PREVISORA
SEGUROS



Manual del Programa
Transparencia y Ética Pública (PETP)

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

LA PREVISORA S.A., Compañía de Seguros

GRUPO BICENTENARIO

Versión: 5	MANUAL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA	PREVISORA SEGUROS
Código: MN-210		
Área Emisora: VP. Desarrollo Corporativo - VP. Comercial - VP. Jurídica - Secretaría General - Presidencia		
Documento Público		

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. COMPONENTE TRANSVERSAL....5
2.1. DECLARACIÓN 7
2.2. OBJETIVOS....9
2.3. ALCANCE 11
2.4. PLANEACIÓN: 13
2.5. MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN:....14
2.6. REPORTES....15
2.7. FORMACIÓN....16
2.8. COMUNICACIÓN....17
2.9. AUDITORÍA 18
2.10. GOBIERNO....19
3. COMPONENTE PROGRAMATICO 22
3.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS....24
3.1.1. Gestión de riesgos asociados a Corrupción y Fraude....24
3.1.2. Gestión de riesgos de LA/FT/FP 43
3.1.3. Canales de denuncia 44
3.1.4. Debida diligencia....49
3.2. REDES Y ARTICULACIÓN 52
3.2.1. Redes internas 53
3.2.2. Redes externas....54
3.3. CULTURA DE LA LEGALIDAD Y ESTADO ABIERTO....56
3.3.1 Acceso a la información pública y transparencia 56
3.3.2 Integridad pública y cultura de la legalidad....59
3.3.3 Dialogo y corresponsabilidad 62

3.3.4 Productos y Servicios Abiertos 64
3.4. INICIATIVAS ADICIONALES 65
3.4.1. Gestión Ética de Proveedores 66
3.4.2. Gestión Ética de Intermediarios 66
3.4.3. Control Interno para la integridad 67
3.4.4. Gestión Preventiva Disciplinaria 67

DOCUMENTO DE USO INTERNO

1. INTRODUCCIÓN

Previsora 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 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 parágrafo 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 Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 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 006 de 2025 o aquellas que hagan sus veces, modifiquen sustituyan y deroguen y que dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones para los entes vigilados por la SFC.
B. 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 anti-trámites 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 Manual 178 – Manual de implementación Ley de Transparencia y Acceso a la información.
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 3564 de 2015 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 Titulo 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 Corrupción".

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. 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.

J. 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 la guías y estrategias metodológicas formuladas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativa 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.

2. COMPONENTE TRANSVERSAL

El Componente Transversal del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, en La Previsora Compañía de Seguros constituye la base para integrar la cultura de legalidad, integridad, transparencia, prevención de la corrupción y gestión de riesgos en las dinámicas institucionales y en la relación con sus grupos de valor. Este componente no se limita al cumplimiento de una obligación normativa, sino que establece un marco de gobernanza orientado a articular el liderazgo institucional, la planeación, la gestión de recursos, la administración de riesgos, el monitoreo, la evaluación y la mejora continua. Su propósito es asegurar que las acciones del programa se incorporen en los procesos, controles, planes, procedimientos y mecanismos de seguimiento de la compañía, fortaleciendo la confianza pública, la transparencia en la gestión y la toma de decisiones basada en criterios éticos y de control preventivo.

La primera acción corresponde a la Declaración, entendida como la manifestación expresa del compromiso institucional de La Previsora con la moralidad administrativa, la integridad, la transparencia, la legalidad, la prevención de la corrupción y las cero tolerancias frente a prácticas contrarias a la ética pública. Esta declaración deberá estar alineada con la misión, visión, valores corporativos, Código de Integridad, Código de Buen Gobierno y demás instrumentos internos aplicables, y deberá ser divulgada a los servidores públicos, trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos y demás terceros relacionados con la compañía. Su construcción, aprobación y actualización deberán contar con participación institucional y con trazabilidad documental.

La segunda acción corresponde a la definición de Objetivos del PTEP, los cuales deberán ser claros, medibles, alcanzables, pertinentes y verificables, orientados a prevenir y reducir riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflicto de interés, uso indebido de información, afectación a la integridad y demás riesgos asociados a la gestión ética y transparente. Estos objetivos deberán contar con responsables, indicadores, metas, productos, cronogramas y evidencias que permitan su seguimiento y evaluación periódica.

La tercera acción corresponde al Alcance del PTEP, mediante el cual se delimitan los procesos, dependencias, actores, grupos de valor y terceros frente a los cuales aplica el programa. El alcance comprenderá, según corresponda, a servidores públicos, trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos, tomadores, asegurados, beneficiarios, ciudadanía y demás partes interesadas que interactúan con La Previsora. Este alcance deberá permitir que cada actor conozca sus responsabilidades frente a la integridad, la transparencia, la prevención de riesgos de corrupción y el cumplimiento de los controles definidos por la compañía.

La cuarta acción es la Planeación, mediante la cual el PTEP se integra a los instrumentos de direccionamiento estratégico, planeación institucional, gestión de riesgos, control interno y sistemas integrados de gestión. Esta planeación deberá incluir actividades, responsables, recursos, cronogramas, productos, indicadores, riesgos asociados, controles y evidencias, así como su articulación con los planes institucionales, los procesos corporativos y los mecanismos de seguimiento definidos por La Previsora. De igual manera, deberá asegurar la coherencia del PTEP con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y la metodología institucional para la gestión integral del riesgo.

La quinta acción corresponde al Monitoreo, Administración y Supervisión del PTEP. Esta acción deberá establecer los roles, responsabilidades y mecanismos para la administración operativa del programa, el monitoreo de su avance, la supervisión de los compromisos y la verificación del cumplimiento de las actividades programadas. Para ello, La Previsora deberá definir responsables funcionales, responsables por proceso, instancias de seguimiento y mecanismos de reporte, incorporando el enfoque de líneas de defensa: primera línea para la ejecución y autocontrol, segunda línea para el monitoreo y acompañamiento metodológico, y tercera línea para la evaluación independiente.

La sexta acción corresponde a los Reportes, orientados a generar información oportuna, confiable, trazable y verificable sobre el avance, cumplimiento, resultados y oportunidades de mejora del PTEP. Estos reportes deberán atender las necesidades de la alta dirección, las instancias de gobierno institucional, los responsables de proceso, la ciudadanía, los grupos de valor y los órganos de control, cuando aplique. Asimismo, deberán servir como evidencia para ejercicios de seguimiento, rendición de cuentas, transparencia activa, medición del desempeño institucional, auditoría interna y planes de mejoramiento.

La séptima acción es la Formación, cuyo propósito es fortalecer la apropiación del PTEP y de los principios de integridad, transparencia, ética pública, prevención de la corrupción y gestión de riesgos. Esta formación deberá incorporarse en los procesos de inducción, reinducción, capacitación y sensibilización, con enfoque diferencial por roles, procesos críticos, niveles de exposición al riesgo y responsabilidades frente a controles, conflictos de interés, canales de denuncia, deber de reporte y actuación ética.

La octava acción corresponde a la Comunicación, orientada a divulgar de manera clara, accesible, permanente y verificable los contenidos, compromisos, avances y resultados del PTEP. Esta comunicación deberá contemplar estrategias internas y externas, canales institucionales, mecanismos de transparencia activa, lenguaje claro y acciones de socialización dirigidas a servidores, trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos, ciudadanía y demás grupos de valor. La comunicación del PTEP deberá contribuir a la apropiación del programa, al fortalecimiento de la confianza y a la prevención de conductas contrarias a la ética pública.

La novena acción corresponde a Auditoría y Mejora, mediante la cual se evalúa periódicamente el diseño, implementación, eficacia y sostenibilidad del PTEP. Esta acción deberá articularse con los planes de auditoría interna, los ejercicios de autoevaluación, el seguimiento de riesgos y controles, la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y la formulación de planes de mejoramiento. Sus resultados deberán permitir la actualización del programa frente a cambios normativos, técnicos, institucionales, operativos o derivados de la materialización de riesgos, hallazgos, recomendaciones o lecciones aprendidas.

En conjunto, estas nueve acciones del Componente Transversal permiten que La Previsora fortalezca la implementación del PTEP como instrumento de gobernanza, integridad, transparencia y prevención de la corrupción. Su adecuada aplicación contribuye a la articulación del programa con MIPG, MECI, el Sistema de Control Interno, la gestión integral del riesgo y los mecanismos institucionales de seguimiento y mejora continua, fortaleciendo la madurez organizacional, la calidad de las evidencias, la confianza de los grupos de valor y la gestión pública orientada a la legalidad y la integridad.

2.1. DECLARACIÓN

La Junta Directiva, la Alta Dirección, los trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios y demás terceros relacionados con La Previsora S.A. Compañía de Seguros declaramos nuestro compromiso con la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, como instrumento de gobernanza, integridad, transparencia, prevención de la corrupción y fortalecimiento de la confianza pública.

En cumplimiento de la misión corporativa de brindar respaldo y protección al patrimonio de los colombianos, promover una cultura de prevención y aseguramiento, generar valor para los accionistas y contribuir a la sostenibilidad de la compañía, nos comprometemos a actuar conforme a la Constitución, la ley, los estatutos, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, las políticas internas, los manuales, instructivos, procedimientos y demás disposiciones que integran el marco institucional de ética, transparencia, cumplimiento, control interno y gestión integral del riesgo.

La Previsora S.A. adopta una posición de cero tolerancias frente a cualquier forma de corrupción, fraude, soborno, opacidad, tráfico de influencias, conflicto de interés no declarado, uso indebido de información privilegiada, abuso de poder o conducta contraria a la ética pública. En este sentido, cada destinatario del PTEP asume el deber de prevenir, identificar, reportar y gestionar oportunamente los riesgos y situaciones que puedan afectar la integridad institucional, la transparencia en la gestión, la adecuada administración de los recursos y la confianza de los grupos de valor.

El PTEP se desarrolla mediante la articulación de sus componentes de gestión del riesgo, redes y articulación, cultura de la legalidad, Estado abierto y demás iniciativas institucionales orientadas a fortalecer la lucha contra la corrupción. Esta articulación deberá reflejarse en la planeación, ejecución, monitoreo, reporte, evaluación y mejora de las acciones del programa, con enfoque preventivo, trazabilidad de evidencias, asignación de responsables y aplicación de controles proporcionales a los riesgos identificados.

Para el cumplimiento de esta declaración, orientamos nuestro comportamiento bajo los valores corporativos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, resiliencia y solidaridad, los cuales guían la toma de decisiones y las relaciones con los grupos de interés y de valor. Estos valores deberán expresarse en actuaciones coherentes, responsables, transparentes, imparciales y orientadas al interés general, evitando cualquier conducta que pueda comprometer la reputación, la sostenibilidad, la legalidad o la integridad de La Previsora S.A.

Así mismo, reconocemos como principios rectores del PTEP la eficiencia y el compromiso social, la transparencia, la legalidad, el interés general y la prevalencia del bien común, la independencia, la integridad y la debida diligencia. Estos principios constituyen referentes obligatorios para la actuación institucional y no son susceptibles de transacción, negociación o desconocimiento en el desarrollo de las funciones, actividades, procesos, operaciones, decisiones o relaciones contractuales de la compañía.

Bajo el principio de eficiencia y compromiso social, ponemos nuestras capacidades técnicas, profesionales, humanas y organizacionales al servicio de los fines institucionales, procurando resultados oportunos, sostenibles y de impacto social, económico y ambiental. La atención a los ciudadanos, clientes, tomadores, asegurados, beneficiarios y demás grupos de valor deberá realizarse con calidad, oportunidad, eficiencia, trato digno, enfoque de servicio y transparencia.

Bajo el principio de transparencia, nuestras actuaciones y decisiones deberán ser claras, verificables y trazables. La Previsora S.A. promoverá el acceso oportuno a la información pública, la transparencia activa, la rendición de cuentas y el control social, atendiendo su naturaleza jurídica, la normativa aplicable, la protección de datos personales y las excepciones constitucionales o legales de reserva de la información.

Bajo el principio de legalidad, todas las actuaciones de los destinatarios del PTEP deberán sujetarse a la Constitución, la ley, la regulación del sector asegurador, los estatutos sociales, las políticas corporativas y los procedimientos internos. La función pública y administrativa que corresponda a La Previsora S.A. deberá ejercerse en beneficio del interés general, de la Nación, de la ciudadanía y de los grupos de valor, sin favorecer intereses personales, particulares o de terceros.

Bajo el principio de interés general y prevalencia del bien común, las decisiones institucionales deberán orientarse a la protección de los recursos, la sostenibilidad de la compañía, la confianza pública y el cumplimiento de los fines del Estado. No se tolerará el abuso de poder, el tráfico de influencias, el favorecimiento indebido, la desviación de la función o cualquier actuación que anteponga intereses particulares al interés general.

Bajo el principio de independencia, La Previsora S.A. fortalecerá mecanismos que permitan prevenir, identificar y gestionar situaciones de indebida influencia, conflictos de interés reales, potenciales o aparentes, y cualquier circunstancia que pueda afectar la objetividad, autonomía o imparcialidad de los órganos de gobierno, instancias de decisión, responsables de proceso o colaboradores de la compañía.

Bajo el principio de integridad, actuaremos con coherencia entre los valores declarados, las decisiones adoptadas y las conductas observadas, asegurando que el comportamiento individual y colectivo esté alineado con la ética pública, la transparencia, la responsabilidad, el buen gobierno y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Bajo el principio de debida diligencia, cada destinatario del PTEP deberá actuar con cuidado, prudencia, responsabilidad, oportunidad y control preventivo en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones o actividades, evitando conductas negligentes, arbitrarias o contrarias a la integridad institucional. Este deber incluye el conocimiento, apropiación y aplicación de los controles, canales de reporte, mecanismos de denuncia, reglas sobre conflicto de interés y lineamientos de protección de la información.

La implementación de esta declaración será responsabilidad de todos los destinatarios del PTEP, de acuerdo con sus roles y responsabilidades, y se articulará con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, el Sistema de Control Interno, la gestión integral del riesgo, las líneas de defensa, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno y los mecanismos institucionales de seguimiento, auditoría y mejora continua.

En consecuencia, quienes hacemos parte de La Previsora S.A. asumimos el compromiso de conocer, apropiar, cumplir y promover el PTEP, denunciar o reportar oportunamente posibles irregularidades, proteger al denunciante de buena fe, gestionar los conflictos de interés, preservar la información bajo nuestra responsabilidad y contribuir a una cultura organizacional basada en la legalidad, la integridad, la transparencia y el servicio al país.

2.2. OBJETIVOS

Establecer, implementar, fortalecer y mejorar continuamente el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, como instrumento de gobernanza, integridad, transparencia, prevención de la corrupción y fortalecimiento de la confianza pública, en cumplimiento del Decreto 1122 de 2024 y demás normas, lineamientos técnicos y disposiciones internas aplicables.

El PTEP tiene como propósito promover una cultura de legalidad, ética pública, control preventivo, Estado abierto, redes y articulación institucional, mediante la identificación, medición, control, monitoreo y tratamiento de riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflicto de interés, uso indebido de información y demás situaciones que puedan afectar la integridad, la transparencia, la reputación y la sostenibilidad de la compañía.

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes objetivos específicos:

A. Definir y formalizar la Declaración Institucional de Transparencia y Ética Pública.

Formular, aprobar, socializar y mantener actualizada la Declaración Institucional de Transparencia y Ética Pública de La Previsora S.A., como manifestación del compromiso de la Junta Directiva, la Alta Dirección, los trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios y demás terceros relacionados con la integridad, la legalidad, el buen gobierno, la prevención de la corrupción y las cero tolerancias frente a prácticas contrarias a la ética pública.

Esta declaración deberá estar alineada con el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la Política de Integridad, el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano, la misión, visión, valores corporativos y demás instrumentos internos aplicables, y deberá ser adoptada mediante el acto, instancia o instrumento interno que corresponda conforme al gobierno corporativo de la compañía.

B. Fortalecer la gestión de riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés y demás riesgos de integridad.

Identificar, analizar, valorar, controlar, monitorear y reportar los riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información, abuso de poder, tráfico de influencias y demás riesgos que puedan afectar la integridad y transparencia institucional, de conformidad con la metodología institucional de gestión integral del riesgo, los lineamientos técnicos aplicables y los controles definidos por La Previsora S.A.

El PTEP deberá articularse con el mapa institucional de riesgos, el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, las líneas de defensa, el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, la debida diligencia de terceros, los procesos de contratación, vinculación, supervisión y relacionamiento con proveedores, contratistas, intermediarios y demás grupos de valor.

C. Establecer y fortalecer canales institucionales seguros, accesibles y trazables para denuncias, reportes y declaraciones de conflicto de interés.

Disponer, divulgar y fortalecer canales institucionales para la recepción, radicación, clasificación, análisis, traslado, tratamiento y seguimiento de denuncias, reportes de posibles irregularidades, alertas de integridad y declaraciones de conflictos de interés reales, potenciales o aparentes.

Estos canales deberán garantizar accesibilidad, confidencialidad, anonimato cuando aplique, protección del denunciante de buena fe, trazabilidad de los casos, reserva de la información, protección de datos personales, oportunidad en la gestión y diferenciación frente a los canales de atención de PQRSD, quejas de consumidores financieros u otros mecanismos de relacionamiento ciudadano. La gestión de los casos deberá realizarse conforme a las competencias de las instancias internas responsables y sin sustituir las funciones disciplinarias, contractuales, administrativas, penales o de control que correspondan.

D. Fortalecer la cultura de legalidad, integridad y Estado abierto mediante formación, comunicación y apropiación institucional.

Diseñar e implementar estrategias permanentes de formación, capacitación, inducción, reinducción, sensibilización y comunicación sobre transparencia, ética pública, integridad, prevención de la corrupción, gestión de riesgos, conflictos de interés, canales de denuncia, protección al denunciante, acceso a la información pública y responsabilidades frente al PTEP.

Estas estrategias deberán estar articuladas con los planes institucionales de capacitación, bienestar, comunicaciones, gestión del conocimiento, talento humano y cultura organizacional, y deberán considerar lenguaje claro, accesibilidad, enfoque por roles, procesos críticos, exposición al riesgo y necesidades de los grupos internos y externos de valor.

E. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y rendición de cuentas.

Fortalecer la transparencia activa y pasiva mediante la adopción, actualización, publicación y seguimiento de los instrumentos establecidos en la normativa de transparencia y acceso a la información pública, entre ellos el inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y los demás instrumentos que resulten aplicables.

Así mismo, articular las acciones de participación ciudadana, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y Gobierno Digital con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, garantizando información clara, oportuna, veraz, accesible y reutilizable, sin perjuicio de la protección de datos personales, la seguridad de la información y las excepciones constitucionales o legales de reserva.

F. Fortalecer redes y mecanismos de articulación institucional para la prevención de la corrupción.

Identificar, conformar y dinamizar redes internas y externas de articulación que faciliten la coordinación entre áreas, procesos, instancias de gobierno, líneas de defensa, grupos de valor y actores institucionales relacionados con la prevención de la corrupción, la transparencia, la integridad, la ética pública y la gestión de riesgos.

Estas redes deberán contribuir al intercambio de información, la identificación de alertas tempranas, el

fortalecimiento de controles, la gestión del conocimiento, la toma de decisiones basada en evidencia y la implementación coordinada de las acciones del PTEP.

G. Implementar mecanismos de seguimiento, evaluación, reporte y mejora continua del PTEP.

Definir e implementar mecanismos de monitoreo, seguimiento, evaluación, reporte y mejora continua que permitan verificar el avance, cumplimiento, eficacia y sostenibilidad del PTEP. Para ello, se deberán establecer responsables, indicadores, metas, cronogramas, productos, evidencias, informes periódicos, tableros de seguimiento y planes de mejoramiento cuando se identifiquen desviaciones, hallazgos, riesgos materializados u oportunidades de mejora.

