

Versión: 3 Código: DI-DES-002 Área Emisora: Vicepresidencia Comercial	MANUAL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 PREVISORA SEGUROS
Documento de Uso Interno		

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ..	5
2.1.	POLÍTICA ANTIFRAUDE EN LA PREVISORA	5
2.1.1.	Objetivo	5
2.1.2.	Alcance	5
2.1.3.	Clasificación del fraude	5
2.1.4.	Declaración de la política	6
2.1.5.	Reglas y principios	7
2.1.6.	Roles y Responsabilidades	7
2.1.7.	Otras consideraciones	9
2.1.8.	Procedimientos para la denuncia de los casos y el trámite para su respuesta	9
2.1.9.	Lineamientos específicos de los procedimientos.....	10
2.2.	RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	11
2.2.1.	Identificación de los riesgos de corrupción	11
2.2.2.	Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción ..	11
2.2.3.	Evaluación del riesgo de corrupción	13
2.2.4.	Tratamiento de los riesgos	14
2.2.5.	Mapa de Riesgos de Corrupción	14
2.3.	MONITOREO Y REVISIÓN	15
2.4.	SEGUIMIENTO.....	15
2.5.	ACTIVIDADES DEL PLAN	15
3.	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
4.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
4.1.	ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	16
4.1.1.	Información	16
4.1.2.	Diálogo.....	16
4.1.3.	Responsabilidad.....	16
4.1.4.	Evaluación y monitoreo	17
5.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
5.1.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	17
5.1.1.	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	17
5.1.2.	Implementar y optimizar	17
5.1.3.	Medir la satisfacción del ciudadano.....	17
5.1.4.	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano	18
5.1.5.	Poner a disposición de la ciudadanía la información actualizada	18

5.1.6.	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales.....	18
5.2.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	19
5.2.1.	Canales de atención.....	19
5.2.2.	Implementar protocolos de atención al ciudadano	19
5.2.3.	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.....	19
5.2.4.	Adecuar los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización	19
5.2.5.	Integrar canales de atención e información	19
5.3.	TALENTO HUMANO	19
5.3.1.	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano	19
5.3.2.	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	20
5.4.	SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO / CIUDADANO.....	20
5.5.	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	20
5.6.	LINEAMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	20
5.6.1.	Definiciones	20
5.6.2.	Gestión y Seguimiento.....	21
5.6.3.	Medios de recepción	21
5.6.4.	Control.....	21
5.6.5.	Veedurías ciudadanas.....	22
5.6.6.	Derechos de petición.....	22
6.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	22
7.	APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PAAC	23

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

- a) **Ley 1328 de 2009 y Circular Básica Jurídica 029 de 2014**, que dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones para los entes vigilados por la SFC.
- b) La **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, en el artículo 73 señala que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado por el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del **Decreto 1081 de 2015**, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el Mapa de Riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Que la citada Ley en el artículo 74 señala que todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables y los planes generales de compras.
- c) La **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y Acceso a la Información, formalizada en La Previsora a través del 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 Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del **Decreto 1081 de 2015**, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". En él también se establece que las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán integrar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizados al Plan de Acción Anual de qué trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido en el **Decreto 1499 de 2017**. Así mismo, el mencionado Decreto define las metodologías para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la **Ley 1474 de 2011** para el PAAC contenidas en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2¹*". A su vez, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata dicha Ley, la establecida en el documento "*Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción²*".
- h) La **Circular Externa 008 de 2017** de la SFC, respecto del Sistema de Atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad.
- i) El **Decreto 612 de 2018** que por medio del artículo 1 adiciona al Capítulo 3 del Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del **Decreto 1083 de 2015**, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el artículo 2.2.22.3.14. Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción que incluye dentro de estos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- j) La **Ley 2013 de 2019**, por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los Principios de Transparencia y Publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

¹ https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34260620

² https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1461159134_5808c334df5c054b27c28ada33880f8.pdf

- k) La **Resolución 1519 de 2020**, del MinTIC por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la **Ley 1712 del 2014** y el **Decreto 1081 de 2015** y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- l) La **Ley 1952 de 2019**, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario que consagra la obligatoriedad de implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico de la entidad.
- m) 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 y el Departamento Nacional de Planeación, se elabora el presente Manual que contiene los mecanismos generados al interior de La Previsora en cada uno de los componentes que se explican a continuación:

