

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3

Objetivo General

Prevenir, mitigar y combatir posibles actos de fraude y corrupción, manteniendo las buenas prácticas y principios de ética y buen gobierno, garantizando el cumplimiento de las normas y procesos, para asegurar la transparencia en la gestión de la Compañía y la prestación de los servicios al ciudadano.

Objetivos Específicos

1. Prevenir, identificar, analizar y controlar posibles actos de corrupción, tanto internos como externos.
2. Facilitar el acceso de nuestros servicios a los clientes, aliados estratégicos y ciudadanos mediante la simplificación de los trámites.
3. Mediante un proceso permanente, explicar y dar conocer a los ciudadanos y grupos de interés los resultados de la gestión de la Compañía.
4. Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Compañía, mediante información completa, clara y oportuna.
5. Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Monitoreo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Monitoreo	11.1 Primer monitoreo con corte a marzo 31/2020	Oficina de Estrategia y Desarrollo con cada uno de los responsables del componente.	Del 1 al 30 de abril 2020
	1.2 Segundo monitoreo con corte a julio 31/2020		Del 1 al 31 de agosto 2020
	1.3 Tercer monitoreo con corte a octubre 31/2020		Del 1 al 30 de noviembre 2020

Seguimiento

Proceso	Actividades	Responsables	Fecha
1. Seguimiento	1.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril/2020	Oficina de Control Interno	Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo 2020
	1.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto/2020		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre 2020
	1.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31/2020		Dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero 2021

Nota 1: En sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de junio se aprobó las siguientes modificaciones:

Primer Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

1. 1 Documentar procedimiento de actuación de posibles casos de fraude o corrupción.

Cuarto Componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- 4.1 Integración de los trámites de Positiva en el portal GOV.CO, alineados con la Política de Gobierno Digital en cuanto a la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.

Quinto Componente -Transparencia y Acceso a la Información

- 1.2 Definir un nuevo procedimiento para el seguimiento y la actualización del Glosario de Términos más usados en Positiva por parte de los líderes SIG.

Nota 2: En Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 11 de septiembre se aprobaron 3 modificaciones, así: Segundo Componente - Estrategia de Racionalización de Trámites y Cuarto Componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3

Primer Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Nombre de la Institución:	Positiva Compañía de Seguros S.A.	Orden:	Nacional		
Departamento:	Bogotá D.C.	Año Vigencia:	2020		
Municipio:	Bogotá D.C.				
Subcomponente/ Proceso	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
				Fecha Inicio	Fecha Fin
1. Política de Administración de Riesgos	1. 1 Documentar procedimiento de actuación de posibles casos de fraude o corrupción.	Procedimiento publicado en Simple	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	jueves, enero 02, 2020	lunes, noviembre 30, 2020
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2. 1 Realizar revisión con los dueños de 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción. Nota: En caso de realizar la revisión de más de los 6 procesos establecidos en el periodo del 01/05/2020 y el 31/08/2020, se tomarán como procesos o subprocesos que corresponden a la actividad 2.2. Es decir, adelantar el desarrollo de la actividad de revisión de los otros 6 procesos.	Mapa de Riesgos de Corrupción o correo electrónico de evidencia de cambios	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	viernes, mayo 01, 2020	lunes, agosto 31, 2020
	2. 2 Realizar revisión con los dueños de otros 6 procesos o subprocesos de los riesgos, causas, controles, riesgo inherente, riesgo residual o controlado de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción o correo electrónico de evidencia de cambios	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	martes, septiembre 01, 2020	jueves, diciembre 31, 2020
3. Consulta y divulgación	3. 1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de mensajes, en algún medio de difusión con que cuenta Positiva (Un mensaje trimestral).	Comunicados remitidos a los colaboradores.	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	martes, marzo 31, 2020	jueves, diciembre 31, 2020
4. Monitoreo y revisión	4. 1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso de que aplique.	Correos solicitando la autoevaluación de controles	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	martes, diciembre 01, 2020	viernes, enero 29, 2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3

Segundo Componente - Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre de la Institución:		Positiva Compañía de Seguros S.A.					Orden:	Nacional	
Departamento:		Bogotá D.C.					Año Vigencia:	2020	
Municipio:		Bogotá D.C.							
No.	Nombre del Trámite o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha Realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los trabajadores independientes.	Tecnológica	Realizar el trámite totalmente en línea.	Actualmente el trámite se realiza en forma presencial y parcialmente en línea.	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/	El cliente se ve beneficiado al ahorrar en costos de desplazamiento, ahorro de tiempo en las transacciones, brindar mayor seguridad	Gerencia de Afiliaciones y Novedades	02-ene-20	30-sep-20
2	Afiliación de empleadores al Sistema General de Riesgos Laborales.	Tecnológica	Realizar el trámite totalmente en línea.	El trámite actualmente opera en forma presencial y parcialmente en línea.	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/	El cliente se ve beneficiado al ahorrar en costos de desplazamiento, ahorro de tiempo en las transacciones, brindar mayor seguridad y comodidad.	Gerencia de Afiliaciones y Novedades	02-ene-20	30-sep-20
3	Novedades laborales de trabajadores dependientes.	Tecnológica	El trámite se podrá realizar totalmente en línea.	El trámite actualmente se realiza parcialmente en línea.	Se debe desarrollar los procesos necesarios para prestar el servicio de afiliación al Sistema general de Riesgos Laborales totalmente en línea a través de la página https://www.positivaenlinea.gov.co/nuevo/	Ahorro en desplazamientos, costos, tiempos de respuesta, seguridad y comodidad para el cliente.	Gerencia de Afiliaciones y Novedades	02-ene-20	30-sep-20

