

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

COMPONENTE **1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgos corrupción	Publicar en la página web de la entidad antes del 31 de enero de cada año, el mapa de riesgos de corrupción	Gerencia de Riesgos	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página WEB
Alineación de las políticas existentes sobre corrupción, relacionadas en el Manual de Riesgos Operativo	Validación anual de las políticas definidas en el Manual de Riesgo Operativo, relacionadas con anticorrupción de acuerdo con la normatividad vigente con el fin de que se encuentren alineadas con las políticas que se encuentran definidas al interior de la entidad.	Gerencia de Riesgos	Revisión del Manual de políticas de riesgo operativo (en caso de presentarse modificaciones). De lo contrario soportar con Acta de reunión de validación de políticas
Divulgación del mapa de riesgos de corrupción y sus políticas.	Presentar a la Alta Dirección y Junta Directiva los resultados de monitoreo al mapa de riesgos de corrupción y sus políticas.	Gerencia de Riesgos	Extracto del Acta con el mapa de riesgos semestral (perfil de riesgos) del Comité de Riesgos y Junta Directiva
Reportar a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos, si se identifican o no temas de fraude interno o externo según la periodicidad establecida. mes vencido	De manera Mensual se reporta a la Gerencia de Riesgos la base de datos de las quejas radicadas en ese periodo, indicando si se presentaron o no eventos en materia de corrupción a través de la Unidad de Control Interno Disciplinario o ente competente.	Unidad de Control Interno Disciplinario	Relación de base de datos mediante correo electrónico remitido por la UCID a la Gerencia de Riesgos

COMPONENTE **2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Apertura de puntos de atención al usuario (CAU) en el país.	Creación de Centros de Atención al Usuario "CAU" en ciudades definidos para la atención de los usuarios y beneficiarios del Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio. Con estos Centros de Atención al Usuario, se busca estar más cerca de los afiliados al Fondo y cumplir con mayor oportunidad a sus solicitudes.	Vicepresidencia Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	Ejecución de apertura de puntos.

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Racionalizar el proceso interno de asignación de permisos realizados mediante el diligenciamiento de un formulario en línea, proyecto "Gestión de Identidad"	<p>La asignación de permisos a los diferentes aplicativos de la Fiduciaria, se realiza actualmente mediante el diligenciamiento del formato denominado Solicitud de Niveles de Acceso, Servicios de red y Sistemas de Información.</p> <p>La Gerencia de Tecnología implementará un formulario en línea (en la Intranet Corporativa) para ser diligenciado por los responsables en la asignación de roles y permisos en las diferentes dependencias. Este formulario seguirá el proceso de aprobación respectivo en línea. Finalmente GTI deberá dar su aprobación y creación de los permisos dando respuesta a las solicitudes presentadas.</p>	Gerencia de Tecnología e Información	Formulario Solicitud de Niveles de Acceso, Servicios de red y Sistemas de Información
App Móvil Fomag	Ejecutar actividades de desarrollo, implementación e integración de sistemas de información para suministro de información actualizada según los requerimientos del cliente.	Gerencia de Tecnología e Información	Aplicación móvil para generación de certificados en línea
Optimización del procesos de minutas contractuales	Realizar validación del proceso de generación de minutas con el fin de optimizar actividades y evitar la generación de reprocesos y demoras en el tiempo de entrega de las mismas	Vicepresidencia Jurídica	Manuales de procedimientos y de funciones que se verán afectados con dicha actualización

COMPONENTE **3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Subcomponente 3.1 Información de calidad y lenguaje comprensible

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
-----------	-------------	------------------	------------

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.		
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.		
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018		
Publicación periódica de contenidos sobre la gestión de la entidad.	Realizar la publicación de los informes de gestión periódicos que realiza la entidad, como lo son los informes de FIC, Informes de Gestión anuales, Informe de Rendición de Cuentas anual, entre otros.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	<p>Publicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enero a Diciembre: Boletines mensuales de FIC (Efectivo a la vista, Efectivo a plazo, Alta liquidez), total 36 informes. - Informe Anual de Gestión (1 informe) - Informe de rendición de Cuentas (1 informe) - Informe Anual de gestión de denuncias (1 informe) - Enero, Abril, Julio, Octubre: Informes trimestral de Gestión Quejas y Reclamos, total 4 informes. - Marzo, Julio, Noviembre: Boletines Cuatrimestrales de Control Interno - Auditoria Corporativa, total 3 informes.
Actualización Página WEB	De acuerdo a las actualizaciones enviadas por las áreas, se evaluará el cumplimiento de la publicación de los contenidos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Matriz de actualizaciones WEB enviadas por las áreas.

