrategia para la Construcción del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano en los que se revisaron 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 hizo 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 componente de su definición: acción y omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado.

1.2.2. Análisis del Riesgo: Probabilidad de 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 utilizadas dentro de la metodología para administrar riesgos operativos, así:

IMPACTO: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

De acuerdo con las escalas de medición del impacto definidas para la administración del riesgo operativo, se tendrán en cuenta, para efectos de medir el efecto de los riesgos de fraude, las escalas de impacto económico, legal y reputacional.

- **Tabla de Impacto Económico**

RANGO CONSECUENCIA	PÉRDIDAS ECONÓMICAS	
Importante	\$ 913.10	\$ 1,305.00
Mayor	\$ 1,305.10	\$ 6,800.00
Superior	\$ 6,800.10	α

Cifras en Millones de \$

- **Impacto Legal**

RANGO CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Importante	Glosas por incumplimiento de las normas establecidas por los entes reguladores y de control que generen un plan de acción a corto plazo.
Mayor	Sanciones económicas por incumplimiento de las normas establecidas / operaciones / obligaciones contractuales por los entes reguladores y el pago de las sanciones o indemnizaciones respectivas.
Superior	Intervención a la Compañía por parte de un ente de control por incumplimientos legales o contractuales, y el pago de las sanciones, multas, intereses e indemnizaciones a que hubiere lugar.

- **Impacto Reputacional**

RANGO CONSECUENCIA	DESCRIPCIÓN
Importante	Efecto publicitario en varias plazas, gran incremento en los reclamos de clientes, alguna pérdida de clientes, posible efecto negativo en el presupuesto de ventas. Confianza disminuida pero recuperable con algún costo.
Mayor	Efecto publicitario sostenido a nivel país, serias pérdidas de clientes, investigación de organismo regulatorio, efecto negativo en el presupuesto de ventas, implicación de la alta gerencia. Confianza severamente dañada sin que se pueda recuperar totalmente.
Superior	Efecto publicitario sostenido a nivel país y en el ámbito internacional, pérdida de clientes en gran escala, intervención y sanciones de organismo regulador, efecto negativo significativo en el presupuesto de ventas, implicación directa de la Junta y de la Alta Gerencia. Escándalo debido a fraude, actividades ilegales, malversación de fondos, LA/FT. Pérdida por completo de la confianza sin que se pueda recuperar.

PROBABILIDAD: Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

La probabilidad puede ser medida con criterios cuantitativos si se han materializado los eventos, o con criterios cualitativos, teniendo en cuenta la presencia de factores (impulsores) internos y externos que podrían incidir en la probabilidad de ocurrencia del riesgo, aunque este no se haya materializado.

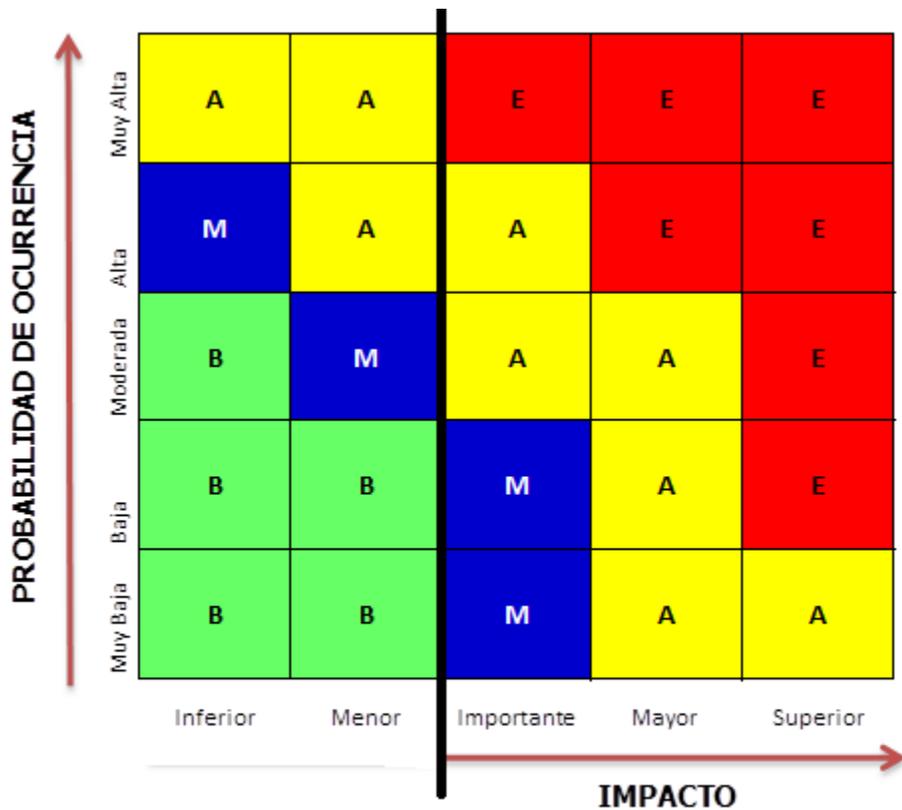
Para efectos de medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de fraude, se tendrá en cuenta que los mismos pueden ser originados por un funcionario de la Compañía, en cuyo caso se tomará la siguiente tabla para su valoración:

