

(fiduprevisora) siempre.		PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.				
ENTIDAD:	FIDUPREVISORA S.A					
OBJETIVO:	Definir actividades concretas encaminadas a la lucha contra la corrupción, de manera efectiva aplicando los principios de transparencia y buen gobierno.					
FECHA PUBLICACIÓN	31 de enero de 2019	VERSIÓN	001			
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
1.1 Política de Administración de Riesgos	Revisión del Manual de Procedimientos: Gestión de Riesgos de Corrupción	Realizar revisión y actualización en caso de requerirse, al Manual de Procedimientos de Gestión de Riesgos de Corrupción, de acuerdo a los lineamientos que se imparten en la vigencia 2019.	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Acta de revisión del manual de corrupción y/o actualización del mismo
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción, aprobación y desarrollo de un Plan de Trabajo	Elaborar un Plan de Trabajo para la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción, luego proceder a la aprobación y desarrollo del Plan.	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Mesa de trabajo para la construcción y aprobación del plan Seguimiento y Cumplimiento del Plan
	Actualización al Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Plan de Trabajo previamente aprobado.	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Mapa de Riesgos de Corrupción 2019
1.3 Consulta y divulgación	Publicación el Mapa de Riesgos de Corrupción (2018)	Publicar en la Página WEB de la entidad la Matriz de Riesgos de Corrupción identificada en la vigencia 2018	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de ene 2019	31 de ene 2019	100% Publicación en la Página WEB
	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción (2019)	Publicar en la Página WEB de la entidad la Matriz de Riesgos de Corrupción identificada en la vigencia 2019	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	1 de nov 2019	31 de ene 2020	100% Publicación en la Página WEB
1.4 Monitoreo y revisión	Revisión del Mapa de Riesgos	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción
1.5 Seguimiento	Seguimiento al Mapa de Riesgos	Realizar monitoreo a los riesgos asociados a los procesos que se encuentran en el Mapa de Riesgos de Corrupción y presentarlo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Gerencia de Riesgos Unidad de Riesgos Operativo - URO	01 de feb 2019	28 de feb 2020	100% Actas de Comité Matriz de Seguimiento del Mapa

(fiduprevisora) siempre.		PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.				
ENTIDAD:	FIDUPREVISORA S.A					
OBJETIVO:	Definir actividades concretas encaminadas a la lucha contra la corrupción, de manera efectiva aplicando los principios de transparencia y buen gobierno.					
FECHA PUBLICACIÓN	31 de enero de 2019	VERSIÓN	001			
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
2.1 Racionalización de Trámites	Trámites en el SUIT	Realizar seguimiento y actualización de los trámites en el SUIT	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Catálogo Actualizado en el SUIT
	Actualización de la matriz de racionalización de trámites 2019	Actualización de la matriz de racionalización de trámites, seguimiento y publicación en la página WEB de Fiduprevisora.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Se entregará matriz de racionalización de trámites con los parámetros definidos en su totalidad.
	Proyecto Gestión de Identidades	La Gerencia de Tecnología implementará un Sistema de Gestión de Identidades.	Gerencia de Tecnología e Información Oficial de Seguridad de información	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Sistema de Gestión de Identidades
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración y Publicación de informes de Gestión 2018	Elaborar un Informe de Gestión 2018 y un Informe dirigido a la asamblea general de accionistas. Realizar publicación en la Página WEB.	Gerencia Nacional de Planeación Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de ene 2019	31 de mar 2019	100% Informes y publicación
	Fortalecimiento de Espacios de Comunicación	Realizar publicaciones periódicas para informar a la ciudadanía sobre la gestión que realiza la entidad como: Boletines, informes, Seguimientos, etc.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Publicaciones Realizadas
	Fortalecimiento de Espacios de Comunicación	Realizar productos audiovisuales que informen sobre los negocios que maneja Fiduprevisora.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Publicaciones realizadas.
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial	Realizar actividades en el marco del Plan de Responsabilidad Social Empresarial	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Soporte de las actividades Ejecutadas del Plan
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilización sobre la Cultura de Rendición de Cuentas	Realizar publicaciones para sensibilizar a los ciudadanos, servidores públicos y colaboradores con el fin de interiorizar el proceso de Rendición de Cuentas.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de jul 2019	31 de dic 2019	100% Soporte de las sensibilizaciones realizadas
3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Elaborar Informe para la Rendición Invitar a los Grupos de Interés Realizar Audiencia Pública	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de jul 2019	31 de dic 2019	100% Informe de Rendición de Cuentas Publicación e invitaciones al evento Soportes de la Audiencia Pública
	Encuesta de Satisfacción de la Rendición de Cuentas	Realizar una encuesta posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para medir la Satisfacción del evento ejecutado.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de jul 2019	31 de dic 2019	100% Encuesta y resultados obtenidos