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Realizar campaña dirigida a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas.	Fortalecer el proceso de la cultura de rendición de cuentas a través de la apertura de espacios en la intranet e información trimestral a través de los diferentes canales de comunicación con el cliente interno como: boletines somos, intranet, carteleras.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Cronograma de actividades de la campaña interna sobre la cultura de rendición de cuentas.
---	--	--------------------------------------	---

Subcomponente 3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente.	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas a través de la apertura de espacios de información a través de los diferentes canales de comunicación con el cliente como: página web, mailing directo, redes sociales, canal de youtube.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Cronograma de actividades de la campaña externa sobre la cultura de rendición de cuentas. * El cronograma será entregado con el primer seguimiento de la actividad.

Subcomponente 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Medición de la opinión de los ciudadanos.	Aplicar una encuesta, a través de la página web, que permita obtener la información que es de interés para el ciudadano, y de esta manera, planear los temas que serán tratados en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Resultados de la encuesta realizada (1)

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Realizar la logística previa a la rendición de cuentas anual de Fiduprevisora.	Realizar las actividades previas a la audiencia como: publicación banner en página web, envío de invitación electrónica y física a clientes, usuarios y ciudadanos, foros virtuales con los ciudadanos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Soporte de las actividades contenidas en el cronograma de Audiencia Pública

Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.		
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.		
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018		
Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Realizar el informe de rendición de cuentas de la entidad.	Solicitar y consolidar la información necesaria para la elaboración del informe de rendición de cuentas de Fiduprevisora, informando a la ciudadanía sobre las acciones efectuadas por la entidad, en un determinado periodo de tiempo cumpliendo los parámetros establecidos por el Departamento Nacional de Planeación.	Gerencia Nacional de Planeación	Informe de Rendición de Cuentas 2017-2018
Realizar la Rendición de Cuentas anual de Fiduprevisora S.A.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, con el fin de informar a las partes interesadas los resultados de la gestión efectuada por la entidad durante el periodo a rendir.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Controles de asistencia Link de video de la audiencia

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente 4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Remitir periódicamente los informes de Servicio al Cliente a los integrantes del grupo directivo, de manera trimestral (PQR) y semestral (SAC).	Mediante los informes de Servicio al Cliente generar comunicación directa con la alta dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. Mes vencido	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Informe trimestral al Comité de Presidencia y semestral a los miembros de la Junta Directiva Enero: Informe IV Trimestre y II Semestre 2016 (2) Abril: Informe I Trimestre 2017 (1) Julio: Informe II Trimestre y I Semestre 2017 (2) Octubre: Informe III Trimestre 2017 (1)
Ejecución del Comité SAC	Realizar seguimiento mensual al Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Mes vencido	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Actas de comité de seguimiento SAC El comité sesiona de manera mensual (12 actas)
Socializar los resultados de las PQR	Socialización mensual sobre el estado de las PQRS al interior de la entidad por medio del Boletín Somos o Correo de Servicio al Cliente	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Soporte de socialización mensual (12)

Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU, Correo electrónico).	Analizar de manera mensual el comportamiento de los diferentes canales dispuestos para la atención de los ciudadanos. Mes vencido	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	12 Informes Servicio en línea 12 Informes Call Center 12 Informes CAU

Subcomponente 4.3 Talento Humano

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
-----------	-------------	------------------	------------

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano a los funcionarios de la entidad.	Realizar capacitaciones que permitan el fortalecimiento de la atención al ciudadano.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Asistencia capacitaciones (Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Defensor del Consumidor Financiero) 1 Capacitación anual de acuerdo al cumplimiento normativo circular 015 de 2009 - Ley 1328 de 2010
Llevar a cabo la campaña de "Cliente oculto".	Realizar chequeo de cliente oculto que permita evaluar la aplicación de los protocolos de atención definidos por la entidad. Del directorio activo a la fecha de la campaña se toma una muestra de 60 funcionarios, a quienes se les efectuara la llamada.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Tabulación de resultados de la actividad

Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Participar en los encuentros de Servicio al ciudadano del Sector Hacienda	Convocatoria DNP Programa de Servicio al Ciudadano	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Soporte de la citación a las actividades del programa de servicio al ciudadano

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente.	Determinar el índice de satisfacción del cliente mediante la aplicación de una encuesta a través de una agencia especializada.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Resultados de la Encuesta

COMPONENTE **5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Subcomponente 5.1 Lineamientos de Transparencia Activa

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Revisión de la publicación de información mínima obligatoria actualizada.	Revisar que la información básica exigida por Gobierno en Línea se encuentre debidamente publicada en la página Web.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Matriz de información validada y Presentación en el Comité GEL
Realizar el registro en lo referente a la información contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.	Realizar mes vencido el registro correspondiente de la contratación empresa realizada por la Fiduciaria en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.	Gerencia Administrativa	Relación contratos publicados en el SECOP.