No.	IMPULSORES	DESCRIPCIÓN IMPULSOR	ESCALA	DESCRIPCIÓN ESCALA	PUNTAJE
1	Negociabilidad de objetos financieros	Está determinado por el nivel de acceso y manejo de efectivo, títulos valores, activos fijos, órdenes de pago, etc.	Alta	Tiene niveles de delegación para la aprobación de operaciones que involucren manejo de dinero, títulos de valor, activos fijos, etc.	16.6
			Moderada	Tiene acceso a las operaciones, pero no tiene rol de autorizador.	8
			Baja	No tiene acceso a este tipo de operaciones.	1
2	Concentración de funciones	Se presenta cuando una sola persona puede llevar a cabo todas las fases de una operación /transacción, desde su autorización, pasando por la custodia de activos y el registro contable cuando hay lugar.	Alta	Todo el ciclo del proceso es manejado por una sola persona. Realiza la función operativa de aprobación y de control.	16.6
			Baja	Hay total segregación de funciones.	1
3	Nivel de Colusión	Se refiere al pacto que acuerdan dos o más personas, con el fin de perjudicar o defraudar la Compañía.	Alta	Altamente propenso o con capacidad para incurrir en colusión. En asociación con otra persona, un rol o un perfil de la misma área u otra se facilita la ejecución de un fraude.	16.7
			Moderada	Tiene la posibilidad de incurrir en colusión. En asociación con dos o más personas, un rol o un perfil de la misma área u otra se facilita la ejecución de un fraude.	8
			Baja	No tiene posibilidad de incurrir en colusión.	1
4	Estructura de la Organización (Organización de los procesos)	Está conformada por las partes que integran la organización y las relaciones que las vinculan incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y dependencia, responsabilidades, objetivos, manuales y procedimientos, descripciones de puestos de trabajo, asignación de recursos y todo aquello que está previamente definido de alguna manera.	Alta	Alta inestabilidad del proceso, sin tareas bien definidas o no documentadas que usualmente conducen a la improvisación y facilitan la actividad de fraude.	16.7
			Moderada	Proceso estable, no obstante se presentan eventualmente situaciones que conducen a la improvisación, no se encuentran totalmente documentados los procedimientos y facilitan la actividad de fraude.	8
			Baja	Proceso estable y predecible.	1
5	Entrenamiento y oportunidades de promoción. (Satisfacción profesional del Personal)	Hace referencia a los beneficios que tiene el empleado para acceder a programas de capacitación que incentiven el mejoramiento de su trabajo y como resultado de su esfuerzo pueda tener oportunidades de ascenso dentro de la Organización.	Alta	El entrenamiento del personal asignado al proceso es insuficiente y no hay oportunidades de promoción, los salarios no se consideran apropiados, o no hay oportunidad de desarrollo académico.	16.7
			Baja	Personal del área altamente entrenado para desempeñar sus funciones. Se presentan constantes oportunidades de promoción, los salarios se consideran apropiados, hay oportunidad de desarrollo académico de acuerdo con lo requerido para ejercer las funciones.	1
6	Disfrute de vacaciones	Está determinado por el nivel de cumplimiento de las normas laborales relacionadas con el disfrute de vacaciones.	Alta	El 70% o más del personal del área evitan salir a vacaciones y el personal que ejecuta actividades con un alto grado de susceptibilidad de fraude mantiene normalmente dos o más periodos de vacaciones acumulados.	16.7
			Baja	El personal del área no tiene periodos de vacaciones acumulados.	1
				TOTAL	100
				PROBABILIDAD	100%

En caso de que el riesgo sea ocasionado por una fuente diferente al recurso humano de la entidad, se hace necesario establecer si se puede calificar la probabilidad de ocurrencia del riesgo de manera cuantitativa o cualitativa, de tal manera que se asigne la valoración de acuerdo a la siguiente tabla:

RANGO PROBABILIDAD	POSIBILIDAD CUALITATIVA	PROBABILIDAD MATEMÁTICA
Muy Baja	Entre 0 y una vez al año	< 20%
Baja	Entre 2 y 3 veces en el año	20.1% - 40%
Moderada	Entre 4 y 11 veces en el año	40.1% - 60%
Alta	Entre 12 y 51 veces en el año	60.1% - 80%
Muy Alta	Más de 52 veces en el año	> 80%

Riesgo Inherente: Para determinar el riesgo inherente, se realiza el cruce de los resultados obtenidos para la calificación de la **probabilidad** y del **impacto**, los cuales se ubicarán en el mapa de riesgo, adoptado por Previsora para la administración de sus riesgos, de la siguiente manera:



Para la valoración de los riesgos de fraude, solo se tendrán en cuenta estos niveles de impacto.