- a) **COMPONENTE 1 - Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, alineándolos a las políticas antifraude existentes de acuerdo con el Manual de SARO y el Mapa de Riesgos Operativos.
- b) **COMPONENTE 2 - Racionalización de trámites:** No aplica a la entidad teniendo en cuenta la inexistencia de trámites inscritos en SUIIT u otros procedimientos administrativos (OPAS)³.
- c) **COMPONENTE 3 - Rendición de cuentas:** describe la estrategia de rendición de cuentas a las partes interesadas de La Previsora como un ejercicio permanente de comunicación que busca la transparencia de la gestión de la administración pública orientada al afianzamiento de la relación Estado – Ciudadano⁴. Lo anterior en alineación con la *Circular CIR-398 - Parámetros para la elaboración del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas de Previsora*.
- d) **COMPONENTE 4 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** describe los lineamientos con que cuenta la Compañía para la atención al ciudadano en alineación con el *Manual 050 - Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano (SAC)*.
- e) **COMPONENTE 5 - Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información:** describe las principales estrategias que desarrolla la Compañía para la transparencia y acceso a la información, en armonía con lo establecido en el *Manual 178 de Previsora – Manual de implementación Ley de Transparencia y Acceso a la información*.

De acuerdo con el artículo 2.1.4.5 – Verificación del cumplimiento del PAAC de la **Ley 1474 de 2011**, en Previsora la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Gerencia de Innovación y Procesos, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración. A su vez, el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será socializado por parte de dicha Gerencia a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (*Ver Cir-469 - Comité Institucional de Gestión y Desempeño*) de manera trimestral y será auditado por la **Oficina de Control Interno** en tres (3) ocasiones al año en los siguientes cortes: 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre. El procedimiento para su reporte y responsabilidades se encuentra en el numeral 7 de este documento.

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

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

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

2.1. POLÍTICA ANTIFRAUDE EN LA PREVISORA

2.1.1. Objetivo

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

2.1.2. Alcance

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

2.1.3. Clasificación del fraude

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

- a) **Cibercrimen:** es toda aquella acción antijurídica y culpable, que se da por vías informáticas o que tiene como objetivo destruir y dañar ordenadores, medios electrónicos y redes de Internet.
- b) **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- c) **Fraude contable:** Alteración, distorsión o presentación falsa de las cuentas y registros.
- d) **Fraude externo:** Realizado por personas externas a La Previsora, como proveedores, contratistas, clientes y terceros en general.
- e) **Fraude financiero:** El fraude financiero se puede concebir como la distorsión de la información financiera con el fin de causarle daños o perjuicios a terceros que tengan contacto con esta.
- f) **Fraude interno:** Realizado por parte de sus administradores (Alta Dirección) y colaboradores.
- g) **Fraude mixto:** Cometido con la participación de actores internos y externos.
- h) **Infracción de la propiedad intelectual:** Copia y distribución ilegal de productos o información falsa (violación de marcas, patentes o derechos reservados).
- i) **Lavado de Dinero:** Legitimar los ingresos provenientes de actividades ilegales.
- j) **Malversación de activos:** Hurto o utilización indebida de los activos de la Compañía.
- k) **Soborno:** Ofrecer, prometer o dar cualquier valor en dinero o especie con el fin de lograr un beneficio.

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

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

- Realizar cualquier irregularidad similar relacionada con los hechos anteriormente descritos y los definidos en la Ley, el Código de Ética y Conducta (ver documento interno DI-GGC-007), y el Código de Buen Gobierno Corporativo (ver documento interno DI-GGC-002) de La Previsora.

2.1.4. Declaración de la política

La Alta Dirección de La Previsora consciente de la necesidad de generar mecanismos que protejan a la Compañía de los riesgos de corrupción y teniendo en cuenta que el fraude, en todas sus manifestaciones, no se tolera al interior de la entidad, toma todas las medidas necesarias para combatirlo; para ello, implementa mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas. De acuerdo con lo anterior, debe contar con los recursos que le permitan garantizar la habilitación de canales de comunicación (tales como, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio Web y otros mecanismos digitales), la implementación de procedimientos e instancias para la recepción y atención de denuncias, por parte de las personas que detecten eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al Código de Ética y Conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (*Ver CIR-338-Políticas relacionadas con el Sistema de Control Interno*).

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

- a) Es responsabilidad de todos los funcionarios fortalecer la cultura ética basada en el principio de “transparencia y de cero tolerancias al fraude”, mediante la aplicación de principios éticos.
- b) Todos los funcionarios deben actuar bajo los mandatos señalados en la legislación vigente, la normatividad interna de la Compañía y, en particular, los lineamientos establecidos en el **Códigos de Ética y Conducta, y el Código de Buen Gobierno Corporativo**.
- 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/previsora/linea-etica>.
- e) El **Comité de Ética** es el ente encargado al interior de La Previsora de conocer los casos reportados a través de la **Línea Ética**, en este sentido, debe garantizar la evaluación de los presuntos indicios de fraude con transparencia y objetividad, respetando la presunción de inocencia, los principios de privacidad y los derechos fundamentales de las personas relacionadas directa o indirectamente. De otra parte, deben gestionar oportunamente toda denuncia, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia. 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 la atención, análisis y respuesta oportuna de la misma.
- 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 el programa de capacitación y divulgación sobre el manejo de la Línea Ética. Estos programas de capacitación son de obligatorio cumplimiento para los empleados de la compañía.