El seguimiento del PTEP deberá articularse con la primera línea de defensa mediante la ejecución y autocontrol de los procesos, con la segunda línea de defensa mediante el monitoreo metodológico y acompañamiento técnico, y con la tercera línea de defensa mediante la evaluación independiente, auditoría interna y seguimiento a planes de mejoramiento.

2.3. ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros aplica a las partes interesadas que integran su ecosistema organizacional y que, de acuerdo con su rol, interacción, nivel de incidencia o relación con la compañía, participan en la adopción, implementación, seguimiento, evaluación o control de las acciones orientadas a fortalecer la integridad, la transparencia, la cultura de legalidad, la prevención de la corrupción y la gestión de riesgos.

El alcance del PTEP es nacional y transversal, y comprende la Casa Matriz, las sucursales, los canales de atención y los procesos institucionales relacionados con la gestión ética, la transparencia, la prevención de riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información, LA/FT/FPADM, así como las demás iniciativas que contribuyan a la lucha contra la corrupción, de conformidad con el marco normativo vigente, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la metodología institucional de riesgos y los lineamientos aplicables a La Previsora S.A.

Para efectos del presente programa, y conforme al artefacto institucional denominado Matriz de Partes Interesadas, se reconocen las siguientes diez partes interesadas, con los roles que se indican frente al PTEP:

A. Clientes (estatales, privados y personas): Rol frente al PTEP: adopción, participación y evaluación desde la experiencia de servicio.

Los clientes participan en el PTEP mediante el uso de los canales institucionales de atención, denuncia, reporte y acceso a la información, así como a través de los mecanismos de evaluación de la experiencia, servicio y confianza. Su interacción con la compañía se articula con los controles de debida diligencia, conocimiento del cliente y gestión de riesgos LA/FT/FPADM, conforme a los sistemas y procedimientos definidos por La Previsora S.A.

B. Accionistas: Rol frente al PTEP: seguimiento y evaluación estratégica.

Los accionistas participan desde el seguimiento a la gestión, la sostenibilidad, el gobierno corporativo y la adecuada administración de riesgos que puedan generar impactos reputacionales, económicos, legales, operativos o de cumplimiento. Su rol se orienta a promover decisiones informadas, transparentes y alineadas con la estabilidad y sostenibilidad de la compañía.

C. Ciudadanía: Rol frente al PTEP: participación, control social y evaluación ciudadana.

La ciudadanía participa en el PTEP mediante el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, la consulta de información publicada por la compañía, los ejercicios de rendición de cuentas, los espacios de participación ciudadana, los canales de denuncia y los mecanismos de control social que resulten aplicables, de acuerdo con la naturaleza jurídica de La Previsora S.A. y la normativa vigente.

D. Intermediarios: Rol frente al PTEP: adopción y corresponsabilidad ética en el relacionamiento comercial.

Los intermediarios, como aliados estratégicos en la operación aseguradora, deben adoptar y cumplir los lineamientos de ética, transparencia, conducta, buen gobierno, prevención de conflictos de interés, debida diligencia y demás disposiciones aplicables definidas por La Previsora S.A. Su actuación debe estar alineada con los principios corporativos y con los controles establecidos para prevenir riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, LA/FT/FPADM o afectaciones reputacionales.

E. Colaboradores de planta y terceros (temporales, aprendices SENA y practicantes universitarios):
Rol frente al PTEP: implementación, adopción, autocontrol y evaluación interna.

Los colaboradores de planta y terceros vinculados bajo las diferentes modalidades aplicables son responsables de conocer, apropiar, implementar y cumplir los lineamientos del PTEP, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, las políticas internas, los procedimientos, controles y responsabilidades asignadas. Su rol comprende la promoción de conductas íntegras, la identificación y reporte de riesgos o irregularidades, la declaración de conflictos de interés y la participación en actividades de formación, comunicación, seguimiento y mejora.

F. Sindicatos: Rol frente al PTEP: adopción, participación y diálogo institucional.

Los sindicatos participan en el PTEP en el marco del diálogo social, la representación de los trabajadores y la promoción de relaciones laborales basadas en la legalidad, la transparencia, el respeto, la confianza y el cumplimiento de los deberes y responsabilidades aplicables. Su rol contribuye a fortalecer la cultura organizacional, la integridad, la prevención de conflictos y la adopción de lineamientos institucionales compatibles con el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.

G. Proveedores - terceros (red contratistas): Rol frente al PTEP: adopción y cumplimiento contractual.

Los proveedores, contratistas y terceros relacionados con la compañía deben adoptar y cumplir los lineamientos de ética, transparencia, integridad, debida diligencia, prevención de conflictos de interés, prevención de LA/FT/FPADM y demás obligaciones establecidas en los manuales de contratación, contratos, políticas, procedimientos e instrumentos aplicables. Su actuación debe contribuir a prevenir riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, favorecimiento indebido o afectación reputacional.

H. Entes de control y ente certificador de normas: Rol frente al PTEP: evaluación, control, auditoría o verificación externa, según competencia.

Los entes de control y el ente certificador de normas participan desde sus competencias de evaluación, auditoría, control, vigilancia, certificación o verificación de los procesos, sistemas de gestión, controles, evidencias y resultados institucionales. Su rol permite identificar hallazgos, recomendaciones, oportunidades de mejora y acciones correctivas o preventivas relacionadas con la transparencia, la ética pública, el control interno, la gestión de riesgos y el desempeño institucional.

I. Entidades gubernamentales nacionales y territoriales: Rol frente al PTEP: articulación normativa, implementación sectorial o evaluación institucional, según competencia.

Las entidades gubernamentales nacionales y territoriales se relacionan con el PTEP de La Previsora S.A.

mediante la expedición, aplicación, orientación, seguimiento o evaluación de disposiciones normativas, lineamientos técnicos, políticas públicas, mediciones institucionales o requerimientos asociados a transparencia, integridad, gestión del riesgo, MIPG, MECI, acceso a la información pública, participación ciudadana y lucha contra la corrupción, según el ámbito de competencia de cada entidad.

J. Otros grupos de interés (pensionados, exempleados, fondo de empleados,):
Rol frente al PTEP: participación, acceso a información y evaluación desde el relacionamiento institucional.

Los pensionados, exempleados, el fondo de empleados y otros grupos de interés definidos en la Matriz de Partes Interesadas participan en el PTEP mediante el acceso a la información pública, los espacios de rendición de cuentas, los mecanismos de participación ciudadana, los canales de atención y los canales de denuncia o reporte cuando corresponda. Su interacción contribuye a fortalecer la confianza institucional, la transparencia y la mejora continua en el relacionamiento con los grupos de valor.

La aplicación del PTEP frente a estas diez partes interesadas se realizará de acuerdo con el nivel de relación, competencia, responsabilidad, exposición al riesgo y capacidad de incidencia de cada grupo, sin modificar ni trasladar las responsabilidades legales, contractuales, disciplinarias, administrativas, de control o de gobierno corporativo que correspondan a las instancias internas o externas competentes.

2.4. PLANEACIÓN:

La planeación del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros se realiza a través del Plan Integrado de Acción Anual, PIAA, en el cual se incorpora el Plan 10. Programa de Transparencia y Ética Pública. En este instrumento se definen, para cada vigencia, las actividades, subcomponentes, responsables, metas, productos, indicadores, cronogramas y evidencias que permiten orientar la implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua del programa.

La incorporación del PTEP en el PIAA permite articular las acciones de transparencia, integridad, prevención de la corrupción, gestión de riesgos, cultura de legalidad, redes y articulación, Estado abierto, canales de denuncia, conflictos de interés, rendición de cuentas y acceso a la información pública con la planeación institucional de la compañía, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, el Sistema de Control Interno y la metodología institucional de gestión integral del riesgo.

Esta planeación se formula en concordancia con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el Decreto 1122 de 2024, el Decreto 612 de 2018 y el artículo 2.2.22.3.14 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, relacionado con la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción. Lo anterior, sin perjuicio de las demás normas, lineamientos técnicos y disposiciones internas que resulten aplicables a La Previsora S.A.

El Plan 10. Programa de Transparencia y Ética Pública deberá contener, como mínimo, la descripción de las actividades programadas para cada subcomponente, los responsables de su ejecución, las fechas de inicio y finalización, los productos esperados, los indicadores de cumplimiento, las evidencias asociadas, los mecanismos de seguimiento y las acciones de mejora que se deriven del monitoreo periódico o de las evaluaciones internas y externas.

La publicación del PIAA y del Plan 10. Programa de Transparencia y Ética Pública se realizará en la página web institucional, en cumplimiento de las disposiciones sobre transparencia activa, acceso a la información pública e integración de planes institucionales. La publicación deberá efectuarse a más tardar el 31 de enero de cada vigencia, salvo que La Previsora S.A. defina internamente una fecha anterior como medida de control

preventivo.

El plan de actividades definido por La Previsora S.A. para cada vigencia se encuentra disponible para consulta pública en el enlace institucional: https://previsora.gov.co/web/guest/plan-de-accion-anual. Su publicación y actualización constituyen evidencia del compromiso institucional con la transparencia, la planeación participativa, la rendición de cuentas y la trazabilidad de la gestión.

El seguimiento al cumplimiento de las actividades del PTEP incorporadas en el PIAA se realizará de acuerdo con los roles establecidos por la compañía y el enfoque de líneas de defensa. La primera línea será responsable de la ejecución y autocontrol de las actividades; la segunda línea realizará monitoreo, acompañamiento metodológico y consolidación de avances; y la tercera línea efectuará evaluación independiente, auditoría interna y seguimiento a los planes de mejoramiento que correspondan.

2.5. MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN:

El monitoreo, administración y supervisión del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros se realizará de manera articulada entre los responsables de cada componente, la Gerencia de Innovación y Procesos, las áreas ejecutoras, las instancias de seguimiento institucional y las líneas de defensa definidas por la compañía.

Los responsables de cada componente del PTEP deberán validar anualmente la pertinencia, actualización y vigencia del presente documento, con el fin de asegurar su alineación con el marco normativo aplicable, los lineamientos técnicos vigentes, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la planeación institucional, la metodología de gestión integral del riesgo, los resultados de seguimiento, las recomendaciones de auditoría y las necesidades de mejora identificadas durante la vigencia.

Para la definición de las actividades del PTEP de cada vigencia, los responsables de cada componente deberán realizar el análisis de la gestión del año anterior, identificar avances, rezagos, riesgos, controles, oportunidades de mejora y necesidades de ajuste. Con base en dicho análisis, remitirán a la Gerencia de Innovación y Procesos las actividades propuestas para su componente, a más tardar el 30 de enero de cada año como medida interna de control preventivo y, en todo caso, dentro del plazo normativo aplicable para la integración y publicación de los planes institucionales.

La Gerencia de Innovación y Procesos consolidará la información remitida por los responsables de cada componente y coordinará su incorporación en el instrumento de planeación institucional correspondiente, garantizando que las actividades del PTEP cuenten con responsables, metas, productos, indicadores, cronogramas, evidencias y mecanismos de seguimiento. Esta consolidación deberá permitir la trazabilidad de la planeación, ejecución, monitoreo, reporte y mejora continua del programa.

El seguimiento al avance del PTEP se realizará a través del registro periódico de información cualitativa y cuantitativa por parte de los responsables de cada actividad o componente. Para tal efecto, deberán documentar el avance alcanzado, las evidencias correspondientes, las dificultades presentadas, las acciones correctivas o preventivas implementadas y las alertas que puedan afectar el cumplimiento del programa.

Las evidencias del avance deberán cargarse y mantenerse actualizadas en el canal o repositorio definido por la Gerencia de Innovación y Procesos, incluyendo la plataforma ISOLUCIÓN o la herramienta institucional que haga sus veces. Dichas evidencias deberán ser suficientes, pertinentes, verificables, oportunas y coherentes con las actividades, productos e indicadores definidos en el componente programático del PTEP.

El monitoreo del PTEP se visualizará a través de las actividades del componente programático cargadas en ISOLUCIÓN, lo cual permitirá consultar el estado de avance, generar reportes, identificar desviaciones, realizar seguimiento a compromisos y facilitar la toma de decisiones por parte de las instancias responsables.

La administración del PTEP comprende la coordinación metodológica, consolidación de información, control de versiones, seguimiento documental, gestión de evidencias y articulación con los instrumentos de planeación institucional. Esta administración no sustituye la responsabilidad de los líderes de componente ni de las áreas ejecutoras frente al cumplimiento de las actividades asignadas.

La supervisión del PTEP se desarrollará bajo el enfoque de líneas de defensa. La primera línea será responsable de la ejecución, autocontrol, reporte y cargue oportuno de evidencias. La segunda línea realizará el monitoreo metodológico, acompañamiento técnico, consolidación de avances y generación de alertas. La tercera línea, a través de la evaluación independiente o auditoría interna, verificará la eficacia del diseño, implementación, seguimiento y mejora del programa, así como la suficiencia de las evidencias y el cumplimiento de los compromisos definidos.

Los resultados del monitoreo, administración y supervisión deberán servir como insumo para la actualización anual del PTEP, la formulación de planes de mejora, la gestión de riesgos de corrupción e integridad, la rendición de cuentas, los reportes institucionales, los ejercicios de auditoría y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la ética pública, la cultura de legalidad y la prevención de la corrupción en La Previsora S.A.

2.6. REPORTES

La Gerencia de Innovación y Procesos, en su rol de facilitador metodológico y consolidador del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, liderará la consolidación de la información relacionada con las actividades, avances, productos, indicadores y evidencias del programa, con base en los insumos reportados por los responsables de cada componente, subcomponente, proceso o actividad.

Los responsables de cada componente deberán remitir a la Gerencia de Innovación y Procesos, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al cierre de cada vigencia, el reporte consolidado de la gestión realizada, incluyendo avances cualitativos y cuantitativos, evidencias, soportes documentales, resultados alcanzados, dificultades presentadas, alertas, acciones correctivas, oportunidades de mejora y demás información requerida conforme al procedimiento o lineamiento institucional definido para tal fin.

Los reportes deberán ser suficientes, verificables, trazables, pertinentes y oportunos, y deberán permitir evidenciar el cumplimiento de las actividades programadas en el PTEP, así como soportar los ejercicios de seguimiento interno, rendición de cuentas, publicación de información, auditoría, evaluación independiente, medición del desempeño institucional y formulación de planes de mejoramiento.

La Gerencia de Innovación y Procesos consolidará la información recibida y asegurará la integración del PTEP al Plan Integrado de Acción Anual, PIAA, en coordinación con los responsables de proceso y las áreas competentes. Esta integración deberá reflejar las actividades, responsables, metas, productos, indicadores, cronogramas y evidencias definidas para la vigencia correspondiente.

Una vez consolidado el PTEP en el PIAA, la Gerencia de Innovación y Procesos remitirá la información a la Oficina de Mercadeo y Publicidad, o al área que haga sus veces, para su publicación en el enlace de Transparencia de la página web institucional de La Previsora S.A., de acuerdo con los plazos normativos aplicables y los lineamientos internos de publicación. La información podrá ser consultada en el enlace institucional: [Planes estratégicos,

sectoriales e institucionales](https://www.previsora.gov.co/web/guest/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales).

De igual manera, la Gerencia de Riesgos liderará la actualización, seguimiento y administración metodológica del Mapa de Riesgos de Corrupción, en articulación con los líderes de proceso, los responsables de controles y las instancias de seguimiento correspondientes. Esta actualización deberá realizarse cuando se identifiquen cambios en el contexto interno o externo, nuevos riesgos, modificación de procesos, materialización de eventos, ajustes en controles, recomendaciones de auditoría, resultados de monitoreo o cambios normativos y técnicos aplicables.

La actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción y de los reportes asociados al PTEP deberá registrarse en NOVASEC o en la herramienta institucional que haga sus veces, con el fin de garantizar trazabilidad, consulta, control documental, seguimiento de avances, generación de reportes y conservación de evidencias.

Todos los procesos y líderes de proceso de La Previsora S.A. deberán asegurar que la información documentada bajo su responsabilidad responda a las necesidades de implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora continua del PTEP. Para ello, deberán conservar evidencias actualizadas, reportar oportunamente sus avances, atender los requerimientos de información, gestionar las acciones de mejora y garantizar que los controles asociados a sus procesos se encuentren debidamente documentados y monitoreados.

Los reportes del PTEP se gestionarán bajo el enfoque de líneas de defensa. La primera línea será responsable de ejecutar las actividades, reportar avances y cargar evidencias; la segunda línea consolidará, monitoreará, acompañará metodológicamente y generará alertas; y la tercera línea realizará evaluación independiente, auditoría interna y seguimiento a los planes de mejoramiento que correspondan.

Los resultados de los reportes deberán servir como insumo para la toma de decisiones, la actualización anual del PTEP, la gestión de riesgos de corrupción e integridad, la rendición de cuentas, la transparencia activa, los ejercicios de control interno, las mediciones institucionales y el fortalecimiento de la cultura de legalidad, integridad y prevención de la corrupción en La Previsora S.A.

2.7. FORMACIÓN

La Previsora S.A. Compañía de Seguros se compromete a garantizar la apropiación efectiva del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, mediante estrategias sistemáticas de formación, capacitación, inducción, reinducción, sensibilización y comunicación dirigidas a los públicos internos y externos definidos por la compañía, de acuerdo con su rol, nivel de responsabilidad, exposición al riesgo y relación con el programa.

La formación del PTEP deberá articularse con el Plan Institucional de Capacitación, la estrategia de comunicaciones, los procesos de inducción y reinducción, la Política de Integridad, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la metodología institucional de gestión de riesgos, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y los demás instrumentos internos aplicables.

A. Capacitación interna: La formación interna estará dirigida a colaboradores de planta, trabajadores, temporales, aprendices SENA, practicantes universitarios y demás personas que desarrollen actividades para La Previsora S.A. Su propósito será fortalecer competencias éticas, cultura de legalidad, integridad, transparencia, autocontrol, identificación y reporte de riesgos, prevención de la corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información y demás conductas contrarias a la ética pública.

Esta formación incluirá, como mínimo, contenidos relacionados con el PTEP, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, los valores y principios corporativos, la gestión de riesgos de corrupción e integridad, los canales de denuncia, la declaración y gestión de conflictos de interés, la protección al denunciante de buena fe, la confidencialidad, el anonimato cuando aplique, la no represalia, la debida diligencia, la transparencia activa, el acceso a la información pública y las responsabilidades de cada línea de defensa.

B. Capacitación externa: La formación externa estará dirigida, según corresponda, a proveedores, contratistas, aliados estratégicos, intermediarios y demás grupos de interés definidos por La Previsora S.A., con el fin de promover la corresponsabilidad ética en la cadena de valor y fortalecer el cumplimiento de las obligaciones asociadas a integridad, transparencia, prevención de conflictos de interés, cláusulas éticas, debida diligencia, prevención de riesgos de corrupción, fraude, soborno, LA/FT/FPADM y demás lineamientos aplicables en el relacionamiento con la compañía.

   La formación externa podrá desarrollarse mediante piezas pedagógicas, espacios de socialización, cláusulas contractuales, guías de comportamiento, comunicados, jornadas informativas, módulos virtuales, campañas institucionales o mecanismos equivalentes, de acuerdo con el nivel de riesgo, tipo de vinculación, naturaleza del tercero y obligaciones definidas por La Previsora S.A.

   Adicionalmente, de acuerdo con la naturaleza de las partes interesadas, esta formación se realizará por las áreas de la compañía que interactúan directamente con ellas así:

   - Intermediarios: Gerencia de Desarrollo Comercial.
   - Proveedores: Supervisores de contrato a través de capacitación en SARO, Fraude y LA/FT/FPADM.

