



# POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

## Manual de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana con Enfoque en Derechos Humanos y Paz

<b>Aprobó:</b> <b>Carlos Augusto Mesa Díaz</b> Jefe Oficina estrategia y Desarrollo	<b>Revisó:</b> <b>Denys Cano</b> Líder SIG	<b>Elaboró:</b> <b>Denys Cano</b> Profesional especializado  <b>Dolly Sánchez</b> Profesional especializado	<b>Código:</b> EST_1_4_5_MA01
			<b>Versión:</b> 01
			<b>Clasificación:</b> Pública
			<b>Fecha:</b> 2021-06-09

---

**Tabla de contenido**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>4. POLITICAS.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 POLÍTICA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN POSITIVA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA.....</b>	<b>12</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>12</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>12</b>
<b>8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>13</b>

---

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento traza el marco de acción, con foco en Derechos Humanos y Paz, sobre el cual Positiva garantiza el ejercicio de rendición de cuentas permanente a la ciudadanía y a sus grupos de valor (personas naturales, ciudadanos, o jurídicas, organizaciones públicas o privadas, a quienes van dirigidos los productos y servicios) y grupos de interés (individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la organización). Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales, definiendo los mecanismos adecuados de interlocución y diálogo con los mismos, facilitando el control social.

También, describe las actividades permanentes para informar y explicar la gestión, los resultados de los planes de acción y los avances en garantía de Derechos con el fin de escuchar, dialogar y recibir retroalimentación de los grupos de valor y de interés, para mejorar la gestión de la Compañía y cumplir con su misión: "Protegemos integralmente la vida de las personas, contribuyendo al bienestar al bienestar de las familias, las empresas y la sociedad".

El plan se soporta en la Constitución Política de Colombia, el artículo 48 de la ley 1757 de 2015, las Políticas de Desarrollo Administrativo, CONPES (3654/10), Gobierno Digital (Decreto 1008/18), Sistema de Servicio al Ciudadano, Ley 1712/14, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, entre otras disposiciones legales, brindando a la Compañía herramientas suficientes para lograr acercar, cada vez más, la ciudadanía a la gestión de Positiva y apoyarla en su ejercicio de control social.

En Positiva la rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales, sino que incluye distintas formas, mecanismos, canales o medios de comunicación y espacios de acceso a la información oportuna, en un lenguaje sencillo y comprensible, para hacer fácil el control social al quehacer institucional. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el goce efectivo de los derechos de los asegurados, contribuyendo así a la construcción de la paz, en su sentido amplio y profundo, como el resultado de transformaciones económicas, políticas y sociales.

Es importante precisar que por la naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, Positiva se encuentra exceptuada de rendir cuentas en las condiciones definidas por la ley tal y como lo establece el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015: PARÁGRAFO: "Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. *Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades 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 registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales*".

Sin embargo, la alta dirección de la Compañía, comprometida con los objetivos del Gobierno Nacional, la Ley de Transparencia y Derecho a la Información Pública y el Plan Anticorrupción

---

y de Atención al Ciudadano, consideró de la mayor importancia mantener una comunicación permanente con sus grupos de valor e interés informándoles sobre la gestión de la Compañía, a la vez que recoge de ellos, en los espacios de relacionamiento que tiene con dichos grupos, sus inquietudes y necesidades para garantizar la protección de sus derechos.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Formular e implementar un proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana garantizando los espacios de interrelación e interlocución entre Positiva Compañía de Seguros S.A. y sus grupos de interés y de valor.

### **Objetivos Específicos**

- Informar, explicar y dar a conocer, de manera permanente y oportuna, los resultados de la gestión a los grupos de valor y de interés.
- Establecer un diálogo participativo con los grupos de valor a través de un lenguaje claro que garantice una comunicación comprensible, coadyuvando al ejercicio de control social.
- Generar espacios y canales efectivos de participación ciudadana de acuerdo con las tecnologías disponibles al servicio de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Implementar el proceso permanente de rendición de cuentas en Positiva Compañía de Seguros S.A.
- Promover la participación e inclusión de los grupos de valor más vulnerables, con enfoque basados en derechos humanos y paz.

## **3. ALCANCE**

El alcance de este manual aplica a Positiva Compañía de Seguros S.A.

## **4. POLITICAS**

### **4.1 POLÍTICA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN POSITIVA**

Para un ejercicio asertivo se deben tener en cuenta los componentes de Información, Diálogo y Responsabilidad.

