

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 MARZO DE 2016

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

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Definición de las políticas de Riesgos de corrupción.	Validación anual de las políticas definidas para la administración del riesgo operativo y de corrupción, de acuerdo con nueva normatividad aplicable u oportunidades de mejora al proceso, dando lugar a la actualización del manual de políticas del SARO.	Gerencia de Riesgos	Manual de políticas del SARO actualizado.	Actualización del manual de políticas SARO.	100%	01/mar/2016	30/dic/2016
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. Adelantar las publicaciones respectivas en el Boletín SARO y publicarlo en la Intranet.	Gerencia de Riesgos	Publicaciones	Publicaciones del Boletín SARO/ totalidad de meses de publicación	100%	01/mar/2016	30/dic/2016
Realización de Autoevaluaciones de Riesgos con ejecutores y líderes de proceso.	Analizar en la autoevaluación de riesgos en cada uno de los procesos y la actualización permanente de manuales de procedimientos y políticas, potenciales riesgos no identificados, lo cual será consolidado en la matriz de riesgo operativo.	Gerencia de Riesgos	Matriz de Riesgo	Realización de autoevaluaciones efectuadas/ total de procesos de la entidad.	100%	01/mar/2016	30/dic/2016
Análisis y valoración de riesgos y controles por medio de la revisión de manuales de procedimientos y políticas.	Monitoreo a la matriz de riesgo operativo, a través de la autoevaluación de riesgos y validación de controles en cada uno de los procesos, así como, la actualización permanente de manuales de procedimientos y políticas.	Gerencia de Riesgos	Lista de Manuales de procedimientos revisados respecto al tema de riesgos y controles.	Cantidad de documentos revisados en el mes / promedio de documentos revisados el año anterior	100%	01/mar/2016	30/dic/2016
Seguimiento al Plan Anticorrupción	Adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Efectuar seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Oficina de Control Interno	Informe de seguimiento	No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos planeados	100%	31/mar/2016	10/ene/2017
Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgos de corrupción analizando las causas y la efectividad de los controles.	Oficina de Control Interno	Informe de seguimiento	No. de seguimientos realizados / No. de seguimientos planeados	100%	01/may/2016	10/ene/2017

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Racionalizar el pago por la modalidad de ventanilla: Realizar el pago de Intereses a las Cesantías por medio de abono a la cuenta personal del docente beneficiario de este pago. (1 Semestre)	Efectuar la prevalidación de las cuentas personales registradas por los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, que cuentan con el beneficio del pago de Intereses a las Cesantías, con el fin de realizar el abono en cuenta y evitar los rechazos a razón de inconsistencias en la información específica del pago, trámite de reprogramación de pago y recepción de comunicaciones en general.	Vicepresidencia Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	Soporte de la realización de los pagos	Trámites racionalizados / trámites a racionalizar	100%	01/ene/2016	31/mar/2016

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 MARZO DE 2016

Revisión y alineación de los trámites con la optimización de procesos y procedimientos del SIG	Evaluar los trámites publicados en el SUIT frente al proyecto de optimización de procesos y procedimientos que adelanta la compañía, que conlleve a la mejora de los mismos.	Gerencia Nacional de Planeación - Dirección de Calidad	Tramites evaluados y optimizados	No. de trámites mejorados / No. de tramites registrados en el SUIT	100%	02/may/2016	30/dic/2016
--	--	--	----------------------------------	--	------	-------------	-------------

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente 3.1 Información de calidad y lenguaje comprensible

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
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	Publicaciones: - Boletines FIC mensuales - Informe Anual - Informe de rendición de Cuentas	Publicaciones realizadas / Publicaciones a realizar	Publicación de 100% de la información	01/ene/2016	30/dic/2016
Revisión integral de la página Web.	Realizar la revisión de contenidos de la página web de acuerdo a las mesas de trabajo realizadas con todas las áreas de la entidad	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Controles de asistencia a reuniones con las áreas involucradas y actualizaciones que surjan de las reuniones	No. de dependencias con las que se realizó la reunión / No. total de dependencias de la entidad	50% (5 de 10)	01/feb/2016	30/sep/2016
Realizar campaña a los funcionarios de la entidad con el fin de interiorizar la cultura de rendición de cuentas.	Reforzar el comportamiento de los funcionarios hacia el proceso de rendición de cuentas mediante la ejecución de una campaña vía correo.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Piezas de la campaña	Realización de la campaña	100%	01/jun/2016	29/jul/2016