Con base en lo anterior, el mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados. Para el cumplimiento de este Plan se fortalece el Sistema de Gestión Integral de tal manera que no solo genere una cultura de la calidad sino de transparencia y buen gobierno.

1.2.3. 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.

1.2.4. Evaluación del Riesgo de Fraude

El objetivo de esta fase es comparar los resultados del riesgo inherente con los con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo residual, para este efecto los controles identificados deben ser calificados, de acuerdo con la siguiente tabla:

No.	IMPULSORES	DESCRIPCIÓN IMPULSOR	ESCALA	DESCRIPCIÓN ESCALA	PUNTAJE
1	Frecuencia del Control	Indica en qué medida la frecuencia con que se prevé realizar el control permite la mitigación efectiva del riesgo.	Acorde	La periodicidad con que se ejecuta el control permite mitigar el riesgo	11.1
			Insuficiente	La periodicidad con que se ejecuta el control no permita mitigar el riesgo	1
2	Naturaleza del control	Se refiere a la forma en que se realiza el control (Automática, Semiautomática, Manual)	Automático	El control se realiza sin intervención manual	11.2
			Semiautomático	El control es realizado por una persona, pero cuenta con el apoyo de un sistema de información	5
			Manual	El control es realizado en su totalidad por una persona	1
3	Eficacia operativa	Se refiere a las mediciones que se han desarrollado para verificar y/o auditar el control	Alta	Se ha definido un protocolo para la medición de la funcionalidad y suficiencia del control, éste ha sido aplicado según la frecuencia definida y se ha dejado la evidencia de la prueba.	11.1
			Baja	No se desarrollan pruebas de control.	1
4	Carga Laboral	Se refiere a las horas de trabajo adicionales a la jornada laboral ordinaria pactada entre las partes, que se requieren para dar cumplimiento a las funciones asignadas para el cargo.	Alta	Trabajar 480 horas durante un trimestre (8 horas diarias)	11.1
			Moderada	Trabajar entre 481 horas y 576 horas durante el trimestre (9.6 horas diarias)	5.5
			Baja	Trabajar mas 576 horas durante el trimestre (mayor a 9,6 horas diarias)	1
5	Calidad de la documentación	Grado de formalización en la documentación de los procedimientos para la ejecución del control, es decir, se encuentra publicada, disponible, actualizada, comprensible, completa e incluye al menos los siguientes tópicos: Objetivo Descripción Procedimiento Responsable de ejecutado	Alta	La documentación cumple con las características de calidad enunciadas	11.1
			Moderada	La documentación cumple con la disponibilidad, comprensión y actualización. No corresponde a actividades de misión crítica del proceso (Continuidad de Negocio)	5.5
			Baja	No cumple con la disponibilidad comprensión y actualización.	1
6	Según su ejecución	Número de operaciones o activades a las cuales se aplica el control.	Alta	El control se aplica al 100% de las operaciones o actividades.	11.1
			Baja	Se aplica de forma discrecional o por muestreo.	1
7	Idoneidad de personal	Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias para el desarrollo de funciones y tareas de un determinado cargo.	Alta	Cumple con las competencias asociadas al perfil del cargo	11.1
			Moderada	Cumple con la mayoría de capacidades y competencias asociadas al perfil del cargo	5.5
			Baja	No cumple con las capacidades y competencias asociadas al perfil del cargo	1
8	Complejidad de controles	Cantidad (proporción) de interacciones del control y cantidad de actividades operativas de los controles	Alta	Se presenta un número de interacciones menor a tres, el control es predecible y simple. O, la ejecución de la actividad requiere información de otras actividades o procesos, menor a tres, el procesamiento de la información tiene un grado de complejidad medio y demanda muchas horas de trabajo e intervienen dos roles.	11.1
			Baja	La ejecución es altamente compleja e involucra más de tres interacciones. La ejecución del control requiere información de otras actividades o procesos, igual o superior a tres, el procesamiento de la información es complejo y demanda muchas horas de trabajo e intervienen más de dos roles.	1
9	Supervisión o monitoreo del control	Proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del control a lo largo del tiempo.	Alta	La ejecución del control tiene más de dos niveles de supervisión.	11.1
			Moderada	La ejecución del control tiene hasta dos niveles de supervisión.	5.5
			Baja	La ejecución del control no tiene niveles de supervisión.	1
TOTAL				100.00	
EFFECTIVIDAD DEL CONTROL				100%	

Los controles deben ser evaluados por el responsable de su ejecución. Por ejemplo, un control ejecutado por el área de tecnología debe ser evaluado por el responsable en dicha área, por cuanto disminuye la probabilidad de ocurrencia o el impacto de un riesgo asociado al proceso que soporta.

