

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Positiva Compañía de Seguros S.A.

Vigencia: 2017

Fecha publicación: Mayo 15 de 2017

Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción, Estrategia de Racionalización de Trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	1.1 Revisión y ajuste de la política de riesgo de corrupción (Cambios al Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio).	Se revisó el ajuste de la política de riesgos de corrupción en el manual para la gestión de riesgos del negocio, de igual forma se verificó que el manual contuviera lo establecido en la guía para la gestión de riesgo de corrupción en cuanto a la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo del riesgo de corrupción.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.1 Realizar revisión periódica con los dueños de 2 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	Se evidenciaron correos de aprobación de los mapas de riesgos de corrupción para los procesos de Administración de prestaciones periódicas y Prestaciones de salud, por parte del Vicepresidente Técnico.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.2 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 2 procesos.	Se evidenciaron correos de aprobación de los mapas de riesgos de corrupción para los procesos de Administración de prestaciones periódicas y Prestaciones de salud, por parte del Vicepresidente Técnico.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.3 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 2 procesos.	Se evidenciaron correos de aprobación de los mapas de riesgos de corrupción para los procesos de Administración de prestaciones periódicas y Prestaciones de salud, por parte del Vicepresidente Técnico.	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.4 Realizar revisión periódica con los dueños de 4 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/08/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.5 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/08/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.6 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 4 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/08/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.7 Realizar revisión periódica con los dueños de 3 procesos de los riesgos identificados de corrupción y sus causas.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.8 Realizar revisión periódica a la valoración del riesgo de Corrupción de 3 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	2.9 Realizar revisión periódica a los controles identificados para los riesgos de Corrupción de 3 procesos.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.1 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30/06/2017	En proceso	

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.2 Fortalecer la cultura y el compromiso anticorrupción de todos los colaboradores a través de la publicación de 1 mensaje en algún medio de difusión con que cuenta Positiva.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/12/2017	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	3.3 Divulgación de la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción a través del envío a los líderes de proceso y la publicación en la intranet y la página WEB.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/01/2018	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	4.1 Realizar autoevaluación de controles, para los riesgos de corrupción en caso que aplique.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31/01/2018	En proceso	
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.1 Primer seguimiento con corte al 30 de abril	Se realizó seguimiento a 30 de abril de 2017	100%	
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.2 Segundo seguimiento corte a 31 de agosto			
Gestión del Riesgo de Corrupción	5.3 Tercer seguimiento corte a diciembre 31			
Estrategia de Racionalización de Trámites	Implementar una herramienta tecnológica en los puntos de atención ( Quioscos) que le permita al asegurado y/o cliente realizar sus solicitudes y de esta manera se pretende ampliar los canales para atender servicios, facilitar y simplificar los pasos para el tramite de solicitud de prestaciones asistenciales en los puntos de atención, adicional a disminuir los tiempos para esta gestión. Mediante la herramienta tecnológica tipo Quioscos realizar parametrización para ingreso de los asegurados para solicitar servicios y consultar el estado del tramite de manera fácil y efectiva en los puntos de atención.	En marzo de 2017, se recibieron 5 Quioscos, de acuerdo a contrato suscrito con el proveedor.	90%	A 30 de abril de 2017, no se han puesto en funcionamiento los Quioscos en los lugares establecidos. De otra parte, de acuerdo con el contrato suscrito con el proveedor de la herramienta, el número de Quioscos a poner en funcionamiento es de cinco, por consiguiente, es necesario aclarar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la "Descripción de la mejora a realizar al tramite" precisando que la Implementación de la herramienta tecnológica se hará en cinco lugares. El trámite tiene fecha de inicio 02/01/ 2017, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web, siendo lo correcto 05/03/2016 de acuerdo con el Plan Anticorrupción año 2016 y aplicativo SUIT. Se solicitó hacer el ajuste en el documento publicado en la página web.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Relevar, desarrollar e implementar el modulo de gestión de autorizaciones para producto de póliza de salud en la herramienta de gestión Positiva Cuida	Se realizó reunión con el proveedor para definir la forma de realizar los cargues de las polizas y planes de asegurados en la herramienta de gestion y se solicitó interacción entre los aplicativos IAXIS y Positiva Cuida para cumplir con las necesidades de los asegurados.	10%	Producto del seguimiento, se solicitó a la Oficina de Estrategia y Desarrollo la inclusión del trámite en el aplicativo SUIT.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Revisar, desarrollar e implementar guías de atención en Mano, Rodilla, Columna, validadas con pares especialistas	Se solicito la eliminación de la acción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte del área responsable, por cuanto las actividades a realizar no conllevan a racionalizar el trámite, estas corresponden a documentación y mejora del proceso, sin que por ello haya disminución de tiempos o costos para el cliente o para Positiva.	N/A	

