



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

OBJETIVO: Identificar las necesidades e intereses de los grupos de valor y partes interesadas a quienes va dirigida la oferta y gestión misional de La Previsora, así como los medios utilizados para difundir la información asociada, de acuerdo con los Sistemas de Gestión adoptados por la compañía.

ALCANCE: Cubre todos los procesos de la entidad para fortalecer el portafolio de servicios y los mecanismos de atención a las partes interesadas internas y externas.

Fecha de Publicación: Diciembre de 2023

¹ Aplica a Sistema de Gestión de la Innovación

² SSC: Sistema de Gestión de la Calidad, SGA: Sistema de Gestión Ambiental, SGGT: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGR: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, EPR: Entidad Responsable Regulatoria, SSI: Sistema de Gestión de Innovación

No.	PARTES INTERESADAS (STAKEHOLDERS)	Interna (I) / Externa (E)	REQUISITO (NECESIDAD) DE LA PARTE INTERESADA	TIPO DE REQUISITO (Código, Legal, ISO, Organización)	EXPECTATIVA DE LA PARTE INTERESADA	CÓMO NOS RETROALIMENTAN FRENTE AL CUMPLIMIENTO REQUISITOS / EXPECTATIVAS	FRECUENCIA (Seguimiento y retroalimentación)	MECANISMO DE COMUNICACIÓN	NIVEL DE RELACIONAMIENTO		CLASIFICACIÓN	SISTEMA DE GESTIÓN APLICABLE	¿QUÉ NOS INTERESA EN LA PREVISORA DE ELLOS?
									Impacto	Interacción			
1	Clientes (Entidades, Privados y Personas)	E	• Productos y servicios que cubran sus necesidades. ¹ • Tasa y cobertura a las necesidades de cada segmento • Respuesta oportuna a requerimientos (aseguramiento, emisión de la póliza, solicitudes generales, mantenimiento de cuentas, atención y gestión de siniestros, liquidación del contrato). • Claridad en los acuerdos establecidos en el contrato. • Facilidad y accesibilidad en medios de pago. • Accesibilidad y facilidad en atención al cliente (Medios digitales, aplicativos, Call Center, etc.)	C	• Productos y servicios con valores agregados • Autogestión de solicitudes y trámites (transformación digital) • Entendimiento de los productos	• PQRS • Indicadores de gestión • Resultados de investigaciones de Mercados • Encuestas de satisfacción • Redes Sociales	Anual	Encuesta y retroalimentación	10	10	TRABAJAR PARA EL	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	Relaciones positivas a largo plazo
2	Accionistas	I	• Cumplimiento de derechos • Información comprensible de metas • Información veraz y oportuna • Rendimientos (utilidades) de la inversión	O	• Satisfacción de Metas • Eficiencia en la Administración de los recursos	• Control de Junta (Actas) • Asambleas General de Accionistas	Mensual y Anual	Comités (Actas)	10	10	TRABAJAR PARA EL	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Tener claridad de las metas y Plan Estratégico de la Compañía. • Coordinar, aplicar y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Compañía
3	Ciudadanía	E	• Acceso a la información pública • Canales de comunicación (denuncia y Linea Fija)	C	• Participación y Retroalimentación • Facilidad para comunicarse con la entidad y oportunidad en la respuesta	• PQRS • Indicadores de gestión • Resultados de investigaciones de Mercados • Encuestas de satisfacción • Redes Sociales	Permanente	PQRS	5	5	MANEJAR INFORMACIÓN Y SERVICIO (CONSERVACIÓN)	SGC, SGA	Establecer nuevas relaciones
4	Intermediarios (Corredores, agentes, agencias)	E	• Productos y servicios competitivos ¹ • Tasa y cobertura según sus necesidades • Comisiones e incentivos • Respuesta oportuna a requerimientos (cotizaciones, recomendaciones, gestión de siniestros, novedades en productos, solicitudes generales, mantenimiento de cuentas) ¹ • Asesoramiento y retroalimentación por parte de gestores comerciales ¹ • Claridad y flexibilidad en las ofertas. • Claridad en los acuerdos establecidos desde la vinculación	C	• Procesos ágiles ¹ • Construcción de relaciones a largo plazo ¹ • Autogestión de solicitudes y trámites (innovación y transformación digital) ¹	• Gestores Comerciales / Corredores de Seguro ¹ • PQRS • Encuestas de clientes	Encuentra: • Alados (Agentes y Agencias): Trimestral • Corredores: Semestral	Encuentra digital Correos electrónicos	10	10	TRABAJAR PARA EL	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Relaciones a largo plazo mutuamente beneficiosas. • Cumplimiento de las metas de ventas