Una vez establecida la efectividad del control en términos porcentuales, se puede clasificar según la siguiente tabla:

RANGO EFECTIVIDAD DEL CONTROL	VALOR
Pobre	≤ 30%
Insatisfactoria	>30% hasta 50%
Moderada	>50% hasta 70%
Buena	>70% hasta >90%
Excelente	>90%

Eficacia del Conjunto de Controles

Como un riesgo puede estar mitigado por varios controles que disminuyen el impacto o la probabilidad, la eficacia del conjunto de controles, corresponde al promedio de su efectividad. No obstante, si el efecto mitigante de alguno de estos controles es muy bajo, el líder de proceso o gestor de riesgo debe definirlo como no relevante, para que no se afecte la eficacia e igualmente debe evaluar la viabilidad de mejorar el control o de eliminarlo.

Una vez calificada la “Eficacia” de los controles asociados a los riesgos inherentes identificados, se determinará la valoración del riesgo residual, bajo el supuesto de que el control establecido mitiga la probabilidad o el impacto del riesgo.

En los casos en que se defina que el control mitiga los dos factores (impacto y probabilidad), se determinará sobre cuál de los dos influye más el control y sobre éste se aplicará la “Eficacia” del control.

El riesgo residual se obtiene tomando la calificación inherente, la cual disminuye en el porcentaje que se haya obtenido como resultado del cálculo de la eficacia de los controles.

1.2.5. 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 causas que le generarían en caso de su materialización, se obtiene el resultado final de riesgos con su calificación residual.

De acuerdo con lo exigido por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Compañía ha implementado la metodología exigida para la identificación, valoración, análisis, políticas, seguimiento y mapa de riesgos de corrupción.

A la fecha la Compañía ha identificado riesgos de corrupción para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

1.3. 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 del 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 son 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, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

1.4. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento a 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 Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. Esta actividad debe ser realizada tres veces al año.

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.

Plan de Mejoramiento

En el evento de materializarse un riesgo de fraude, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

1. Informar a las autoridades 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.

1.5. SUBCOMPONENTES Y PROCESOS

En el anexo 1. Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se detalla las actividades de cada subcomponente y proceso.

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Otro Proceso Administrativo:

A. Identificación de Trámites

La Previsora S.A. cuenta actualmente con un procedimiento administrativo inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT denominado Expedición de Pólizas de Seguros, el cual tiene como objetivo “Solicitar la expedición de un contrato de seguro para amparar sus bienes, su patrimonio o su vida”. La vigencia del procedimiento administrativo es variable según el tipo de seguro solicitado y el ramo correspondiente.

B. Priorización y Racionalización de Trámites

Aunque existe un solo procedimiento administrativo y no se cuenta con trámites en la Compañía, La Previsora determinó la necesidad de realizar la revisión del proceso de Expedición de Pólizas para analizar las posibles mejoras a implementar dentro del mismo. Para esto se realizó la consultoría de expedición de pólizas de la cual se generaran mejoras a corto, mediano y largo plazo que servirán como actividades a desarrollar en el plan de acción antitrámites.

En el Anexo 2. Componente 2 - Estrategia de Racionalización de Trámites, se establece el Plan de Acción antitrámites de la Compañía para optimizar el funcionamiento de la Expedición de Pólizas a nivel nacional.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Previsora Seguros es una sociedad de economía mixta, sujeta al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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 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 ser una entidad financiera Previsora se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, aspecto que 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.

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

El componente de diálogo cuenta con diferentes actividades a nivel interno y externo, donde se interactúa con los públicos de interés siempre dentro de los límites que imponen las características referenciadas previamente.

El componente de 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.

En el Anexo 3. Componente 3 - Rendición de cuentas, se detallan las actividades de cada subcomponente.

3.1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Este plan de rendición de cuentas sigue la metodología planteada por el Departamento administrativo de la Función Pública y se realiza después de analizar las siguientes variables:

- Diagnóstico proceso anterior
 - Mapa de actores y caracterización de ciudadanos
 - Necesidades de información
 - Capacidad operativa y disponibilidad de recursos
 - Resultados acompañamiento DAFP - 2014
- **Información:** En este elemento la Compañía se encuentra realizando el Informe de Gestión 2015 para la publicación respectiva en la página web (www.previsora.gov.co) dentro de los tiempos estipulados del 2016.

Elemento	Acciones	Observaciones
Información	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas en la página web.	La Gerencia de Comunicaciones realiza el diseño completo del Informe de Gestión
	Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas en la página web	Informe semestral de la Compañía, es suministrado por las áreas y se compila

Elemento	Acciones	Observaciones
Información	Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2016 a través de los medios de comunicación establecidos, a lo largo del año.	Se creará una revista virtual en el cual se mantendrán informados a los funcionarios a nivel nacional.