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

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Fortalecer el proceso de rendición de cuentas permanente.	Fortalecer el proceso de rendición de cuentas a través de la apertura de espacios de diálogo virtual, como foros y buzones, y promoción de información mensual a través de los diferentes canales de comunicación con el cliente como: extractos, mailing directo, y página web de manera permanente.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Cuadro de actualizaciones de la página Boletines FIC Extractos Foros virtuales	Publicaciones realizadas / Publicaciones a realizar	100%	01/abr/2016	30/dic/2016

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

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
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, desarrollar los temas que serán tratados en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Resultados de la encuesta	Resultados de la encuesta	100%	01/oct/2016	30/nov/2016

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 MARZO DE 2016

Realizar la logística previa a la audiencia pública de rendición de cuentas.	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	Piezas de comunicación	Cumplimiento del cronograma de la actividad	100%	01/oct/2016	30/nov/2016
--	---	--------------------------------------	------------------------	---	------	-------------	-------------

Subcomponente 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Realizar la audiencia pública de Rendición de Cuentas 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 año en curso.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Controles de asistencia Link de video de la audiencia	Realización del evento	100%	01/dic/2016	30/dic/2016

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente 4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
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.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Informe trimestral y semestral	No. de informes publicados / No. de informes a publicar en el periodo	100%	01/mar/2016	30/dic/2016
Ejecución del Comité SAC	Realizar seguimiento mensual al Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Actas de comité de seguimiento SAC	No. de comités realizados / No. de comités a realizar durante el periodo	100%	01/ene/2016	30/dic/2016
Socializar los resultados de las PQR	Por medio del somos divulgar al interior de la entidad los resultados del seguimiento realizado a las PQR.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Piezas digitales con la información	No. de piezas publicadas / No. de piezas a publicar en el periodo	100%	01/ene/2016	30/dic/2016

Subcomponente 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Seguimiento al desempeño de los canales de atención (Call Center, Página Web, CAU).	Establecer indicadores que permitan llevar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Informes WEB Informes Call Center Informes CAU	Número de informes publicados / Número de informes a publicar	100%	01/abr/2016	30/dic/2016

Subcomponente 4.3 Talento Humano

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Dar a conocer el sistema de atención al ciudadano entre los empleados	Realizar capacitaciones y participar en eventos de formación y fortalecimiento a la atención al ciudadano del sector hacienda que se realicen y dar a conocer la aplicabilidad en la entidad por medio del boletín somos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Piezas Somos Invitación a eventos	No. de capacitaciones programadas / No. de capacitaciones a las cuales asistieron los funcionarios de la entidad	100%	01/abr/2016	30/dic/2016

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 MARZO DE 2016

Llevar a cabo la campaña de "Cliente oculto".	Con el apoyo del proveedor correspondiente realizar llamadas ocultas a algunos funcionarios con el fin de medir su comportamiento con los usuarios.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Resultados de la actividad	No. de funcionarios que aprobaron la prueba / No. de funcionarios a los que se les aplicó la prueba	100%	01/sep/2016	31/oct/2016
Realizar la capacitación anual SAC	Capacitar a los funcionarios de la entidad sobre el tema de Servicio al Cliente.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Brochure SAC Presentación capacitación	Calificación general en la encuesta anual de SAC	100%	01/sep/2016	30/dic/2016

Subcomponente 4.4 Normativo y procedimental

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Actualizar el manual de procedimientos "Seguimiento y control a PQR's y DP" - MP-GCL-01-005	Incorporar en el reglamento interno mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental (Queja exprés).	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Documento actualizado	Manuales de Procedimientos actualizados / Manuales de Procedimientos a actualizar	100%	01/abr/2016	30/dic/2016
Realizar campañas sobre los derechos de los ciudadanos.	Ejecución de campañas informativas para los funcionarios, relacionadas con la responsabilidad de los servicios públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Piezas somos	Realización de la Campaña	100%	01/jun/2016	30/nov/2016
Actualizar la Carta de Trato Digno	Realizar la actualización de la Carta de Trato Digno en la página Web de la entidad.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Documento actualizado en la página Web	Documentos actualizados / Documentos a actualizar	100%	01/mar/2016	29/abr/2016
Elaborar un Manual de Procedimientos para el tratamiento de protección de datos.	Formalizar el Manual de Procedimientos para el tratamiento de protección de datos, y su implementación al interior de la entidad.	Vicepresidencia Jurídica.	Manual de Procedimientos	Documentos implementados / Documentos a implementar	100%	15/abr/2016	30/dic/2016

