

INTEGRACIÓN PLANES INSTITUCIONALES Año 2021

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al Decreto 612, emitido el 04 de abril de 2018, el Banco Agrario de Colombia S.A, ha dispuesto en el presente documento la integración de los planes institucionales requeridos para su publicación y libre consulta en la página web del Banco, en el siguiente enlace de transparencia y acceso a la información pública: https://www.bancoagrario.gov.co/Paginas/planes_estrategicos.aspx

Para tal fin, a continuación, se relacionan los planes que de acuerdo a la naturaleza del Banco y a partir de lo estipulado en la normatividad legal vigente, se deben publicar en el sitio mencionado anteriormente.

CONTENIDO

1. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS -PINAR.....	4
2. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	13
3. PLAN ANUAL DE VACANTES	14
4. PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	14
5. PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO.....	14
6. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	15
7. PLAN DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES.....	18
8. PLAN DE TRABAJO ANUAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	20
9. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
10. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI	31
11. PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	31
12. PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	32

1. PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS -PINAR

INTRODUCCIÓN

El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA con el objeto de dar cumplimiento a la ley 594 del 2000 “Ley General de Archivos”, la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional” y el Decreto 1080 de 2015, adoptó el Plan Institucional de Archivos de la Entidad – PINAR, como una estrategia fundamental para aplicar la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión archivística del Banco.

El alcance que tiene el PINAR permite la planificación estratégica para la administración de los archivos del Banco y la toma de acciones convenientes que fortalecen la cooperación, articulación y coordinación permanente de la alta dirección del Banco y los responsables de las áreas de archivo, procesos, tecnología, planeación, jurídica, entre otros; con el fin de alcanzar los resultados, metas y objetivos trazados frente a los factores críticos presentados en materia archivística.

Para dar cumplimiento a las anteriores declaraciones se han señalado los objetivos que minimizarán los riesgos que actualmente tiene el Banco en acceso a la información pública, en administración de documentos electrónicos de archivo, en organización y conservación documental en las regionales y el mejoramiento de los procesos técnicos de archivo para el fortalecimiento institucional.

Obtenidos los aspectos críticos (señalados como procesos de mejora durante las visitas de inspección y vigilancia efectuadas por el Archivo General de la Nación – AGN) y su priorización, se establecen los planes, programas y proyectos a corto, mediano y largo plazo que permitirán ejecutar el desarrollo, control, seguimiento y mejora de la actividad archivística, la cual indudablemente beneficiará los intereses del Banco.

La primera versión de este documento formuló planes y proyectos para la vigencia 2019 – 2020. En esta segunda versión se dará continuación a las actividades que se plantearon inicialmente y que permanecen en validación y desarrollo.

CONTEXTO ESTRATÉGICO

El Plan Institucional de Archivos – PINAR del Banco Agrario de Colombia está determinado por el siguiente contexto estratégico:

MISIÓN

Somos un Banco comercial con énfasis en el desarrollo rural y la productividad agropecuaria, que ofrece soluciones financieras integrales a sus clientes, creando valor a todos los interesados dentro de límites de riesgo tolerable, soportado en procesos, tecnología y equipo humano competentes, efectivos y de calidad.

VISIÓN

Ser en el año 2020 el principal aliado financiero de nuestros clientes para el desarrollo rural colombiano, a través de la oferta de soluciones financieras integrales, fortalecimiento la presencia en todos los municipios del país y acompañando a nuestros clientes a través de las fases de su vida productiva.

VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos que determinan la actuación del Banco Agrario de Colombia S.A. son:

- Transparencia.
- Compromiso.
- Responsabilidad Social.
- Respeto.
- Coherencia.
- Equidad.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y CONTROL – SIGYC

En el Banco Agrario estamos comprometidos con el servicio y fidelización de nuestros clientes ofreciendo soluciones financieras integrales y oportunas, que fomentan el desarrollo rural y la productividad agropecuaria del país.

Buscamos la excelencia en nuestra gestión, apoyamos la sostenibilidad de nuestros grupos de interés y promovemos un entorno laboral positivo, mediante el cumplimiento de requisitos aplicables, el mejoramiento continuo, la administración de los riesgos, la seguridad y salud en el trabajo y la protección de la información en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad.

OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN Y CONTROL SIGYC

1. Asegurar la sostenibilidad financiera en el largo plazo ajustado a los límites de Riesgo Tolerado.
2. Maximizar el impacto social sobre nuestros grupos de interés.
3. Promover la financiación que conlleve al buen uso de los recursos ambientales.
4. Ser el principal aliado financiero del sector rural y agropecuario.
5. Aumentar el nivel de vinculación, fidelización y satisfacción de nuestros clientes, maximizando su rentabilidad.
6. Ofrecer un modelo de atención diferenciado para cada segmento.
7. Optimizar los procesos, asegurando capacidad de ejecución, transversalidad y trazabilidad.
8. Brindar oportunidad, y calidad en las operaciones del Banco.
9. Garantizar accesibilidad, disponibilidad y facilidad de uso en de los canales de atención y de transacción.
10. Gestionar un talento humano competente, comprometido y satisfecho.
11. Garantizar condiciones físicas y de operación que soporten el negocio.
12. Garantizar una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura, que soporte las necesidades y crecimiento del negocio.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., garantizará la preservación de su memoria institucional mediante el diseño y desarrollo de planes, programas y mecanismos que permitan generar una adecuada gestión documental al interior de la Entidad en ejercicio de su labor, con el propósito de mantener niveles óptimos de organización en la documentación producida y recibida. Dando cumplimiento a la normatividad interna y externa.

La Política de Gestión Documental está dirigida a todos los funcionarios del Banco cuya actuación pueda generar algún tipo de impacto en el Programa de Gestión Documental del Banco.

PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS PARA EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

El área de Gestión Logística y Documental de la Gerencia de Servicios Administrativos, es la unidad encargada

de la Gestión Documental y manejo de los archivos en todo el Banco con el propósito de asegurar la adecuada administración del acervo documental a partir de la creación de estrategias de gestión de documentos mediante el adecuado seguimiento del Programa de Gestión Documental implementado. El compromiso de cumplir con la normatividad interna y externa en materia archivística y el desarrollo de la gestión archivística en el Banco, han dado a esta área la facultad para presentar las problemáticas que enfrenta la función archivística en el Banco.