2.1.5. Reglas y principios

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

2.1.6. Roles y Responsabilidades

- a) **Alta Dirección:** Como Línea Estratégica de La Previsora, define el marco general para la gestión y control de riesgos, supervisando su cumplimiento.
- b) **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 *DI-GGC-007 - Código de Ética y Conducta*, citadas a continuación con relación al objeto de este 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.
 - Resolver en los casos requeridos las consultas en relación con la interpretación y aplicación del Código de Ética y Conducta.
 - El Comité de Ética debe tomar toda la precaución razonable para mantener confidencial la identidad del denunciante, realizando una investigación minuciosa y justa.
- c) **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.

- d) **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*).
- e) **Gerente 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.
- f) **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.
- g) **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.
- h) **Oficina de Control Interno:** debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de fraude. En este sentido, en sus procesos de auditoría interna debe analizar las causas, los riesgos de fraude y la efectividad de los controles implementados para su mitigación. El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de fraude.
- i) **Gerencia de Litigios:** Provee asesoría jurídica en temas penales que soporten el adecuado trámite de las investigaciones.
- j) **Gerencia de Talento Humano:** Provee oportunamente respuesta a dudas e inquietudes relacionadas con temas legales laborales en desarrollo de las investigaciones de fraude.
- k) **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.
- l) **Líderes de los procesos:** Son responsables de la medición de los riesgos de fraude, con base en los siguientes criterios definidos, los cuales se encuentran alineados con la *“Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”*:
 - 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 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.

m) **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/previsora/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.

2.1.7. Otras consideraciones

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

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

La compañía ha dispuesto dos canales: sitio web y correo electrónico, a través de los cuales pretende recibir 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, los cuales son recibidos 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, Junta Directiva o al Presidente de la Compañía, la investigación de dicho caso seguirá siendo liderado 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:

- a) **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.
- b) **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.

2.1.9. Lineamientos específicos de los procedimientos

- a) **Captura:** El acceso y conocimiento de los canales de comunicación de alertas se encuentra disponible para todos los empleados, proveedores de La Previsora y el público en general, en su página web <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica>. Con esta información, se busca promover el uso de esta herramienta como canal oficial para facilitar el manejo confidencial y el anonimato de los casos.

El denunciante podrá hacer uso del anonimato en sus denuncias sin que se vea perjudicada la comunicación. La Previsora monitoreará los casos en los que se transgreda este principio y tomará las medidas correctivas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir en el ámbito bajo su control.

Toda alerta o denuncia recogida debe ser registrada en una base de datos o repositorio único administrado por la **Gerencia de Riesgos** de La Previsora.

- b) **Filtro:** Una vez se recibe la denuncia, el **Gerente de Riesgos y/o Vicepresidente Financiero** deben gestionar oportunamente toda denuncia, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia. En los casos que se requiera, se traslada al proveedor contratado para realizar las investigaciones, quienes son los encargados de diseñar e implementar la estrategia de investigación, previa aprobación del Gerente de Riesgos para determinar, de acuerdo con la complejidad del caso, el alcance de las diligencias investigativas que se deben realizar, las cuales deben conducir a confirmar la veracidad de los hechos denunciados, la participación de los funcionarios, intermediarios o clientes y las circunstancias de tiempo, modo y lugar de estos. Como resultado de esta labor el equipo de investigación hará entrega de un informe en el que se presenten los soportes recolectados y la orientación para la toma de decisión por parte del **Comité de Ética o el Comité de Auditoría** de La Previsora.
- c) **Planeación de investigaciones:** De acuerdo con lo anterior, a continuación, se describen las diferentes diligencias investigativas que se pueden desarrollar:
 - 1. **Validaciones integrales:** Es la consulta en bases de datos públicas que permitan conocer el riesgo reputacional de una persona natural o jurídica.
 - 2. **Investigación de campo:** Corresponde a la labor investigativa y de campo que se generan con el fin de establecer las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos que se denuncian, se recogen entrevistas y testimonios de personas y elementos materiales probatorios que puedan ser aportados en caso de un proceso judicial.
 - 3. **Entrevistas especializadas:** Es un modelo de entrevista realizada por un psicólogo forense mediante la cual se busca obtener información de una persona y determinar la credibilidad de su testimonio mediante el análisis psicológico de la persona. Esta entrevista igualmente puede ser aportada en un proceso judicial pues se toma con consentimiento previo de la persona y queda documentada en audio y video.