2.8. COMUNICACIÓN

La Previsora S.A. adoptará una estrategia integral de comunicación para garantizar la apropiación, divulgación y sostenibilidad del presente Programa de Transparencia y Ética Pública el cual contara con difusión a través de los distintos canales como página web, boletines, redes sociales, medios de contacto directo bajo los principios de Veracidad, claridad, responsabilidad y enfoque ciudadano con un estilo de Lenguaje inclusivo, no discriminatorio, empático y comprensible con el fin de contener a todo el ecosistema.

Esta estrategia contempla:

A. Transparencia activa a través de la publicación continua de contenidos en el portal institucional, boletines éticos, micrositios, infografías y comunicados sectoriales.
B. Lenguaje claro, inclusivo y ciudadano, conforme a los principios definidos en la Guía de Comunicación Ética y alineado con la política de Gobierno Abierto.
C. Campañas internas periódicas de sensibilización ética, promoviendo la participación de todos los funcionarios en la consolidación de una cultura de integridad.
D. Divulgación estratégica a grupos externos (clientes, proveedores, intermediarios, ciudadanía), mediante medios digitales, capacitaciones virtuales, piezas gráficas y redes sociales.
E. El liderazgo técnico estará a cargo de la Oficina de Mercadeo, en articulación con la Secretaría General, Talento Humano y el Comité de Ética. Todas las piezas comunicativas contarán con seguimiento de impacto, retroalimentación y sistematización como evidencia de cumplimiento institucional.

2.9. AUDITORÍA

La auditoría y mejora del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros se desarrollará bajo un enfoque independiente, objetivo, preventivo y basado en riesgos, orientado a verificar el diseño, implementación, seguimiento, eficacia y mejora continua de los componentes transversales y programáticos del programa.

La evaluación independiente del PTEP estará a cargo de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, de conformidad con su rol dentro del Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y los lineamientos institucionales aplicables. Las áreas responsables de la implementación del PTEP, incluida la Secretaría General, la Gerencia de Innovación y Procesos, la Gerencia de Riesgos, la Gerencia de Talento Humano y las demás áreas competentes, deberán suministrar oportunamente la información, evidencias, registros y soportes requeridos para el desarrollo de los ejercicios de auditoría, seguimiento o evaluación.

A. Auditoría interna: La Oficina de Control Interno podrá incluir en su Plan Anual de Auditoría ejercicios orientados a evaluar el PTEP, de acuerdo con la priorización basada en riesgos, los resultados de seguimientos previos, las alertas institucionales, los hallazgos existentes, la materialización de eventos, los cambios normativos o técnicos y las necesidades de aseguramiento definidas por la compañía.

   La auditoría interna al PTEP podrá revisar, entre otros aspectos, la planeación del programa, la ejecución de actividades, la suficiencia y trazabilidad de evidencias, el cumplimiento de responsables y cronogramas, la efectividad de controles, la gestión de riesgos de corrupción e integridad, los canales de denuncia, la gestión de conflictos de interés, la formación, la comunicación, la publicación de información, los reportes, el seguimiento en ISOLUCIÓN o la herramienta institucional que haga sus veces, y la implementación de acciones de mejora.

B. Auditorías temáticas específicas: La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, podrá desarrollar auditorías, seguimientos o evaluaciones temáticas sobre asuntos críticos asociados al PTEP, tales como corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información, gestión de denuncias, transparencia activa, contratación, relacionamiento con terceros, debida diligencia, LA/FT/FPADM y demás riesgos que puedan afectar la integridad, reputación, sostenibilidad o cumplimiento de La Previsora S.A.

   Cuando la temática auditada involucre materias especializadas, podrán participar como fuentes técnicas o responsables de información la Gerencia de Riesgos, el Oficial de Cumplimiento, la Secretaría General, la Gerencia Jurídica, la Gerencia de Talento Humano, la Gerencia de Innovación y Procesos u otras áreas competentes, sin que ello afecte la independencia y objetividad de la función de auditoría interna.

Los resultados de las auditorías, seguimientos o evaluaciones al PTEP deberán ser presentados a la Presidencia y a las instancias de gobierno, auditoría, control interno o ética que correspondan conforme a la estructura de gobierno corporativo de La Previsora S.A., tales como el Comité de Auditoría, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el Comité de Ética o las instancias equivalentes, según la naturaleza de los hallazgos y competencias aplicables.

Los resultados de auditoría y seguimiento deberán servir como insumo para la actualización del PTEP, la mejora de controles, la gestión de riesgos de corrupción e integridad, la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, el fortalecimiento de la cultura de legalidad, la toma de decisiones institucionales, la rendición de cuentas y la mejora continua del Sistema de Control Interno.

La auditoría y mejora del PTEP se desarrollará bajo el enfoque de líneas de defensa. La primera línea será responsable de ejecutar los controles, reportar avances y atender las acciones de mejora; la segunda línea realizará

monitoreo, acompañamiento metodológico y generación de alertas; y la tercera línea, a través de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, realizará evaluación independiente, auditoría interna y seguimiento a la eficacia de las acciones definidas.

2.10. GOBIERNO

De acuerdo con la Circular 469, mediante la cual se reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de La Previsora S.A. Compañía de Seguros y se establecen los líderes de las políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el gobierno del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, se organizará conforme a los componentes definidos en el Anexo Técnico de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, DAPRE.

El PTEP de La Previsora S.A. se estructura en dos grandes componentes: el Componente Transversal y el Componente Programático. El Componente Transversal comprende las acciones de declaración, objetivos, alcance, planeación, monitoreo, administración y supervisión, reportes, formación, comunicación, auditoría y mejora. El Componente Programático comprende las acciones institucionales asociadas a gestión del riesgo, redes y articulación, cultura de la legalidad y Estado abierto, e iniciativas adicionales orientadas a fortalecer la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción.

La Secretaría General, como líder de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, liderará la revisión integral y presentación del PTEP, en sus componentes transversal y programático, por lo menos una vez al año ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su conocimiento, análisis, recomendaciones y aprobación, según corresponda. Este liderazgo se ejercerá sin perjuicio de las responsabilidades técnicas, operativas, de monitoreo, evaluación independiente y mejora que correspondan a las demás áreas de la compañía.

La Gerencia de Riesgos apoyará particularmente la implementación del PTEP en materia de lucha contra la corrupción y gestión de riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, LA/FT/FPADM y demás riesgos de integridad. La Gerencia de Innovación y Procesos y la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos actuarán como facilitadores metodológicos y consolidadores de la información del programa, de conformidad con las funciones de Secretaría Técnica y soporte al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los responsables de cada componente deberán definir, validar, aprobar, ejecutar, monitorear y reportar las actividades de su competencia, garantizando la documentación de evidencias, la trazabilidad de avances y la formulación de acciones de mejora cuando corresponda. Una vez aprobadas por el responsable respectivo, las actividades deberán remitirse a la Gerencia de Innovación y Procesos o a la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos para su consolidación en el componente programático anual del PTEP y su integración al Plan Integrado de Acción Anual, PIAA.

Para efectos de gobierno, implementación y seguimiento, se definen las siguientes responsabilidades por componente del PTEP:

A. Gestión del riesgo

Responsable principal: Líderes de proceso - responsables de controles

Apoyo: Gerencia de Riesgos, Secretaría General, líderes de proceso, responsables de controles, Oficial de Ética, Gerencia de Contratación, Gerencia Jurídica, Gerencia de Tecnología de la Información y Oficina de Control Interno, según competencia.

Rol: La Gestión de riesgos debe comprender la identificación, análisis, valoración, tratamiento, monitoreo y actualización de los riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, LA/FT/FPADM,

seguridad de la información y demás riesgos de integridad asociados al PTEP. Esta responsabilidad incluye la administración metodológica del Mapa de Riesgos de Corrupción, su articulación con el sistema institucional de riesgos, la documentación de controles, el seguimiento de acciones de tratamiento y el registro en NOVASEC o en la herramienta institucional que haga sus veces.

B. Redes y articulación

Responsable principal: Secretaría General.

Apoyo: Gerencia de Planeación, Oficina de Mercadeo y Publicidad, Gerencia de Servicio, Gerencia de Talento Humano y demás líderes de políticas MIPG.

Rol: facilitar la articulación entre áreas, procesos, comités, responsables de políticas MIPG, líneas de defensa y grupos de valor para la implementación coordinada del PTEP. Esta responsabilidad incluye promover espacios de coordinación, consolidar información, articular reportes, generar alertas, apoyar el intercambio de datos y evidencias, y fortalecer la toma de decisiones basada en información institucional.

C. Cultura de la legalidad y Estado abierto

Responsables principales: Secretaría General, Gerencia de Talento Humano, Oficina de Mercadeo y Publicidad y Gerencia de Servicio, según el alcance de cada actividad.

Roles específicos:

- La Secretaría General será responsable de orientar los lineamientos de transparencia, acceso a la información pública, lucha contra la corrupción y coherencia normativa del componente.
- La Gerencia de Talento Humano será responsable de las acciones de integridad, apropiación de valores, cultura ética, inducción, reinducción, formación y gestión de conflictos de interés, en articulación con la Política de Integridad.
- La Oficina de Mercadeo y Publicidad será responsable de las acciones de participación ciudadana, comunicación institucional, rendición de cuentas, lenguaje claro y divulgación de información relacionada con el PTEP.
- La Gerencia de Servicio será responsable de articular las acciones relacionadas con servicio al ciudadano, canales de atención, relacionamiento con grupos de valor y mejora de la experiencia ciudadana, cuando estas hagan parte del PTEP.
- La Gerencia de Innovación y Procesos será responsable de articular la realización de ejercicios de innovación abierta e innovación pública que fortalezcan la participación ciudadana en los procesos de planeación y mejora de procesos al interior de la compañía. Así mismo, iniciativas relacionadas con seguimiento y evaluación del desempeño institucional, FURAG, mediciones institucionales, Sistema de Gestión Integral, mejora continua y articulación con el Plan Estratégico Institucional.
- La Gerencia de T.I será responsable de articular el cumplimiento de la publicación de Datos Abiertos en el marco de la política de Gobierno Digital. Así mismo, iniciativas relacionadas con Gobierno Digital, canales digitales, interoperabilidad, transformación digital, disponibilidad de información y herramientas tecnológicas.

Rol del componente: promover comportamientos íntegros, fortalecer la confianza pública, facilitar el acceso a la información, impulsar la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control social, la transparencia activa y la apropiación de los valores corporativos en el relacionamiento interno y externo de La Previsora S.A.

D. Iniciativas adicionales

Responsables principales: líderes de política MIPG y líderes de proceso, de acuerdo con la naturaleza de cada iniciativa.

Responsables específicos, según temática:

- Gerencia de Contratación: iniciativas relacionadas con contratación, proveedores, terceros, cláusulas de integridad, debida diligencia y controles contractuales.
- Gerencia de Desarrollo Comercial: iniciativas relacionadas con relacionamiento con intermediarios comerciales, vinculación y desvinculación y aplicación de código de ética especifico.
- Oficina de Control Interno: iniciativas relacionadas con realización de auditorías en el marco de la tercera línea de defensa y gestión ética de auditores.

Rol del componente: incorporar acciones complementarias que, sin duplicar las responsabilidades de otros sistemas o políticas, fortalezcan la transparencia, la integridad, la gestión preventiva del riesgo, la eficiencia institucional, la publicación de información, la innovación, la transformación digital, la protección de datos, la gestión documental y la lucha contra la corrupción.

Con base en los insumos remitidos por los responsables del Componente Transversal y del Componente Programático, la Gerencia de Innovación y Procesos, a través de la Subgerencia de Mejoramiento de Procesos, consolidará las actividades del componente programático anual del PTEP y gestionará su integración al Plan Integrado de Acción Anual, PIAA.

Los responsables de cada componente deberán remitir la información correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cierre de la vigencia, como control interno para la consolidación oportuna del balance de gestión del PTEP. Esta información deberá incluir actividades ejecutadas, avances cualitativos y cuantitativos, evidencias, soportes documentales, alertas, rezagos, acciones correctivas, oportunidades de mejora y demás documentos requeridos conforme al procedimiento institucional definido.

La consolidación anual del PTEP deberá servir como insumo para la actualización del documento, la formulación del componente programático de la siguiente vigencia, la integración al PIAA, la publicación institucional dentro de los plazos normativos aplicables, el seguimiento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la gestión de riesgos, la rendición de cuentas, la evaluación independiente y la mejora continua del programa.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizará seguimiento al PTEP conforme a sus funciones de orientación, articulación, seguimiento y mejora del MIPG. Los líderes de política y responsables de componente deberán presentar información periódica, basada en datos y evidencias, que permita la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, la identificación de brechas, el cierre de acciones de mejora y el fortalecimiento del desempeño institucional.

La Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, actuará como tercera línea de defensa para realizar evaluación independiente, auditoría interna y seguimiento a los planes de mejoramiento derivados del PTEP, sin asumir funciones de ejecución, administración o aprobación operativa del programa.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

3. COMPONENTE PROGRAMATICO

El Componente Programático del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, de La Previsora S.A. Compañía de Seguros constituye la Estrategia Institucional para la Lucha contra la Corrupción, mediante la cual se definen y ejecutan acciones concretas orientadas a prevenir, detectar, gestionar y mitigar riesgos que puedan afectar la integridad, la transparencia, la legalidad, la confianza pública y la sostenibilidad institucional.

Este componente materializa los compromisos definidos en el Componente Transversal y permite convertir la declaración, los objetivos, el alcance, la planeación, el monitoreo, los reportes, la formación, la comunicación, la auditoría y la mejora en actividades verificables, con responsables, productos, indicadores, controles y evidencias. Su implementación deberá articularse con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, el Sistema de Control Interno, la gestión integral del riesgo, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno y los demás sistemas, políticas y procedimientos institucionales aplicables.

De acuerdo con el Anexo Técnico del Programa de Transparencia y Ética Pública, el Componente Programático se organiza en cuatro temáticas principales: Gestión del riesgo, Redes y articulación, Cultura de la legalidad y Estado abierto, e Iniciativas adicionales. Estas temáticas comprenden diez acciones programáticas, que orientan la gestión institucional de La Previsora S.A. en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.

La primera temática corresponde a la Gestión del riesgo y comprende las siguientes acciones:

A. Gestión de Riesgos asociados a corrupción y fraude: La Previsora S.A. deberá identificar, analizar, valorar, controlar, monitorear y tratar los riesgos asociados a la integridad pública, incluyendo, entre otros, riesgos de corrupción, fraude, soborno, abuso de poder, tráfico de influencias, conflicto de interés, uso indebido de información y demás situaciones que puedan afectar la transparencia y la confianza institucional. Esta acción deberá articularse con la metodología institucional de gestión integral del riesgo, el mapa de riesgos correspondiente, los controles definidos por los procesos y el esquema de líneas de defensa.

B. Canales de denuncia: La compañía deberá disponer, divulgar, mantener y fortalecer canales institucionales seguros, accesibles, confidenciales y trazables para la recepción y gestión de denuncias, reportes o alertas relacionadas con posibles actos de corrupción, fraude, soborno, conflictos de interés, faltas a la integridad, uso indebido de información u otras conductas contrarias a la ética pública. Estos canales deberán garantizar, cuando aplique, el anonimato, la confidencialidad, la protección del denunciante de buena fe, la no represalia, la trazabilidad del caso y el traslado oportuno a las instancias competentes.

C. Riesgos de LA/FT/FPADM: La Previsora S.A. deberá articular el PTEP con los sistemas, políticas, procedimientos y controles definidos para la prevención y gestión del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, LA/FT/FPADM, de acuerdo con la normativa aplicable al sector asegurador y los lineamientos internos definidos por la compañía. Esta acción no sustituye el sistema especializado de administración de estos riesgos, sino que lo complementa desde la perspectiva de integridad, transparencia, debida diligencia y prevención de la corrupción.

D. Debida diligencia: La compañía deberá fortalecer los procesos de debida diligencia aplicables a clientes, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos, terceros y demás grupos de interés, de acuerdo con su nivel de riesgo, naturaleza de la relación y obligaciones aplicables. Esta acción deberá contribuir a prevenir conflictos de interés, relacionamiento con contrapartes inadecuadas, riesgos de corrupción, fraude, soborno, LA/FT/FPADM, afectaciones reputacionales o incumplimientos éticos y normativos.

La segunda temática corresponde a Redes y articulación y comprende las siguientes acciones:

E. Redes internas: La Previsora S.A. deberá promover mecanismos internos de articulación entre áreas, procesos, comités, líderes de política, responsables de riesgos, líneas de defensa y equipos de trabajo relacionados con la implementación del PTEP. Estas redes internas deberán facilitar el intercambio de información, la identificación de alertas, la gestión de compromisos, la consolidación de evidencias, la toma de decisiones basada en datos y la coordinación de acciones para prevenir riesgos de corrupción e integridad.

F. Redes externas: La compañía deberá fortalecer, cuando aplique, la articulación con entidades públicas, organismos de control, instancias sectoriales, redes interinstitucionales, espacios de integridad, escenarios de rendición de cuentas, sistemas de información y demás mecanismos externos que contribuyan a la transparencia, la integridad, la cooperación y la lucha contra la corrupción. Esta articulación deberá realizarse de acuerdo con la naturaleza jurídica de La Previsora S.A., sus competencias, obligaciones normativas y compromisos institucionales.

La tercera temática corresponde a Cultura de la legalidad y Estado abierto y comprende las siguientes acciones:

G. Acceso a la información pública y transparencia: La Previsora S.A. deberá garantizar la disponibilidad, actualización y publicación de la información pública que le resulte aplicable, en cumplimiento de las disposiciones sobre transparencia activa y pasiva, acceso a la información pública, protección de datos personales, seguridad de la información y reserva legal. Esta acción incluye la gestión y publicación de instrumentos como el inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y los demás instrumentos institucionales que resulten exigibles.

H. Participación ciudadana y rendición de cuentas: La compañía deberá promover espacios, mecanismos y estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, diálogo con grupos de valor y comunicación de resultados institucionales, de acuerdo con su naturaleza jurídica, operación aseguradora y marco normativo aplicable. Esta acción deberá orientarse a fortalecer la confianza, mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y facilitar el acceso a información clara, útil, oportuna y verificable sobre la gestión institucional.

I. Integridad pública y cultura de la legalidad: La Previsora S.A. deberá promover la apropiación de principios, valores, comportamientos y controles asociados a la integridad pública, la ética, la transparencia, la legalidad y el buen gobierno. Esta acción deberá articularse con el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la Política de Integridad, los procesos de inducción y reinducción, el Plan Institucional de Capacitación, las estrategias de comunicación y los mecanismos de gestión de conflictos de interés, denuncia y protección al denunciante.

La cuarta temática corresponde a Iniciativas adicionales y comprende la siguiente acción:

J. Iniciativas adicionales: La Previsora S.A. podrá incorporar iniciativas complementarias que fortalezcan la implementación del PTEP y contribuyan a la prevención de la corrupción, la transparencia, la integridad, la innovación, la transformación digital, la gestión documental, la seguridad de la información, la debida diligencia, el fortalecimiento institucional y la mejora continua. Estas iniciativas deberán estar justificadas en necesidades institucionales, resultados de seguimiento, análisis de riesgos, hallazgos de auditoría, cambios normativos, buenas prácticas o compromisos estratégicos de la compañía.

En conjunto, las diez acciones del Componente Programático permiten que La Previsora S.A. implemente una estrategia integral, preventiva y verificable de lucha contra la corrupción, articulada con sus procesos, riesgos, controles, sistemas de gestión, líneas de defensa y mecanismos de seguimiento. Su ejecución deberá incorporarse en el Plan Integrado de Acción Anual, PIAA, contar con responsables definidos, indicadores, metas,

cronogramas, productos, evidencias y reportes periódicos, y ser objeto de monitoreo, evaluación independiente y mejora continua.