Para reconocer los riesgos en la administración de los archivos se verificaron los procesos archivísticos en cuanto a organización, conservación, protección, seguridad, integridad y disponibilidad. Se analizaron diferentes acciones ejecutadas durante su función, como lo fueron: visitas de inspección a algunas áreas, dependencias y oficinas, resultados del plan de transferencias nacionales, la supervisión de los procesos y servicios contratados, auditorías de archivo por parte de los entes de control, entre otros. De igual manera se obtuvo información puntual con la observación directa de los procesos y el registro fotográfico consolidado, así como los hallazgos de la visita de inspección y vigilancia del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN), que permitieron identificar de manera general el impacto de los aspectos críticos en materia de archivo.

A continuación, se presenta el seguimiento realizado a los aspectos identificados para el período 2019-2020, así como el planteamiento de nuevos aspectos que se proyectan desarrollar durante el período 2021-2022.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS CRÍTICOS

A continuación, se presentan los aspectos críticos conexos a la gestión archivística en el Banco:

ASPECTOS CRÍTICOS	RIESGO
Ausencia de algunos instrumentos archivísticos.	Incumplimiento de la normatividad archivística.
	Debilidad en la calidad de los procesos técnicos de archivo.
	Posible pérdida de información por la inadecuada conservación de los documentos.
	Falta de seguimiento a la organización de la documentación en los archivos de gestión.
Debilidad en la entrega de documentos a cargo de los funcionarios cuando hay cambios de dependencia o desvinculación.	Dificultad en la organización de la documentación activa.
	Incumplimiento de exigencias legales.
	Dificultad para controlar la circulación de la información activa.
	Posible pérdida de documentos vitales.
Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo.	Falta de infraestructura para el tratamiento, almacenamiento, preservación y disposición de los documentos electrónicos de archivo.
	Documentos electrónicos sin control ni políticas de administración.
	Duplicidad de la información.
	Dificultad para la recuperación de la información.
	Incumplimiento de exigencias legales.
	Documentos inválidos por falta de procedimientos.
	Dificultad en el manejo e integración de documentos electrónicos con documentos generados en otros soportes.
	Posibles sanciones por parte de los entes de control

EJES ARTICULADORES

Se establecen los siguientes ejes articuladores de la gestión documental del Banco, los cuales sirvieron para el análisis y la valoración del nivel de impacto de los aspectos críticos expuestos.

- **Administración de archivos:** que incluye temas como Infraestructura, personal, presupuesto, normatividad, políticas, procesos y procedimientos.
- **Acceso a la información:** incluye transparencia, servicio al ciudadano, participación y acceso.
- **Preservación de la información:** incluye conservación y almacenamiento.

- **Aspectos tecnológicos y de seguridad de la información:** incluye infraestructura tecnológica y seguridad informática.
- **Fortalecimiento y seguridad:** Relación con otros modelos de gestión.

PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS CRÍTICOS.

Una vez identificados los aspectos críticos, se evaluó el impacto que tienen éstos frente a cada uno de los ejes articuladores, presentando el siguiente resultado:

ASPECTOS CRÍTICOS	EJES ARTICULADORES					Total	Priorización
	Administración de Archivos	Acceso a la Información	Preservación de la Información	Aspectos Tecnológicos y Seguridad	Fortalecimiento y Articulación		
Ausencia de algunos instrumentos archivísticos.	5	5	3	7	10	30	2
Debilidad en la entrega de documentos a cargo de los funcionarios cuando hay cambios de dependencia o desvinculación.	7	3	5	5	9	29	1
Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo.	8	8	8	8	8	40	3
Calificación de 1 a 10	20	16	16	20	27		

Realizada la evaluación de los aspectos críticos frente a los criterios de los ejes articuladores, la columna de prioridad muestra el total de la sumatoria de los impactos, siendo la más alta: *Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo*, por lo cual es el aspecto más relevante a solucionar en el Banco y el cual contará con un equipo interdisciplinario que trabajará mancomunadamente para lograr solventar dicho aspecto crítico. De este modo se ordenaron los aspectos críticos y los ejes articuladores, según la sumatoria de impacto de mayor a menor, con el siguiente resultado:

ASPECTOS CRÍTICOS	VALOR	EJES ARTICULADORES	VALOR
Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo.	40	Fortalecimiento y Articulación	27
Ausencia de algunos instrumentos archivísticos.	30	Administración de Archivos	20
Debilidad en la entrega de documentos a cargo de los funcionarios cuando hay cambios de dependencia o desvinculación.	29	Aspectos Tecnológicos y Seguridad	20
		Acceso a la Información	16
		Preservación de la Información	16

OBJETIVO GENERAL

Con el propósito de mitigar los riesgos de los aspectos críticos y los ejes articuladores identificados, se elabora y articula los planes, programas y proyectos para el desarrollo y fortalecimiento de la función archivística del Banco para la vigencia 2021 – 2022.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conformar e implementar la estrategia para realizar la Planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo Optimizar el procedimiento de entrega de archivos a cargo de los funcionarios por cambios en sus aspectos contractuales en conjunto con Talento Humano.
- Elaborar los instrumentos archivísticos faltantes.
- Seguimiento a la Mejora Continua en los procedimientos de Gestión Documental.
- Socialización continua del Programa de Gestión Documental al interior del Banco.

VISIÓN ESTRATEGICA DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR DEL BANCO

El Banco Agrario de Colombia propenderá por mantener el acceso a la información y a los documentos públicos desde la página Web y hará seguimiento continuo de los procedimientos implementados para la adecuada administración de sus archivos, apoyándose en la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación para la administración del soporte electrónico, así como elaborar y/o actualizar los instrumentos archivísticos junto con los funcionarios. Adicionalmente buscará mejorar la entrega de los archivos por parte de los funcionarios cuando se presenten cambios en su relación contractual ya sea por traslados, ascensos o desvinculación.