4. **Gestión analítica:** El análisis de datos que permita visualizar diferentes patrones y modalidades de comportamiento asociado a los eventos reportados. Por lo tanto, se desarrolla análisis multivariado, segmentación de clientes y cruces entre bases de datos, entre otros, con el fin de obtener información complementaria dentro del análisis de los casos reportados.
 5. **Conceptualización jurídica:** Una vez obtenidas todas las pruebas mediante las labores de validación, entrevista y trabajo de campo, se genera un concepto jurídico sobre los hechos denunciados, suministrando alternativas de judicialización en caso de requerirlo.
- d) **Respuesta:** Todo evento de fraude con responsabilidad confirmada será denunciado a las autoridades, independientemente del valor económico y cargo del implicado. Cuando se encuentren implicados empleados de La Previsora se iniciarán los procesos legales contra los responsables. Los eventos de fraude con confirmación de responsabilidad de un proveedor (*outsourcing*) o empleado de estos, será sometido a análisis para determinar la terminación de la relación contractual con dicha entidad y se ejecutarán las sanciones que se establezcan en los respectivos contratos.
- La información pertinente respecto a los resultados de la investigación y respuesta será comunicada a las áreas internas relacionadas con el caso (dependencia del implicado) a decisión del Comité de Ética siguiendo los lineamientos de la Alta Dirección.

2.2. RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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

2.2.1. Identificación de los riesgos de corrupción

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

La definición de cada uno de los riesgos identificados tiene en cuenta la identificación del contexto con el fin de determinar los factores internos y externos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la Compañía y de esta manera poder establecer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias. Para la identificación de los riesgos de corrupción, se incluye en su descripción los componentes de su definición: (*acción y omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + beneficio privado*) considerando en la descripción del riesgo la causa, el riesgo y las consecuencias.

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

Una vez realizada la identificación, se establece la valoración de riesgo inherente para cada uno, tomando como referencia las escalas establecidas en la "*Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción*", así:

- a) **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad. Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento. De acuerdo con las escalas de medición del impacto definidas en la "*Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción*":

1. **Importante (Moderado):** Genera medianas consecuencias para la entidad.
2. **Mayor:** Genera altas consecuencias para la entidad.

3. **Superior (Catastrófico):** Genera consecuencias desastrosas para la entidad.

Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo; en este orden de ideas, no aplica la descripción de riesgos con impactos inferiores.

b) **Mecanismo para determinar la asignación del puntaje en el impacto:** El impacto se mide según el efecto que puede causar el hecho de corrupción al cumplimiento de los fines de la entidad. Para facilitar la asignación del puntaje es aconsejable diligenciar el siguiente formato:

No.	PREGUNTA Si el riesgo de fraude/corrupción se materializa podría:	Si	No
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicio o recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
15	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
16	¿Afectar la imagen regional?		
17	¿Afectar la imagen nacional?		
	Total preguntas afirmativas		
	Total preguntas negativas		
	Puntaje		
	Clasificación de Riesgo		

Descriptor	Descripción	Nivel	Número de preguntas (SI)
Importante (Moderado)	Afectación parcial al proceso y a la dependencia. Genera medianas consecuencias para la entidad.	5	1-5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad. Genera altas consecuencias para la entidad.	10	6-11
Superior (Catastrófico)	Impacto desastroso sobre el sector y/o la entidad. Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	20	12-17

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

CRITERIO PAAC	CRITERIO PREVISORA	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PUNTAJE
Rara vez	Muy Baja	Excepcional: Ocurre en circunstancias excepcionales.	El evento no se ha presentado en los últimos cinco (5) años.	1
Improbable	Baja	Improbable: Puede ocurrir.	El evento se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Moderada	Posible: Es posible que suceda.	El evento se presentó una vez en los últimos 2 años.	3
Probable	Alta	Es probable: Es viable que el evento ocurra en la mayoría de los casos.	El evento se presentó una vez en el último año.	4
Casi seguro	Muy Alta	Es muy seguro: Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	El evento se ha presentado más de una vez al año.	5

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

Probabilidad	Puntaje	Zona de riesgo de fraude		
Casi Seguro	5	25	50	100
		Moderada	Alta	Extrema
Probable	4	20	40	80
		Moderada	Alta	Extrema
Posible	3	15	30	60
		Moderada	Alta	Extrema
Improbable	2	10	20	40
		Baja	Moderada	Alta
Rara Vez	1	5	10	20
		Baja	Baja	Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

Con base en lo anterior, el Mapa de Riesgos de Corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la **Oficina de Control Interno** serán monitoreados. Para el cumplimiento de este Plan se fortalece el Sistema de Gestión Integral (*Ver MN-049 - Generalidades del Sistema de Gestión Integral*) de tal manera que no solo se genere una cultura de la calidad sino de transparencia y Buen Gobierno.