- **Diálogo:** En este elemento se coordinarán varias presentaciones lideradas por el Doctor Andrés Restrepo Montoya, Presidente de la Compañía y vicepresidentes si se considera necesario donde se les explican a los funcionarios los resultados financieros y logros de la Compañía.

El objetivo de esta actividad es mantener informados a los funcionarios y así mismo obtener un buen desempeño y un buen cumplimiento en los resultados.

Elemento	Acciones	Fechas	Observaciones
Diálogo	Presentación de resultados y temas de interés a los funcionarios por parte de la alta dirección	Cuando se requiera	La Gerencia de Comunicaciones realizará la coordinación de las presentaciones.

- **Incentivos o sanciones:** Como se mencionó anteriormente, el elemento de 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. Las áreas de la Compañía cuentan con cronogramas de envío y publicación de la información solicitada, cronogramas que se cumplen estrictamente.
- **Evaluación y monitoreo:** El presente plan se encuentra alineado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y periódicamente se realizan los seguimientos del cumplimiento de las actividades.

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

4.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad:

Teniendo en cuenta que Previsora Seguros no tiene trámites, a diferencia de otras Compañías del Estado, la Compañía publica y difunde el portafolio de productos a través de diferentes medios, como son: página web, asesoría presencial en las oficinas a nivel nacional, puntos de venta, entre otros.

El portafolio de productos está dividido en cinco categorías:

- Seguros Reales o de daños
- Seguros Ramos Técnicos
- Seguros Patrimoniales
- Seguros de Personas
- Seguros Multirriesgo

B. Implementar y optimizar:

- a. Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

Los procedimientos internos se encuentran definidos, protocolizados y divulgados a través del manual de calidad – ISOLUCION, donde se tiene a disposición de toda la organización las normas, políticas y procesos vigentes que se manejan en la Compañía, los cuales son actualizados por los responsables de cada uno de ellos

- b. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

La Compañía, que es vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene definido el manual de atención al consumidor financiero SAC, dando

cumplimiento a la Ley 1328 de 2009 y Circular Básica Jurídica 029 de 2014. En el primer documento se encuentran definidos todos los procedimientos para el debido trámite de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos; así como la consistencia de la información entregada a los consumidores.

Por otra parte, para los temas referentes a denuncias, la Gerencia de Riesgo definió la línea ética, a través de la cual se maneja el tema, la información de la misma se encuentra publicada en la página web corporativa.

También se cuenta con una Política de Tratamiento de Información de datos personales, la cual se encuentra publicada en nuestro portal web.

C. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad:

Con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, para el caso clientes y aliados estratégicos, se realizan encuestas de servicio de manera periódica. Se han definido indicadores de servicio, los cuales se contemplan dentro del BSC de Previsora.

D. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna:

Previsora Seguros, como empresa que compete en el sector asegurador, para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos, tiene como fuente de información los datos del sector publicados por la Superfinanciera y Fasescolda. Adicionalmente, cuando se requiere se realizan estudios de mercado específicos para conocer tendencias del sector, las cuales contemplan las necesidades. Así mismo, las áreas de producto en coordinación con las demás áreas de la Compañía evalúan las necesidades e intereses del mercado para desarrollar productos ajustados a las mismas.

Por otra parte, las PQR y las encuestas son tenidas en cuenta como medio de análisis de necesidades y expectativas, así como de nivel de satisfacción con el servicio, por tanto se realizan las revisiones de las mismas en comités internos. Finalmente, se tienen habilitados los diferentes canales de comunicación donde los interesados pueden realizar sus sugerencias, por línea telefónica, web o correo electrónico (contactenos@previsora.gov.co). Todo lo anterior, en busca de mejorar la atención.

E. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre:

a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:

La Compañía definió y publicó a través de la página web el documento: “Carta de trato digno a los usuarios” donde se encuentran contemplados los derechos de los usuarios y los medios para garantizar el cumplimiento de los mismos.

b. Descripción de los procedimientos y servicios de la entidad:

En la página web se encuentra información relacionada con los procedimientos y servicios, adicionalmente a través de los diferentes canales de comunicación se brinda información más detallada de los mismos.

c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio:

Los tiempos para la entrega de cada trámite o servicio que realiza la Compañía están establecidos en el Código de Comercio.

d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Esta información se encuentra igualmente disponible en la “Carta de trato digno a los usuarios” antes mencionada.

e. Horarios y puntos de atención:

Los horarios y puntos de atención se encuentran publicados en la página web de la Compañía, también se puede consultar por cualquiera de los medios de atención disponibles en la Compañía.

f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo:

La Compañía tiene a disposición de los ciudadanos y consumidores financieros los siguientes medios de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros:

1. Superintendencia Financiera de Colombia
2. Defensor del Consumidor Financiero

3. Contact Center Previsora Seguros

A nivel Nacional 01 8000 910 554

En Bogotá, al teléfono 348 7555

Gratuitamente desde cualquier operador celular al **#345** opción 3

4. Directas:

En cada una de las sucursales a nivel nacional.