En este sentido se tomaron como base los aspectos críticos y los objetivos incluidos en la Visión Estratégica, con el siguiente resultado:

ASPECTOS CRITICOS	OBJETIVOS
Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo.	Contar con una solución que permita el manejo y disposición de los documentos electrónicos de archivo.
Ausencia de algunos instrumentos archivísticos.	Elaborar aquellos instrumentos archivísticos faltantes de acuerdo con las directrices del Archivo General de la Nación – AGN.
Debilidad en la entrega de documentos a cargo de los funcionarios cuando hay cambios de dependencia o desvinculación.	Controlar la devolución de documentos originales que se encuentren en calidad de consulta y/o préstamo a los funcionarios del Banco.

CONSTRUCCIÓN DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS ASOCIADOS A LOS OBJETIVOS.

Con la formulación de los objetivos de acuerdo a la evaluación de los aspectos críticos, dio el resultado la identificación de los planes, programas y proyectos obteniendo la siguiente información:

ASPECTOS CRÍTICOS	OBJETIVOS	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS ASOCIADOS
Falta de administración de los documentos electrónicos de archivo.	Contar con una solución que permita el manejo y disposición de los documentos electrónicos de archivo	Proyecto para la planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo
Ausencia de algunos instrumentos archivísticos.	Elaborar aquellos instrumentos archivísticos faltantes de acuerdo con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN	Proyecto de elaboración de instrumentos archivísticos
Debilidad en la entrega de documentos a cargo de los funcionarios cuando hay cambios de dependencia o desvinculación.	Controlar la devolución de documentos originales que se encuentren en calidad de consulta y/o préstamo a los funcionarios del Banco.	Proyecto para optimizar el procedimiento de entrega de archivos a cargo de los funcionarios por cambios en sus aspectos contractuales en conjunto con Talento Humano.

Planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo

Objetivo: Contar con una solución que permita el manejo y disposición de los documentos electrónicos de archivo.

- **Alcance del plan:** Involucra la conformación de un equipo interdisciplinario al interior del Banco, compuesto por el área de Jurídica, Tecnología, Seguridad de la Información, Riesgos, Procesos y Gestión documental el cual se encargará de la Planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo.

Responsable: Equipo Interdisciplinario

Actividades y tiempos No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ENTREGABLE
1	Solicitar a las vicepresidencias la designación de los profesionales que conformarán el Equipo Interdisciplinario	Profesional Gestión Documental	15/01/2021	15/02/2021	Correo Electrónico
2	Conformación del equipo interdisciplinario	Profesional Gestión Documental	16/02/2021	15/03/2021	Acta de conformación del equipo
3	Reuniones de planeación	Profesional Gestión Documental	16/03/2021	15/06/2021	Actas de reunión
4.	Reuniones de análisis de información	Profesional Gestión Documental	16/06/2021	15/09/2021	Actas de reunión
5.	Reuniones de diseño y arquitectura de la	Profesional Gestión	16/09/2021	15/12/2021	Actas de reunión

	solución tecnológica	Documental			
6.	Desarrollo de la solución tecnológica	Profesional Gestión Documental	16/01/2022	15/07/2022	Documentos de avance
7.	Implementación y puesta en marcha de la solución tecnológica	Profesional Gestión Documental	16/07/2022	15/10/2022	Manual de la solución
8.	Seguimiento, evaluación y control	Profesional Gestión Documental	16/10/2022	31/12/2022	Documentos de monitoreo

Plan para la elaboración de instrumentos archivísticos

Objetivo: Elaborar aquellos instrumentos archivísticos faltantes de acuerdo con las directrices del Archivo General de la Nación - AGN.

Alcance del plan: Revisar el estado de los instrumentos archivísticos con base en los señalados por el AGN y elaborar y/o actualizar aquellos que estén pendientes.

Responsable: Área de Gestión Documental

Actividades y tiempos No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ENTREGABLE
1	Elaborar diagnóstico del estado de los instrumentos archivísticos	Profesional Gestión Documental	15/01/2021	15/02/2021	Informe de diagnóstico
2	Elaborar cronograma de ejecución	Profesional Gestión Documental	16/02/2021	28/02/2021	Cronograma
3	Elaboración de instrumentos archivísticos según su orden de importancia o necesidad de cumplimientos de la normatividad conexas	Profesional Gestión Documental	01/03/2021	15/11/2021	Borradores de los documentos
4.	Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para socialización y aprobación	Profesional Gestión Documental	01/03/2021	15/11/2021	Acta de comité
5.	Publicación de los instrumentos a que haya lugar en la página Web del Banco	Profesional Gestión Documental	16/05/2021	15/12/2021	Evidencias de publicación

Plan para optimizar el procedimiento de entrega de archivos a cargo de los funcionarios por cambios en sus aspectos contractuales en conjunto con Talento Humano

Objetivo: Controlar la devolución de documentos originales que se encuentren en calidad de consulta y/o préstamo a los funcionarios del Banco.

Alcance del plan: Trabajar conjuntamente con Talento Humano con el fin de revisar el procedimiento de entrega de puesto de trabajo con el fin de analizar la viabilidad de incluir en el formato de paz y salvo el Vo.Bo. de gestión documental frente al préstamo de documentos originales que pudiera tener el funcionario al momento de su

cambio de dependencia o desvinculación.

Responsable: Área de Gestión Documental, Talento Humano.

Actividades y tiempos No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	ENTREGABLE
1	Generar solicitud a Talento Humano	Profesional Gestión Documental	15/01/2021	15/02/2021	Correo electrónico
2	Revisar actualización del procedimiento con el profesional de procesos correspondiente	Profesional Gestión Documental	16/02/2021	28/02/2021	Correo electrónico
3	Remitir las acciones que se deban realizar para actualizar el procedimiento	Profesional de Procesos	01/03/2021	31/03/2021	Actividades a realizar
4.	Desarrollo y socialización del procedimiento	Profesional Gestión Documental	01/04/2021	31/05/2021	Procedimiento actualizado
5.	Publicación del procedimiento	Profesional de Procesos	01/06/2021	30/06/2021	Evidencias de publicación

MAPA DE RUTA

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS ASOCIADOS	CORTO PLAZO (1 año)	MEDIANO PLAZO (1 a 4 años)	LARGO PLAZO (Mayor a 4 años)
Proyecto para la planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo			
Proyecto de elaboración de instrumentos archivísticos			
Proyecto para optimizar el procedimiento de entrega de archivos a cargo de los funcionarios por cambios en sus aspectos contractuales en conjunto con Talento Humano.			

SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS ASOCIADOS	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	1	2	3	4	5	6	7	8	OBSERVACIONES
Proyecto para la planeación, análisis, diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA según el marco legal normativo	Trimestral	10%	10%	15%	15%	20%	10%	10%	10%	La medición está sujeta a cada fase de gestión

Proyecto de elaboración de instrumentos archivísticos	Bimestral	10%	20%	20%	20%	20%	10%			La medición se enfoca en la elaboración y publicación de un instrumento en cada bimestre
Proyecto para optimizar el procedimiento de entrega de archivos a cargo de los funcionarios por cambios en sus aspectos contractuales en conjunto con Talento Humano.	Bimestral	20%	60%	20%						La medición está dada en sujeta a la disponibilidad del profesional de procesos

2. PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

Plan Anual de Compras año 2021 - Por Unidades de Negocio

Dependencia (DG/Regional)	Valor total estimado	%	# Procesos
Dirección General	\$ 1,238,977,050,344.37	98.98%	270
REGIONAL ANTIOQUIA	\$ 2,476,096,600.19	0.20%	133
REGIONAL BOGOTA	\$ 2,341,178,534.65	0.19%	87
REGIONAL CAFETERA	\$ 875,978,343.54	0.07%	118
REGIONAL COSTA	\$ 1,919,651,315.64	0.15%	82
REGIONAL OCCIDENTE	\$ 1,193,354,362.20	0.10%	63
REGIONAL ORIENTAL	\$ 1,012,123,125.39	0.08%	50
REGIONAL SANTANDER	\$ 1,567,097,255.98	0.13%	167
REGIONAL SUR	\$ 1,349,939,903.00	0.11%	55
Total general	\$ 1,251,712,469,784.96		1025

Plan Anual de Compras año 2021 - Rubros y Componente Presupuestal

Rubro	CLP	Funcionamiento	Inversiones	Total general
HONORARIOS	\$ 426,242,058,238.79	\$ 50,186,787,413.39		\$ 476,428,845,652.18
ARRENDAMIENTOS	\$ 224,277,341,193.60			\$ 224,277,341,193.60
TRANSPORTE	\$ 152,224,851,118.33	\$ 33,945,120.00		\$ 152,258,796,238.33
ACTIVOS FIJOS - EQUIPO - MUEBLES Y ENSERES			\$ 93,550,769,834.44	\$ 93,550,769,834.44
ASEO - VIGILANCIA Y CAFETERIA	\$ 78,236,438,314.00	\$ 412,876,136.39		\$ 78,649,314,450.39
OTROS ACTIVOS - GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO			\$ 61,897,393,557.05	\$ 61,897,393,557.05
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 39,700,000,000.00	\$ 1,143,117,600.00		\$ 40,843,117,600.00
UTILES Y PAPELERIA	\$ 24,939,235,706.00	\$ 202,555,000.00		\$ 25,141,790,706.00
ACTIVOS FIJOS - EDIFICIOS			\$ 23,194,878,506.30	\$ 23,194,878,506.30
OTROS GASTOS	\$ 12,356,291,099.00	\$ 894,536,100.00		\$ 13,250,827,199.00
MANTENIMIENTOS	\$ 7,024,260,702.70	\$ 5,458,316,813.68		\$ 12,482,577,516.38
BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 3,611,841,840.00	\$ 5,791,867,794.65		\$ 9,403,709,634.65
PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIONES	\$ 1,497,445,036.60	\$ 7,776,775,212.79		\$ 9,274,220,249.39
VIATICOS	\$ 9,000,000,000.00			\$ 9,000,000,000.00
ADECUACIONES E INSTALACIONES	\$ 2,039,535,874.71	\$ 5,082,005,047.91		\$ 7,121,540,922.62
ACTIVOS FIJOS - CONSTRUCCIONES EN CURSO			\$ 4,398,418,804.64	\$ 4,398,418,804.64
OTROS ACTIVOS - SOFTWARE			\$ 3,511,827,720.00	\$ 3,511,827,720.00
ACTIVOS FIJOS - EQUIPO DE DE COMPUTO			\$ 3,299,600,000.00	\$ 3,299,600,000.00
SEGUROS	\$ 2,640,000,000.00			\$ 2,640,000,000.00
Proyecto cajeros			\$ 750,000,000.00	\$ 750,000,000.00
ACTIVOS FIJOS - VEHICULOS			\$ 300,000,000.00	\$ 300,000,000.00
CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES		\$ 37,500,000.00		\$ 37,500,000.00
Total general	\$ 983,789,299,123.73	\$ 77,020,282,238.81	\$ 190,902,888,422.43	\$ 1,251,712,469,784.96

3. PLAN ANUAL DE VACANTES

Entre las entidades del orden nacional excluidas del reporte de esta información se encuentran las sociedades de economía mixta, empresas industriales y comerciales, por tal razón el Banco Agrario de Colombia no aplica en la publicación del Plan de previsión de Recursos Humanos.

4. PLAN DE PREVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Entre las entidades del orden nacional excluidas del reporte de esta información se encuentran las sociedades de economía mixta, empresas industriales y comerciales, por tal razón el Banco Agrario de Colombia no aplica en la publicación del Plan de previsión de Recursos Humanos.

5. PLAN ESTRATÉGICO DE TALENTO HUMANO

Para la vigencia 2021 el Banco se encuentra en etapa de validación del Plan Estratégico de TH una vez validado y aprobado en las instancias respectivas se anexará al presente documento.



6. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

VICEPRESIDENCIA	GERENCIA	POBLACIÓN OBJETIVO (CARGOS)	CANTIDAD PARTICIPANTES	TEMA DE FORMACIÓN	TIPO DE PROGRAMA
Crédito	G. Normalización y Cobro Jurídico	Gerente/ Jefe /Profesional Senior/ Profesional Universitario	16	Capacitación en procesos de insolvencia	Seminario
Crédito	G. Nacional de Análisis Agropecuario	Subgerente, Profesional Senior, Profesional Universitario, Coordinadores, Profesional Operativos	25	Programa en Sistemas de Información Geográfica	Programa
Presidencia	Oficina de Auditoria Interna	Jefe de la OAI Jefes de Área Profesionales Senior	22	Seminario (Curso de preparación en Delitos Financieros)	Seminario
Presidencia	Oficina de Auditoria Interna	Jefes de Área Profesional Senior Profesional Universitario	3	Certificación Operador BMC Básico	Normativo
Presidencia	Oficina de Auditoria Interna	Jefe de la OAI Jefes de Área	4	Congreso de Auditoría Interna IIA Global	Congreso
Presidencia	G. Sarlaft	Alta Gerencia Junta Directiva	20	Capacitación SARLAFT	Normativo
Administrativa	G. Seguridad Bancaria	Profesional Senior, Profesional Universitario	17	Administración de riesgos y auditoria forense.	Seminario
Administrativa	Compras y Contratación	Profesionales Universitarios Profesionales Senior Jefes Gerente	32	Excelencia Operacional en Compras	Seminario
Administrativa	G. Transporte de Valores	Profesional Senior Profesional Universitarios Profesional Operativo	18	Logística de transporte Parte II Pronóstico y analítica	Programa
Riesgos	G. Riesgo Operativo	Vicepresidentes Gerentes	20	Taller de Gestión de Crisis	Seminario
Riesgos	G. de Riesgo de Mercado y Liquidez	Profesional Senior Profesionales Universitarios	2	ALM y FTP	Programa
Riesgos	G. Riesgo de Crédito	Profesional Senior, Profesional Universitario	10	Regulación y supervisión de conglomerados financieros	Seminario

VICEPRESIDENCIA	GERENCIA	POBLACIÓN OBJETIVO (CARGOS)	CANTIDAD PARTICIPANTES	TEMA DE FORMACIÓN	TIPO DE PROGRAMA
Estrategia y Finanzas	G. de Tesorería	Profesional Senior, Profesional Universitario	20	Capacitación y Asesoría en la Implementación del producto de Opciones Europeas para el BAC TRM	Programa
Estrategia y Finanzas	G. Impuestos	Profesional Senior, Profesional Universitario	20	Capacitación información exógena Nacional - Dian	Seminario
Jurídica	G. Asesoría Jurídica Institucional	Gerente Profesional Senior, Coordinadores y Profesionales Universitarios	12	Responsabilidad civil contractual y extracontractual	Seminario
Banca Agropecuaria	G. Desarrollo Comercial	1 Profesional Universitario 1 Profesional Senior 1 Gerente Nacional Desarrollo Comercial	3	Estrategia de Producto	Seminario
Banca Agropecuaria	Ventas Banca de Personas	Profesionales Senior, coordinadores y Profesionales Universitarios	8	Dirección en fuerzas de ventas productivas y firmes	Seminario
Banca Agropecuaria	Todas las Gerencias	Toda la red de oficinas	4000	Habilidades en Liderazgo comercial, habilidades comerciales, conocimiento de proceso de crédito.	Programa
Banca Empresarial y Oficial	Todas las Gerencias	Gerente Gerentes de Cuenta Ejecutivos de Cuenta Senior	40	Entrenamiento Análisis financiero Cierre efectivo de negocios Ingresos de entes territoriales - administración pública	Programa
Tecnología	Gerencia Infraestructura	Profesionales Universitarios / Senior	8	Azure Fundamentals	Programa
Tecnología	Gerencia de Aseguramiento	Profesionales Senior - Profesionales universitarios	10	TESTING AGIL	Programa
Operaciones	CSC	Jefe de CSC 5 Coordinadores CSC 24 PU CSC	40	Continuidad Entrenamiento CSC	Programa
Estrategia y Finanzas Riesgos Operaciones	G. Planeación Financiera G. Tesorería G. Riesgo de Mercado BackOffice	Todos	30	Certificación AMV - Verificación de antecedentes	Normativo
Todas las vicepresidencias	Todas las Gerencias	Vicepresidentes Gerentes Profesionales senior	80	Congresos, seminarios, foro, simposio, convenciones, encuentros	Seminario



VICEPRESIDENCIA	GERENCIA	POBLACIÓN OBJETIVO (CARGOS)	CANTIDAD PARTICIPANTES	TEMA DE FORMACIÓN	TIPO DE PROGRAMA
Todas las vicepresidencias	Todas las Gerencias	Profesionales Senior Profesionales Universitarios	250	Ofimática (Excel básico, intermedio y avanzado)	Curso
Todas las vicepresidencias	Todas las Gerencias	Lideres	800	Análisis e interpretación de Datos Agilismo Pensamiento estratégico Experiencia del Servicio retroalimentación y reconocimiento. Gestión de Resultados Gestión de equipo en la virtualidad Resolución de Conflictos y manejo de relaciones laborales Gestión de cambio Habilidades Digitales	Curso
Todas las vicepresidencias	Todas las Gerencias	Nivel contribuyente	5000	Análisis e interpretación de Datos Agilismo Experiencia de Servicio Gestión del Cambio Creatividad e Innovación Autogestión e Iniciativa Habilidades Digitales	Curso

7. PLAN DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES

En el año 2021 se desarrollará el plan de concursos comerciales para la red de oficina de la siguiente manera:

PREMISAS GENERALES

- ❖ Haber laborado en el cargo mínimo el 75% del periodo evaluado. Excepción: concurso de radicaciones.
- ❖ Ser empleado del Banco a la fecha de entrega de los premios.
- ❖ Premios para Regionales, Zonales y funcionarios, no se entregarán si su calificación en el Ranking del mes o acumulado del periodo evaluado es Deficiente o Muy Deficiente.
- ❖ Los desempates se definen de acuerdo al desempeño en el Ranking Comercial Acumulado
- ❖ Para los premios ganados por directores por los resultados de la oficina, es su potestad participarle a los colaboradores que intervinieron en los resultados.
- ❖ La VP Banca Agropecuaria, Gerencia de Desarrollo Comercial y Gerentes Nacionales de Ventas, en conjunto podrán resolver objeciones o aspectos que no hayan sido contempladas en las condiciones generales del concurso o que requieran claridad.