2.2.3. Evaluación del riesgo de corrupción

El objetivo de esta fase es comparar los resultados del riesgo inherente con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo residual.

Paso 1: Determinar la naturaleza de los controles

- Preventivos:** Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
- Detectivos:** Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- Correctivos:** Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

Paso 2: Determinar si los controles están documentados. Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

Paso 3: Determinar la clasificación de los controles:

- a. **Controles manuales:** Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado, entre otros.
- b. **Controles automáticos:** Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

Paso 4: Evaluación de los Controles de los Riesgos de Corrupción. Para facilitar la asignación del puntaje es aconsejable diligenciar el siguiente formato:

No.	Criterio de medición:	SI	NO
1	¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15	
2	¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5	
3	¿El control es automático?	15	
4	¿El control es manual?	10	
5	¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15	
6	¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10	
7	¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30	
Total		100	

Paso 5: Determinar el riesgo Residual. Se comparan los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos, para determinar la zona del riesgo final. Se califica de acuerdo con la siguiente tabla.

Calificación de los controles	Puntaje para disminuir
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Nota: Con la calificación obtenida se realiza un desplazamiento en la matriz, así: si el control afecta la probabilidad se avanza hacia abajo. Si afecta el impacto se avanza a la izquierda.

2.2.4. Tratamiento de los riesgos

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

2.2.5. Mapa de Riesgos de Corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción se asocian los controles para su mitigación bajo los criterios de preventivos, los cuales disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y de correctivos, que buscan combatir o eliminar las consecuencias que le generarían en caso de su materialización, se obtiene el resultado final de riesgos con su calificación residual. De acuerdo con el marco normativo descrito en el numeral 1 de este Manual, la Compañía ha implementado la metodología exigida para la identificación, valoración, análisis, políticas, seguimiento y Mapa de Riesgos de Corrupción.

2.3. MONITOREO Y REVISIÓN

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

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

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

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

2.4. SEGUIMIENTO

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

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

2.5. ACTIVIDADES DEL PLAN

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se detallan las actividades de cada subcomponente y proceso.

3. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

1. **Diálogo:** cuenta con diferentes actividades a nivel interno y externo, donde se interactúa con los públicos de interés siempre dentro de los límites que imponen las características referenciadas previamente.
2. **Incentivos y Sanciones:** se caracteriza por estar atado a las regulaciones a las cuales está sometida la Compañía, las cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de fechas y actividades obligatorias.

4.1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

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

- Mapa de actores y caracterización de ciudadanos, disponible en la página web <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/informacion-adicional-transparencia>.
- Necesidades de información.
- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.
- Resultados de sesiones de acompañamiento, asesoría, auditoría o similares que realice el DAFP al PAAC o a cualquiera de sus componentes.

4.1.1. Información

En este elemento la Compañía para cada vigencia realiza semestral y anualmente el Informe de Gestión para la publicación respectiva en la página web (<https://www.previsora.gov.co/>) dentro de los tiempos estipulados por parte de la **Oficina de Mercadeo y Publicidad**. La información para la construcción del Informe es suministrada por las áreas a dicha Oficina para su consolidación.

Dentro de este componente, la Oficina de Mercadeo y Publicidad realiza la socialización a través de los medios disponibles en la entidad, de información clave para el conocimiento de los funcionarios (Informe de Gestión, Informes de Rendición de cuentas, Carta del Presidente, entre otros).

4.1.2. Diálogo

En este elemento La Previsora dispone a los funcionarios, Aliados Estratégicos y Junta Directiva de espacios liderados por el Presidente de la Compañía y sus respectivos Vicepresidentes si se considera necesario, donde se explica los resultados de gestión y logros obtenidos de la Compañía.

El objetivo de esta actividad es mantener informados a los grupos de interés de la entidad, obtener un buen desempeño y lograr el cumplimiento de sus objetivos y los resultados.

4.1.3. Responsabilidad

El elemento se caracteriza por estar atado a las regulaciones y vigilancia de los entes de control a los cuales está sometida la Compañía, los cuales imponen multas y procesos disciplinarios ante el no cumplimiento de

fechas y actividades obligatorias. Las áreas de la Compañía cuentan con fechas establecidas de envío y publicación de la información solicitada, las cuales se cumplen estrictamente. Con relación a la publicación de información relacionada con la Ley de Transparencia, se seguirá el procedimiento descrito en el *Manual 178 – Manual de implementación Ley de Transparencia y Acceso a la información*.

4.1.4. Evaluación y monitoreo

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

4.2. ACTIVIDADES DEL PLAN

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Componente 3 - Rendición de cuentas de cada vigencia, se incluyen las actividades que realiza la compañía frente a este componente.