5. Página Web

www.previsora.gov.co

Dentro de la estructura organizacional, se cuenta con una dependencia encargada de manejar de manera centralizada toda la información de PQRS:

- Dependencia: Gerencia de Servicio
- Nombre: Laura Santamaría Camacho
- Cargo: Gerente de Servicio

F. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores:

La Previsora S.A. Compañía de Seguros a nivel de infraestructura viene realizando desde el año 2010 la modernización en su imagen corporativa así como la implementación de espacios adecuados para nuestros funcionarios, clientes, proveedores y aliados estratégicos, en la mayoría de sus sucursales obteniendo un avance del 87%, los cuales garantizan la accesibilidad a nuestros servicios para personas en situación de discapacidad. Para el 13% (restante) de nuestras sucursales las cuales presentan algún tipo de dificultad de acceso a personas discapacitadas, se han implementado apoyos estratégicos con puntos de venta los cuales nos permiten garantizar la prestación de nuestros servicios.

Para el caso de mujeres gestantes y adultos mayores, dentro de ellos se contemplan las rampas, puerta de acceso amplias, sin molinetes y se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere servicios de nuestras ventanillas.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, y se tienen los controles internos pertinentes para asegurar que los sistemas de detección de incendio en casa matriz y extintores a nivel nacional se encuentren debidamente señalizados y disponibles; adicionalmente para casa matriz, inicialmente se han dispuesto cintas antideslizantes en las escaleras.

4.2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

A. Canales de atención:

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

- A nivel Nacional 01 8000 910 554
- En Bogotá, al teléfono 348 7555
- Gratuitamente desde cualquier operador celular al **#345** opción 3
- Chat en línea a través la página web www.previsora.gov.co
- Correo electrónico contactenos@previsora.gov.co
- Sucursales y puntos de atención a nivel nacional
- Puntos de venta a nivel nacional
- Aplicación móvil (La Previsora Seguros) y redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram.

B. Implementar protocolos de atención al ciudadano:

La Compañía tiene definidos e implementados los protocolos de atención al ciudadano para el Contact Center, canal de mayor contacto. En 2016 se trabajará en la estructuración de protocolos y lineamientos detallados para los diferentes canales.

C. 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 llamada.

D. Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización:

A través de la Gerencia de Gestión Humana y Recursos Físicos se realizan las gestiones pertinentes en materia de accesibilidad y señalización.

E. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio:

Al interior de la Compañía, la atención a través del Contact Center, cuenta con programas de capacitación en coordinación con las áreas generadoras de la información, para garantizar la consistencia y homogeneidad de la misma.

4.3. TALENTO HUMANO

A. Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización:

Dentro del plan de capacitación organizacional definido para 2016, se tiene contemplada la dimensión de “servicio al cliente” dentro de la facultad de capacidades humanas, lo cual busca, entre otros, desarrollar competencias y habilidades para mejorar la atención.

Adicionalmente, se cuenta con un manual del SAC, el cual reglamenta los temas asociados a la debida atención, donde se tiene contemplada la realización de capacitaciones a nivel nacional, para garantizar óptimos niveles de satisfacción.

Los planes de capacitación impartidos por Planeación Nacional serán herramienta complementaria en este tema.

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

En Previsora Seguros, a través de la Gerencia de Servicio se tiene contemplada la implementación de incentivos para los funcionarios, que contribuyan a prestar una mejor atención al cliente, los cuales serán divulgados y entregados acorde con la estrategia definida. Los incentivos se manejarán en coordinación con el área de gestión humana.

4.4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

La Compañía como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia implementó desde el año 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 de esta entidad, la cual contempla, entre otros, todos los lineamientos relacionados con la debida atención a los consumidores financieros, así como los mecanismos para trámite de peticiones, quejas y reclamos.

Adicionalmente, en Previsora Seguros se da cumplimiento a los lineamiento en materia de servicio al ciudadano, acorde con la normatividad emitida por parte del Departamento Nacional de Planeación, dentro del programan nacional de servicio al ciudadano y el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y demás reglamentación asociada y aplicable a Previsora como entidad de economía mixta en competencia con el sector privado.

4.5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Con el propósito de mejorar los niveles de servicio y atención al ciudadano, de manera permanente se realizan encuestas a los ciudadanos y aliados estratégicos para conocer su percepción sobre el servicio prestado. Dentro de la planeación estratégica se tienen definidos indicadores para medir el grado de satisfacción de cliente interno y externo y de aliados estratégicos.