5	Colaboradores	I	• Cumplimiento de los planes de Desarrollo, bienestar y capacitación, así como las siguientes empleadas en la Convención Colectiva de Trabajo (Código de personal, Subsidios, Auxilios, Seguros (pólizas), Cédulas Inaprovechadas, Incentivos, Permisos (Licencia de conducir), Normas de conducta para la ciudad, Normas de conducta de la Compañía, Normas Remunerativas, Día del colaborador (Indemnización y vacaciones), Beneficios, Regimen Laboral, Fondo de Ahorro y FONCOT (FONCOT), Pago incapacidad médica por enfermedad general o laboral. • Identificación y generación de competencias en temas asociados a innovación. ¹ • Participar en actividades de innovación ¹ • Entre otros aplicables tanto a Directivos como a Funcionarios	O	• Estabilidad laboral • Trabajo bajo una cultura de conocimiento, cambio e innovación ¹	• Saneamiento • Correo físico o electrónico, reuniones • Encuestas	Diario, Mensual y/o Semestral	Presencial y/o Buena Nota y/o Buen día y/o Correo Electrónico y/o Encuesta EPR	10	10	TRABAJAR PARA EL	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Empoderamiento de los funcionarios • Cumplimiento de procesos, procedimientos, políticas e Instrumentos legales y normativos • Liderar equipos grandes para todos los países. • Personal con disposición al cambio, recursos y resultados. • Fidelidad en los colaboradores prácticos para contar con una empresa sostenible y financieramente responsable.
6	Sindicato	I	• Respuesta oportuna a los requerimientos. • Pago oportuno de las condiciones y salarios.	O	• Brindar respuesta a las solicitudes que se hagan, en tiempos razonables y acordes a la respuesta y establecido en las políticas de la Compañía y la Ley. • Contar con el presupuesto (Cajal) para atender los gastos de comisión.	• Correo físico o electrónico	Mensual	Correo físico o electrónico	10	10	TRABAJAR PARA EL	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Generar un adecuado diálogo con ellos, buscando acuerdos ganadores que reducen el bienestar de los trabajadores.
7	Procedimientos, Normas (Bod Contables), Procesos (Bod Contables) / Productos y Servicios / Temperas, Aprendizajes (Bod, Prácticas)	E	• Claridad en las necesidades de la entidad • Disponibilidad de canales de comunicación • Oportunidad en los pagos • Cumplimiento obligaciones pasadas • Criterios de aprendizaje que permitan desarrollar y aplicar conocimientos ¹ • Poder acceder a un empleo con los beneficios de un contrato de trabajo por obra o labor, pago de sus salarios e honorarios • Condiciones de trabajo seguras, Programas de Prevención y Protección • Promover el autocuidado	L/D	• Ser considerados como verdaderos aliados del negocio, donde se incorpore un componente de mejoramiento continuo con miras al fortalecimiento de las relaciones a largo plazo. • Realimentación de la evaluación de desempeño para la mejora. • Relaciones a largo plazo (desarrollo de proveedores) • Contar con condiciones favorables para desarrollar el trabajo • Acceder a un empleo de planta, desarrollo y ganar experiencia.	• Comunicación durante el proceso precontractual y contractual • PQRS • Comité de Convocatoria y CDD/SGT • Comités de seguimiento y comunicaciones entre el personal temporal y líderes de cada área	Per contrato / Orden de servicios/Comité de seguimiento mensual o cada vez que se requiere	Página WEB Correos Electrónicos Bases de datos de seguimiento (semanal y/o vital) Reuniones/encuentros/charlas	5	10	TRABAJAR CON ELLOS	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Relaciones positivas a largo plazo y satisfactorias con los bienes y servicios adquiridos. • Cumplimiento de los requerimientos y políticas internas • Brindar retroalimentación para apoyarlos en su proceso de formación • Contar con personal flexible que nos permita solucionar de manera temprana, las necesidades en la Compañía.
8	Entes de Control (Contraloría, Procuraduría, Contraloría, Superintendencia Financiera de Colombia) y Entes de evaluación (Ente auditoría de riesgos, ANL, Calificador de Riesgos, Sistema Fical, Sistema del Comandante Financiero (DCF))	E	• Cumplimiento normatividad y lineamientos vigentes • Transparencia y acceso a la información • Respuesta oportuna a requerimientos y entrega de informes solicitados. • Gestión, seguimiento y eficacia de planes de mejora de acuerdo con los hallazgos • Respuesta oportuna y completa a requerimientos, y actuaciones administrativas o sancionatorias.	L	• Facilidad en ejercer función de control y vigilancia a la compañía, realizando mejoramiento continuo en la gestión de las entidades públicas así como el comportamiento ético de los funcionarios acorde a las políticas de Control Disciplinario. • Cumplimiento sistemático a la regulación y lineamientos establecidos para el sector asegurador y aplicables a la compañía.	