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Estrategia de Racionalización de Trámites	Lograr que el 95% de las empresas que requieran afiliarse a Positiva Compañía de Seguros SA, registren el formulario electrónico en la WEB y posteriormente se presenten en un punto de atención para formalizar la afiliación y que el 95% de los trabajadores dependientes e independientes que se afilien a Positiva Compañía de Seguros SA; registren el formulario electrónico en la WEB	Se diseñó e implementó el formulario electrónico para la afiliación de empresas y trabajadores independientes.	100%	La denominación "Diseñar e implementar el formulario electrónico para la afiliación de empresa y trabajadores. " no es un trámite, corresponde a la Mejora a implementar, y la denominación correcta según registro en la página web de la Compañía es: "Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de los trabajadores independientes " y " Afiliación de empleadores al Sistema General de Riesgos Laborales ". Se solicitó a la Oficina de Estrategia y Desarrollo hacer el ajuste en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano e incluir en el SUIT la información correspondiente.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Automatizar el pago de incapacidades para empresas reguladas por la circular 002 del Ministerio de hacienda y Crédito Público. Disminuir el tiempo en el pago de las incapacidades temporales que radiquen empresas reguladas por la circular 002 de 2012 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. El abono de los dineros por concepto de incapacidades temporales se realizará al tesoro nacional mediante transferencia SEBRA utilizando el código de portafolio asignado de manera automática.	Se identificaron la totalidad de escenarios para la automatización del pago. Se finalizó la fase de levantamiento de información. Se finalizó y firmó por parte de los responsables el caso de uso. Se finalizó la fase de desarrollo	85%	En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web, el trámite tiene fecha de inicio 02/01/ 2017, siendo lo correcto 02/05/2016, de acuerdo con el Plan Anticorrupción año 2016 e información reportada en el SUIT.  Se solicitó a la Oficina de Estrategia y Desarrollo hacer el ajuste de la fecha en el documento publicado en la página web y precisar en la columna "Situación Actual", tanto en el documento publicado en la web como en el SUIT, a que empresas se refiere.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Automatizar la auditoría de incapacidades temporales: Disminuir el tiempo en la decisión de las incapacidades temporales que radiquen empresas o usuarios afiliados.	Se identificaron la totalidad de requisitos para la auditoría automática. Se finalizó la fase de levantamiento de información.	50%	En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web, el trámite tiene fecha de inicio 02/01/ 2017, siendo lo correcto 02/05/2016 de acuerdo con el Plan Anticorrupción año 2016 e información reportada en el SUIT.  Se solicitó a la Oficina de Estrategia y Desarrollo hacer el ajuste en el documento publicado en la página web y aclarar la "Situación Actual" del trámite y "Descripción de la mejora", tanto en el documento publicado en la web como en el SUIT.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Evaluar, estructurar y ejecutar las actividades necesarias para que los proveedores y terceros que requieran certificaciones por retenciones de impuestos puedan obtenerlas directamente por medio de la página web de Positiva.	Para la expedición a través de la página WEB de los Certificados de Retención de Impuestos, a fecha de seguimiento la actividad se encuentra en etapa de pruebas.	90%	
Estrategia de Racionalización de Trámites	Actualizar en la Página Web el nombre del Servicio según la Normativa vigente "Asesoría en Seguridad y Salud en el Trabajo - SST" e incluir la dirección URL o el link para acceder al Formulario de Estándares Mínimos en SST. Con esta mejora, las empresas podrán diligenciar e imprimir en línea el nivel de desarrollo o cumplimiento del SST	Se actualizó el nombre del Trámite en la página web. Se dio inicio al diseño del Formulario de Estándares Mínimos en SST, para iniciar el desarrollo del formulario en línea.	30%	