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Evaluar la satisfacción de las respuestas a requerimientos de clientes	Validar de manera aleatoria la satisfacción de los clientes frente a las respuestas brindadas.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Acta de resultados en el Comité SAC - 12 meses

Subcomponente 5.3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Registros o inventario de activos de información	Llevar a cabo la actualización anual de los inventarios de activos de la información para su posterior publicación en la página Web. 1.Todas las categorías de información. 2.Todo registro publicado. 3.Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz.	Gerencia de Tecnología Dirección de Recursos Físicos - CRI	Generación y publicación del inventario de activos de información (Activos de información documental TRD - Activos de información de Hardware y Software)
Índice de información clasificada y reservada	Inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.	Gerencia Administrativa Dirección de Recursos Físicos - CRI	Generación y publicación del índice con su respectiva fundamentación
Esquema de publicación de información	Llevar a cabo la consolidación de la siguiente información: 1.Lista de información mínima publicada. 2.La lista de la información publicada en el sitio web oficial. 3.Información publicada con anterioridad. 4.Información de interés para la ciudadanía.	Vicepresidencia Comercial y de Mercadeo	Generación y publicación de la lista de la Información mínima a publicar, Información publicada en el sitio web oficial, Información publicada con anterioridad e Información de interés para el ciudadano.

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.		
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.		
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018		
Validación de la información a publicar	Con periodicidad trimestral realizar la validación de la información acorde a la información publicada por parte de cada una de las dependencias de la entidad.	Oficial de Seguridad de la Información	Actas de la información revisada

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Programa de Gestión Documental	De acuerdo con el Plan de Mejoramiento diseñado por la entidad con la finalidad de subsanar y dar cumplimiento a los hallazgos generados por el Archivo General de la Nación, dentro del cronograma de actividades se encuentra definido establecer el Programa de Gestión Documental (PGD), acorde con las siguientes acciones: * Elaborar el Diagnóstico Integral de Archivos de la Entidad. * Elaborar el Programa de Gestión Documental PGD. * Presentación y sustentación del PGD al Comité Técnico institucional de Desarrollo Administrativo	Gerencia Administrativa Dirección de Recursos Físicos - CRI	Programa de Gestión Documental (PGD) de la Entidad

Subcomponente 5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información.	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, adecuando medios electrónicos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	1. Tener modo lectura link: http://www.fiduprevisora.com.co/seccion/inicio.html# que sirve para que los lectores de las poblaciones con problemas de visión encuentren la página. Actualizado única vez 2. Divulgar un video mensual con resumen económicos con subtítulos publicados por YouTube.
Implementar herramientas para la atención de personas en condición de discapacidad	Un módulo en cada CAU del país debe contar con el servicio de Centro de relevo promocionado por MINTIC Implementar lectores de pantalla para invidentes en Kioscos de autoservicio ubicados en los Caus del país	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Centro de relevo Kioscos de autoservicio

Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
-----------	-------------	------------------	------------

Empresa:	FIDUPREVISORA S.A.		
Objetivo General:	Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.		
Fecha de Publicación:	31 DE ENERO DE 2018		
Validación del acceso a la información pública por parte de los ciudadanos publicada en la página WEB	Realizar seguimiento a las quejas presentadas por acceso a la información pública en el módulo de PQR dispuesto en la página WEB de la entidad. Presentación Comité GEL	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Reporte Trimestral aplicativo ORFEO clasificación acceso a la información en el comité SAC

COMPONENTE **6. INICIATIVAS ADICIONALES**

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable
Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público, con cobertura en Bogotá, oficinas Regionales y CAU.	Realizar 4 jornadas de capacitación a nivel entidad con la finalidad de sensibilizar sobre la normatividad vigente relacionada con el código de conducta ética, el código disciplinario único y normas de anticorrupción, con el objeto de propender por el cumplimiento de los valores de transparencia y moralización en la Entidad.	Unidad de Control Interno Disciplinario	Presentación lista de Asistencia
Medir la transferencia de conocimientos	Realizar evaluación de transferencia de conocimientos una vez culminada la capacitación.	Unidad de Control Interno Disciplinario	Resultados de la evaluación
Efectuar mesas de trabajo las dependencias que manejan temas de mayor relevancia disciplinaria.	Sensibilizar mediante de jornadas de capacitación por dependencias y áreas que manejan temas que generan mayor cantidad de procesos disciplinarios, con el objeto de propender por el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen cada tema en particular.	Unidad de Control Interno Disciplinario	Listas de asistencia y cronogramas de citación de todas las dependencias.

Nota: Para efectos de seguimiento y control de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 de Fiduprevisora S.A. el responsable es la Gerencia Nacional de Planeación; sin embargo los responsables de la ejecución de las actividades al interior de la entidad son los relacionados en la columna correspondiente.