• Auditorías (Informes y Actas) • Value expenses • Requerimientos oficiales • Negociados y pronunciamientos del ente de control frente a las comunicaciones enviadas por la Previsora.	Según Requerimiento del Ente de Control	Informes, Oficios y Correos electrónicos	10	7	MANEJAR INFORMACIÓN Y SERVICIO (CONSERVACIÓN)	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Hallazgos que contribuyan a la mejora de la entidad y reflejen la realidad ¹ • Retroalimentación oportuna respecto de las requerimientos de los requerimientos efectuados por dicho ente.
		E / I	• Cumplimiento a las normas implementadas y certificadas • Información de la Compañía oportuna y veraz • Cumplimiento a las directrices existentes e innovaciones a nivel contable y tributario por parte de la compañía • Respuesta oportuna a requerimientos ¹	L / I	• Conformidad frente a los requisitos de las normas implementadas en la compañía. ¹	• Auditorías / Informes de auditorías • Informes de verificación • Cumplimiento a la regulación aplicable a la compañía según de auditorías o certificaciones en las revisiones realizadas por parte de los entes.	Anual y/o según periodicidad del sistema	• Informes de auditorías • Informes de verificación • Informes de auditoría fiscal • Informes del DCF y a la SEC					
9	Entidades Gubernamentales (Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, DNP, Saludo de la política Sectorial MPS, Ministerio del Trabajo, Fiscalía)	E	• Cumplimiento de normatividad y lineamientos vigentes. • Respuesta oportuna a requerimientos. • Reporte de información oportuna y veraz cuando se solicite. • Participación y representación en el Comité de Innovación y Riesgos Emergentes, Comité e reuniones sectoriales, así como en otras reuniones (reuniones sectoriales, talleres, cursos, entre otros). ¹	L	• Contribución al logro de las metas definidas del Plan Nacional de Desarrollo frente al Índice de Desarrollo Institucional de la entidad, por desarrollo, política y perfil de las entidades del sector. ¹ • Suministro oportuno de Información y Reportes. • Adquisición de mejores prácticas, participación activa y fortalecimiento del sector asegurador impulsado en la entidad. ¹	• FURAD • Comités Sectoriales • Comités de Innovación y Riesgos • Directrices impartidas • Encuentros / talleres	• Trimestral / Anual • Según requerimiento	• Comité virtuales y/o presenciales • Correo Electrónico / Físico • Página WEB	10	5	MANEJAR INFORMACIÓN Y SERVICIO (CONSERVACIÓN)	SGC / SGA / SGGT / SSI / SGR	• Lineamientos claros y aplicables a la institución de la compañía • Respuestas oportunas y directrices claras en materia legal • Mantenerse actualizados sobre las nuevas legislaciones, lineamientos y dinámicas del sector
10	Otros Grupos de Interés (Pensionados, Exempleados, Puntos de Empleados)	I	• Cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Convención colectiva, tales como: Cuentas educativas y auxilio de desempleo. Cumplimiento y lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo, Desarrollado en el tiempo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo • Participación a las actividades de los requerimientos • Cumplimiento de las condiciones pactadas, oportunidad en los pagos, información oportuna, canales de comunicación adecuados	O	• Mejoramiento de las condiciones pactadas en la Convención a través del tiempo. • Satisfacción con la atención prestada y la respuesta dada de manera oportuna. • Adecuada retroalimentación con la Gerencia de Talento Humano, toda vez que a través de la misma se logre mejorar y optimizar, mediante la base de personas involucradas en los Puntos con el fin de obtener mejores procesos y brindar mejores beneficios.	• Correo físico o electrónico	Mensual / Semestral	Correo físico o electrónico	5	5	MANEJAR INFORMACIÓN Y SERVICIO (CONSERVACIÓN)	SGC / SGA / SGR	• Retroalimentación para ofrecer beneficios adecuados a los funcionarios. • Que las generaciones sean emprendedoras de la nueva Previsora (apropiación) • Que el fondo sea un aliado para planes de bienestar

ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL DE INTERESADOS INTERNO

¹ SSC: Sistema de Gestión de la Calidad, SGA: Sistema de Gestión Ambiental, SGGT: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGR: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, EPR: Entidad Responsable Regulatoria, SSI: Sistema de Gestión de Innovación