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	1. 1 Definir el equipo de rendición de cuentas	Se conformó el Equipo Interdisciplinario Rendición de Cuentas - GIREC- conformado por las siguientes áreas: Presidencia, Oficina de Estrategia y Desarrollo, Oficina de Tecnologías de la Información, Gerencia de Mercadeo y Comunicaciones, Gerencia de Experiencia del Cliente, Gerencia de Logística y Vicepresidencia de Operaciones	100%	
Rendición de cuentas	1. 2 Definir la estrategia de rendición de cuentas	Se elaboró un cronograma de actividades para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	100%	
Rendición de cuentas	2. 1 Realizar Audiencia Publica de Rendición de Cuentas con corte a Junio 30 de 2017	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-08-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	2. 2 Elaborar Informe de Gestión de la Compañía	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-08-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	2. 3 Publicar y socializar Informe de Gestión.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	2. 4 Identificar asuntos de interés resultado de los diálogos, como insumo para el análisis estratégico de la Compañía	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-12-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	3. 1 Diseñar una campaña para motivar y fortalecer la cultura de rendición de cuentas.	Se definió slogan, identificador y contenidos para difundir a través del correo corporativo "Comunicándonos", la Intranet y Carteleras Virtuales.	100%	
Rendición de cuentas	3. 2 Ejecutar la campaña de motivación.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Rendición de cuentas	4. 1 Realizar dos reuniones para evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas y definir acciones de mejora.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. 1 Dialogar con Grupos de Interés, que permita conocer la experiencia de servicio con Positiva, expectativas, intereses y recomendaciones para el mejoramiento del servicio. Los Grupos de interés definidos: Clientes ARL, cliente de Vida, Intermediarios, pensionados ETB, Pensionados ARL, y proveedores. Las narrativas obtenidas permiten identificar mejoras en la prestación del servicio e implementar planes de mejoramiento en los procesos de alta sensibilidad para los clientes en conjunto con los grupos abordados.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	Las actividades programadas no se enmarcaron en el frente de trabajo "Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico", de acuerdo a los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", Decreto 124 de 2016. La Oficina de Control Interno recomienda revisar, formular y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplicando la metodología establecida a través del Decreto 124 de 2016.

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	<p>2. 1 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.</p> <p>Para el 2017 el DNP tiene proyectadas, seis (6) ferias a lo largo del año; las cuales se encuentran en estudio para que en enero, sean aprobadas por el director del DNP. Las fechas y lugares pueden ser modificadas de acuerdo a las condiciones y características que se observen en cada lugar.</p>	Positiva participó activamente en las Ferias de Servicio al Ciudadano programada por el Departamento Nacional de Planeación en los meses de marzo y abril de 2017, en los Municipios de Carmen de Bolívar - Bolívar e Ipiales - Nariño.	33%	Las actividades programadas no se enmarcaron en el frente de trabajo "Fortalecimiento de los canales de atención", de acuerdo a los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", Decreto 124 de 2016. La Oficina de Control Interno recomienda revisar, formular y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplicando la metodología establecida a través del Decreto 124 de 2016.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. 1 Desarrollar el Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes ARL y producto VIDA, a través de talleres presenciales.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-12-2017.	En proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	3. 2 Desarrollar un (1) programa para contribuir al fortalecimiento de la cultura de servicio en Positiva, involucrando a colaboradores de Casa Matriz, Sucursales y Aliados Estratégicos de cara al cliente, para desarrollar mayores competencias en actitud y disposición de servicio hacia el cliente en cumplimiento de la promesa de valor.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-11-2017.	En proceso	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4. 1 Seguimiento al cumplimiento del cronograma de actividades de la "Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios" del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano -DNP.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 30-11-2017.	En proceso	Las actividades programadas no se enmarcaron en el frente de trabajo "Normativo y Procedimental", de acuerdo a los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2", Decreto 124 de 2016. La Oficina de Control Interno recomienda revisar, formular y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplicando la metodología establecida a través del Decreto 124 de 2016.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	5. 1 Medir la satisfacción de los clientes con los procesos de mayor interacción de Riesgos Laborales y Tomadores de Pólizas de Accidentes Personales. Los resultados de la medición permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos, las personas y los canales de atención.	Entre marzo y abril de 2017, se realizó la primera medición de satisfacción de los clientes con los procesos de mayor interacción de Riesgos Laborales. Los resultados de la medición permitieron identificar oportunidades de mejora.	25%	Se recomienda que la encuesta incorpore a tomadores de Pólizas de Accidentes Personales, de acuerdo con la acción definida.
Transparencia y Acceso a la Información	1.1 Publicar la actualización de la nueva estructura orgánica de Positiva en la pagina web.	En febrero de 2017, se publicó la nueva estructura orgánica de la compañía en la página web.	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	1. 2 Mantener y actualizar mensualmente el directorio de funcionarios de Positiva, cuando surja algún cambio.	Se realizó una actualización del directorio en febrero de 2017.	9%	Se recomienda revisar el diseño del indicador, para efectos del seguimiento a la acción.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 3 Revisión y actualización de contenidos de la pagina web de Positiva.	En marzo, se realizó una reunión con personal publicador designado de diferentes áreas de la organización, con el fin de sensibilizar la importancia de actualizar, depurar y publicar los contenidos de la página web de la Compañía. Se dio inicio a la realización de un diagnóstico de los contenidos de la página web.	17%	La actividad alcanzó una ejecución del 17%, debiendo estar en el 100% al 30 de abril de 2017. Se recomienda realizar las acciones necesarias para efectos de su cumplimiento. No se han definido los valores del denominador del indicador (Número de actualizaciones / Actualizaciones programadas), para la medición del avance (17%), éste se calculó teniendo en cuenta la fecha de inicio, fecha de finalización y actividad ejecutada.