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

5.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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

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

El portafolio de productos⁵ está dividido en cinco categorías: i) Seguros Reales o de daños, ii) Seguros Ramos Técnicos, iii) Seguros Patrimoniales, iv) Seguros de Personas, y v) Seguros Multiriesgo.

5.1.2. Implementar y optimizar

- a. Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano: se encuentran definidos, protocolizados y divulgados a través de ISOLUCIÓN, donde se tiene a disposición de toda la organización las normas, políticas y procesos vigentes que se manejan en la Compañía los cuales son actualizados por los líderes de procesos, responsables de cada uno de ellos.
- b. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad: La Compañía, a través del cumplimiento de lo dispuesto en su MN-050 - *Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC*, da cumplimiento al marco normativo indicado en el numeral 1 de este Manual. En dicho Manual se encuentran definidos todos los procedimientos para el debido trámite de consultas, peticiones, solicitudes, quejas y reclamos; así como la consistencia de la información entregada a los consumidores. Por otra parte, el manejo de los temas referentes a denuncias se realiza a través de la **Línea Ética** y la información relacionada se encuentra publicada en la página web <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica>. También se cuenta con una Política de Tratamiento de Información, la cual se encuentra publicada en el portal web <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/pol%C3%ADticas-de-privacidad>.

5.1.3. Medir la satisfacción del ciudadano

Con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, para clientes y aliados estratégicos se realizan encuestas de servicio de manera periódica. Se han definido indicadores de servicio, los cuales se contemplan dentro del BSC de La Previsora.

A pesar de dicho enfoque, en los eventos y talleres que La Previsora se realizan encuestas de satisfacción al cliente interno, intermediarios y demás actores vinculados directamente a la operación de la entidad.

⁵ <https://previsora.gov.co/portfolio-classic-6>

5.1.4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano

La Previsora, como empresa que compite en el sector asegurador, para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos y gestionar la atención adecuada y oportuna, tiene como fuente de información los datos del sector publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia y Fasecolda. Adicionalmente, cuando se requiere se realizan estudios de mercado específicos para conocer tendencias del sector, las cuales contemplan las necesidades. Así mismo, la Vicepresidencia Técnica y sus Gerencias, en coordinación con las demás áreas de la Compañía evalúan las necesidades e intereses del mercado para desarrollar productos ajustados a estas.

En busca de mejorar la atención, las PQR's y las encuestas son tenidas en cuenta como medio de análisis de necesidades y expectativas, así como de nivel de satisfacción con el servicio, por tanto, se realizan las revisiones de estas en el Comité SAC. Finalmente, se tienen habilitados los diferentes canales de comunicación donde los interesados pueden realizar sus solicitudes por línea telefónica, web o correo electrónico.

5.1.5. Poner a disposición de la ciudadanía la información actualizada

La siguiente información se dispondrá en lugar visible para la ciudadanía a través de los canales dispuestos por la compañía:

- a. **Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos:** La Compañía definió y publicó a través de su página web el documento: “Carta de trato digno a los usuarios” donde se encuentran contemplados los derechos de los usuarios y los medios para garantizar el cumplimiento de estos.
- b. **Descripción de los procedimientos y servicios de la entidad:** En la página web en el enlace de la Ley de Transparencia <https://previsora.gov.co/content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica> se encuentra publicada dicha información relacionada, adicionalmente a través de los diferentes canales de comunicación se brinda información más detallada de los mismos.
- c. **Tiempos de entrega de cada trámite o servicio:** Los tiempos para la entrega de cada trámite o servicio están establecidos en el Código de Comercio y la normatividad vigente con respecto a derechos de petición y protección de datos personales.
- d. **Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos:** Esta información se encuentra disponible en la “Carta de trato digno a los usuarios”.
- e. **Horarios y puntos de atención:** Los horarios y puntos de atención se encuentran publicados en la página web de la Compañía, también se puede consultar por cualquiera de los medios de atención disponibles en la Compañía.
- f. **Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo:** La Compañía tiene a disposición de los ciudadanos y consumidores financieros los siguientes medios de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros:
 - A. Superintendencia Financiera de Colombia
 - B. Defensor del Consumidor Financiero
 - C. Servicio al Cliente y Asistencia 24 horas:
 - a) Línea Gratuita 018000 910 554, Bogotá: +1 348 7555 o a través del #345 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB, Avantel)
 - b) contactenos@previsora.gov.co / APP Previsora (Android y IOS) Gratuitamente desde cualquier operador celular al #345 opción 3
 - D. Directas: En cada una de las sucursales a nivel nacional (<https://www.previsora.gov.co/sedes/>).
 - E. Página Web www.previsora.gov.co
 - F. Dentro de la estructura organizacional, se cuenta con una dependencia encargada de manejar de manera centralizada toda la información de PQR's:
 - Dependencia: Gerencia de Servicio
 - Cargo: Gerente de Servicio

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

Con el objetivo de garantizar la atención, protección, igualdad de condiciones y participación de los consumidores financieros y/o ciudadanos a través de los diferentes trámites y servicios; y en cumplimiento del

marco normativo indicando en el numeral 1 de este Manual, las pautas para salvaguardar los derechos de las personas en situación de discapacidad o aquellos que requieren atención prioritaria como niños, mujeres gestantes y adultos mayores, se encuentran publicadas en la página web <https://www.previsora.gov.co/previsora/content/sac>.