Nota1: Se viene trabajando con el MinTic a través de la Agencia nacional Digital, con el fin de determinar y priorizar cuales trámites se programan para realizar algún tipo de racionalización. Tan pronto se establezca se incluirá la estrategia de racionalización.

Nota 2: Una vez conocida la priorización se procedió a formular la racionalización de estos tres trámites.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3

Tercer Componente - Rendición de cuentas

Nombre de la Institución:	Positiva Compañía de Seguros S.A.				
Departamento:	Bogotá D.C.	Orden:	Nacional		
Municipio:	Bogotá D.C.	Año Vigencia:	2020		
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar y divulgar el Informe de Gestión y Sostenibilidad de la Compañía, para la vigencia fiscal 2019	Informe de Gestión presentado y publicado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 02 de enero de 2020	jueves, 30 de abril de 2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia realizada	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 04 de mayo de 2020	viernes, 30 de octubre de 2020
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Actualizar la estrategia de rendición de cuentas	Documento con la Estrategia de Rendición de Cuentas Actualizado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	miércoles, 01 de abril de 2020	jueves, 30 de abril de 2020
	3.2 Realizar tres campañas de sensibilización para interiorizar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los servidores de la Compañía.	Primera campaña: Conceptos básicos Segundo: Campaña con resultados primer semestre Tercera campaña: Invitación audiencia publica	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	lunes, 04 de mayo de 2020	martes, 15 de diciembre de 2020
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar una evaluación a la estrategia de rendición de cuentas 2020	Si los resultados no fueran satisfactorios formular un plan de mejora.	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 02 de noviembre de 2020	martes, 15 de diciembre de 2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3					
Cuarto Componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Nombre de la Institución:	Positiva Compañía de Seguros S.A.				
Departamento:	Bogotá D.C.	Orden:	Nacional		
Municipio:	Bogotá D.C.	Año Vigencia:	2020		
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Área Responsable	Fecha Programada	
				Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1. 1 Realizar un diálogo con tres proveedores de Elementos de Protección Personal - EPP, con el fin de conocer la experiencia del servicio e identificar las brechas que permitan formular planes de tratamiento para asegurar la efectividad en la prestación del servicios.	Formular un diagnóstico para determinar el impacto en la sostenibilidad corporativa en los aspectos social, ambiental y económico.	Gerencia Abastecimiento Estratégico	martes, septiembre 01, 2020	martes, diciembre 15, 2020
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2. 1 Dialogar con los Grupos de Interés: Clientes y/o Intermediarios, con el fin de conocer la percepción y experiencia que han tenido con el servicio brindado por Positiva, fortalecer la relación entre las partes, escuchar las recomendaciones que hace el Cliente y/o Intermediario, para la toma de decisiones y acciones que permitan cerrar brechas, mejorar el servicio, recuperar confianza y propender por el mantenimiento y fidelización de las empresas y los tomadores de pólizas.	Realizar 20 diálogos con grupos de interés: Clientes	Gerente Experiencia del Cliente	jueves, enero 02, 2020	martes, diciembre 15, 2020
	2. 2 Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -PNSC del Departamento Nacional de Planeación -DNP, donde la función principal de las entidades públicas es la prestación de los servicios informativos acerca de los procesos que cada una de realiza. El DNP informa los lugares y fechas en que realizará las ferias de servicio al ciudadano. Positiva a través de la Gerencia de Experiencia del Cliente de acuerdo a los criterios de participación y a las políticas internas confirma en qué ferias participa.	Participar en Ferias del Servicio al Ciudadano, programadas por el DNP, aprobadas por la Compañía.	Gerente Experiencia del Cliente	jueves, enero 02, 2020	martes, diciembre 15, 2020
	2.3 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a los Clientes, con el objetivo de brindar herramientas de conocimiento que le permitan al consumidor tomar decisiones informadas, mejorar las conductas frente a los riesgos, promover la protección individual y familiar a través de los seguros y el buen uso de los productos.	Realizar capacitaciones del Programa de Educación Financiera	Gerente Experiencia del Cliente	lunes, febrero 03, 2020	martes, diciembre 15, 2020
	2. 4 Actualizar los protocolos de atención al cliente trimestralmente o cada vez que se realice un cambio en los procesos o información de la compañía, en forma conjunta con las áreas dueñas del proceso de atención de los canales del Chat y Contact Center	Protocolos actualizados y enviados al Contact Center. (Correo Electrónico)/ Protocolos definidos para actualizar	Vicepresidencia de Operaciones	lunes, febrero 03, 2020	lunes, noviembre 30, 2020
	2.5 Acondicionar el portal web de la Compañía para que el ciudadano tenga acceso en línea a los productos del ramo de vida.	Siguientes actividades implementadas: Segunda versión SARLAFT electrónico. Nuevas funcionalidades en el Portal Web para intermediarios. Nuevas funcionalidades del Portal Web tomador. Nuevas funcionalidades en el Portal Web para beneficiarios.	Oficina de Tecnologías de la Información	martes, enero 07, 2020	sábado, octubre 31, 2020
3. Talento Humano	3.1 Formular y ejecutar el plan de formación anual para el Contact Center de información. (Atención Canal telefónico y Chat para clientes)	Procesos capacitados por parte de los funcionarios de Positiva/ Total de Procesos a Capacitar	Vicepresidencia de Operaciones/Gerencia de Talento Humano	lunes, febrero 03, 2020	lunes, noviembre 30, 2020
	3.2 Realizar en el año diez (10) capacitaciones en las áreas de la compañía que gestionan PQRD, (incluyendo los proveedores de las áreas que gestionan las respuestas de PQRD) donde requieran el fortalecimiento del proceso, con el fin de mejorar la calidad y oportunidad en la respuesta a los usuarios	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas (10)	Vicepresidencia de Operaciones	lunes, febrero 03, 2020	lunes, noviembre 30, 2020
4. Normativo y procedimental	4.1 Integración de los trámites de Positiva en el portal GOV.CO, alineados con la Política de Gobierno Digital en cuanto a la simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el estado.	Tramites y/o servicios priorizados integrados en el portal GOV.CO.	Oficina de Tecnologías de la Información	jueves, enero 02, 2020	martes, diciembre 15, 2020
5. Publicación Información	5.1 Publicar en lugares visibles y accesibles noticias sobre la entidad.	Publicación de noticias sobre la entidad en la página web de ocho notas como mínimo al año, cuyos temas tengan que ver con nuevos productos, rendición de cuentas y servicio al afiliado.	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	lunes, enero 20, 2020	lunes, diciembre 21, 2020