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

Previsora Seguros, a través de la Gerencia de Servicio define y coordina los temas relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a nivel nacional. A través del Manual SAC, se ha establecido el procedimiento y normatividad para la debida atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de manera estandarizada. El manual es de conocimiento de todos los funcionarios.

Se cuenta con un software que permite el seguimiento y control de todas las PQRS, velando por el cumplimiento de la normatividad definida. Adicionalmente, esta herramienta permite al solicitante, la consulta en línea del estado de la PQRS.

En la página web www.previsora.gov.co se encuentra el link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, donde a través de un formulario electrónico soportado en la herramienta antes indicada, se puede realizar la radicación y

seguimiento a las PQRS. Adicionalmente, se tiene publicado el procedimiento para el trámite de PQR'S a través de los diferentes medios de recepción.

A. Definiciones

- **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.

La Compañía a través de la circular básica 09-362 establece el procedimiento que regula la atención de los derechos de petición.

- **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- **Petición:** solicitud o requerimiento que puede hacer un consumidor financiero, con el fin de que se le brinde información relacionada con los productos y/o servicios de Previsora Seguros.
- **Queja:** Es la manifestación y/o denuncia verbal o escrita expresada por un consumidor financiero respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Previsora Seguros y puesta en conocimiento de las instituciones o instancias competentes.
- **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 Previsora Seguros.
- **Sugerencias:** 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.
- **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.

B. Gestión:

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

Los ciudadanos pueden hacer seguimiento a las PQRS 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.

C. Medios de recepción:

- 1. Superintendencia Financiera:** 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
- 2. 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.
- 3. Contact Center:** Medio por el cual se radican las PQRS vía telefónica a través de las líneas de atención al cliente dispuestas por Previsora Seguros:
A nivel Nacional 01 8000 910 554
En Bogotá, al teléfono 348 7555
Gratuitamente desde cualquier operador celular al #345 opción 3.
- 4. Directas :** Son las PQRS radicadas a través de comunicación directa o correo electrónico en las oficinas principales o en cualquiera de las sucursales de Previsora Seguros a nivel nacional, las cuales son remitidas a la Gerencia de Servicio, para el trámite con las dependencias correspondientes.

5. Página web: Son las PQRS recibidas a través de la página de la Compañía www.previsora.gov.co, en el link PQRS.

Una vez el Consumidor Financiero registre la PQRS, quedará automáticamente en el Software y se procederá a su trámite.

La Compañía a través del Manual del SAC establece el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual da cumplimiento a lo ordenado en la normatividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Adicionalmente, en lo relacionado con denuncias, se cuenta con la línea ética, cuya información se encuentra en la web corporativa.

D. Seguimiento:

La Compañía cuenta con un medio, en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se encuentran sistematizadas a través de un Software, el cual ofrece efectividad para el trámite y seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

De manera permanente se analiza el resultado de las PQRS buscando optimizar el servicio que presta Previsora Seguros.

E. Control:

Oficina de Control Disciplinario interno: La Compañía 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 la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y las quejas que interpongan contra los servidores públicos de la entidad, información que de acuerdo a los elementos probatorios que se aporten determinan si se inicia la acción disciplinaria de manera preliminar o se apertura investigación formal.

Dentro del Manual del SAC, que contempla el procedimiento para atención de PQRS, se definió el procedimiento para el manejo en caso de incumplimiento en los tiempos de atención de PQRS.

Oficina de Control Interno: Es la encargada de implementar y verificar todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoría en el cual se incluyen las actividades que permiten evaluar y presentar a la Administración los informes citados, para que los procesos sean confiables y se cumplan con las Leyes, normas, políticas y procedimientos de la Organización.

F. Veedurías ciudadanas:

La Compañía tiene a través de los diferentes medios de contacto a nivel nacional, los mecanismos para recibir las observaciones que se llegaran a presentar por las veedurías, y se tramiten 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.

G. Derechos de petición:

La Compañía adelantará durante 2016 las gestiones pertinentes en materia de derechos de petición, para lo cual durante el primer semestre de año el área jurídica definirá la nueva normatividad interna para la atención de derechos de petición y posteriormente se implementará el nuevo mecanismo para el registro público de los derechos de petición.

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

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 que establecen las disposiciones para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública. Previsora Seguros desarrolla estrategias, las cuales se detalla en el Anexo 5. Componente 5 - Transparencia y Acceso de la Información.