## Elementos de la rendición de cuentas



### Información

La información se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

### Diálogo

El diálogo se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica, por tanto, la existencia de diálogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.

---

## **Responsabilidad**

Finalmente, la responsabilidad consiste en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de revisión por el deficiente desempeño.



Fuente: elaboración DEPP - DNP

La estrategia de rendición de cuentas de Positiva se enmarca en los conceptos anteriormente descritos, así:

### **Componente de Información**

El primer componente tiene relación con la información que Positiva presenta a sus grupos de valor e interés en los espacios definidos:

Temas/Aspectos	Contenidos	Periodicidad	Responsable
Plan de Acción anual, metas, gestión y sus impactos	<p>I. Plataforma estratégica (misión, visión, principios corporativos, promesa de valor, valores del servidor público y objetivos estratégicos).</p> <p>II. Portafolio de Programas y Proyectos en Ejecución.</p> <p>III. Planes: Adquisiciones; archivos-PINAR; gestión del talento humano: vacantes, capacitación, bienestar e incentivos, seguridad y salud en el trabajo; PETI; gestión de riesgos; racionalización de trámites; rendicuentas; atención ciudadana, transparencia y acceso a la información</p> <p>IV. Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad</p> <p>V. Informe del grado de avance de las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG (FURAG)</p> <p>VI. % avance de metas, indicadores de gestión</p> <p>VII. Informes de los entes de control</p>	<p>1. Plataforma estratégica: cada 4 años.</p> <p>2. Portafolio de Programas y Proyectos, Planes, FURAG, Informe Gestión de sostenibilidad. Anual</p>	<p>OED</p> <p>Vicepresidencias y OED</p>
Presupuesto y Estados financieros	<p>I. Presupuesto de ingresos y gastos</p> <p>II. Resultados financieros, comparativo respecto al mismo periodo de la vigencia anterior, y ejecución presupuestal</p>	Mensual	Gerencia de Gestión Financiera
Contratación	<p>I. Plan de compras</p> <p>II. Relación de los procesos contractuales: objeto, monto y estado</p>	Semestral	Gerencia de Abastecimiento estratégico

**Esta información es difundida por los distintos canales de comunicación corporativa y medios de comunicación masiva, que incluye los virtuales o digitales.**

### Componente de Diálogo

El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que brindamos información sobre la gestión de la Compañía en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos, relacionados a continuación:

- 1) Diálogos y encuentros con grupos de valor e interés
- 2) Ferias de Participación Ciudadana

- 
- 3) Mesas de trabajo sectoriales
  - 4) Audiencias Públicas de Rendición de cuentas a la ciudadanía.
  - 5) Teleconferencias con colaboradores

### **Componente Responsabilidad/Incentivos**

La compañía ofrece espacios y herramientas para orientar, informar y responder las inquietudes de nuestros clientes tanto internos como externos (partes interesadas). En este sentido cuenta con medios digitales como las redes sociales, la APP Conexión Positiva o el Call Center, entre otros canales de atención, para los públicos externos, y carteleras virtuales, correo electrónico institucional o teleconferencias para informar sobre los resultados de gestión.

Igualmente, la Compañía participa activamente en mesas de trabajo interinstitucional con los sectores más sensibles y vulnerables del SGSST, como son: minería, construcción, agro (caña, palma, banano y ganadería) y transporte, a través de las Comisiones conformadas por los Ministerios cabeza de cada sector, el Ministerio de Trabajo, las Agencias Nacionales, Positiva, como la ARL pública, las ARL privadas y representantes de las empresas y agremiaciones por sector. Contribuyendo, así a mejorar la calidad de vida de la población afiliada con parte de la Estrategia de Rendición de Cuentas con enfoque en Derechos Humanos y Paz.

Contamos también con incentivos como mecanismos de participación, a través de seminarios y simposios que adelantamos para los clientes (empresas y trabajadores afiliados, que se llevan a cabo mensual o anualmente:

Seminarios sobre gestión para el control de riesgos en alturas

Seminarios sobre el SST para la industria en general y manufactura

Simposio Nacional en Gestión Efectiva de la Seguridad Vial, con certificación entregada por el SENA.