3.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En La Previsora S.A. Compañía de Seguros, la Temática 1. Gestión del Riesgo del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, se orienta a identificar, analizar, valorar, controlar, monitorear y tratar de manera sistemática los riesgos que puedan afectar la integridad institucional, la transparencia, la legalidad, la confianza pública, la sostenibilidad de la compañía y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Esta temática hace parte del Componente Programático del PTEP y desarrolla acciones orientadas a prevenir la materialización de riesgos de corrupción, fraude, soborno, opacidad, abuso de poder, tráfico de influencias, conflicto de interés, uso indebido de información y demás conductas contrarias a la ética pública. Así mismo, articula el programa con los sistemas, políticas, procedimientos y controles definidos por la compañía para la gestión de riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, LA/FT/FPADM, de acuerdo con la normativa aplicable al sector asegurador.

La gestión del riesgo en el marco del PTEP deberá desarrollarse de conformidad con la metodología institucional de gestión integral del riesgo, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, el mapa de riesgos institucional, los lineamientos de la Gerencia de Riesgos y los demás instrumentos internos aplicables.

Para su implementación, esta temática comprende las siguientes acciones programáticas:

3.1.1. Gestión de riesgos asociados a Corrupción y Fraude

A. Política Anticorrupción y Antifraude

En el ejercicio de sus funciones, La Previsora S.A. Compañía de Seguros, sus miembros de Junta Directiva, Alta Dirección, colaboradores, trabajadores, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos y demás terceros relacionados deberán actuar con rectitud, integridad, transparencia, diligencia, responsabilidad y compromiso ético, en estricto cumplimiento de la Constitución, la ley, la regulación aplicable al sector asegurador, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, y las disposiciones internas vigentes.

La Previsora S.A. adopta una posición de cero tolerancia frente a cualquier acto de corrupción, fraude, soborno nacional o transnacional, malversación de activos, abuso de poder, tráfico de influencias, manipulación de información, uso indebido de información privilegiada o confidencial, conflicto de interés no declarado u oculto, favorecimiento indebido, desviación de la gestión pública hacia beneficios privados o cualquier práctica irregular que pueda generar perjuicios económicos, legales, disciplinarios, fiscales, reputacionales o afectar la confianza de sus grupos de valor.

La compañía reconoce que los riesgos de corrupción y fraude pueden presentarse mediante esquemas internos, externos o mixtos, y que pueden involucrar a colaboradores, administradores, contratistas, proveedores, intermediarios, clientes, aliados o terceros. Por lo anterior, La Previsora S.A. se compromete a identificar, analizar, valorar, controlar, monitorear, tratar y reportar de manera permanente los riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflicto de interés, abuso de poder, tráfico de influencias y uso indebido de información, conforme a la

metodología institucional de gestión integral del riesgo y a los lineamientos técnicos aplicables.

La gestión de riesgos asociados a corrupción y fraude se articulará con el Sistema de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, el sistema institucional de riesgos, el mapa de riesgos correspondiente, la Línea Ética, los mecanismos de debida diligencia y los sistemas especializados de administración de riesgos aplicables, incluido el relacionado con LA/FT/FPADM.

La Alta Dirección liderará y respaldará este lineamiento, asegurando el tono ético institucional, la asignación de recursos, la definición de roles y responsabilidades, la implementación de controles preventivos, detectivos y correctivos, y el funcionamiento de mecanismos eficaces para la prevención, detección, reporte, análisis, tratamiento, escalamiento y respuesta frente a posibles eventos de corrupción o fraude.

La Previsora S.A. garantizará la disponibilidad de canales institucionales confidenciales, seguros y accesibles para la recepción de denuncias, reportes o alertas, protegiendo la identidad del denunciante de buena fe, permitiendo el anonimato cuando aplique y rechazando cualquier forma de represalia. La información asociada a denuncias, alertas, análisis o actuaciones derivadas deberá tratarse bajo criterios de confidencialidad, reserva, protección de datos personales, debido proceso y necesidad legítima de conocimiento.

Todos los colaboradores y terceros vinculados a La Previsora S.A. tienen el deber de:

a. Actuar conforme a los principios éticos, valores corporativos, deberes funcionales, obligaciones contractuales y lineamientos institucionales.

b. Declarar de manera oportuna, completa y veraz los conflictos de interés reales, potenciales o aparentes.

c. Reportar de forma inmediata cualquier situación, indicio, alerta o sospecha de corrupción, fraude, soborno, conflicto de interés, uso indebido de información o conducta contraria a la ética pública.

d. Utilizar los canales definidos por la compañía para reportar denuncias, alertas o irregularidades.

e. Abstenerse de contactar, alertar o interferir con personas presuntamente involucradas en los hechos reportados.

f. Guardar confidencialidad sobre la información relacionada con reportes, denuncias, análisis o actuaciones institucionales.

g. Participar en los procesos de formación, capacitación y sensibilización sobre ética, transparencia, integridad, gestión del riesgo, conflictos de interés, canales de denuncia y prevención del fraude.

El incumplimiento de este lineamiento dará lugar a las acciones administrativas, disciplinarias, contractuales, civiles, fiscales o penales a que haya lugar, de acuerdo con la naturaleza del vínculo y la competencia de las instancias correspondientes, sin perjuicio del traslado a las autoridades competentes cuando aplique.

B. Objetivo

Establecer los lineamientos para la identificación, análisis, valoración, tratamiento, control, monitoreo, reporte y seguimiento de los riesgos asociados a corrupción y fraude en La Previsora S.A., con el fin de prevenir la ocurrencia de actos que afecten la integridad pública, la transparencia, la legalidad, la confianza institucional, los recursos, los activos, la información, la reputación y la sostenibilidad de la compañía.

De manera específica, este lineamiento busca:

a. Promover una cultura organizacional de integridad, transparencia y cero tolerancia frente a la corrupción, el fraude, el soborno y cualquier conducta contraria a la moralidad administrativa o a los valores institucionales.

b. Prevenir la ocurrencia de actos de corrupción y fraude mediante la identificación oportuna de riesgos, causas, factores de exposición, puntos críticos, señales de alerta y posibles modalidades internas, externas o mixtas.

c. Definir responsabilidades claras para la Alta Dirección, los órganos de gobierno, los líderes de proceso, los colaboradores, los contratistas, proveedores, intermediarios y terceros frente a la prevención, control, reporte y tratamiento de riesgos de corrupción y fraude.

d. Fortalecer los mecanismos de detección, denuncia y alerta, garantizando canales confidenciales, seguros, accesibles, trazables y diferenciados de los canales de PQRSD o de atención al consumidor financiero.

e. Garantizar la protección del denunciante de buena fe, la confidencialidad de la información, el anonimato cuando aplique, la no represalia y el debido proceso de las personas involucradas.

f. Asegurar una respuesta oportuna, objetiva, documentada y proporcional frente a eventos materializados o alertas significativas, mediante la activación de instancias competentes, acciones de tratamiento, revisión de controles, planes de mejora y traslado a autoridades cuando corresponda.

g. Integrar la gestión de riesgos de corrupción y fraude con el Sistema de Control Interno, MIPG, MECI, el PTEP, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la gestión integral del riesgo y los sistemas especializados aplicables.

h. Fortalecer las capacidades institucionales mediante formación, sensibilización y comunicación sobre riesgos de corrupción y fraude, señales de alerta, conflictos de interés, uso adecuado de canales de denuncia, protección al denunciante y responsabilidades éticas.

i. Proteger los recursos públicos, los activos, la información, la reputación, la continuidad operativa y la sostenibilidad institucional de La Previsora S.A.

C. Alcance

Este lineamiento aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación definidos en el mapa de procesos institucional y documentados en ISOLUCIÓN.

Aplica a Casa Matriz, sucursales, canales de atención, operaciones, proyectos, sistemas de

información, relaciones contractuales, redes de intermediación, actividades comerciales, relacionamiento con grupos de valor y demás escenarios en los que puedan presentarse riesgos de corrupción o fraude.

También aplica a miembros de Junta Directiva, Alta Dirección, trabajadores, colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos, empleados de contratistas, terceros y demás partes relacionadas que actúen en nombre de La Previsora S.A. o interactúen con la compañía.

Se consideran actividades especialmente sensibles, entre otras: suscripción de negocios, contratación, compras y pagos, administración de siniestros, gestión de intermediarios, gestión comercial, administración de recursos, gestión financiera y contable, gestión de información, tecnología, seguridad de la información, servicio al ciudadano, atención al consumidor financiero, gestión de proveedores, supervisión contractual y toma de decisiones.

D. Tipología

Para efectos de este lineamiento, se podrán considerar, entre otras, las siguientes tipologías y modalidades de riesgo:

a. Corrupción: posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se desvíe la gestión pública o institucional hacia un beneficio privado o particular.
b. Fraude: acto u omisión intencional caracterizado por engaño, ocultamiento, manipulación, abuso de confianza o tergiversación de información, con el propósito de obtener un beneficio indebido o causar un perjuicio a la compañía o a terceros.
c. Soborno: ofrecimiento, promesa, entrega, solicitud, aceptación o recepción de dinero, dádivas, beneficios, favores o cualquier utilidad indebida para influir en una decisión, actuación u omisión.
d. Fraude interno: conducta realizada por colaboradores, administradores o personas vinculadas internamente a La Previsora S.A.
e. Fraude externo: conducta realizada por personas externas a la compañía, tales como proveedores, contratistas, clientes, intermediarios, aliados o terceros.
f. Fraude mixto: conducta en la que participan o se coordinan actores internos y externos.
g. Malversación o uso indebido de activos: apropiación, desviación, uso no autorizado, ocultamiento o disposición indebida de recursos, bienes, información o activos de la compañía o de terceros bajo su custodia.
h. Manipulación de información: alteración, falsificación, ocultamiento, destrucción, uso indebido o presentación falsa de información financiera, contable, contractual, comercial, operativa, técnica o institucional.
i. Conflicto de interés: situación real, potencial o aparente en la cual un interés particular, directo o indirecto, puede interferir o parecer interferir con el cumplimiento objetivo, imparcial y transparente de las responsabilidades institucionales.
j. Abuso de poder o tráfico de influencias: utilización indebida de una posición, cargo, relación o influencia para obtener ventajas, beneficios o decisiones indebidas para sí o para terceros.
k. Riesgos asociados a LA/FT/FPADM: posibilidad de que la compañía sea utilizada o instrumentalizada para actividades relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Estos riesgos se gestionarán mediante los sistemas especializados aplicables y se articularán con el PTEP desde la perspectiva de integridad, transparencia y debida diligencia.
l. Riesgos emergentes asociados a fraude o corrupción: riesgos derivados de ciberseguridad, manipulación de datos, automatización de decisiones, fallas en controles tecnológicos, intermediación irregular, uso indebido de canales digitales, suplantación, ingeniería social u

otras modalidades que puedan afectar la integridad institucional.

E. Metodología

a. Marco Metodológico:

La administración de los riesgos de fraude y corrupción en Previsora Seguros se desarrollará bajo una metodología sistemática, documentada, estandarizada y de aplicación transversal, alineada con:

- El Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública – SIGRIP, conforme a la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- El Sistema de Control Interno – MECI.
- Las directrices del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y el Código de Ética y Conducta.
- El enfoque COSO-ERM (2017) y ISO 31000.

Esta metodología actualiza y fortalece el enfoque definido en el presente Programa de Transparencia y ética pública, ampliándolo explícitamente a la gestión integral de riesgos de fraude, corrupción, soborno, conflictos de interés y demás riesgos contra la integridad pública.

b. Principios Orientadores:

La gestión del riesgo de fraude y anticorrupción se guiará por los siguientes principios:

- Cero tolerancia frente a la corrupción, el fraude y el soborno.
- Apetito de riesgo cero para cualquier conducta que afecte la integridad pública.
- Responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización.
- Prevención como eje central, sin perjuicio de la detección y respuesta.
- Transparencia, trazabilidad y rendición de cuentas.
- Mejora continua, basada en evidencias y lecciones aprendidas.

c. Gobierno, roles y responsabilidades:

La administración del riesgo se desarrolla bajo el esquema de líneas de aseguramiento, conforme a MIPG y MECI:

3.1.1.1. Línea Estratégica:

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

3.1.1.2. Primera Línea de Defensa:

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.

3.1.1.3. Segunda Línea de Defensa:

- 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).

- 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 incursos 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.

- 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.

- Gerencia de Litigios: Asesoría jurídica en temas penales que soporten el adecuado trámite de las investigaciones.

- 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.

- Gerencia de Talento Humano: Provee oportunamente respuesta a dudas e inquietudes relacionadas con temas legales laborales en desarrollo de las investigaciones de fraude.

- 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.

- 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.

- 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 los lineamientos 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.

3.1.1.4. Tercera Línea de Responsabilidad:

- 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.

- 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.

d. Apetito y tolerancia al riesgo:

La Previsora S.A. establece tolerancia cero frente a la materialización de actos de corrupción, fraude, soborno nacional o transnacional, conflictos de interés no declarados, malversación de activos, uso indebido de información y demás conductas contrarias a la integridad pública.

La identificación de riesgos residuales en el mapa de riesgos no implica aceptación de dichas conductas. Todo riesgo residual asociado a corrupción o fraude deberá contar con monitoreo, controles y acciones de tratamiento proporcionales a su nivel de severidad. Los riesgos residuales altos o extremos deberán ser priorizados, escalados y tratados de manera obligatoria, con responsables, fechas, productos, indicadores y evidencias.

e. Identificación del riesgo de fraude y anticorrupción:

La identificación de riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información y demás riesgos que puedan afectar la integridad pública en La Previsora S.A. Compañía de Seguros se realizará de manera sistemática, documentada, participativa y basada en procesos, en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, la metodología institucional de gestión integral del riesgo, el Sistema de Control Interno, MIPG, MECI y los lineamientos técnicos aplicables.

La Gerencia de Riesgos orientará metodológicamente el proceso de identificación mediante talleres, mesas de trabajo, análisis documentales o ejercicios equivalentes con los líderes de proceso, responsables de controles, equipos técnicos y demás actores que tengan conocimiento directo de las actividades críticas. Estos ejercicios permitirán revisar los mapas de riesgos existentes, identificar nuevos riesgos, actualizar riesgos vigentes y determinar aquellos que deban clasificarse como riesgos asociados a corrupción, fraude o afectación a la integridad pública.

La identificación deberá partir del análisis del mapa de procesos institucional, incluyendo procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, así como las actividades críticas documentadas en ISOLUCIÓN o en la herramienta institucional que haga sus veces. Para cada proceso se deberá analizar, como mínimo:

- El objetivo del proceso.

- Las actividades críticas o sensibles.
- Los puntos de decisión o aprobación.
- Los puntos de riesgo en los que pueda presentarse una acción u omisión indebida.
- Los cargos, roles o terceros que intervienen.
- Los recursos, activos, información, decisiones o bienes expuestos.
- Las partes interesadas involucradas.
- Los controles existentes.
- El historial de eventos, denuncias, alertas, hallazgos o materializaciones.
- Los cambios normativos, tecnológicos, operativos o institucionales que puedan generar nuevos riesgos.

Para la identificación de riesgos de corrupción se deberá analizar la posibilidad de ocurrencia de eventos en los que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, de la información o de la función asignada, se desvíe la gestión pública o institucional hacia un beneficio privado o particular, afectando los intereses de La Previsora S.A., del Estado, de los grupos de valor o de la ciudadanía.

Para la identificación de riesgos de fraude se deberán considerar eventos caracterizados por engaño, ocultamiento, abuso de confianza, manipulación de información, falsedad, apropiación indebida, malversación de activos, favorecimiento irregular, colusión interna o externa, o cualquier actuación dirigida a obtener un beneficio indebido o causar un perjuicio económico, legal, reputacional, operativo o institucional.

La identificación de riesgos deberá considerar fuentes internas y externas de riesgo, así como factores que puedan facilitar o incrementar la exposición del proceso. Entre los impulsores de identificación se deberán analizar, como mínimo, los siguientes:

- Discrecionalidad en la toma de decisiones.
- Concentración de funciones o ausencia de segregación de funciones.
- Interacción con contratistas, proveedores, intermediarios, clientes, aliados estratégicos o terceros.
- Manejo de recursos, pagos, anticipos, reservas, reclamaciones, siniestros, compras, activos o información sensible.
- Acceso a información reservada, privilegiada, contractual, financiera, comercial, técnica o personal.
- Ausencia o debilidad de trazabilidad, registros, soportes o evidencia verificable.
- Uso intensivo de actividades manuales o controles no automatizados.
- Excepciones frecuentes a procedimientos, políticas o controles establecidos.
- Presión por cumplimiento de metas, tiempos, resultados comerciales u operativos.
- Historial de denuncias, alertas, investigaciones, hallazgos, eventos materializados o reclamaciones.
- Cambios normativos, tecnológicos, organizacionales o de operación que modifiquen el nivel de exposición.
- Complejidad del proceso, participación de múltiples actores o uso de diferentes sistemas de información.
- Debilidades en cultura ética, conocimiento de procedimientos, supervisión o ambiente de control.

La redacción del riesgo deberá diferenciar claramente causa, evento y consecuencia. La causa corresponde a la condición, debilidad o factor que puede facilitar la ocurrencia del riesgo; el evento corresponde a la situación incierta que puede materializarse; y la consecuencia corresponde al efecto negativo que podría generarse sobre la entidad, sus recursos, su reputación, sus procesos, sus grupos de valor o el interés público.

Para riesgos de corrupción, la descripción deberá incorporar los elementos propios de su definición: acción u omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, desviación de la gestión pública o institucional y beneficio privado o particular. La estructura sugerida para su redacción será la siguiente:

> Posibilidad de [*acción u omisión indebida*] en [*actividad crítica o punto de riesgo del proceso*], mediante [*uso indebido del poder, de los recursos, de la información o de la función asignada*], para favorecer un interés particular o de un tercero, generando [*consecuencia económica, legal, disciplinaria, fiscal, penal, reputacional, operativa o de afectación a la integridad pública*].

Para riesgos de fraude, la estructura sugerida será la siguiente:

> Posibilidad de [*engaño, ocultamiento, manipulación, falsedad, apropiación indebida o abuso de confianza*] en [*actividad crítica o punto de riesgo del proceso*], por parte de [*actor interno, externo o mixto*], con el fin de obtener un beneficio indebido o causar un perjuicio a La Previsora S.A. o a terceros, generando [*consecuencia económica, legal, reputacional, operativa, contractual o de integridad*].

Ejemplos de redacción adecuada:

a. *Posibilidad de manipular la evaluación de un proveedor durante el proceso de contratación, mediante el uso indebido del cargo o función para favorecer intereses particulares o de terceros, generando afectación a la transparencia e imparcialidad del proceso contractual, perjuicio económico, sanciones disciplinarias y daño reputacional para la entidad.*

b. *Posibilidad de aprobar pagos sin el cumplimiento de requisitos o soportes válidos, mediante la omisión deliberada de controles financieros o documentales, para beneficiar indebidamente a un tercero, generando pérdida de recursos, afectación reputacional y posibles responsabilidades legales o disciplinarias.*

c. *Posibilidad de aprobar pagos a favor de terceros, mediante el uso indebido de las facultades asignadas, conflictos de interés o la priorización de intereses particulares sobre los institucionales, para favorecer indebidamente a un tercero, generando afectación económica, riesgo legal, pérdida de confianza institucional y deterioro del ambiente de control.*

No deberán formularse como riesgos las causas o debilidades de control, tales como “falta de controles”, “ausencia de procedimiento” o “baja capacitación”, ni las consecuencias, tales como “sanciones”, “pérdida reputacional” o “detrimento patrimonial”. Estos elementos deberán documentarse como causa o consecuencia, según corresponda.