PARTICIPANTES	Concursos	1. Ranking	2. Radicación 35/35/20/10	3. CBs	4. Sinergia VA y VEO 1er. SEMESTRE	Bolsa	#Premios
	No. De Premios	420	196		24		
	\$ 236,500,000	\$ 159,000,000	\$ 17,500,000	\$ 20,000,000	\$ 40,000,000	\$ 236,500,000	640
ASESORES	Asesor Comercial Senior	X	X			\$ 10,440,000	32
	Asesor B. Persona	X	X			\$ 10,440,000	32
	Asesor Bac+cerca	X	X			\$ 10,440,000	32
	Asesor Comercial	X	X			\$ 22,460,000	108
	Asesor Asagro	X	X			\$ 22,460,000	108
	Asesor B. Microfinanzas	X	X			\$ 22,460,000	108
LIDERES	Gerente Regional	X	X		X	\$ 21,600,000	12
	Jefe Comercial	X	X	X	X	\$ 12,500,000	12
	Gerente Zonal	X	X	X	X	\$ 22,000,000	21
	Director Comercial /Integral	X	X	X	X	\$ 61,700,000	163
	Gerente Nacional VEO				X	\$ 7,800,000	3
	Gerente de Cuenta				X	\$ 5,400,000	3
	Consultor Cash o Profesional Comex				X	\$ 3,600,000	3
	Ejecutivo de Cuenta				X	\$ 3,200,000	3

MENU
CONCURSO





MENU
CONCURSO



#	Categorías	Metas Volantes			1ER cuatr / Abril	Total Bolsa	%	# premios
		Enero	Febrero	Marzo				
1	Lideres	\$ 13,300,000	\$ 13,300,000	\$ 13,300,000	\$ 30,900,000	\$ 70,800,000	36%	120
	Asesores	\$ 19,500,000	\$ 19,500,000	\$ 19,500,000	\$ 29,700,000	\$ 88,200,000	45%	300
	Subtotal	\$ 32,800,000	\$ 32,800,000	\$ 32,800,000	\$ 60,600,000	\$ 159,000,000	81%	420
2	Radicaciones	\$ 1,750,000	\$ 1,750,000	\$ 1,750,000	\$ 1,750,000	\$ 7,000,000	4%	76
	Metodología	\$ 2,625,000	\$ 2,625,000	\$ 2,625,000	\$ 2,625,000	\$ 10,500,000	5%	120
	35/35/20/10	\$ 4,375,000	\$ 4,375,000	\$ 4,375,000	\$ 4,375,000	\$ 17,500,000	9%	196
3	CB's-Progr. referidos	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 20,000,000	\$ 20,000,000	10%	
SUBTOTAL BOLSA		\$ 37,175,000	\$ 37,175,000	\$ 37,175,000	\$ 84,975,000	\$ 196,500,000	100%	
# DE GANADORES		153	153	153	157	TOTAL GANADORES		616
					Cruce	\$ 0		\$ 0
#	Categorías	1ER SEMESTRE				Total Bolsa		
4	Sinergia VA y VEO - lideres	\$ 40,000,000				\$ 40,000,000		24
SUBTOTAL						\$ 40,000,000		24
					Cruce	\$ 0		
TOTAL PREMIOS						\$ 236,500,000		640

8. PLAN DE TRABAJO ANUAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Como anexo al presente documento encontrarán el Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo 2021

9. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Banco Agrario de Colombia.

- **Objetivos Generales**

Dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), que en el Art. 73 dicta:” *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*”, por medio del diseño, construcción, socialización e implementación de actividades encaminadas a minimizar la exposición a los riesgos de corrupción, fortalecer el relacionamiento y la comunicación con el ciudadano y avanzar en la implementación de la ley de transparencia.



Banco Agrario de Colombia

NIT 800.037.800-8

- **Objetivos Específicos**

- ❖ Fortalecer la implementación de actividades de control, realizando validación y seguimiento de los controles inefectivos, lo cual permita robustecer la administración de riesgos de corrupción.
- ❖ Identificar, priorizar y racionalizar los tramites que permitan mejorar la relación del Banco Agrario con la ciudadanía.
- ❖ Optimizar los mecanismos de comunicación y dialogo con la ciudadanía para fortalecer los procesos de Rendición de Cuentas, diseñando planes de mejoramiento acerca de la gestión institucional.
- ❖ Definir e implementar planes de acción encaminados a fortalecer la atención al ciudadano y el acceso a la información pública.
- ❖ Implementar iniciativas adicionales asociadas con el Código de Ética del Banco, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.
- ❖ Validar las recomendaciones realizadas por la Oficina de Auditoria Interna en los informes de seguimiento a la ejecución del PAAC realizado durante el año 2020.

Acciones preliminares al Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en cada uno de los seis componentes definidos para el desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, a continuación, relacionamos el contexto respecto del plan publicado en el año 2021 y nuevas actividades para el fortalecimiento de la entidad:

a) Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción y actos de corrupción que se han presentado en el Banco.

Para el Banco Agrario de Colombia, el orden y la disciplina constituyen pilares fundamentales sobre los cuales es posible alcanzar un nivel de eficiencia que permita una adecuada prestación del servicio bancario y financiero al sector agropecuario del País, por ello se acoge como política institucional el respeto a los principios que orientan la administración pública, tales como: honradez, transparencia, eficiencia, eficacia, moralidad e igualdad, siendo obligación de todos los funcionarios acatar esta normatividad.

La Oficina de Control Disciplinario Interno es la encargada de aplicar en primera instancia el régimen contenido en la Ley 734 de 2002, cuyos enfoques represivo y preventivo redundarán en el logro de que se atiendan los principios indicados.

Teniendo en cuenta lo anterior para el año 2020 se han realizado sanciones a funcionarios con destitución e inhabilidad general, sanciones que se reservan para faltas disciplinarias gravísimas que atentan contra la lealtad institucional y el principio de transparencia que pudieron implicar actos de corrupción.

b) Diagnóstico de los trámites y servicios del Banco, y las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

Como resultado de la validación con las áreas dueñas y ejecutoras de los trámites, en el año 2020, se propuso la racionalización del trámite 93 (*Crédito libranza para libre inversión*),

El objetivo de la propuesta de racionalización se enmarco en la automatización y robotización para disminución de tiempos en los procesos a 6 días.