### **Responsables de la Política:**

- **Área líder de la estrategia de rendición de cuentas**

Se encuentra en cabeza de la Oficina de Estrategia y Desarrollo, representada por el Jefe de la misma, el liderazgo, la planeación y desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, dado el conocimiento integral que esta área tiene de los procesos de la Compañía y puede engranar la estrategia de rendición de cuentas con los programas, proyectos y actividades que desarrollan los procesos, de conformidad con el Plan Estratégico Corporativo. A su vez, el jefe de la Oficina de Estrategia y Desarrollo debe



---

requerir formalmente el apoyo de las demás áreas para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas permanente.

- **Equipo líder de la estrategia de rendición de cuentas**

El proceso de rendición de cuentas debe ser apoyado en especial por los siguientes equipos de trabajo cuyo objetivo es el de motivar e influenciar a la Compañía, para lograr los objetivos del proceso de rendición de cuentas. El equipo liderará el diseño de la estrategia de rendición de cuentas y facilitar su ejecución, seguimiento y evaluación.

- **Vicepresidencia Financiera**

Apoya y asesora la gestión de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. propuestos de la estrategia de rendición de cuentas

- **Oficina de Control Interno**

Controla y apoya de manera permanente el cumplimiento de la estrategia.

- **Oficina de Tecnologías de la Información - TIC**

Dispone de herramientas y canales virtuales para la divulgación permanente de la gestión.

- **Vicepresidencia de Negocios, grupo de comunicaciones**

Apoya a la Oficina de Estrategia y Desarrollo identificando la mejor forma de comunicar, en lenguaje claro y comprensible, la información relacionada con la gestión, configuración de espacios de diálogo permanentes y las acciones que fortalecen la responsabilidad e incentivos a los grupos de interés. Además, proponer y ejecutar acciones, canales y lenguajes asertivos para promover la participación de los grupos de valor y de interés.

- **Gerencia de Experiencia del Cliente**

La participación de un representante de esta área resulta estratégica en la planeación, implementación y evaluación de la estrategia de rendición de cuentas porque el reconocimiento y caracterización de los grupos de valor y de interés, tanto internos como externos, son aportes fundamentales para el desarrollo de la estrategia.

---

## Documentos Asociados:

### Marco legal

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 1, 2, 3 y 40 establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público. Igualmente define un conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición social de cuentas, tales como: la tutela (art. 86), la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88). Así mismo, el artículo 23 establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; igualmente, el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley. Cabe señalar que las obligaciones de entregar o publicar información del Estado se encuentran también en la Constitución en los artículos que conciernen a cada rama del poder público (Títulos V al XI de la Carta Política). Esto garantiza la información para la rendición de cuentas.

Existen disposiciones jurídicas que se refieren a temas directamente relacionados con la rendición de cuentas, entre las que se encuentran las asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, de las cuales cabe destacar las siguientes:

- Ley 57 de 1985, capítulo II: contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que estos temas.
- Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
- Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.
- Ley 617 de 2000: establece el “Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto” (art. 79).
- Ley 734 de 2002: código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación

---

mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

- Ley 850 de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.
- Ley 962 de 2005 (anti trámites): establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.” (Art. 8).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional): regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Conpes 3654 de 2010: presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- Decreto 3622 de 2005: en desarrollo de la ley 489 de 1998, se regula la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), “Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.
- Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa Gobierno en línea.
- Decreto 1499 de 2017: reglamenta el Sistema Integrado de Planeación y Gestión y actualizó el modelo para su implementación, denominado “Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG”, que consiste en un “marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”
- Decreto 1008 de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.
- La Ley 1757 de julio 6 de 2015 en su artículo 50 determina la obligatoriedad de la rendición de cuentas a la ciudadanía, en su parágrafo establece que las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de

- 
- 2011: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras podrán realizar las siguientes acciones: a) Convocar a audiencias públicas; b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana; c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública; d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos; e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan; f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.
- La misma Ley exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados de rendir cuentas en los términos señalados por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales y bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

## **5. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA**

### **5.1 PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA**

Las actividades que se deben desarrollar dentro del plan de rendición de cuentas y participación ciudadana se encuentran detalladas en el mismo.

## **6. BIBLIOGRAFIA**

No aplica.

## **7. ANEXOS**

No aplica.

## 8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	Se crea el documento Manual, antes era una política, ahora se reclasifica como manual. El código antiguo era EST_1_4_1_POL01 Política de rendición de cuentas. Se agrega alcance	2021-06-09	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo	N/A