

PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2023

Versión 1

Fecha: 27/01/2023

Clasificación: Pública

Contenido

[1. Visión Digital 3](#_Toc125641136)

[Visión Digital: 3](#_Toc125641137)

[2. Objetivos de la Transformación Digital 3](#_Toc125641138)

[3. Equipo de Transformación Digital 4](#_Toc125641139)

[4. Estado actual 4](#_Toc125641140)

[4.1 Identificación de brechas 4](#_Toc125641141)

[4.2 Estado de madurez digital 5](#_Toc125641142)

[4.3 Mapa de calor 6](#_Toc125641143)

[5. Estado al que queremos llegar y hoja de ruta 7](#_Toc125641144)

[Elementos clave a considerar: 7](#_Toc125641145)

[5.1 Indicadores y plan de acción 8](#_Toc125641146)

[5.2 Plan para eliminar barreras 11](#_Toc125641147)

[5.3 Plan de Gestión del Cambio 11](#_Toc125641148)

[5.4 Plan de implementación tecnologías emergentes 11](#_Toc125641149)

[5.5 Alineación del Plan de Transformación Digital con el PETI y otros planes: 12](#_Toc125641150)

# Visión Digital

**Misión:**

Protegemos integralmente la vida de las personas, contribuyendo al bienestar de las familias, las empresas y la sociedad.

# Visión Digital:

Lograr en el 2024 el fortalecimiento de los procesos de Positiva:

# Objetivos de la Transformación Digital

1. Formular la estrategia de transformación digital de Positiva.
2. Consolidar el equipo de transformación digital en Positiva Compañía de Seguros S.A.
3. Transformar la cultura organizacional hacia la digitalización y el desarrollo de las competencias tecnológicas necesarias para lograrlo.
4. Simplificar, digitalizar e integrar los procesos.
5. Contar con una infraestructura tecnológica flexible e integrada.
6. Aumentar la satisfacción de nuestros clientes con la transformación digital de nuestra Compañía.

# Equipo de Transformación Digital



# Estado actual

# Identificación de brechas

Durante 2023 se cerrarán las siguientes brechas:

* + Actualización del modelo de negocio de Positiva, orientándolo a la transformación digital.
	+ **Cliente:** Diseño de la ruta digital ideal del usuario (Persona, Natural, Jurídica e Intermediario) de Positiva, incluyendo ARL y ramos vida y la propuesta de estrategia digital para la comercialización de productos, aplicaciones y canales.
	+ **Competencia:** Análisis comparativo de las propuestas de valor en términos digitales de las aseguradoras a nivel global y local sus esquemas de monetización y así como la recomendación de indicadores clave para su medición.
	+ **Datos:** Formulación de casos funcionales y técnicos, **flujos de integración**, entidades de datos, para la ruta digital del cliente y las tecnologías habilitantes.
	+ **Innovación:** Análisis del proceso actual de construcción seguros de vida, prototipado, testeo de productos orientado a los productos digitales, propuesta de las capacidades **de personal requeridas** y esquema de gobierno por parte de Positiva para implementación, mantenimiento y operación de la transformación digital.
	+ **Valor:** Definición de hallazgos de valor de cliente**,** propuestas de optimización de procesos en función de los hallazgos definidos, evaluar impactos, definición de la propuesta de valor digital y recomendación esquema de monetización.

La identificación de las brechas se actualizó mediante entrevistas a directivos y encuesta a todos los colaboradores de planta.

**Procesos**

* Procesos digitales más orientados al cliente.
* Procesos manuales o con baja automatización.

**Tecnología**

* Tecnología en proceso de actualización y robustecimiento.
* Se requiere mayor infraestructura e implementación de nuevos servicios de integración.

**Personas**

* No todos los colaboradores están en el mismo nivel de competencias digitales.
* Falta consolidar la cultura de transformación digital en los líderes de los procesos.
* Resistencia al cambio.

**Datos**

* No todos los colaboradores saben analizar datos de sus procesos.
* Falta articulación entre los Data Steward y Data Custodian.

#  Estado de madurez digital

Se actualizó el grado de madurez digital de la compañía, encontrando un incremento con respecto al año anterior.