Con la racionalización del trámite el ciudadano tendrá los siguientes beneficios:

- ✓ Minimización de documentación
- ✓ Información en línea del estado de su solicitud de crédito en sus diferentes etapas
- ✓ Disminución de los tiempos de aprobación

A la fecha de la generación del presente documento el trámite se encuentra en piloto de ejecución.

En el año 2021 se propone dar continuidad con la racionalización de trámites de acuerdo a las iniciativas que se generen en cada una de las áreas dueñas de procesos y que sean analizadas por la Jefatura de Gobierno de Procesos y Proyectos del BAC.

c) Las necesidades de la información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas).

Con el fin de fortalecer la transparencia de la gestión pública, y promover la interacción entre el Banco, y el grupo de interés identificado, se propone continuar en el año 2021 con actividades que den a conocer los resultados de la gestión de la entidad.

Con el fin de fortalecer la transparencia de la gestión pública, y promover la interacción entre el Banco, y los grupos de interés identificados, se proponen desarrollar en el año 2021 actividades para robustecer este componente.

En el primer trimestre del año 2021, se realizará la publicación en la página web del Informe de Sostenibilidad en el cual se consolida la gestión del Banco realizada en el año 2020

d) Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

Con el fin fortalecer la estrategia de Servicio al durante el año 2021 como Banco se propone desarrollar actividades tales como:

- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros
- ✓ Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- ✓ Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

e) Diagnóstico del avance de la implementación de la ley de transparencia

En el año 2020, se cerró la ejecución de las actividades programadas para este componente, y se realizó el reporte de la Matriz Índice de Transparencia Activa (ITA) a la Procuraduría General de la Nación, sin embargo, se debe continuar con la verificación del cumplimiento de la ley de acuerdo con los informes emitidos por esta entidad para cerrar las brechas existentes.

Para lo anterior, se propone continuar en el año 2021 con el cierre de brechas respecto a la actualización de la información en la página web a partir de los lineamientos generados por la Resolución 3564 del 2015 – Min Tic y a la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.

f) Iniciativas Adicionales

Con el fin de fortalecer y desarrollar estrategias que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción al interior del Banco, se propone desarrollar en el año 2021 actividades encaminadas a la generación de informes semestrales al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos éticos.

En este informe se incluyen temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, comportamientos anti-éticos y faltas disciplinarias.

Actividades por ejecutar en el 2021

A continuación, se relacionan las actividades a ejecutar en el Plan Anticorrupción de la vigencia 2021:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos de Corrupción y realizar seguimiento y evaluación de su implementación	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar matriz de riesgos de corrupción del año 2021 con el apoyo de las áreas del Banco	Matriz de riesgos de corrupción.	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2021
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Realizar proceso participativo externo	Resultados de encuesta externa	Gerencia de Riesgo Operativo	30/09/2021
	3.2	Divulgar la Matriz de riesgos de corrupción en la página web del Banco y la Intranet	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/01/2021
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Determinar cuáles riesgos se encuentran por fuera del perfil aceptado por el Banco para reportar a Auditoría	Correo enviado a Auditoría Interna con riesgos por fuera de lo aceptado	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
	4.2	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción a partir de los eventos de riesgo reportados	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Gerencia de Riesgo Operativo	31/12/2021
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Determinar la efectividad de los controles, analizar el diseño e idoneidad de los controles y si son adecuados para prevenir o mitigar los riesgos de corrupción, revisar las acciones de monitoreo, relacionadas con los Riesgos de Corrupción.	Informes de Seguimiento	Oficina de Auditoría Interna	Abril Agosto Diciembre

Componente 2: Racionalización de tramites:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1.1	Identificar los trámites que se encuentran registrados en el SUI	Relación de trámites	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Analizar los trámites en conjunto con las áreas responsables para determinar actividades de racionalización.	Correos Electrónicos	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 3 Racionalización	3.1	Registrar los trámites a racionalizar durante el año 2021	Registro SUI	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/01/2021
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4.1	Registrar las actividades de avance en temas de interoperabilidad previamente entregadas por los dueños de los trámites	Registro SUI	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/12/2021
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a los trámites definidos para racionalizar en el año 2021	Informes de Seguimiento	Oficina de Auditoria Interna	31/12/2021



Componente 3: Rendición de cuentas:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Divulgar por medio de las redes sociales información sobre la gestión del Banco	1 informe	Gerencia de Marca y Publicidad	31/12/2021
	1.2	Preparar y publicar por medio de la página web del Banco el Informe de Gestión Sostenible correspondiente al periodo 2020	Informe de Gestión Sostenible	Gerencia de Planeación Financiera	30/04/2021
	1.3	Realizar publicaciones y comunicados de prensa con información correspondiente a la Gestión del Banco	Informe	Oficina de Comunicaciones	31/12/2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar informe de redes en el que se visualice la percepción de la ciudadanía respecto de la Gestión del Banco	1 Informe	Gerencia de Marca y Publicidad	30/11/2021
	2.2	Publicar y divulgar información externa	Publicaciones en página web	Gerencia de Marca y Publicidad	Mensual / A solicitud de las áreas
	2.3	Publicar y divulgar comunicados de prensa en la sección noticias en la página web	Publicaciones en página web	Oficina de Comunicaciones	A demanda
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar Pieza de comunicación informando que el Banco está construyendo el informe de Gestión y Sostenibilidad y que si hay alguna sugerencia o requerimiento nos lo haga conocer a través de los canales de atención al cliente	Pieza de Comunicación	Gerencia de Planeación Financiera	28/02/2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la encuesta de percepción de clientes externos	Encuesta	Gerencia de Servicio al Cliente	31/12/2021



Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar informes ejecutivos a la Alta Dirección, que permitan conocer el grado de avance y de gestión del área de servicio al cliente del Banco	Informe a la Alta Dirección	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	1.2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Presupuesto aprobado 2021	Gerencia de servicio al cliente	28/02/2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar los tiempos de respuesta de los PQR recibidos de los consumidores financieros	Informe	Gerencia de servicio al cliente	Mensual
	2.2	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.3	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.4	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Encuesta	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	2.5	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano en el Banco Agrario	Informe avances en obras civiles en oficinas	Gerencia de Infraestructura Física	Julio, octubre y enero