Como resultado de esta etapa, cada riesgo identificado deberá quedar documentado en la matriz o mapa de riesgos en NOVASEC.

f. Análisis y valoración del riesgo inherente y residual: probabilidad e impacto de los riesgos asociados a corrupción y fraude

Una vez identificados los riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, opacidad, conflictos de interés, uso indebido de información y demás riesgos que puedan afectar la integridad pública, se realizará su análisis y valoración con el fin de determinar el nivel de riesgo inherente, valorar la

efectividad de los controles existentes y establecer el nivel de riesgo residual, de conformidad con la metodología institucional de gestión integral del riesgo y la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas, versión vigente, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El análisis del riesgo permitirá establecer la severidad del riesgo antes y después de controles, mediante la valoración de dos variables principales: probabilidad e impacto. La probabilidad mide la posibilidad de ocurrencia del evento de riesgo, considerando la exposición del proceso o actividad al punto de riesgo; el impacto mide las consecuencias que podrían generarse en caso de materialización del riesgo sobre la entidad, sus recursos, su reputación, sus procesos, sus grupos de valor, el interés público y la integridad institucional.

1. Valoración del riesgo inherente: El riesgo inherente corresponde al nivel de exposición del riesgo antes de considerar la efectividad de los controles existentes. Para su determinación se analizarán la probabilidad y el impacto del evento identificado, con base en la información disponible del proceso, la actividad crítica, el punto de riesgo, las causas, las consecuencias, los actores involucrados, los activos expuestos y las condiciones internas y externas que puedan incidir en su ocurrencia.

   La valoración inherente deberá realizarse sobre cada riesgo identificado y documentarse en la matriz o mapa de riesgos correspondiente.

   a) Análisis de probabilidad

      La probabilidad corresponde a la posibilidad de ocurrencia del riesgo y deberá analizarse considerando la frecuencia de exposición al punto de riesgo, así como los factores internos y externos que puedan aumentar o disminuir la posibilidad de materialización. Para riesgos de corrupción y fraude, la probabilidad no deberá sustentarse únicamente en percepción, sino en elementos verificables del proceso y en impulsores de exposición.

Valor	Nivel	Criterio general
1	Muy baja	Exposición mínima, actividad excepcional o poco frecuente, condiciones estables y baja vulnerabilidad al evento de riesgo.
2	Baja	Exposición baja, actividad ocasional, entorno favorable y pocos factores que pueden materializar el riesgo.
3	Moderada	Exposición moderada, actividad recurrente y presencia de algunas condiciones que incrementan la probabilidad de ocurrencia.
4	Alta	Exposición alta, actividad frecuente, condiciones operacionales complejas o factores significativos que favorecen la ocurrencia del riesgo.
5	Muy alta	Exposición crítica, alta frecuencia de la actividad, antecedentes de eventos similares o múltiples factores que facilitan la materialización del riesgo.

Para determinar o sustentar el nivel de probabilidad se deberán analizar, como mínimo, los siguientes impulsores:

- Frecuencia de la actividad o punto de riesgo: número de veces que la actividad crítica se ejecuta durante la vigencia o periodo evaluado.

Valor	Criterio parametrizable
1	Actividad anual o excepcional.
2	Actividad semestral o esporádica.
3	Actividad trimestral o mensual.
4	Actividad semanal o de alta recurrencia.
5	Actividad diaria, permanente o masiva.

- Volumen transaccional: cantidad de pagos, contratos, reclamaciones, siniestros, registros, autorizaciones, operaciones o decisiones asociadas al punto de riesgo.

Valor	Criterio parametrizable
1	Volumen mínimo de casos, operaciones o registros.
2	Volumen bajo y fácilmente controlable.
3	Volumen medio que requiere seguimiento periódico.
4	Volumen alto que incrementa exposición a error, omisión o manipulación.
5	Volumen crítico, masivo o de difícil revisión individual.

- Nivel de discrecionalidad: grado en que la decisión depende del criterio individual, juicio subjetivo o ausencia de reglas objetivas.

Valor	Criterio parametrizable
1	Decisión totalmente reglada, con criterios objetivos y trazables.
2	Decisión mayoritariamente reglada, con mínima interpretación individual.
3	Decisión con criterios definidos, pero con margen moderado de juicio.
4	Decisión con alto criterio individual o excepciones frecuentes.
5	Decisión altamente discrecional, sin criterios suficientes o con baja trazabilidad.

- Intervención manual: nivel de dependencia de registros, cálculos, validaciones, aprobaciones o verificaciones manuales.

Valor	Criterio parametrizable
1	Actividad automatizada y con validaciones sistémicas.
2	Actividad principalmente automatizada con mínima intervención manual.
3	Actividad mixta, con validaciones manuales relevantes.
4	Actividad mayoritariamente manual.
5	Actividad manual crítica, sin validaciones automáticas suficientes.

- Participación de terceros: intervención de contratistas, proveedores, intermediarios, clientes, aliados estratégicos u otros terceros en la actividad.

Valor	Criterio parametrizable
1	No intervienen terceros o su intervención no es crítica.
2	Intervención baja de terceros con controles suficientes.
3	Intervención moderada de terceros.
4	Intervención alta de proveedores, contratistas, intermediarios o clientes.
5	Dependencia crítica de terceros o terceros con exposición alta al riesgo.

- Historial de eventos o alertas: existencia de denuncias, hallazgos, investigaciones, incumplimientos, eventos materializados, reclamaciones o alertas previas asociadas al riesgo.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin antecedentes, denuncias, hallazgos o alertas conocidas.
2	Alertas aisladas sin materialización.
3	Hallazgos, alertas o eventos menores en periodos anteriores.
4	Eventos recurrentes, denuncias fundadas o hallazgos relevantes.
5	Materialización reciente, investigaciones relevantes o reincidencia.

- Complejidad operativa: número de áreas, sistemas, aprobaciones, excepciones, documentos, validaciones o actores que intervienen.

Valor	Criterio parametrizable
1	Proceso simple, pocos actores, reglas claras.
2	Proceso con baja complejidad y trazabilidad adecuada.
3	Proceso con varias actividades, áreas o sistemas.
4	Proceso complejo, con múltiples aprobaciones, excepciones o sistemas.
5	Proceso altamente complejo, fragmentado o de difícil trazabilidad.

- Presión operativa o comercial: existencia de metas, urgencias, tiempos críticos o incentivos que puedan presionar decisiones o relajar controles.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin presión relevante por tiempos, metas o resultados.
2	Presión baja y controlada.
3	Presión moderada con posibilidad de excepciones.
4	Alta presión por tiempos, metas, cierres o resultados.
5	Presión crítica que puede inducir omisión, manipulación o relajación de controles.

- Acceso a recursos o información sensible: posibilidad de acceder, modificar, autorizar, aprobar o divulgar recursos, datos, documentos o información reservada, privilegiada o estratégica.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin acceso a información sensible o crítica.
2	Acceso limitado y controlado.
3	Acceso moderado a información relevante del proceso.
4	Acceso alto a información reservada, privilegiada, financiera, contractual o personal.
5	Acceso crítico con posibilidad de modificar, aprobar, divulgar o extraer información sensible.

- Cambios recientes: modificaciones normativas, tecnológicas, contractuales, operativas, organizacionales o de personal que puedan generar nuevas exposiciones.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin cambios recientes relevantes.
2	Cambios menores con controles actualizados.
3	Cambios moderados en proceso, personal, sistemas o normatividad.
4	Cambios relevantes con controles en ajuste.
5	Cambios críticos, recientes o no estabilizados, sin controles suficientemente probados.

Los impulsores constituyen criterios de apoyo para analizar y justificar el nivel de probabilidad asignado conforme a la escala institucional de La Previsora. No reemplazan la escala de valoración ni determinan la calificación del riesgo, sino que proporcionan el sustento técnico de la evaluación efectuada.

Cuando exista historial de materialización, denuncias fundadas, hallazgos recurrentes, controles manuales débiles, alta discrecionalidad, ausencia de segregación de funciones o participación intensiva de terceros, el riesgo deberá ser objeto de especial análisis y priorización, aun cuando la frecuencia de la actividad no sea alta.

b) Análisis de impacto

El impacto corresponde a las consecuencias o efectos negativos que podría generar la materialización de un riesgo asociado a corrupción o fraude. Su valoración deberá realizarse con base en las consecuencias identificadas en la etapa de descripción del riesgo y no únicamente en el valor económico del evento.

Valor	Nivel	Criterio general
1	Inferior	Consecuencia limitada y controlable dentro del proceso. Sin afectación significativa a objetivos, cumplimiento o partes interesadas.
2	Menor	Afectación baja que requiere ajustes internos y cuya recuperación resulta sencilla y de bajo costo.
3	Importante	Afectación relevante que puede requerir acciones correctivas, recursos adicionales o intervención gerencial.
4	Mayor	Afectación significativa con posible escalamiento institucional, incumplimientos relevantes o impacto reputacional considerable.
5	Superior	Consecuencia crítica con impacto severo institucional, legal, fiscal, disciplinario, penal, regulatorio, reputacional o financiero.

Para determinar o sustentar el nivel de impacto se deberán analizar, como mínimo, los siguientes impulsores:

- Impacto económico o patrimonial: pérdidas económicas, pagos indebidos, detrimento, sobrecostos, afectación de activos, recuperación difícil de recursos o costos de remediación.

Valor	Criterio parametrizable
1	Pérdida mínima o recuperable sin afectación significativa.
2	Pérdida baja con afectación limitada al proceso.
3	Pérdida moderada o costo relevante de corrección.
4	Pérdida alta, pago indebido o afectación patrimonial significativa.
5	Pérdida crítica, detrimento, recuperación difícil o afectación material a recursos.

- Impacto legal: incumplimientos normativos, demandas, sanciones administrativas, medidas regulatorias o afectación de obligaciones contractuales.

Valor	Criterio parametrizable
1	Observación jurídica menor.
2	Incumplimiento subsanable sin sanción relevante.
3	Reclamación, controversia o exposición jurídica moderada.
4	Demanda, sanción o incumplimiento relevante.
5	Consecuencia jurídica crítica o alta exposición litigiosa.

- Impacto disciplinario: posibles faltas disciplinarias, investigaciones internas o actuaciones de control interno disciplinario.

Valor	Criterio parametrizable
1	Llamado preventivo o mejora interna.
2	Posible revisión interna menor.
3	Posible actuación disciplinaria.
4	Investigación disciplinaria relevante.
5	Falta grave o gravísima potencial, con alto impacto institucional.

- Impacto fiscal: posible afectación de recursos públicos, hallazgos con incidencia fiscal o intervención de órganos de control fiscal.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin afectación fiscal identificable.
2	Posible observación fiscal menor.
3	Posible hallazgo fiscal moderado.
4	Hallazgo o afectación fiscal relevante.
5	Afectación fiscal crítica o detrimento significativo.

- Impacto penal: posible configuración de conductas punibles o traslado a autoridades competentes.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin indicios penales.
2	Señal preliminar sin elementos suficientes.
3	Posible conducta punible a analizar.
4	Indicios relevantes de posible conducta punible.
5	Alta probabilidad de traslado penal o conducta grave.

- Impacto reputacional: pérdida de confianza de ciudadanía, clientes, accionistas, entes de control, reguladores, proveedores, intermediarios, medios de comunicación o grupos de valor.

Valor	Criterio parametrizable
1	Afectación interna limitada.
2	Afectación baja frente a un grupo específico.
3	Afectación moderada frente a grupos de valor.
4	Afectación significativa frente a clientes, reguladores o sector.
5	Afectación crítica de confianza pública, mediática o institucional.

- Impacto operativo: interrupción del proceso, reprocesos, retrasos, pérdida de continuidad, afectación de servicio o deterioro del desempeño institucional.

Valor	Criterio parametrizable
1	Reproceso menor.
2	Retraso o desviación operativa baja.
3	Afectación moderada del proceso.
4	Interrupción relevante o afectación de servicio.
5	Interrupción crítica o pérdida de continuidad operativa.

- Impacto estratégico: afectación al cumplimiento de objetivos estratégicos, sostenibilidad, gobierno corporativo o confianza institucional.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin afectación estratégica.
2	Afectación baja a metas internas.
3	Afectación moderada a objetivos o indicadores.
4	Afectación relevante a objetivos estratégicos.
5	Afectación crítica a sostenibilidad, gobierno o confianza institucional.

- Impacto sobre la integridad pública: deterioro de la cultura ética, debilitamiento del ambiente de control, afectación de la moralidad administrativa o tolerancia frente a conductas irregulares.

Valor	Criterio parametrizable
1	Afectación menor al ambiente ético del proceso.
2	Debilidad puntual de integridad.
3	Afectación moderada a cultura ética o confianza interna.
4	Deterioro relevante del ambiente de control o moralidad administrativa.
5	Afectación crítica a la integridad pública, cultura de legalidad o confianza institucional.

- Impacto sobre la información: pérdida, alteración, manipulación, uso indebido o divulgación no autorizada de información reservada, confidencial, personal, financiera, contractual o estratégica.

Valor	Criterio parametrizable
1	Error menor sin exposición de información sensible.
2	Afectación baja de calidad o disponibilidad de información.
3	Alteración, uso indebido o exposición moderada.
4	Compromiso relevante de información reservada, personal, financiera o contractual.
5	Pérdida, manipulación o divulgación crítica de información sensible.

- Impacto regulatorio sectorial: observaciones, requerimientos, sanciones o medidas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia u otras autoridades competentes.

Valor	Criterio parametrizable
1	Sin impacto regulatorio.
2	Requerimiento menor o preventivo.
3	Observación o requerimiento formal.
4	Posible sanción, medida o requerimiento relevante.
5	Sanción, medida crítica o afectación significativa frente al supervisor.

DOCUMENTO DE USO INTERNO

- Impacto sobre terceros o grupos de valor: afectación a clientes, tomadores, asegurados, beneficiarios, proveedores, contratistas, intermediarios o ciudadanía.

Valor	Criterio parametrizable
1	Afectación mínima a un tercero.
2	Afectación baja y controlable.
3	Afectación moderada a clientes, proveedores o ciudadanos.
4	Afectación significativa a varios grupos de valor.
5	Afectación crítica, masiva o sensible a grupos de valor.

En los riesgos de corrupción y fraude, el impacto siempre debe analizarse como una consecuencia negativa. El análisis del impacto se utilizará para priorizar controles, tratamiento, escalamiento, monitoreo y acciones de mejora, sin que ello implique aceptación de la materialización del riesgo.

2. Determinación del riesgo inherente: Con base en la valoración de probabilidad e impacto se determinará la zona o nivel de riesgo inherente, de acuerdo con la matriz de calor o escala definida en la metodología institucional de gestión integral del riesgo.

La determinación del riesgo inherente deberá quedar documentada con la justificación de la probabilidad, la justificación del impacto, las fuentes utilizadas y los soportes que permitan verificar la razonabilidad de la valoración. Esta información deberá estar disponible para revisión por parte de la Gerencia de Riesgos, los líderes de proceso, las instancias de seguimiento y la Oficina de Control Interno, cuando corresponda.

a) Identificación y valoración de controles

Una vez determinado el riesgo inherente, se identificarán y valorarán los controles existentes asociados al riesgo. Los controles deberán clasificarse, según su naturaleza y momento de aplicación, en preventivos, detectivos o correctivos.

Los controles preventivos son aquellos que actúan antes de la ocurrencia del riesgo y buscan reducir la probabilidad de materialización. Los controles detectivos permiten identificar desviaciones, alertas o situaciones irregulares durante o después de la ejecución de la actividad, facilitando la corrección oportuna. Los controles correctivos se activan cuando el riesgo ya se ha materializado y buscan contener, mitigar o corregir sus efectos.

La valoración del control se realizará separando dos dimensiones: diseño del control y ejecución del control:

- Variables de Diseño de Control (60%)

Las variables de diseño se calificarán en escala de 0 a 2, donde:

0. No existe, no está definido o no es verificable.
1. Existe parcialmente o presenta debilidades.
2. Existe, está definido, es verificable y opera conforme al diseño esperado.

Las variables y pesos de diseño del control serán los siguientes:

- Responsable definido: existencia de un cargo, rol o instancia responsable de ejecutar el control. **Peso: 8%.**

- Segregación de funciones: separación entre quien ejecuta la actividad y quien realiza la verificación o aprobación. **Peso: 10%.**
- Frecuencia: periodicidad con la que se ejecuta el control. **Peso: 7%.**
- Oportunidad: momento en que el control actúa frente al evento de riesgo. **Peso: 10%.**
- Documentación: existencia de procedimiento, manual, instructivo, política, matriz o sistema que describa el control. **Peso: 8%.**
- Evidencia: existencia de soporte verificable, fechado, completo y trazable de la ejecución del control. **Peso: 10%.**
- Automatización: grado en que el control es automático, semiautomático o manual. **Peso: 8%.**
- Cobertura: alcance del control frente al universo de operaciones, registros, casos o transacciones. **Peso: 8%.**
- Criterios objetivos: existencia de reglas claras para ejecutar, aprobar, rechazar o escalar. **Peso: 7%.**
- Autoridad: capacidad del responsable del control para detener, devolver, bloquear, corregir o escalar una desviación. **Peso: 7%.**
- Trazabilidad: posibilidad de reconstruir quién ejecutó el control, cuándo, sobre qué operación y con qué resultado. **Peso: 7%.**
- Independencia: revisión por persona o instancia diferente a quien ejecuta la actividad. **Peso: 5%.**
- Escalamiento: definición de la ruta a seguir cuando el control falla o identifica una desviación. **Peso: 5%**

La suma de los pesos de diseño del control corresponde al **100%**

- Variables de Ejecución de Control (40%)

Para valorar la ejecución o efectividad operativa del control se deberán analizar, como mínimo, los siguientes criterios:

- Aplicación real del control durante el periodo evaluado. **Peso: 15%.**
- Ejecución consistente conforme a la frecuencia definida. **Peso: 15%.**
- Evidencia suficiente, pertinente y verificable. **Peso: 15%.**
- Ejecución oportuna frente al momento del riesgo. **Peso: 12%.**
- Resultados obtenidos por el control. **Peso: 15%**.
- Desviaciones, excepciones, fallas u omisiones presentadas. **Peso: 10%**
- Acciones adoptadas frente a desviaciones detectadas. **Peso: 10%**
- Actualización del control frente a cambios del proceso, normativos, tecnológicos o del contexto. **Peso: 8%**

Los controles deberán estar documentados en el mapa de riesgos o herramienta institucional correspondiente, incluyendo nombre del control, tipo de control, responsable, frecuencia, descripción, evidencia, criterio de ejecución, resultado esperado y relación con la causa o factor de riesgo que pretende mitigar.

La suma de los pesos de ejecución del control corresponde al **100%**.

La efectividad total del control se calculará mediante promedio ponderado entre diseño y ejecución.

Clasificación de efectividad	
90% a 100%	**control muy alto.** Puede reducir hasta dos niveles cuando aplique, siempre que exista evidencia robusta, trazabilidad y ejecución consistente.
De 80% a 89%	**control alto.** Puede reducir hasta dos niveles cuando aplique y exista evidencia suficiente.
60% a 79%	**control moderado.** Puede reducir máximo un nivel, según tipo de control y evidencia.
De 40% a 59%	**control bajo.** Puede generar acción de fortalecimiento, pero no reduce automáticamente el riesgo.
De 0% a 39%	**control inexistente o débil.** No reduce riesgo.