ANEXOS

Anexo 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programado
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisión y actualización de políticas.	Manual actualizado	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 01/01/2016 Fin: 31/03/2016
Subcomponente 2 Constitución del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción con las modificaciones en la metodología.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción de todos los procesos misionales.	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 01/01/2016 Fin: 31/12/2016
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1.	_____			
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1.	Realizar el mantenimiento de los canales de denuncia.	Garantizar la disponibilidad de los canales de denuncia en un 95%.	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 01/01/2016 Fin: 31/12/2016
	4.2.	Gestionar los casos reportados mediante los canales de denuncia y Reportar al Comité de Ética los resultados.	Gestionar el 100% de los casos reportados.	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 01/01/2016 Fin: 31/12/2016
	4.3.	Realizar plan de capacitación para los colaboradores.	Implementar las actividades de capacitación definidas.	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 30/06/2016 Fin: 31/12/2016
	4.4.	Definición de indicadores de fraude y corrupción.	Definición de por lo menos un indicador para cada proceso misional.	Renato Muñoz, Gerente de Riesgos	Inicio: 30/06/2016 Fin: 31/12/2016
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	_____			

Anexo 2

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES													
Nombre de la institución:		LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS							Año Vigencia: 2016				
Departamento:		Bogotá D.C			Municipio: Bogotá D.C			Nivel: Central					
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		INFORME AVANCE			OBSERVACIONES
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	1° (Abril 30)	2° (Agost 31)	3° (Dic. 15)	
1	Expedición de Pólizas de Seguros	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Optimización del proceso de suscripción de negocios y emisión de pólizas, enfocado a los negocios sin delegación de las Sucursales	Ajustes realizados al proceso	Vicepresidencia Comercial / Vicepresidencia Técnica	01/01/2016	31/12/2016				
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)										SEGUIMIENTO Y CONTROL			
Nombre del responsable:		JOSE ALEJANDRO GALVIS RAMÍREZ					Teléfono:		3485757 ext 5444				
Correo electrónico:		jose.galvis@previsora.gov.co					Fecha de publicación:		31/03/2016				

Anexo 3.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programado
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicar el primer informe periódico de rendición de cuentas en la página web. El primer informe corresponde al informe de gestión de la Compañía.	Publicación Informe de gestión de la Compañía	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 30/06/2016
	1.2.	Publicar el segundo informe periódico de rendición de cuentas en la página web (información suministrada por las diferentes áreas de la Compañía).	Publicación Informe de gestión de la Compañía	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/07/2016 Fecha Final: 31/12/2016
	1.3.	Divulgar los resultados de la Compañía en el año 2016 a través de los medios de comunicación establecidos, a lo largo del año. Se creará una revista virtual en el cual se mantendrán informados a los funcionarios a nivel nacional.	Divulgación resultados de la Compañía	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Presentación de resultados y temas de interés a los funcionarios por parte de la alta dirección	Presentación de resultados	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.				
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.				

Anexo 4.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programado
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Optimizar los protocolos de atención a través del contact center.	Protocolos ajustados	Laura Santamaría, Gerencia de Servicio Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Capacitación sobre temas relacionados con atención al cliente, dirigida a los funcionarios de la compañía, acorde a los lineamientos del SAC y la Universidad Previsora.	Capacitación Funcionarios de la Compañía	Laura Santamaría, Gerencia de Servicio Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
	3.2.	Implementar incentivos para motivar la excelencia en la atención al cliente.	Excelencia en la atención al cliente	Laura Santamaría, Gerencia de Servicio Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1.	Realizar seguimiento permanente al comportamiento de las PQR y hacer reporte trimestral a la Superfinanciera.	Reporte trimestral PQR a las Superfinanciera	Laura Santamaría, Gerencia de Servicio Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 4 Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Realizar encuestas de servicio que permitan identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.	Nivel de satisfacción de los usuarios	Laura Santamaría, Gerencia de Servicio Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016

Anexo 5.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programado	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Campaña de informativa sobre los tres componentes de la estrategia de gobierno el línea a los funcionarios de la Compañía.	Dar a conocer la estrategia de gobierno en línea a nivel interno	# de campañas divulgadas / # campañas propuestas	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
	1.2.	Capacitación de la estrategia de gobierno el línea a los funcionarios de las oficinas de la ciudad de Bogotá.	Sensibilizar e implementar la estrategia	# de funcionarios capacitados / # de funcionarios invitados	Carlos Cesar Erazo, Gerencia de Tecnología	Fecha inicio: 01/06/2016 Fecha Final: 31/12/2016
	1.3.	Actualizar permanente las licitaciones públicas que desarrolle la Compañía en la pagina web.	Mantener transparencia en el proceso de licitación	# de solicitudes publicadas / # de solicitudes recibidas	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.					
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Diseñar un plan de comunicación para la divulgación de información de los inventarios de activos a los funcionarios de la Compañía.	Dar a conocer los funcionarios de la Compañía los inventarios de activos	# de campañas divulgadas / # campañas propuestas	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/06/2016 Fecha Final: 31/12/2016
	3.2.	Actualizar permanente el esqueleto de la estructura de los contenidos de la pagina web.	Mantener los contenidos actualizados mostrando gestión eficiente	# de solicitudes publicadas / # de solicitudes recibidas	Alejandra Escobar, Gerencia de Comunicaciones	Fecha inicio: 01/01/2016 Fecha Final: 31/12/2016
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.					