5.2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

5.2.1. Canales de atención

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

- Línea Gratuita 01 8000 910 554 o desde Bogotá: +1 348 7555
- Desde el celular al #345 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB, Avantel)
- Chat en línea a través la página web <https://www.previsora.gov.co/>
- Correo electrónico contactenos@previsora.gov.co
- Sucursales y puntos de atención y venta a nivel nacional (<https://www.previsora.gov.co/sedes/>)
- Aplicación móvil (APP Previsora para Android y IOS) y redes sociales como Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram.

5.2.2. Implementar protocolos de atención al ciudadano

La Compañía tiene definidos e implementados los protocolos de atención al ciudadano para el Contact Center, canal de mayor contacto (Ver *Manual 050 - Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio Al Ciudadano (SAC)*).

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

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

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

A través de la Subgerencia de Recursos Físicos se realizan las gestiones pertinentes en materia de accesibilidad y señalización, de acuerdo con la normatividad vigente.

5.2.5. Integrar canales de atención e información

Al interior de la Compañía y con la finalidad de asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio, la atención a través del Contact Center cuenta con programas de capacitación en coordinación con las áreas generadoras de la información, para garantizar su consistencia y homogeneidad. Así mismo, cuenta con un recurso al interior de la compañía encargado de bajar información y estrategia a los canales de atención con el objetivo de generar estrategia multicanal.

5.3. TALENTO HUMANO

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

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

A través del Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC, se reglamentan los temas asociados a la debida atención y se contempla la realización de capacitaciones a nivel nacional, para garantizar óptimos niveles de satisfacción.

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

En La Previsora, se contempla la implementación de incentivos para los funcionarios, que contribuyan a prestar una mejor atención al cliente, de acuerdo con la estrategia definida por parte de la Gerencia de Talento Humano.

5.4. SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO / CIUDADANO

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

Adicionalmente, en La Previsora se da cumplimiento a los lineamientos en materia de servicio al ciudadano, acorde con la normatividad indicada en el numeral 1 de este Manual, dentro del Programa Nacional de Servicio al ciudadano y demás reglamentación asociada y aplicable a La Previsora.

5.5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

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

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

La Previsora a través de la Gerencia de Servicio define y coordina los temas relacionados con la atención de consultas, peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias a nivel nacional. A través del Manual SAC se ha establecido el procedimiento y normatividad para la debida atención de manera estandarizada.

Velando por el cumplimiento de la normatividad definida, se cuenta con un software que permite el seguimiento y control de todas las PQR's que permite al solicitante, la consulta en línea del estado de la PQR's. En la página web <https://www.previsora.gov.co/> se encuentra el enlace de PQRS, a través del cual mediante un formulario electrónico soportado en la herramienta antes indicada, se realiza la radicación y seguimiento. Adicionalmente, se tiene publicado el procedimiento para el trámite de PQR's a través de los diferentes medios de recepción.

5.6.1. Definiciones

- a) **Derecho de Petición:** La Constitución consagra en su artículo 23 el derecho fundamental, el cual otorga a todas las personas a presentar peticiones respetuosas, por motivo de interés general o particular y a obtener una solución. Ver literal f) del numeral 1 de este Manual.
- b) **Consumidor Financiero:** Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.
- c) **Petición:** solicitud o requerimiento que puede hacer un consumidor financiero o cualquier ciudadano, con el fin de que se le brinde información relacionada con los productos y/o servicios de La Previsora.
- d) **Queja:** Es la manifestación y/o denuncia verbal o escrita expresada por un consumidor financiero o cualquier ciudadano respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por La Previsora y puesta en conocimiento de las instituciones o instancias competentes.
- e) **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio y/o producto de La Previsora.
- f) **Sugerencia:** Es la propuesta, consejo o idea que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio y/o producto.