# Mapa de calor

A partir del análisis de los procesos misionales y áreas organizacionales de la Compañía, se priorizaron los procesos:

Los de mayor prioridad aparecen en la esquina superior izquierda:



# Estado al que queremos llegar y hoja de ruta

# Elementos clave a considerar:



**Hoja de ruta**

****

# Indicadores y plan de acción

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eje | Iniciativa | Objetivo | Proyecto | Indicador | Descripción | Meta | Responsable | Plazo |
| Procesos | Planeación estratégica y modelo operativo para la transformación digital  | Mejorar estrategia y procesos de la Compañía para aumentar la productividad y la satisfacción del Cliente  | NA | Cumplimiento del cronograma | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Estrategia y Desarrollo | 2023 |
| Tecnología y personas | N.A. | Definir la hoja de ruta de la entidad en términos de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de apoyar el logro de los objetivos y metas del Plan estratégico, tomando como base la normatividad vigente sobre Transformación Digital e Innovación y los lineamientos de la política de gobierno digital, así como el Plan Nacional de Desarrollo 2012-2026 | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI | Cumplimiento del cronograma | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Oficina de Tecnologías de la Información | 2023 |
| Tecnología y procesos | Digitalización, automatización, desmaterialización y optimización de procesos | Digitalizar, automatizar, desmaterializar y optimizar procesos de la Compañía | N.A. | Cumplimiento del cronograma | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Oficina de Estrategia y Desarrollo | 2023 |
| Tecnología, procesos y personas | Core Vida | Digitalizar los procesos de los ramos de Vida | Core Vida | Cumplimiento del cronograma | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Estrategia y Desarrollo – OTI – Vicepresidencia Técnica | 2023 |
| Tecnología, procesos y personas | CRM y Analítica  | Optimizar el relacionamiento con los clientes y la toma de decisiones  | CRM y Analítica | Cumplimiento del cronograma | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Estrategia y Desarrollo – OTI – Vicepresidencia De Negocios | 2023 |
| Tecnología, procesos y personas | Gestor Documental  | Mejorar la gestión documental de la Compañía. | Gestor Documental | Gestor Documental | Avance porcentual del cronograma de actividades en Simple | 100% | Estrategia y Desarrollo – OTI – Vicepresidencia Financiera y Administrativa | 2023 |

# Plan para eliminar barreras

Desarrollar las acciones para eliminar las barreras que impidan o ralenticen la transformación digital en cada una de las dimensiones:

**Procesos**

* Excelencia Operacional.
* RPA Automatización Robótica de Procesos.

**Tecnología**

* Actualización y robustecimiento de las tecnologías.
* Mayor infraestructura y nuevos servicios de integración.

**Personas**

* Plan de capacitación para nivelar las competencias de los colaboradores.
* Gestión del cambio para la transformación digital.
* Plan de comunicaciones de transformación digital.

**Plan para la gestión del Cambio Cultural**

# Plan de Gestión del Cambio

**Gestión del Cambio Cultural**

**Plan de formación:**

De acuerdo con el plan institucional de capacitación PIC se realizarán los procesos de formación de los colaboradores a lo largo del año.

**Apropiación de nuevas herramientas:**

1. Apropiación en los colaboradores

2. Apropiación para los ciudadanos y usuarios

# Plan de implementación tecnologías emergentes

**Algunas tecnologías de la cuarta revolución industrial implementadas en Positiva:**

Inteligencia artificial, Automatización robótica de procesos RPA, e-learning, realidad aumentada, blockchain, redes neuronales y machine learning.

# Alineación del Plan de Transformación Digital con el PETI y otros planes:

En el año 2023 la Compañía continuará consolidando su Estrategia de Transformación Digital y alineación estratégica para fortalecer su nivel de madurez digital e implementar la hoja de ruta por cada uno de los ejes; personas y cultura, tecnología, optimización de procesos, analítica de datos y mercadeo estratégico, bajo el cumplimiento de los estándares del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

La alineación de este plan de transformación digital para el año 2023 está dado por la articulación con el plan de acción institucional y con inteligencia de negocios, analítica de datos, mercadeo estratégico, fábrica de desarrollo de productos, arquitectura empresarial y arquitectura de negocio, gestión del cambio, medición de objetivos y resultados clave.

# 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 2023 | 27-01-2023 | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | N/A |