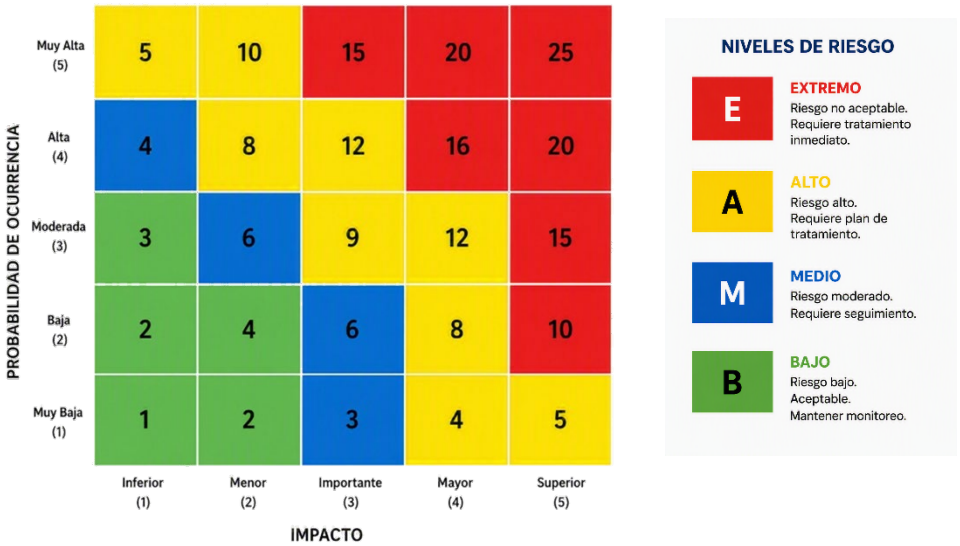
3. Determinación del riesgo residual

El riesgo residual corresponde al nivel de riesgo que permanece después de considerar el diseño y la ejecución de los controles existentes. Su determinación se realizará comparando el nivel de riesgo inherente con la valoración de los controles, de acuerdo con la metodología institucional de gestión integral del riesgo.

La existencia de riesgo residual no implica aceptación de actos de corrupción, fraude, soborno o conductas contrarias a la integridad pública. La Previsora S.A. mantiene tolerancia cero frente a la materialización de estas conductas. Por tanto, todo riesgo residual asociado a corrupción o fraude deberá ser objeto de monitoreo permanente, fortalecimiento de controles y tratamiento proporcional a su nivel de severidad.

De acuerdo con el nivel de riesgo residual, se aplicarán las siguientes reglas:

Los riesgos residuales ubicados en niveles altos o extremos deberán contar con acciones prioritarias de tratamiento, responsables, cronogramas, productos, indicadores, evidencias y escalamiento a las instancias correspondientes. Los riesgos residuales moderados deberán ser monitoreados para evitar incrementos de severidad y para verificar la suficiencia de controles. Los riesgos residuales bajos deberán mantenerse bajo seguimiento periódico, sin perjuicio de su revisión ante cambios de contexto, eventos materializados o hallazgos.



4. Evaluación y priorización del riesgo

La evaluación del riesgo consiste en analizar el nivel de riesgo residual para determinar la necesidad de tratamiento, fortalecimiento de controles, monitoreo especial, escalamiento o formulación de planes de acción.

Para riesgos asociados a corrupción y fraude, la priorización deberá considerar, además

DOCUMENTO DE USO INTERNO

del nivel residual, la criticidad del proceso, la exposición a recursos o información sensible, la participación de terceros, el historial de eventos, la existencia de denuncias o alertas, la posible afectación reputacional, la sensibilidad regulatoria y la afectación a la integridad pública.

Cuando se identifiquen riesgos residuales altos o extremos, debilidades relevantes de control, materialización de eventos, hallazgos de auditoría o señales de alerta recurrentes, los líderes de proceso deberán formular acciones de tratamiento o planes de mejoramiento, con acompañamiento metodológico de la Gerencia de Riesgos y seguimiento conforme a las responsabilidades institucionales.

3.1.2. Gestión de riesgos de LA/FT/FP

La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconoce que el riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) constituye una amenaza para la integridad institucional, la transparencia, la confianza pública, la reputación corporativa, la sostenibilidad financiera y el adecuado cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias.

En consecuencia, la compañía promoverá la articulación permanente entre el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, con el propósito de fortalecer los mecanismos preventivos que permitan evitar que la organización, sus productos, servicios, canales, operaciones, terceros o recursos sean utilizados directa o indirectamente para actividades relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

La administración del riesgo LA/FT/FPADM continuará desarrollándose a través del Sistema SARLAFT institucional contenido en el Manual MN-090 “Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo”, así como mediante los procedimientos, metodologías, controles, reportes y responsabilidades definidos por la Gerencia de Riesgos y el Oficial de Cumplimiento.

Dentro del marco del PTEP, la gestión de riesgos asociados a LA/FT/FPADM tendrá los siguientes objetivos:

a. Fortalecer la cultura de legalidad, integridad y transparencia frente al riesgo LA/FT/FPADM.
b. Promover el cumplimiento de los procedimientos de conocimiento del cliente, conocimiento de proveedores, conocimiento de intermediarios y conocimiento de terceros.
c. Fortalecer los procesos de debida diligencia y debida diligencia intensificada para contrapartes clasificadas como de mayor riesgo.
d. Favorecer la identificación temprana de señales de alerta que puedan indicar comportamientos inusuales o sospechosos.
e. Promover el uso adecuado de los canales institucionales para el reporte de situaciones relacionadas con posibles eventos de LA/FT/FPADM.
f. Fortalecer la articulación entre el Oficial de Cumplimiento, la Gerencia de Riesgos, los líderes de proceso, la Secretaría General y los responsables del PTEP.
g. Contribuir a la prevención de riesgos de corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno y demás riesgos de integridad que puedan tener relación con eventos de LA/FT/FPADM.

Los factores mínimos de riesgo que deberán considerarse para efectos de articulación entre SARLAFT y PTEP corresponden a:

a. Clientes.
b. Productos.
c. Canales de distribución.

d. Jurisdicciones.
e. Proveedores.
f. Intermediarios.
g. Beneficiarios finales.
h. Personas Expuestas Políticamente (PEP).
i. Contrapartes de alto riesgo.
j. Operaciones inusuales o sospechosas.

Como mecanismos de fortalecimiento institucional, La Previsora promoverá:

a. La actualización periódica de la información de clientes y terceros.
b. El análisis de listas restrictivas, listas vinculantes y listas de monitoreo definidas por la normatividad aplicable.
c. La ejecución de procesos de conocimiento del cliente y del beneficiario final.
d. El monitoreo de operaciones inusuales y señales de alerta.
e. La formación continua de colaboradores, contratistas, intermediarios y demás grupos de valor.
f. La generación de reportes internos y externos conforme a la normatividad aplicable.
g. La documentación y conservación de evidencias relacionadas con la gestión del riesgo LA/FT/FPADM.

La Gerencia de Riesgos y el Oficial de Cumplimiento serán los responsables de liderar la gestión técnica del riesgo LA/FT/FPADM, mientras que los líderes de proceso serán responsables de aplicar los controles establecidos, reportar señales de alerta y participar en los procedimientos de monitoreo y mejora continua.

La información derivada de los ejercicios de monitoreo, evaluación, análisis de operaciones inusuales, eventos materializados, hallazgos de auditoría, alertas relevantes o cambios normativos deberá convertirse en insumo para la actualización permanente del SARLAFT, del Mapa de Riesgos Institucional y del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Las actividades desarrolladas en el marco de esta acción programática deberán contar con responsables definidos, indicadores, evidencias verificables y mecanismos de seguimiento que permitan medir su efectividad y contribución al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la prevención de riesgos institucionales.

3.1.3. Canales de denuncia

La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconoce los canales de denuncia como uno de los mecanismos más importantes para la detección temprana de riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conflictos de interés, opacidad, incumplimientos normativos, incumplimientos al Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, irregularidades relacionadas con LA/FT/FPADM y demás conductas que puedan afectar la integridad institucional.

Los canales de denuncia constituyen una herramienta preventiva y detectiva que fortalece el Sistema de Control Interno, promueve la cultura de transparencia, facilita la gestión de riesgos de integridad y permite la activación oportuna de mecanismos de análisis, tratamiento, investigación y mejora.

La administración de los canales de denuncia deberá garantizar la confidencialidad de la información, la protección del denunciante de buena fe, la trazabilidad de la gestión realizada, la objetividad en el análisis de los hechos reportados y el respeto por el debido proceso de las personas involucradas.

A. Objetivo

Establecer mecanismos seguros, accesibles, confidenciales y trazables para la recepción, gestión, análisis, clasificación, tratamiento y seguimiento de denuncias relacionadas con

posibles actos de corrupción, fraude, soborno, conflictos de interés, incumplimientos normativos o cualquier conducta que pueda afectar la transparencia, la integridad, la legalidad, el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno o la reputación institucional de La Previsora S.A.

A través de esta acción, La Previsora busca:

a. Fortalecer la cultura institucional de transparencia, integridad y cero tolerancia frente a la corrupción, el fraude, el soborno y demás conductas contrarias a la ética pública.
b. Facilitar el reporte oportuno de situaciones irregulares por parte de colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios, clientes, grupos de valor y ciudadanía.
c. Garantizar mecanismos adecuados para la detección temprana de riesgos asociados a integridad pública.
d. Promover la utilización de canales institucionales de reporte antes de que los eventos generen impactos significativos sobre los recursos, procesos, activos, información o reputación de la compañía.
e. Proteger al denunciante de buena fe frente a cualquier forma de represalia.
f. Fortalecer la interacción entre la Línea Ética, el Comité de Ética, la Gerencia de Riesgos, la Secretaría General y las demás instancias competentes.
g. Contribuir al mejoramiento continuo de controles, procedimientos y mecanismos institucionales de prevención.

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.

B. Reglas y principios

La gestión de denuncias deberá observar los siguientes principios:

- Confidencialidad.
  La información relacionada con denuncias, alertas, investigaciones o análisis deberá ser clasificada y administrada bajo criterios de reserva y necesidad legítima de conocimiento.

- Presunción de buena fe.
  Se presume la buena fe tanto del denunciante como de las personas involucradas en los hechos reportados mientras se adelanta el análisis correspondiente.

- Objetividad.
  Los hechos reportados deberán analizarse con independencia, imparcialidad y evidencia verificable.

- Debido proceso.
  Toda actuación derivada de una denuncia deberá respetar las garantías y procedimientos aplicables.

- Protección al denunciante.
  La Previsora no permitirá represalias contra quienes reporten, de buena fe, posibles irregularidades.

- Anonimato.
  Los denunciantes podrán presentar reportes de forma anónima cuando así lo consideren.

- Trazabilidad.
  Toda denuncia deberá quedar registrada y contar con seguimiento documentado.

- Oportunidad.
  Toda denuncia deberá gestionarse dentro de los tiempos definidos institucionalmente.

C. 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:

- Gerencia de Riesgos
  Responsable de la administración metodológica de la Línea Ética, recepción inicial de denuncias, clasificación, análisis preliminar, consolidación de información, generación de reportes y articulación con las instancias competentes.

- Comité de Ética
  Responsable de conocer los casos que le sean escalados, emitir lineamientos, realizar seguimiento y orientar la toma de decisiones éticas relacionadas con los hechos reportados.

- Comité de Auditoría
  Conocerá los eventos que involucren miembros de Junta Directiva, Presidencia o situaciones de especial relevancia conforme a la estructura de gobierno corporativo de la compañía.

- Vicepresidencia Financiera
  Actuará como instancia responsable cuando los hechos reportados involucren funcionarios de la Gerencia de Riesgos.

- Gerencia de Talento Humano
  Apoyará las actuaciones relacionadas con aspectos laborales, disciplinarios internos y fortalecimiento de cultura ética.

- Gerencia Jurídica o Gerencia de Litigios
  Brindará acompañamiento jurídico cuando la naturaleza de los hechos lo requiera.

- Gerencia de Tecnología de la Información
  Apoyará los análisis relacionados con registros tecnológicos, monitoreo de actividades, trazabilidad digital y evidencia informática.

- Oficina de Control Interno
  Realizará seguimiento independiente a la gestión del canal como tercera línea de defensa y verificará la efectividad del mecanismo.

- Líderes de Proceso
  Deberán revisar riesgos, controles y planes de mejora cuando los eventos reportados involucren actividades bajo su responsabilidad.

D. Canales habilitados

La Previsora S.A. mantendrá disponibles mecanismos institucionales para la recepción de denuncias, entre ellos:

- Línea Ética institucional.
- Correo electrónico institucional de Línea Ética.
- Formulario de denuncia disponible en el sitio web institucional.
- Línea telefónica ética.
- Mecanismos digitales o tecnológicos que sean implementados por la compañía.
- Otros mecanismos institucionales definidos por la Alta Dirección o por el Comité de Ética.

La información oficial sobre los canales habilitados deberá estar publicada y actualizada en la sección correspondiente de la Línea Ética institucional.

E. Gestión de las denuncias

Toda denuncia recibida deberá ser objeto de:

- Recepción.
- Registro.
- Clasificación.
- Validación preliminar.
- Análisis del caso.
- Escalamiento cuando corresponda.
- Definición de acciones.
- Seguimiento.
- Cierre.

La compañía deberá conservar la trazabilidad documental de cada etapa.

La recepción de una denuncia no implica la confirmación de los hechos reportados. Corresponde a las instancias competentes realizar los análisis, verificaciones o actuaciones correspondientes. (Ver IN-GRO-039 INSTRUCTIVO TRATAMIENTO DE CASOS LÍNEA ÉTICA).

F. Señales de alerta que pueden generar reportes

Las denuncias podrán estar asociadas, entre otras, a las siguientes situaciones:

- Actos de corrupción.
- Fraude interno, externo o mixto.
- Soborno nacional o transnacional.
- Conflictos de interés no declarados.
- Malversación o apropiación indebida de activos.
- Manipulación de información.
- Uso indebido de información privilegiada o reservada.
- Incumplimientos normativos.
- Incumplimientos al Código de Ética.
- LA/FT/FPADM.
- Obstrucción de investigaciones.
- Alteración de controles.
- Conductas que afecten el Sistema de Control Interno.
- Cualquier otra situación que comprometa la integridad institucional.

G. Procedimientos para la denuncia de 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 esa administrada por la Gerencia de Riesgos.

El procedimiento especifico de denuncias se encuentra establecido en el documento IN-GRO-039 INSTRUCTIVO TRATAMIENTO DE CASOS LÍNEA ÉTICA.

3.1.4. Debida diligencia

La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconoce la debida diligencia como un mecanismo preventivo fundamental para fortalecer la integridad institucional, la transparencia, la gestión de riesgos y la confianza en el relacionamiento con clientes, contratistas, proveedores, intermediarios, aliados estratégicos, beneficiarios finales y demás terceros vinculados a la organización.
La debida diligencia constituye una herramienta de control orientada a conocer, validar, verificar y monitorear información relevante de las contrapartes con las que la compañía sostiene relaciones contractuales, operativas, comerciales o institucionales, con el fin de prevenir riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conflicto de interés, lavado de activos, financiación del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, incumplimientos normativos, afectaciones reputacionales y demás riesgos que puedan comprometer la integridad institucional.

La presente acción programática se articula con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, SARLAFT, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, la gestión integral del riesgo, las políticas de contratación, el Sistema de Control Interno y el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP.

A. Objetivo

Establecer lineamientos para la aplicación de medidas de debida diligencia que permitan identificar, evaluar, verificar, monitorear y gestionar riesgos asociados a las contrapartes con las cuales interactúa La

Previsora S.A., fortaleciendo la transparencia, la integridad, la legalidad y la prevención de riesgos de corrupción, fraude, conflicto de interés y LA/FT/FPADM.

De manera específica se busca:

a. Fortalecer el conocimiento de clientes, proveedores, contratistas, intermediarios, aliados estratégicos y demás terceros.
b. Identificar oportunamente riesgos de integridad asociados al relacionamiento con contrapartes.
c. Detectar posibles conflictos de interés reales, potenciales o aparentes.
d. Verificar antecedentes, reputación y cumplimiento normativo de las contrapartes.
e. Prevenir la vinculación o permanencia de terceros que puedan representar riesgos significativos para la compañía.
f. Promover decisiones objetivas basadas en información verificable y documentada.
g. Articular la gestión de terceros con los sistemas de administración de riesgos institucionales.

B. Alcance

La debida diligencia aplica a:

a. Clientes actuales y potenciales.
b. Proveedores y contratistas.
c. Intermediarios de seguros.
d. Beneficiarios finales.
e. Personas Expuestas Políticamente (PEP).
f. Aliados estratégicos.
g. Accionistas cuando corresponda.
h. Contrapartes nacionales e internacionales.
i. Estructuras sin personería jurídica cuando aplique.
j. Cualquier tercero que, por la naturaleza de la relación, pueda generar exposición a riesgos de integridad.

La intensidad de la debida diligencia deberá ser proporcional al nivel de riesgo identificado para cada contraparte.

C. Tipología de riesgos de contraparte

La evaluación de contrapartes deberá considerar como mínimo las siguientes categorías:

a. Riesgo de corrupción

Posibilidad de relacionamiento con contrapartes involucradas en conductas asociadas a corrupción, soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido o desviación de recursos.

b. Riesgo de fraude

Posibilidad de relacionamiento con contrapartes que presenten antecedentes o señales de alerta relacionadas con fraude interno, fraude externo, fraude documental, fraude contractual o malversación de activos.

c. Riesgo de conflicto de interés

Posibilidad de que existan intereses personales, familiares, laborales, comerciales o financieros que puedan afectar la objetividad e independencia de las decisiones.

d. Riesgo reputacional

Posibilidad de afectación de la imagen institucional derivada del relacionamiento con contrapartes de alto riesgo o con antecedentes negativos.

e. Riesgo de cumplimiento
Posibilidad de incumplimiento de normas legales, regulatorias, contractuales o éticas.

f. Riesgo LA/FT/FPADM
Posibilidad de que la contraparte se encuentre vinculada directa o indirectamente con actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

g. Riesgo de integridad pública
Posibilidad de afectación de la moralidad administrativa, transparencia, legalidad o confianza institucional derivada del relacionamiento con terceros.

D. Metodología de evaluación de medidas de debida diligencia

La evaluación de debida diligencia se desarrollará mediante un esquema basado en riesgo y comprenderá como mínimo las siguientes etapas:

a. Identificación de la contraparte.
Consiste en obtener y validar la información necesaria para determinar la identidad de la persona natural, jurídica o estructura sin personería jurídica.

b. Verificación de información.
Consiste en confirmar la autenticidad, consistencia y vigencia de la información suministrada por la contraparte.

c. Consulta de fuentes.
Incluye la revisión de listas restrictivas, bases de datos públicas, antecedentes disciplinarios, fiscales, penales, judiciales, reputacionales y demás fuentes de información aplicables.

d. Identificación del beneficiario final.
Cuando aplique, deberá identificarse la estructura de propiedad y control de la contraparte.

e. Identificación de Personas Expuestas Políticamente.
Deberán aplicarse procedimientos específicos para la identificación y monitoreo de Personas Expuestas Políticamente, PEP.

E. Evaluación de señales de alerta.
Se deberán identificar elementos que puedan indicar exposición relevante a riesgos de integridad, corrupción, fraude o LA/FT/FPADM.

- Clasificación de riesgo.
La contraparte deberá clasificarse según su nivel de riesgo: bajo, moderado, alto o crítico.

- Aplicación de medidas intensificadas.
Las contrapartes catalogadas como alto o crítico riesgo deberán ser objeto de validaciones adicionales, revisión reforzada y aprobación por las instancias correspondientes.

- Monitoreo.
La información de las contrapartes deberá actualizarse periódicamente y revisarse cuando existan cambios significativos en su situación, actividad, comportamiento o nivel de riesgo.