**Seguimiento 1 Oficina de Control Interno - Fecha de corte 30 de abril 2017**

Fecha de seguimiento: Mayo 15 de 2017				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información	1. 4 Rediseño página web	Se diseñó un plan de cambios al portal web (alineación de la marca, actualización de la información y mejoras en la calidad del servicio), sin cambiar su estructura y programación actual.  Se encuentran en la etapa de programación y pruebas de funcionalidad para luego realizar su lanzamiento.	10%	
Transparencia y Acceso a la Información	1. 5 Monitoreo y actualización de la divulgación de datos abiertos.	Se realizó una actualización en lo referente a puntos de atención de la Compañía.	9%	No se ha definido los valores del denominador del indicador (Número de actualizaciones / Actualizaciones programadas), para la medición del avance, éste se calculó teniendo en cuenta la fecha de inicio, fecha de finalización y actividad ejecutada.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 6 Publicación mensual de información sobre contratación pública	Se realizó una actualización de los contratos en el mes de abril de 2017.	11%	Se debe aclarar el denominador del indicador (Número de contratos publicados / Numero de contratos celebrados), en el sentido de indicar si el número de contratos celebrados es mensual, trimestral, etc., para efectos de establecer con certeza el avance, o si es acumulado el indicador.
Transparencia y Acceso a la Información	1. 7 Establecer una estrategia de divulgación de Gobierno en Línea al interior de la Compañía	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	2. 1 Actualizar la política para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información en la Compañía.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	2. 2 Revisar y actualizar del Reglamento Interno del Derecho de Petición.	Se actualizó y publicó el Manual Peticiones, Quejas, Reclamos, Derechos de Petición (Derecho de Petición Verbal y Escrito) Sugerencias, PQR Express, Redes Sociales, Felicitaciones y PQR Anónimo	100%	
Transparencia y Acceso a la Información	3. 1 Actualizar el registro de activos de información	Se llevó a cabo la actualización de activos de información de tres procesos.	21%	
Transparencia y Acceso a la Información	3. 2 Actualizar el esquema de publicación de información	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	3. 3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	4.1 Diagnostico, planeación y diseño de la implementación del nuevo portal web que permita la visualización para personas en situación de discapacidad	Se inició un Estudio de Mercado con el fin de decidir la plataforma, infraestructura y software de la nueva página web.  Se tuvo contacto con proveedores especializados en portales, intranet y soluciones inteligentes, con el fin de manifestar la necesidad de la Compañía.	5%	
Transparencia y Acceso a la Información	4. 2 Definir y documentar una política de Criterio Diferencial de Accesibilidad para grupos étnicos y personas en situación de discapacidad.	El plazo para ejecutar esta actividad corresponde al 31-12-2017.	En proceso	
Transparencia y Acceso a la Información	5. 1 Elaborar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información.	A abril de 2017, no se ha publicado informes de solicitudes de acceso a la información	0%	
Iniciativas Adicionales	1. 1 Revisar y actualizar el Codigo de Ética y Buen Gobierno de acuerdo con la nueva estructura orgánica.	Mediante acta 595 del 06 de febrero de 2017, de Reunión Ordinaria de Junta Directiva, fueron aprobadas las modificaciones adoptadas al Código de Ética y Buen Gobierno de la Compañía.	100%	Se debe aclarar en la hoja 2 del documento, la denominación de los cargos Secretario General y Jurídico, Vicepresidencia de Promoción y Prevención y Jefe de Oficina de Gestión Integral de Riesgos, tal como lo establece el Decreto 1678 de 2016.
Iniciativas Adicionales	2. Continuar con la estrategia de reforzamiento y sensibilización de nuestros valores corporativos establecidos que son: Confianza, Responsabilidad, Cumplimiento y Honestidad.	Se realizó en forma mensual inducción a servidores que ingresaron a la compañía y en marzo se llevó a cabo una reinducción a los servidores por parte del Presidente de la Compañía, a través de las cuales se sensibilizaron los valores corporativos.	40%	