Subcomponente 4.5 Relacionamiento con el ciudadano

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Llevar a cabo la encuesta anual de satisfacción del cliente.	Determinar el índice de satisfacción del cliente mediante la aplicación de una encuesta a los clientes.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Resultados de la Encuesta	Calificación general en la encuesta anual de satisfacción del cliente	97%	01/may/2016	29/jul/2016

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

Subcomponente 5.1 Lineamientos de Transparencia Activa

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Revisión de la publicación de información mínima obligatoria.	Revisar que la información básica exigida por la ley se encuentre debidamente publicada en la página Web.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Listado y Pantallazos de la información validada	Información actualizada Página Web	100%	01/abr/2016	30/jun/2016
Realizar el registro en lo referente a la información contractual en el SECOP.	Realizar el registro correspondiente de la contratación realizada por la Fiduciaria en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP.	Vicepresidencia Jurídica	Relación contratos publicados en el SECOP	No. de contratos publicados / No. de contratos perfeccionados	100%	01/ene/2016	30/dic/2016

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 MARZO DE 2016

Subcomponente 5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
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	Presentación SAC	No. de clientes satisfechos con la respuesta / No. de clientes evaluados	100%	01/abr/2016	30/dic/2016

Subcomponente 5.3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Actualizar y publicar el registro 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. -Todas las categorías de información. -Todo registro publicado. -Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz.	Dirección de Recursos Físicos - CRI Oficial de Seguridad de la Información	Generación del inventario de activos de información	No. de activos inventariados / No. de activos publicados	100% de la información susceptible de ser publicada	01/abr/2016	31/may/2016
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.	Dirección de Recursos Físicos - CRI Oficial de Seguridad de la Información	Generación del índice con su respectiva fundamentación	No. de índices generados y presentados	100% de los índices generados y presentados	01/abr/2016	31/may/2016
Esquema de publicación de información	Llevar a cabo la consolidación de la siguiente información: -Lista de información mínima publicada. -Lista de información publicada en el sitio Web. -Información publicada con anterioridad. -Información de interés para la ciudadanía.	Oficial de Seguridad de la Información	La lista de la información	No. de listas consolidadas / No. de listas que deben ser generadas	100% de las listas de información	01/abr/2016	30/jun/2016

Subcomponente 5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Adecuar los medios electrónicos.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	URL página WEB	Generación de la URL	100%	01/may/2016	31/oct/2016

Subcomponente 5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Generar un informe de visitas a la página de internet de Fiduprevisora	Realizar seguimiento a las visitas a internet a la sección de Transparencia.	Vicepresidencia Comercial y Mercadeo	Informe semestral Informe Anual	No. de informes generados / No. de informes a generar	100%	01/jun/2016	30/dic/2016

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 MARZO DE 2016

COMPONENTE	6. INICIATIVAS ADICIONALES
-------------------	-----------------------------------

Actividad	Descripción	Área Responsable	Entregable	Indicador	Meta	Fecha de Inicio	Fecha Entrega
Efectuar jornadas de información sobre las normas de comportamiento ético, disciplinario y transparencia para el buen servicio público.	Realizar jornadas de capacitación por dependencias y áreas que consoliden el conocimiento de los funcionarios de la entidad 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 Listas de Asistencia	No. de funcionarios capacitados / No. total de funcionarios	90%	01/jul/2016	30/sep/2016
Medir la transferencia de conocimientos en la Gestión Ética, al puesto de trabajo.	Realizar evaluación de transferencia de conocimientos una vez culminada la capacitación	Unidad de Control Interno Disciplinario	Resultados de la evaluación	No. de funcionarios evaluados con calificación \geq 3,0 / No. de funcionarios capacitados	80%	01/jul/2016	30/sep/2016