F. Señales de alerta

Constituyen señales de alerta, entre otras:

a. Inconsistencias en la información suministrada.
b. Dificultad para identificar beneficiarios finales.
c. Aparición en listas restrictivas o de monitoreo.
d. Información financiera inconsistente con la actividad económica.
e. Incrementos patrimoniales injustificados.
f. Relacionamiento con jurisdicciones de alto riesgo.
g. Negativa injustificada a suministrar información.
h. Estructuras societarias complejas sin justificación razonable.
i. Coincidencias con investigaciones por corrupción, fraude o delitos fuente.
j. Transacciones o comportamientos inusuales frente al perfil esperado.

G. Roles y Responsabilidades

- Gerencia de Riesgos
  Responsable de orientar metodológicamente la aplicación de medidas de debida diligencia, generar lineamientos, monitorear alertas y consolidar información de riesgo.

- Oficial de Cumplimiento
  Responsable de las actividades relacionadas con debida diligencia que correspondan al SARLAFT y demás normas del sector financiero.

- Gerencia de Contratación
  Responsable de verificar el cumplimiento de los requisitos de debida diligencia para proveedores y contratistas.

- Líderes de Proceso
  Responsables de aplicar las medidas de debida diligencia en los procesos bajo su responsabilidad y reportar señales de alerta identificadas.

- Gerencia Jurídica
  Responsable de apoyar la evaluación legal de situaciones que requieran análisis especializado.

- Oficina de Control Interno
  Responsable de evaluar de manera independiente la aplicación de los procedimientos de debida diligencia.

3.2. REDES Y ARTICULACIÓN

La implementación efectiva del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, requiere la articulación permanente entre procesos, dependencias, instancias de gobierno, líneas de defensa, grupos de valor y actores externos que contribuyen al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción.

La Temática de Redes y Articulación tiene como propósito consolidar mecanismos de coordinación, intercambio de información, trabajo colaborativo, gestión del conocimiento y fortalecimiento institucional, que permitan integrar esfuerzos para la prevención de riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conflictos de interés, opacidad y demás conductas que puedan afectar la confianza pública y el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esta temática promueve la construcción de redes internas entre áreas, procesos, líderes de política, comités institucionales y líneas de defensa, facilitando la circulación de información relevante, la identificación temprana de

alertas, el fortalecimiento de controles y la toma de decisiones basada en evidencia.

De igual manera, impulsa la articulación externa con entidades públicas, organismos de control, autoridades competentes, instancias sectoriales, redes de integridad, escenarios de participación, espacios de rendición de cuentas y demás actores que, de acuerdo con la naturaleza jurídica de La Previsora S.A., contribuyen al fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de transparencia, control, integridad y gestión del riesgo.

La gestión de redes y articulación deberá desarrollarse bajo criterios de coordinación, complementariedad, oportunidad, trazabilidad, colaboración institucional y mejora continua, permitiendo que la información, las buenas prácticas, las lecciones aprendidas, las alertas y los resultados de seguimiento se conviertan en insumos para el fortalecimiento permanente del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Esta temática se desarrolla mediante dos acciones programáticas: Redes Internas y Redes Externas, las cuales permitirán fortalecer la cooperación institucional, la gestión del conocimiento, el intercambio de experiencias, la articulación entre políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, la coordinación entre líneas de defensa y el relacionamiento con actores externos relevantes para la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la integridad pública.

3.2.1. Redes internas

Las Redes Internas constituyen mecanismos de coordinación institucional orientados a fortalecer la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, mediante la articulación permanente entre las diferentes instancias de gobierno, gestión, control, riesgo, integridad y cumplimiento de La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

El propósito de las Redes Internas es facilitar el intercambio de información relevante, consolidar buenas prácticas, fortalecer la gestión del conocimiento, compartir alertas tempranas, promover el análisis conjunto de riesgos y contribuir a la toma de decisiones basadas en evidencia para la prevención de la corrupción, el fraude, el soborno, los conflictos de interés y demás riesgos que puedan afectar la integridad institucional.

La articulación entre las diferentes instancias internas permitirá fortalecer el enfoque preventivo del PTEP, mejorar la coordinación entre líneas de defensa, optimizar el seguimiento a planes de acción y fomentar una cultura organizacional orientada a la transparencia, la legalidad, la ética pública y la mejora continua.

Para el desarrollo de esta acción programática, La Previsora promoverá la interacción y articulación permanente entre las siguientes instancias:

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño
  Instancia encargada de orientar la implementación, seguimiento y mejora de las políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
  Instancia responsable de la articulación estratégica del Sistema de Control Interno y del fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

- Comité de Auditoría
  Instancia encargada de realizar seguimiento a los asuntos relacionados con control, riesgos, auditoría y gobierno corporativo.

- **Comité de Riesgos**
  Instancia encargada de analizar y monitorear la exposición institucional a los diferentes riesgos estratégicos, operacionales, financieros, de cumplimiento, integridad y reputacionales.

- **Comité de Ética**
  Instancia responsable de promover la gestión ética institucional, conocer situaciones relacionadas con conflictos de interés y realizar seguimiento a los asuntos de su competencia.

- **Comité de Integridad**
  Instancia orientada al fortalecimiento de la cultura ética, apropiación de valores institucionales y promoción de la Política de Integridad.

- **Comité de Contratación**
  Instancia responsable de apoyar la toma de decisiones relacionadas con procesos contractuales y fortalecer controles asociados al relacionamiento con terceros.

- **Comité Comercial**
  Instancia orientada al seguimiento de estrategias comerciales.

- **Demás instancias institucionales que, por la naturaleza de sus funciones, contribuyan al** cumplimiento de los objetivos del Programa de Transparencia y Ética Pública.

La Secretaría General en articulación con las secretarías técnicas de los comités promoverá mecanismos que permitan el intercambio periódico de información entre estas instancias, con el fin de consolidar alertas, resultados de seguimiento, hallazgos, oportunidades de mejora, planes de acción, indicadores y buenas prácticas que fortalezcan la implementación del PTEP.

Como resultado de esta articulación se espera fortalecer la capacidad institucional para prevenir riesgos asociados a corrupción, fraude, soborno, conflictos de interés, opacidad, incumplimientos normativos y demás situaciones que puedan afectar la transparencia, la integridad y la confianza de los grupos de valor en La Previsora S.A.

3.2.2. Redes externas

Las Redes Externas constituyen mecanismos de articulación institucional que permiten a La Previsora S.A. Compañía de Seguros fortalecer sus capacidades en materia de transparencia, integridad, ética pública, gestión del riesgo, prevención de la corrupción y fortalecimiento del control institucional, mediante el intercambio de conocimiento, la coordinación interinstitucional y la cooperación con actores externos relevantes.

Esta acción programática parte del reconocimiento de que la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la integridad pública requieren esfuerzos coordinados entre entidades públicas, organismos de control, entidades reguladoras, gremios, organizaciones especializadas y demás actores que contribuyen al desarrollo de buenas prácticas institucionales.

La participación en redes e instancias externas permite a La Previsora identificar tendencias emergentes, compartir experiencias, conocer buenas prácticas, fortalecer sus modelos de gestión, gestionar riesgos de forma preventiva y promover una cultura institucional basada en la transparencia, la legalidad, la ética y

la mejora continua.

Así mismo, las redes externas contribuyen al fortalecimiento de la gestión institucional mediante:

- El intercambio de experiencias, conocimiento y buenas prácticas en materia de transparencia, integridad y lucha contra la corrupción.
- La articulación con entidades responsables de la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas relacionadas con integridad, gestión pública y control.
- La identificación temprana de riesgos emergentes asociados a corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno, LA/FT/FPADM y otros riesgos que puedan afectar la sostenibilidad institucional.
- El fortalecimiento de capacidades técnicas mediante espacios de capacitación, acompañamiento, asistencia técnica y cooperación interinstitucional.
- La consolidación de mecanismos de coordinación que favorezcan la prevención, detección y respuesta frente a riesgos asociados a la integridad pública.
- El fortalecimiento de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social como elementos esenciales de la transparencia institucional.

En desarrollo de esta acción programática, La Previsora S.A. promoverá su participación y articulación, de acuerdo con sus competencias y responsabilidades, con las siguientes instancias y escenarios externos:

- Mesas Sectoriales lideradas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Federación de Aseguradores Colombianos – FASECOLDA.
- Contraloría General de la República.
- Procuraduría General de la Nación.
- Superintendencia Financiera de Colombia.
- Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, cuando corresponda a las obligaciones asociadas al SARLAFT.
- Entidades de control, vigilancia, regulación y evaluación identificadas en la Matriz de Partes Interesadas de la compañía.
- Redes, escenarios de cooperación, espacios sectoriales, académicos o institucionales que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la integridad, la gestión de riesgos y la prevención de la corrupción.

La articulación desarrollada a través de estas redes deberá incorporarse, cuando corresponda, a los procesos institucionales, al Programa de Transparencia y Ética Pública, al Sistema de Gestión Integral, al Sistema de Control Interno y a los diferentes instrumentos de seguimiento y mejora institucional.

Las lecciones aprendidas, lineamientos, alertas, recomendaciones, resultados de asistencia técnica y buenas prácticas identificadas mediante estas redes deberán ser analizadas por las áreas competentes y servir como insumo para la actualización de políticas, procedimientos, controles, mapas de riesgos, planes de acción, programas de capacitación y demás mecanismos de fortalecimiento institucional.

La Secretaría General, en coordinación con los líderes de política MIPG que correspondan, consolidará la información derivada de estas instancias de articulación externa, con el fin de promover su aprovechamiento institucional y facilitar la mejora continua del Programa de Transparencia y Ética Pública.

3.3. CULTURA DE LA LEGALIDAD Y ESTADO ABIERTO

La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconoce la Cultura de la Legalidad y el Estado Abierto como elementos fundamentales para fortalecer la confianza institucional, la integridad pública, la transparencia y la prevención de la corrupción. Esta temática busca consolidar comportamientos, prácticas, controles y mecanismos que promuevan el cumplimiento de la ley, el respeto por los principios éticos y el relacionamiento transparente con los grupos de valor.

La Cultura de la Legalidad se fundamenta en el compromiso institucional de actuar conforme a la Constitución, la ley, las disposiciones regulatorias aplicables al sector asegurador, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, y los demás lineamientos internos que orientan la actuación de los colaboradores, contratistas, proveedores, intermediarios y demás terceros relacionados con La Previsora S.A.

Por su parte, el enfoque de Estado Abierto promueve la transparencia, la participación, la colaboración y la rendición de cuentas como mecanismos para fortalecer la relación entre la entidad y sus grupos de valor. Este enfoque busca facilitar el acceso a la información pública, incentivar la participación en los asuntos de interés institucional, fortalecer el control social y fomentar la construcción de confianza mediante procesos abiertos, incluyentes y orientados a la generación de valor público.

La implementación de esta temática deberá articularse con las políticas de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción; Integridad; Participación Ciudadana; Servicio al Ciudadano; Gobierno Digital; Gestión Documental; Gestión del Conocimiento y las demás políticas de gestión y desempeño institucional aplicables dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

A través de esta temática, La Previsora S.A. busca fortalecer una cultura organizacional orientada a la ética, la transparencia, la responsabilidad, la legalidad y la integridad pública, promoviendo la apropiación de valores institucionales, la gestión adecuada de conflictos de interés, la participación de los grupos de valor, la rendición de cuentas y el acceso oportuno a la información institucional.

La Cultura de la Legalidad y el Estado Abierto se desarrollará mediante las siguientes acciones programáticas:

a. Acceso a la información pública y transparencia.
b. Participación ciudadana y rendición de cuentas.
c. Integridad pública y cultura de la legalidad.

Estas acciones deberán contribuir al fortalecimiento de la confianza institucional, la prevención de riesgos de corrupción, la mejora continua de la gestión pública, la generación de valor para los grupos de interés y el cumplimiento de los objetivos definidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública.

3.3.1 Acceso a la información pública y transparencia

La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconoce el acceso a la información pública como un derecho fundamental y la transparencia como uno de los principales mecanismos para fortalecer la confianza institucional, facilitar el control social, prevenir la corrupción y promover la integridad pública.

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, la compañía promoverá la

disponibilidad, accesibilidad, calidad, oportunidad y trazabilidad de la información pública que resulte aplicable conforme a su naturaleza jurídica, garantizando el cumplimiento de las obligaciones asociadas a transparencia activa, transparencia pasiva, publicidad de la gestión institucional y acceso a la información.

El acceso a la información pública deberá desarrollarse en armonía con las disposiciones sobre protección de datos personales, seguridad de la información, reserva legal, información clasificada y demás normas aplicables.

La implementación de esta acción programática se articulará con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, la Política de Gestión Documental, la Política de Gobierno Digital, la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Participación Ciudadana, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

A. Objetivo

Fortalecer los mecanismos institucionales de transparencia activa y acceso a la información pública, garantizando que los grupos de valor puedan acceder de manera oportuna, clara, verificable y comprensible a la información institucional que les resulte relevante.

De manera específica se busca:

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas relacionadas con transparencia y acceso a la información pública.
- Fortalecer la gestión de la información institucional como activo estratégico.
- Promover la publicación proactiva de información relevante para los grupos de valor.
- Facilitar el ejercicio del control social y la participación.
- Contribuir a la prevención de riesgos de corrupción mediante mecanismos de transparencia.
- Mejorar la calidad, disponibilidad y reutilización de la información pública.

B. Instrumentos de transparencia y acceso a la información

▪ Registro o Inventario de Activos de Información

La Previsora S.A. mantendrá actualizado el Inventario de Activos de Información como instrumento que permite identificar, administrar y clasificar la información producida, gestionada o custodiada por la entidad.

Este inventario deberá contener, como mínimo:

a. Nombre del activo de información.
b. Área responsable.
c. Descripción del contenido.
d. Medio de conservación.
e. Clasificación del activo.
f. Disponibilidad para los grupos de valor.
g. Nivel de acceso.
h. Responsable de actualización.

La administración de este instrumento deberá articularse con los procesos de Gestión Documental, Seguridad de la Información y Gobierno Digital.

▪ Índice de Información Clasificada y Reservada

La Previsora S.A. identificará y mantendrá actualizado el índice de información clasificada y reservada, conforme a la normatividad vigente, documentando aquellos activos de información cuya divulgación pueda afectar derechos individuales, procesos institucionales, intereses legítimos protegidos por la ley o condiciones de reserva establecidas normativamente.

La clasificación de información deberá encontrarse debidamente sustentada y su aplicación estará sujeta a criterios de legalidad, necesidad, proporcionalidad y temporalidad.

La Secretaría General, en coordinación con los responsables de los procesos y la Gestión Documental, verificará periódicamente la vigencia de las reservas aplicables.

- Esquema de Publicación de Información

La compañía mantendrá actualizado un esquema de publicación que permita identificar la información institucional que debe ponerse a disposición de los grupos de valor.
Este esquema deberá definir:

a. Información a publicar.
b. Responsable.
c. Medio de publicación.
d. Periodicidad de actualización.
e. Público objetivo.
f. Mecanismo de acceso.
g. Evidencias de publicación.

El esquema deberá articularse con los requerimientos de Transparencia Activa, Gobierno Digital y Gestión Documental.

- Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

La Previsora S.A. consolidará periódicamente información relacionada con:

a. Solicitudes recibidas.
b. Solicitudes atendidas.
c. Tiempos de respuesta.
d. Solicitudes rechazadas.
e. Solicitudes parcialmente atendidas.
f. Motivos de reserva o clasificación aplicados.
g. Oportunidades de mejora identificadas.

Este informe permitirá evaluar la efectividad de los mecanismos de acceso a la información pública y fortalecer la transparencia institucional.

- Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA

La Previsora realizará seguimiento permanente a los resultados obtenidos en las evaluaciones del Índice de Transparencia y Acceso a la Información, ITA, efectuadas por los organismos competentes.

Los resultados servirán como insumo para:

a. Identificar brechas.
b. Formular acciones de mejora.
c. Fortalecer la transparencia activa.
d. Mejorar los mecanismos de publicación.
e. Fortalecer el cumplimiento normativo.
f. Priorizar acciones de mejora institucional.

Las recomendaciones derivadas de dichos ejercicios deberán incorporarse en los planes de acción

correspondientes.

- Datos Abiertos

La Previsora S.A. Compañía de Seguros promoverá el uso de los datos abiertos como mecanismo para fortalecer la transparencia, facilitar la reutilización de la información pública, fomentar la innovación y favorecer el control social por parte de los grupos de valor.

Los datos abiertos corresponden a información pública estructurada, disponible en formatos accesibles, interoperables, reutilizables y procesables por medios digitales, que permiten su consulta, uso, reutilización y redistribución sin restricciones técnicas, jurídicas o económicas distintas a las establecidas en la normatividad vigente.

La implementación de esta iniciativa deberá desarrollarse en articulación con las políticas de Gobierno Digital, Gestión del Conocimiento, Gestión Documental y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.

La Previsora S.A. procurará identificar progresivamente conjuntos de datos que, de acuerdo con su naturaleza jurídica, marco regulatorio y condiciones de reserva legal, puedan ser publicados como datos abiertos para facilitar su aprovechamiento por parte de ciudadanos, entidades públicas, academia, organismos de control y demás grupos de interés.

La publicación de datos abiertos deberá observar criterios de:

a. Calidad de la información.
b. Integridad de los datos.
c. Actualización periódica.
d. Trazabilidad.
e. Accesibilidad.
f. Reutilización.
g. Interoperabilidad.
h. Seguridad de la información.
i. Protección de datos personales.
j. Cumplimiento de las disposiciones sobre información clasificada o reservada.

Los conjuntos de datos abiertos que sean publicados deberán contar con una descripción que permita comprender su contenido, propósito, periodicidad de actualización, responsable funcional y condiciones de uso.

La información publicada como dato abierto deberá mantenerse alineada con los registros institucionales, los instrumentos de gestión de la información pública y los lineamientos de Gobierno Digital vigentes.

La publicación de datos abiertos se realizará únicamente respecto de información que no se encuentre sometida a reserva legal, reserva comercial, protección de datos personales, seguridad de la información, secreto empresarial o restricciones regulatorias aplicables al sector asegurador.

3.3.2 Integridad pública y cultura de la legalidad

La integridad pública constituye uno de los pilares fundamentales para la prevención de la corrupción, el fortalecimiento de la confianza institucional y el adecuado cumplimiento de la función pública. En La Previsora S.A. Compañía de Seguros, la integridad se entiende como la actuación coherente entre los

valores institucionales, los principios éticos, las decisiones adoptadas y el comportamiento observado de los colaboradores, directivos, contratistas y demás grupos de interés.

La cultura de la legalidad promueve el respeto por la Constitución, la ley, los principios de la función administrativa, el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, el Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP, y los demás lineamientos institucionales orientados a la protección del interés general y la transparencia en la gestión.

La implementación de esta acción programática deberá contribuir al fortalecimiento de la confianza institucional, la prevención de riesgos de corrupción, fraude, conflictos de interés y demás riesgos asociados a la integridad pública.

A. Política de Integridad

La Previsora S.A. implementa su Política de Integridad a través del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, instrumento que establece los principios, valores, reglas de comportamiento y mecanismos de seguimiento que orientan la actuación de los colaboradores y demás destinatarios.

En desarrollo de esta política se dará cumplimiento, entre otros, a las disposiciones contenidas en:

Título III. Política de Cero Tolerancia con la Corrupción
Artículo 11. Valores Corporativos
Los valores corporativos constituyen referentes obligatorios para la toma de decisiones y el comportamiento institucional. Cada valor contempla su definición y los comportamientos esperados bajo los principios de “lo que hago” y “lo que no hago”.

Título V. Conformación y Gestión del Comité de Integridad
- Artículo 20. Implementación de la Política de Integridad.
- Artículo 21. Directrices de la Política de Integridad.
- Artículo 22. Liderazgo y Coordinación de la Política de Integridad.
- Artículo 23. Conformación de la Política de Integridad.
- Artículo 24. Aplicación, seguimiento y evaluación de la Política de Integridad.
- Artículo 25. Indicadores de gestión de la Política de Integridad.