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020_V3						
Quinto Componente -Transparencia y Acceso a la Información						
Nombre de la Institución:	Positiva Compañía de Seguros S. A.					
Departamento:	Bogotá D.C.	Orden:	Nacional			
Municipio:	Bogotá D.C.	Año Vigencia:	2020			
Subcomponente	Actividades	Meta Producto	Indicadores	Área Responsable	Fecha Programada	
					Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1. 1 Actualizar trimestralmente la matriz de estado de contenidos de la pagina web de Positiva.	Matriz de estado actualizada	Numero de actualizaciones / 4 Trimestres	Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones	miércoles, 01 de abril de 2020	viernes, 29 de enero de 2021
	1.2 Capacitación en nuevo procedimiento de actualización de metadatos por parte de líderes SIG y seguimiento a la actualización	Capacitación a líderes SIG y recordatorios de actualización.	Recordatorios de actualización metadatos realizados / Recordatorios programados	Oficina de Estrategia y Desarrollo	jueves, 02 de enero de 2020	lunes, 30 de noviembre de 2020
2. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2. 1 Revisar y/o actualizar el registro de activos de información de 13 procesos misionales de Positiva S.A.	Trece procesos misionales revisados	Número de procesos revisados /Número de procesos definidos	Oficina de Gestión Integral de Riesgos	lunes, 03 de febrero de 2020	martes, 15 de diciembre de 2020
	2. 2 Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada de acuerdo con los 13 procesos actualizados por la Oficina de Gestión Integral de Riesgos	Trece procesos misionales revisados	Número de procesos revisados /Número de procesos definidos	Gerencia Jurídica y Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 03 de febrero de 2020	martes, 15 de diciembre de 2020
	2. 3 Actualizar el esquema de publicación de información una vez esté en funcionamiento la nueva página web.	Esquema actualizado	Esquema actualizado / Esquema solicitado	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 03 de febrero de 2020	viernes, 27 de noviembre de 2020
3. Monitoreo de Acceso a la información Pública	3.1 Actualización trimestral de datos abiertos	4 bases publicadas	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 4	Oficina de Estrategia y Desarrollo	lunes, 02 de marzo de 2020	lunes, 30 de noviembre de 2020
	3. 2 Elaborar y publicar un informe mensual de solicitudes de acceso a la información.	12 Informes publicados	Número de actualizaciones trimestrales publicadas / 12	Vicepresidencia de Operaciones	jueves, 02 de enero de 2020	viernes, 29 de enero de 2021