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los funcionarios del Banco en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	Encuesta	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	3.2	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de capacitaciones	Informe de capacitación a funcionarios que tienen contacto con la ciudadanía	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovechamiento)	31/12/2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	CM-PR-034 Actualizado	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.3	Verificar la necesidad de actualización de la carta de trato digno y publicarla en la página web del Banco	Carta Publicada	Gerencia de servicio al cliente	31/12/2021
	4.4	Revisión y/o actualización de la Política de Protección de Datos Personales del Banco, dependiendo de los cambios en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Política de Protección de datos personales	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2021
	4.5	Revisión y/o actualización del Programa Integral de Protección Datos Personales - PIPDP cuando existan cambios significativos en la organización o en los requisitos legales exigidos.	Programa Integral de Protección Datos Personales PIPDP	Gerencia Inteligencia de Negocios y Analítica / Gobierno, Calidad y Protección de Datos	31/12/2021

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Informar los resultados de las encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad a la alta Gerencia.	Presentación resultados	Gerencia de servicio al cliente	30/06/2021

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar y organizar la información publicada en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a los lineamientos del Anexo 1 de la resolución 3564/15 - Min Tic	Página web del Banco Actualizada (Sección de Transparencia)	Todas las áreas del Banco / Gerencia de Marca y Publicidad	31/12/2021
	1.2	Actualizar en la herramienta dispuesta por la Procuraduría General de la Nación, el autodiagnóstico de cumplimiento de la ley 1712 de 2014, coordinando y consolidando la Matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública o Matriz de Cumplimiento Sujeto Obligado Tradicional	Matriz Diligenciada	Jefatura Gobierno de Procesos y Proyectos	31/12/2021
	1.3	Realizar verificación acerca de la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del acceso a la información pública.	Informe de Auditoría Ley 1712 de 201	Oficina de Auditoría Interna	31/12/2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender oportunamente los PQR radicados por los ciudadanos	Informe de atención de PQRS	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes
	2.2	Establecer el estado de conservación y preservación de los documentos en medios electrónicos	Informe con el diagnóstico del estado de la información en medios electrónicos	Gerencia de Servicios Administrativos	31/12/2021

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización al esquema de publicación de la información (muestra los contenidos en la página web de la entidad).	Publicación del esquema del contenido ajustado	Gerencia de Marca y Publicidad	Mensual
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener en la página web del Banco el Servicio de Interpretación en línea SIEL- (http://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html)	Actualización página Web	Gerencia de Marca y Publicidad	30/06/2021
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1	Realizar Informe de atención de peticiones quejas o reclamos	1 Informe	Gerencia de servicio al cliente	Los primeros quince días de cada mes

Componente 6: Iniciativas adicionales:

Subcomponente / Procesos	Núm.	Actividades Programadas	Producto / Entregable	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Código de ética	1.1	Generar informe semestral al comité de ética, acerca de los hallazgos, acciones y recomendaciones para la alta dirección frente a la mitigación de riesgos éticos. El informe debe incluir temas de conflicto de interés, hechos de corrupción, comportamientos anti-éticos y faltas disciplinarias	Informe comité de ética	Gerencia SARLAFT / Gestor de ética	dos (2) veces en el año
	1.2	Difundir capacitaciones a toda la red Bancaria respecto al entendimiento del Código de Ética	Informe de cumplimiento del curso	Unidad de Inducción y Entrenamiento (Gerencia de Aprovechamiento)	31/12/2021

10. PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - PETI

Como anexo al presente documento encontrarán el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC 2021

11. PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Banco Agrario de Colombia, implementa diferentes medidas tecnológicas, humanas, administrativas y contractuales, que permiten realizar el tratamiento a los riesgos de seguridad de la información, ciberseguridad o uso indebido de los datos personales, apoyando así el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

A continuación, se relacionan las actividades que el Banco ejecutará durante el 2021.

Responsable	Actividad	Tiempo de ejecución	Entregable
Gestión Normativa del Riesgo de la Información.	Análisis de riesgos de seguridad y privacidad a las etapas de proceso del Banco.	Marzo a diciembre	Informes de análisis de riesgos, matrices de riesgos y mapas de calor.
Jefatura de Gobierno Calidad y Protección de Datos.	Visitas de seguridad de la información y privacidad a los proveedores que almacenan o procesan información clasificada o reservada del Banco.	Marzo a diciembre	Informes de visitas a proveedores
Gerencia de ciberseguridad.	Análisis de riesgos a nuevos proyectos tecnológicos.	Enero a diciembre	Informe de análisis de riesgos.

Tabla 1. Plan de Tratamiento de Riesgos.

12. PLAN DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Banco Agrario de Colombia ha trabajado continuamente en los planes de seguridad y privacidad de la información, alcanzando así una sostenibilidad y crecimiento en la interiorización de estos temas en los diferentes grupos de interés, por ende, continuará realizando su labor de proteger la información, alineándose con los requisitos de la normatividad exigida.

A continuación, se relacionan las actividades que el Banco ejecutará durante el 2021.

Responsable	Actividad	Tiempo de ejecución	Entregable
Jefatura de Gobierno Calidad y Protección de Datos.	Gestionar el Programa Integral de Protección de Datos Personales	Enero a diciembre	Informes
	Sensibilización en protección de datos	Enero a diciembre	Listados de asistencia
Gestión Normativa de Riesgo de la Información.	Gestión de cierre de brechas de Seguridad y Ciberseguridad.	Enero a diciembre	Nivel de madurez del Sistema de Gestión de Seguridad y Ciberseguridad.
	Publicación en la Internet del inventario de información y clasificación.	Enero a abril	Boletines de socialización y publicación.
	Actualización de la clasificación de la información de los procesos del Banco.	Abril a diciembre	Plantilla con inventario de clasificación de activos de información.
Gerencia de Ciberseguridad	Gestión de cierre de brechas Tecnológicas de Ciberseguridad.	Enero a diciembre	Informes de Gestión
	Implementación de controles tecnológicos para proteger la infraestructura de amenazas de ciberseguridad.	Enero a diciembre	Controles en producción

Tabla 1. Plan de Seguridad y Privacidad.