B. Gestión de conflictos de interés

La Previsora S.A. promoverá la identificación, declaración, análisis, tratamiento y seguimiento de los conflictos de interés reales, potenciales o aparentes que puedan afectar la objetividad, imparcialidad o transparencia de las decisiones institucionales.

Para tal efecto se deberá:
- Promover la declaración oportuna de conflictos de interés.
- Mantener mecanismos para el análisis y tratamiento de los conflictos reportados.
- Gestionar los casos a través de las instancias institucionales definidas en el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.
- Incorporar actividades de sensibilización y capacitación sobre conflictos de interés.
- Mantener evidencia documental de las declaraciones y decisiones adoptadas.

C. Promoción y capacitación del Código de Integridad y cultura de servicio

La Previsora S.A. desarrolla procesos de formación continua con enfoque ético y de servicio al ciudadano, articulados con la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Servicio.

- **Inducción:** Como parte del proceso de vinculación se realiza la socialización del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.
- **Formación:** Las actividades de capacitación buscan fortalecer conocimientos relacionados con:
  - Ética pública.
  - Integridad.
  - Transparencia.
  - Prevención de la corrupción.
  - Conflictos de interés.
  - Canales de denuncia.
  - Gestión del riesgo.
  - Servicio al ciudadano.
  - Estado abierto.

- **Campaña de valores y ambiente laboral:** Cada vigencia se desarrollan campañas de comunicación orientadas al fortalecimiento de los valores institucionales.

- **Campaña de diversidad y no discriminación:** Se desarrollan estrategias orientadas al respeto, reconocimiento de la diversidad, inclusión, igualdad de oportunidades y fortalecimiento de ambientes laborales respetuosos.

D. Cumplimiento de la Ley 2013 de 2019

La Previsora S.A. garantizará la publicación, actualización y conservación de la información relacionada con:

- Declaración de bienes y rentas.
- Conflictos de interés.
- Declaraciones exigidas por la normatividad vigente.

La Gerencia de Talento Humano, la Secretaría General y las áreas responsables efectuarán seguimiento periódico al cumplimiento de estas obligaciones.

E. Incentivos para la integridad y el servicio

La Previsora S.A. promoverá mecanismos de reconocimiento que fortalezcan comportamientos alineados con los valores institucionales y la cultura de servicio.

El Plan de Incentivos tendrá como propósito:

a. Reconocer comportamientos alineados con la cultura ética.
b. Fortalecer la apropiación de valores institucionales.
c. Promover la cultura de servicio.
d. Incentivar el trabajo colaborativo.
e. Fomentar buenas prácticas de integridad.
f. Visibilizar experiencias exitosas relacionadas con transparencia, servicio e innovación.

F. Seguimiento y evaluación de la Política de Integridad

La implementación de la Política de Integridad será objeto de monitoreo y evaluación permanente mediante:

a. Encuesta semestral de apropiación de valores institucionales.
b. Encuesta reputacional externa.
c. Indicadores de clima organizacional y cliente interno.
d. Informe semestral del Comité de Ética.

e. Informe semestral de seguimiento a la Política de Integridad.
f. Seguimiento a conflictos de interés reportados.
g. Seguimiento a capacitaciones y sensibilizaciones ejecutadas.
h. Seguimiento a denuncias asociadas a faltas de integridad.
i. Resultados de auditorías, seguimientos y evaluaciones independientes.

G. Indicadores mínimos

a. Encuesta semestral de apropiación de valores a los colaboradores de la compañía.
b. Encuesta externa reputacional
c. Indicador de cliente interno
d. Informe semestral general de casos allegados al comité de ética
e. Informe semestral de seguimiento de cumplimiento de la política de integridad frente a la vivencia de valores.

3.3.3 Dialogo y corresponsabilidad

La Previsora S.A. Compañía de Seguros promoverá mecanismos de diálogo y corresponsabilidad con sus grupos de valor como instrumento para fortalecer la transparencia, la integridad, la confianza institucional, el control social y la mejora continua de la gestión.

El Diálogo y la Corresponsabilidad buscan generar espacios permanentes de interacción entre la compañía y sus grupos de valor para intercambiar información, conocer necesidades, expectativas y percepciones, identificar oportunidades de mejora y promover la construcción conjunta de soluciones orientadas al fortalecimiento institucional y la prevención de riesgos asociados a corrupción, fraude, conflictos de interés y demás riesgos contra la integridad pública.

Este instrumento se desarrollará bajo los principios de transparencia, colaboración, participación, legalidad, respeto mutuo, responsabilidad compartida y generación de valor público.

La implementación de esta iniciativa deberá articularse con las políticas de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Integridad, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gobierno Digital, Gestión del Conocimiento y las demás políticas institucionales aplicables.

Esta iniciativa busca:

- Fortalecer los canales de interacción entre La Previsora S.A. y sus grupos de valor.
- Promover espacios de diálogo orientados al fortalecimiento de la transparencia y la integridad institucional.
- Incentivar la participación activa de los grupos de valor en el mejoramiento de la gestión institucional.
- Generar mecanismos de retroalimentación que permitan identificar oportunidades de mejora y riesgos emergentes.
- Fortalecer la corresponsabilidad en la lucha contra la corrupción y la promoción de la cultura de la legalidad.
- Incorporar experiencias, observaciones y recomendaciones de los grupos de valor en los procesos de mejora institucional.

La Previsora S.A. podrá desarrollar, entre otros, los siguientes mecanismos de diálogo:

- Espacios de participación ciudadana.
- Jornadas de rendición de cuentas.
- Encuestas de percepción.
- Encuestas de satisfacción.

- Mesas de trabajo con grupos de valor.
- Foros, conversatorios y espacios colaborativos.
- Reuniones con organismos de control y actores institucionales.
- Actividades de relacionamiento con consumidores financieros.
- Espacios de interacción virtual.
- Canales institucionales de atención y retroalimentación.

La corresponsabilidad implica que los diferentes grupos de valor contribuyan al fortalecimiento de la transparencia y la integridad institucional mediante:

- El suministro de información oportuna y veraz.
- La participación activa en espacios de diálogo.
- El uso adecuado de los canales de atención y denuncia.
- La formulación de propuestas de mejora.
- La promoción de buenas prácticas de transparencia e integridad.
- La identificación y reporte de riesgos, irregularidades o situaciones que puedan afectar la gestión institucional.

Los responsables de esta iniciativa son los siguientes:

- Oficina de Mercadeo y Publicidad
  Responsable de coordinar las estrategias de comunicación, participación y diálogo institucional.

- Gerencia de Servicio
  Responsable de articular los mecanismos de relacionamiento con consumidores financieros y grupos de valor.

- Secretaría General
  Responsable de orientar los lineamientos asociados a transparencia, acceso a la información pública y fortalecimiento de la confianza institucional.

- Líderes de Proceso
  Responsables de participar en los espacios de diálogo relacionados con sus procesos y atender los compromisos derivados de estos ejercicios.

  Algunos de los instrumentos de dialogo y corresponsabilidad en La Previsora S.A, son:

A. Rendición de cuentas a partes interesadas

La Previsora S.A. Compañía de Seguros promoverá mecanismos de rendición de cuentas orientados a fortalecer la transparencia, la confianza institucional, la generación de valor público y el relacionamiento con sus grupos de valor.

La rendición de cuentas constituye un proceso permanente de información, explicación, diálogo y retroalimentación mediante el cual la compañía comunica los resultados de su gestión, los avances de sus objetivos estratégicos, el desempeño institucional y las acciones desarrolladas para fortalecer la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción.

Dado su carácter de sociedad de economía mixta y entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la rendición de cuentas se desarrollará de acuerdo con las disposiciones aplicables a su naturaleza jurídica, garantizando el acceso a información relevante para sus grupos de valor, sin perjuicio de las restricciones asociadas a información reservada, estratégica, comercial o protegida legalmente.

Este instrumento busca:

a. Fortalecer la confianza de los grupos de valor.
b. Facilitar el acceso a información relevante sobre la gestión institucional.
c. Promover escenarios de diálogo y retroalimentación.
d. Favorecer el control social y la transparencia.
e. Incorporar recomendaciones y oportunidades de mejora derivadas de los ejercicios de participación.

B. Gestión de innovación pública con partes interesadas

La Previsora S.A. promoverá iniciativas de innovación pública que faciliten la construcción conjunta de soluciones con sus grupos de valor, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia institucional, la integridad, la cultura de servicio y la generación de valor público.

La innovación pública comprende la implementación de nuevos enfoques, herramientas, tecnologías, metodologías, mecanismos de participación o formas de relacionamiento que contribuyan al mejoramiento de los servicios, la gestión institucional y la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.

La gestión de innovación pública deberá propiciar espacios colaborativos que permitan identificar desafíos institucionales y construir alternativas de solución mediante el intercambio de conocimiento entre la entidad y sus grupos de valor.

C. Espacios de participación de partes interesadas para los ejercicios de planeación estratégica

La Previsora S.A. promoverá espacios de participación orientados a fortalecer la construcción, actualización, seguimiento y evaluación de sus instrumentos de direccionamiento estratégico, garantizando la incorporación de las necesidades, expectativas y observaciones de sus grupos de valor.

Estos espacios buscan fortalecer la transparencia, la colaboración, la corresponsabilidad y la generación de valor público mediante mecanismos que permitan conocer la percepción de las partes interesadas respecto de la planeación institucional y los resultados obtenidos.

Los objetivos de este instrumento son:

a. Fortalecer la participación en la construcción de instrumentos estratégicos.
b. Incorporar perspectivas externas en la toma de decisiones institucionales.
c. Promover la corresponsabilidad y el diálogo permanente.
d. Identificar oportunidades de mejora institucional.
e. Fortalecer la legitimidad de la gestión.

3.3.4 Productos y Servicios Abiertos

La Previsora S.A. promoverá progresivamente la apertura de información relacionada con sus productos y servicios, facilitando el acceso de los grupos de valor a información útil, comprensible, actualizada y accesible que contribuya a la transparencia, la confianza institucional y la adecuada toma de decisiones.

La apertura de información se realizará respetando las disposiciones sobre protección de datos personales, seguridad de la información, reserva legal, reserva comercial y demás limitaciones normativas aplicables

al sector asegurador.

A. Productos y servicios digitalizados al alcance de la ciudadanía

La compañía promoverá la digitalización progresiva de los servicios dirigidos a ciudadanos, consumidores financieros y demás grupos de valor, fortaleciendo:

a. Canales digitales de atención.
b. Consulta de información.
c. Gestión de solicitudes.
d. Trámites digitales.
e. Canales de interacción virtual.
f. Mecanismos de autogestión.
g. Servicios móviles.
h. Acceso a información institucional.

La transformación digital deberá facilitar la oportunidad, accesibilidad, disponibilidad y trazabilidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

B. Eficiencia organizacional para la integridad (Decreto 1800 de 2019 modificado por el Decreto 1499 de 2022)

La Previsora S.A. promoverá acciones orientadas al fortalecimiento de la eficiencia organizacional como mecanismo para consolidar la integridad institucional, la transparencia y el adecuado desempeño de la gestión pública.

La eficiencia organizacional para la integridad se orienta a fortalecer la capacidad institucional para generar resultados mediante procesos más transparentes, controlados, coordinados y orientados a la prevención de riesgos.

En concordancia con los principios establecidos para la gestión pública y el fortalecimiento institucional, la compañía promoverá:

a. Simplificación y optimización de procesos.
b. Fortalecimiento de controles preventivos.
c. Gestión basada en riesgos.
d. Automatización de actividades críticas.
e. Gestión del conocimiento.
f. Transformación digital.
g. Articulación entre procesos, políticas y líneas de defensa.
h. Mejora continua del Sistema de Gestión Integral.
i. Seguimiento permanente al desempeño institucional.

3.4. INICIATIVAS ADICIONALES

Las Iniciativas Adicionales corresponden al conjunto de estrategias, mecanismos, controles y buenas prácticas que La Previsora S.A. Compañía de Seguros implementa para fortalecer la transparencia, la integridad, la ética pública, la gestión preventiva del riesgo y la lucha contra la corrupción, complementando las acciones desarrolladas en las demás temáticas del Programa de Transparencia y Ética Pública, PTEP.

Estas iniciativas tienen como propósito fortalecer el ambiente de control, promover comportamientos íntegros, mejorar la gestión institucional, fortalecer la confianza de los grupos de valor y consolidar una cultura

organizacional basada en la legalidad, la transparencia y la responsabilidad.

3.4.1. Gestión Ética de Proveedores

La Previsora S.A. reconoce que la gestión de proveedores constituye un elemento fundamental para la prevención de riesgos de corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno y demás riesgos asociados a la integridad institucional. Por lo anterior, promoverá mecanismos que permitan fortalecer el relacionamiento transparente, responsable y ético con los terceros que participan en su cadena de suministro.

- Evaluación de riesgos éticos en la cadena de suministro: Desde la etapa precontractual se podrán identificar posibles riesgos éticos en las relaciones con proveedores, que serán consignados en la Matriz de Riesgos de los procesos, desde la Gerencia de Contratación se propenderá por implementar mecanismos para prevenir prácticas corruptas, conflictos de interés o incumplimientos normativos, igualmente se integrarán criterios éticos en los procesos de selección y evaluación de proveedores

- Establecimiento y cumplimiento de cláusulas de integridad: Para las contrataciones que sean gestionadas se incluirán cláusulas contractuales que promuevan la transparencia, el cumplimiento normativo y la ética empresarial. Así mismo la Gerencia de Contratación por medio del Manual de Supervisión e Interventoría entregará lineamientos para que los supervisores verifiquen que los proveedores cumplan con estas cláusulas durante la ejecución contractual y apliquen medidas correctivas en caso de incumplimiento

- Índice de publicación de procesos en SECOP: Asegurar la publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), Garantizando la trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación.

- Índice de adopción de herramientas de compra pública: Asegurar la publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP), Garantizando la trazabilidad y transparencia de los procesos de contratación.

3.4.2. Gestión Ética de Intermediarios

Los intermediarios constituyen actores estratégicos para la operación aseguradora de La Previsora S.A. y, por lo tanto, deberán desarrollar sus actividades conforme a principios de legalidad, transparencia, ética, integridad y cumplimiento. Los lineamientos de Gestión Ética de Intermediarios se desarrollan en el documento DI-GAL-004 CÓDIGO DE ÉTICA PARA ALIADOS ESTRATÉGICOS.

- Promoción de adopción del código de ética para intermediarios
  La compañía promoverá la apropiación y conocimiento del Código de Ética para Intermediarios y de los lineamientos institucionales relacionados con integridad, conflicto de interés, transparencia y prevención de la corrupción.

- Seguimiento a casos de línea ética que involucren intermediarios
  La Gerencia de Desarrollo Comercial, en coordinación con las instancias competentes, realizará seguimiento a los casos reportados a través de la Línea Ética que involucren intermediarios, garantizando el debido proceso, la confidencialidad y la trazabilidad de las actuaciones realizadas.

- Sanciones a intermediarios

Cuando se determine el incumplimiento de obligaciones éticas, contractuales, normativas o de integridad por parte de intermediarios, se adelantarán las actuaciones correspondientes de acuerdo con los procedimientos, reglamentos, cláusulas contractuales y disposiciones vigentes.

3.4.3. Control Interno para la integridad

La Previsora fortalecerá los mecanismos de evaluación independiente y seguimiento relacionados con riesgos de integridad, corrupción, fraude y transparencia, en el marco del Sistema de Control Interno y del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

- Auditorías puntuales por eventos de riesgos de integridad materializados

  La Oficina de Control Interno podrá incorporar dentro de su planeación ejercicios de auditoría orientados a revisar eventos materializados relacionados con corrupción, fraude, conflicto de interés, soborno, incumplimientos éticos u otras situaciones que afecten la integridad institucional.

- Evaluación de controles asociados a riesgos de integridad

  La Oficina de Control Interno realizará revisiones sobre el diseño y la efectividad de los controles definidos para mitigar riesgos asociados a integridad pública.

- Evaluación al programa de transparencia y ética pública

  La Oficina de Control Interno realizará seguimiento y evaluación independiente a la implementación, cumplimiento, eficacia y mejora continua del PTEP, generando recomendaciones y oportunidades de fortalecimiento institucional.

3.4.4. Gestión Preventiva Disciplinaria

La gestión preventiva disciplinaria busca fortalecer el conocimiento, comprensión y apropiación de los deberes funcionales, responsabilidades y comportamientos esperados de los colaboradores de la compañía, previniendo la comisión de faltas disciplinarias y promoviendo la cultura de legalidad.

- Sensibilizaciones en temas de derecho disciplinario y prevención de conductas disciplinarias

  La Oficina de Control Interno Disciplinario, en coordinación con la Gerencia de Talento Humano y las áreas correspondientes, promoverá espacios de formación y sensibilización relacionados con:

  a. Deberes y prohibiciones de los servidores públicos.
  b. Principios de la función pública.
  c. Régimen disciplinario aplicable.
  d. Conflictos de interés.
  e. Integridad pública.
  f. Transparencia y ética institucional.
  g. Consecuencias asociadas a conductas disciplinables.
  h. Lecciones aprendidas derivadas de situaciones recurrentes de incumplimiento.

- Divulgación preventiva de conductas recurrentes

  Sin afectar la reserva legal y el debido proceso, podrán desarrollarse actividades pedagógicas orientadas a divulgar conductas disciplinarias recurrentes identificadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de fortalecer el conocimiento institucional y prevenir la reincidencia.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Jason Armando Reyes Arias	[VP. Desarrollo Corporativo] Jason Armando Reyes Arias Mitzi Tatiana Ferro Mojica Lilia Soraya Manzano Saul Martin Ballesteros [VP. Desarrollo Comercial] Milena Lucia Acosta Niño [VP. Jurídica] Israel Leandro Morales [Secretaría General] Carolina Vargas Jefry Santiago Caballero [Presidencia] Ines Nieto Quintero	[VP. Desarrollo Corporativo] Natalia Gómez Lara Elizabeth Martínez María Lucia Lleras Echeverry Mayerly Consuelo López [VP. Desarrollo Comercial] Diana Paola Aragón Ramos Alejandra Escobar Niño Nubia Chamorro [VP. Jurídica] Luisa María Páez [Secretaría General] Eliana del Carmen Roys Sandra Viviana Diaz Garcia Carolina Giraldo [Presidencia] Mónica Fernández Carolina Osorio Arango
CARGO (S)	Profesional Mejoramiento de Procesos	[VP. Desarrollo Corporativo] Profesional Mejoramiento de Procesos Especialista Innovación Subgerente de Transformación Digital Subgerente Planeación y Proyectos de T.I [VP. Desarrollo Comercial] Especialista Desarrollo Comercial [VP. Jurídica] Especialista Contratación [Secretaría General] Técnico Desarrollo de Talento Humano Técnico Secretaría General [Presidencia] Especialista Gerencia de Riesgos	[VP. Desarrollo Corporativo] Subgerente Mejoramiento de Procesos Gerente de Innovación Gerente de Planeación Gerente de T.I [VP. Desarrollo Comercial] Gerente de Servicio Jefe Mercadeo y Publicidad Gerente Desarrollo Comercial [VP. Jurídica] Gerente Contratación [Secretaría General] Gerente Talento Humano Jefe Control Interno Disciplinario Secretaría General [Presidencia] Jefe Control Interno Gerente de Riesgos

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.
5	Ajuste total del documento dando respuesta a la normativa vigente, migrando a las disposiciones del Programa de Transparencia y Ética Pública.

DOCUMENTO DE USO INTERNO