- g) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

5.6.2. Gestión y Seguimiento

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

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

5.6.3. Medios de recepción

- a) **Superintendencia Financiera:** Las reclamaciones o quejas se pueden presentar en forma personal, escrita o a través de los medios disponibles por dicha entidad en el Sitio Web www.superfinanciera.gov.co o correo electrónico super@superfinanciera.gov.co.
- b) **Defensor del Consumidor Financiero:** Es la persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.
- c) **Contact Center:** Medio por el cual se radican las PQR's vía telefónica a través de las líneas de atención al cliente dispuestas por La Previsora.
- d) **Directas:** Son las PQR's radicadas a través de comunicación directa, en forma verbal y/o correo electrónico en las oficinas principales o en cualquiera de las sucursales de La Previsora a nivel nacional, las cuales son remitidas a la Gerencia de Servicio, para el trámite con las dependencias correspondientes.
- e) **Página web y APP:** Son las PQR's recibidas a través de la página de la Compañía <https://www.previsora.gov.co/>, en el enlace PQR's. Una vez el Consumidor Financiero y/ Ciudadano registre la PQR's, quedará automáticamente en el Software y se procederá a su trámite.
- f) **Línea Ética:** en lo relacionado con denuncias, se cuenta con la información publicada en la web <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica>.

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

5.6.4. Control

- a) **Oficina de Control Disciplinario interno:** La Previsora adelanta la función disciplinaria atendiendo lo establecido en la Ley 734 de 2002, que consagra la obligatoriedad de implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, donde se asegure su autonomía e independencia de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el Departamento Administrativo de la Función Pública. La función sancionatoria se inicia por diferentes fuentes siendo una de ellas el incumplimiento a las respuestas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, ya sea por cuanto no se contestaron, o se hicieron por fuera de los términos previstos en la Ley o por cuanto no se dio respuesta de fondo a las mismas, así mismo respecto a las quejas que interpongan contra los servidores públicos de la entidad, información que de acuerdo con los elementos probatorios que se

aporten determinan si se inicia la acción disciplinaria de manera preliminar o se apertura investigación formal. Dentro del Manual del SAC, se define el procedimiento para el manejo en caso de incumplimiento en los tiempos de atención de PQR'S.

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

5.6.5. Veedurías ciudadanas

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

5.6.6. Derechos de petición

La Compañía a través del Manual del SAC establece el procedimiento para la atención de los derechos de petición, el cual da cumplimiento a lo ordenado en la normatividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y la Ley 1755 de 2015.

5.7. ACTIVIDADES DEL PLAN

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Componente 4 - Atención al ciudadano, se detallan las actividades del componente.

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

En cumplimiento del marco expuesto en el numeral 1 de este Manual, La Previsora en su Manual 178 – Manual de implementación Ley de Transparencia y Acceso a la información, dispone el marco legal y normativo aplicable, así como los principales principios, conceptos, definiciones, políticas y procesos para dar cumplimiento a la adopción de la Ley 1712 de 2014 y cuyos beneficios principales son los siguientes:

- a) Posicionar el derecho de acceso a la información como un Derecho Fundamental plenamente reglamentado.
- b) Ampliar el ámbito de aplicación del sistema de acceso a la información, aumentando el número de sujetos obligados garantizando así el derecho en su expresión más amplia.
- c) Clarificar y ampliar los instrumentos y herramientas para el ejercicio del Derecho Fundamental.

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

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

En todo caso, la publicación, divulgación y entrega de la información se efectúa atendiendo a la naturaleza jurídica de La Previsora S.A. y a través del enlace contenido en su página web: <https://previsora.gov.co/content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica>

6.1. ACTIVIDADES DEL PLAN

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Componente 5 - Transparencia y Acceso de la Información, se detallan las actividades del componente.

7. APROBACIÓN Y PUBLICACIÓN DEL PAAC

En función de los componentes definidos en el presente Manual, los responsables de cada uno de los componentes validarán anualmente la actualización del presente Manual con la intención de asegurar el debido gobierno en la entidad y la permanencia de lo descrito en cada componente. Así mismo con respecto a las actividades a realizar en cada vigencia, **antes del 30 de enero de cada año**, los responsables de cada componente previa definición de actividades y aprobación por parte del responsable que se cita a continuación, remitirán dicha información a la Gerencia de Innovación y Procesos para su consolidación.

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

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

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

De igual manera la Gerencia de Riesgos liderará la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, y su actualización en ISOLUCIÓN en caso de ser requerido. A su vez, la auditoría al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será realizada por parte de la **Oficina de Control Interno** a los responsables de cada uno de los componentes del Plan, con el acompañamiento de la Gerencia de Innovación y Procesos.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Jose Fernando Pulido	Diana Aragón Jose Fernando Pulido Andrés Perez Ricardo Guzmán	Humberto Rubiano Renato Muñoz
CARGO (S)	Gerente de Innovación y Procesos	Gerente de Servicio Gerente de Innovación y Procesos Jefe Oficina Mercadeo y Publicidad Jefe Oficina Control Interno Disciplinario	Vicepresidente Comercial 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