(fiduprevisora) s1empre.		PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.				
ENTIDAD:	FIDUPREVISORA S.A					
OBJETIVO:	Definir actividades concretas encaminadas a la lucha contra la corrupción, de manera efectiva aplicando los principios de transparencia y buen gobierno.					
FECHA PUBLICACIÓN	31 de enero de 2019	VERSIÓN		001		
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentación de informes y resultados	Presentar los informes de Solicitudes y Sistema de Atención al Consumidor Financiero de acuerdo a su periodicidad a la alta gerencia, y socializar a los servidores públicos los resultados del estado de las Solicitudes.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Informe trimestral al Comité de Presidencia: Enero: Informe IV Trimestre 2018 (1) Abril: Informe I Trimestre 2019 (1) Julio: Informe II Trimestre 2019 (1) Octubre: Informe III Trimestre 2019 (1) Informe semestral SAC a los miembros de la Junta Directiva: Febrero: II Semestre 2018 (1) Agosto: I Semestre 2019 (1)
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Socialización mensual sobre el estado de las solicitudes al interior de la entidad	Realizar la publicación del estado de las solicitudes al interior de la entidad a través del boletín "Somos".	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Boletín "Somos" con el estado de las solicitudes
4.3 Talento Humano	Realización de capacitaciones de inducción sobre el Sistema de Atención al Ciudadano	Realizar capacitaciones que permitan fortalecer la atención al ciudadano con alcance en Bogotá y Regionales. En caso de que los funcionarios pierdan la evaluación se repetirá la capacitación para fortalecer los temas.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% 1. Cronograma de capacitaciones (Detallado por oficinas) 2. Listados de asistencia a la capacitación. (Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Defensor del Consumidor Financiero)
4.4 Normativo y procedimental	Actualización del Manual de Procedimientos MP-GCL-01-001 de Medición de la Satisfacción del Cliente	Actualización del Manual de Procedimientos MP-GCL-01-001 teniendo en cuenta los cambios en la organización y nuevos lineamientos.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Manual Actualizado y publicado en Isolucion (Si se presentaron cambios en la organización y nuevos lineamientos durante la vigencia)
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción anual del cliente	Determinar el Nivel de satisfacción del Cliente mediante la aplicación de la capacitación anual de acuerdo al cumplimiento normativo circular 015 de 2009 - Ley 1328 de 2010.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de jul 2019	31 de jul 2019	100% Encuesta Aplicada Resultados Obtenidos

(fiduprevisora) siempre.		PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.				
ENTIDAD:	FIDUPREVISORA S.A					
OBJETIVO:	Definir actividades concretas encaminadas a la lucha contra la corrupción, de manera efectiva aplicando los principios de transparencia y buen gobierno.					
FECHA PUBLICACIÓN	31 de enero de 2019	VERSIÓN	001			
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicaciones mínimas en la Página WEB	Realizar publicaciones de información mínima de: estructura, procedimientos, servicios, datos abiertos, contratación pública y Estrategia de Gobierno en Línea en la Sección de Transparencia y acceso a la información pública	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Soporte de Publicaciones de información mínima
	Gestión de procesos de contratación a través de SECOP I.	Hacer uso del Aplicativo SECOP I para los procesos de contratación de acuerdo a lo contemplado en la Normatividad de Contratación.	Gerencia Administrativa Dirección de Abastecimiento	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Contratos Publicados en el SECOP I
5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Seguimiento al desempeño de los canales de atención	Analizar de manera mensual el desempeño de los diferentes canales de atención al ciudadano (Call Center, Página WEB, CAU, Correo)	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% 11 Informes: Servicio en Línea, Call Center y CAUs.
5.3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Seguimiento a la actualización de los instrumentos de gestión de la información	Actualizar los instrumentos de gestión de la Información (Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de información e índice de Información Clasificada y Reservada)	Gerencia Administrativa Dirección de Recursos Físicos (CRI)	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Instrumentos de gestión de la información actualizados y disponibles en la página web de la entidad y en el portal de datos abiertos
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Seguimiento al buen funcionamiento de los centros de relevo instalados en los CAU	Seguimiento del funcionamiento de los centros de los relevos a través de la matriz, evidenciando pleno funcionamiento.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Se entregará matriz con todos los parámetros revisados
		Realizar encuestas para medir la satisfacción de los usuarios de los Centros de Relevo en los CAU en el primer semestre de 2019.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de ene 2019	30 de jun de 2019	100% Resultados encuesta de satisfacción.
		Realizar campaña de sensibilización del uso de los Centros de Relevo.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de jul de 2019	31 de dic de 2019	100% Publicaciones realizadas.
5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a información	Elaborar y presentar un informe trimestral para evidenciar las quejas, reclamos y solicitudes de información pública presentadas por la ciudadanía en el módulo de Solicitudes dispuesto en la Página WEB.	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Mercadeo, Comunicaciones y Servicio al Cliente	01 de ene 2019	31 de dic 2019	100% 4 Informes trimestrales de Quejas, Reclamos y Solicitudes de Acceso a la Información Pública

		PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.				
ENTIDAD:	FIDUPREVISORA S.A					
OBJETIVO:	Definir actividades concretas encaminadas a la lucha contra la corrupción, de manera efectiva aplicando los principios de transparencia y buen gobierno.					
FECHA PUBLICACIÓN	31 de enero de 2019	VERSIÓN	001			
COMPONENTE 5: INICIATIVAS ADICIONALES						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES Nombre - Descripción		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	META Y ENTREGABLE
6.1 Otras Iniciativas	Tips Disciplinarios	Realizar cada mes Tips disciplinarios, los cuales serán difundidos mediante el canal de comunicaciones SOMOS, en donde se sensibilizará a los funcionarios sobre temas varios que pueden generar disciplina o casos de corrupción.	Unidad de Control Interno Disciplinario	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% 11 publicaciones de Tips
6.1 Otras Iniciativas	Capacitaciones sobre conductas con mayor incidencia disciplinaria	La Unidad realizará cada trimestre una capacitación enfocada a socializar conductas de mayor relevancia disciplinaria a las áreas que lo requieren.	Unidad de Control Interno Disciplinario	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% Listas de asistencia
6.1 Otras Iniciativas	Reporte de eventos relacionados con fraude interno o externo	Realizar reporte a la Gerencia de Riesgos mediante base de datos sobre la presunción y materialización de eventos relacionados con fraude interno o externo de manera bimestral.	Unidad de Control Interno Disciplinario	01 de feb 2019	31 de dic 2019	100% 6 Reportes enviados a la Gerencia de Riesgos