

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A FIDUCOLDEX

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión, la cultura de riesgo, fortalecer los mecanismos de comunicación y denuncias y el servicio al cliente en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 2482 de 2012 y 124 de 2016

Alcance: Este documento aplica los procesos que por el desarrollo y ejecución de actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Gerencia de Contraloría	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Aprobación de políticas para la administración del riesgo de Fraude y Corrupción	Acta de aprobación de políticas	-Gerente de Riesgos -Junta Directiva	31/12/2018	N/A
	1.2	Actualización del Protocolo de Prevención de Fraude y Corrupción	Protocolo de Prevención de Fraude y corrupción actualizado	-Gerente de Riesgos -Directora SARO - SARLAFT	31/12/2018	N/A
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de mapa de riesgos de fraude y corrupción de acuerdo a cronograma de monitoreo de matrices de riesgo operativo de los procesos: identificación, medición y controles	Mapa de riesgos de fraude y corrupción	- Dueño del proceso y Gestores de Riesgo -Gerente de Riesgos -Directora SARO - SARLAFT	31/12/2018	N/A
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Envío de informe de las matrices de riesgo actualizadas procesos durante el año a cada uno de los dueños de proceso y a quién se crea conveniente, donde se incluyen riesgos de fraude y corrupción	Correos con matrices de riesgo operativo por procesos monitoreadas	-Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	31/12/2018	N/A
	3.2	Presentación y aprobación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los comités de Riesgo Operativo, presentación en CAR y aprobación en Junta Directiva	Acta de Comité de Riesgo Operativo Acta de CAR Acta de Junta Directiva	-Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	31/12/2018	N/A
	3.3	Difusión y publicación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los funcionarios de la entidad	Mapa de riesgos publicado	-Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	31/01/2019	N/A
	3.4	Actualización de mapa de riesgos de fraude y corrupción en la página Web	Mapa de riesgos de fraude y corrupción actualizado en la página Web de la Fiduciaria.	-Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	31/12/2018	N/A
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Recepción y análisis de eventos de riesgo operativo de fraude y corrupción generados a través de los canales de denuncias establecidos, en caso de presentarse	Registro del evento de riesgo operativo en la Base de Eventos y acta de comité de Fraude y corrupción.	Comité de Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Cuando se requiera	Se evidenció que el Comité de Fraude y Corrupción se reunió el 15 de mayo de 2018. El Acta correspondiente está en trámite de firmas. SIN EXCEPCIÓN
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento a los planes de acción para los riesgos de fraude y corrupción con un nivel residual Alto y Extremo	Acta de Comité de Riesgo Operativa	-Dueño de proceso -Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	Trimestral	Se evidenció que el Comité de Fraude y Corrupción se reunió el 15 de mayo de 2018. El Acta correspondiente está en trámite de firmas. SIN EXCEPCIÓN
	5.2.	Reunión de comité de prevención de fraude y corrupción cuando se requiera tratar un evento de riesgo relacionado.	Acta de comité elaborado	- Presidente -Vicepresidente Jurídico - Gerente de Riesgos	Cuando se requiera	Se evidenció que el Comité de Fraude y Corrupción se reunió el 15 de mayo de 2018. El Acta correspondiente está en trámite de firmas. SIN EXCEPCIÓN

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A FIDUCOLDEX

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión, la cultura de riesgo, fortalecer los mecanismos de comunicación y denuncias y el servicio al cliente en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 2482 de 2012 y 124 de 2016

Alcance: Este documento aplica los procesos que por el desarrollo y ejecución de actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

COMPONENTE 2: SERVICIO AL CLIENTE

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Gerencia de Contraloría
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1 Informar a la Junta Directiva las recomendaciones que desde el SAC, se han identificado para mejorar el servicio	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/07/2018 30/01/2019	N/A
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Señalización, adecuación en ventanillas, recepción, cafetería y baños	Ejecución de adecuaciones	Dirección Administrativa	31/12/2018	N/A
	2.2 Adecuar el modulo PQRSF en la página web	Modulo PQR en producción	Vicepresidencia Comercial	31/03/2018	Se evidenció que la Vicepresidencia Comercial ha implementado el módulo PQR en la página web www.fiducoldex.com.co SIN EXCEPCIÓN
	2.3 Realizar la capacitación de uso de la aplicación PQRSF	Capacitación PQRSF	Vicepresidencia Comercial	30/06/2018	N/A
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 Fortalecer competencias de los colaboradores en orientación al servicio	Ejecución Plan de Capacitación componente competencias	Dirección de Desarrollo	28/02/2018	Se evidenció que la Gerencia de Gestión Humana ha implementado un programa de capacitación especialmente dirigido al fortalecimiento en el Servicio al Cliente. SIN EXCEPCIÓN
	3.2. Evaluar la competencia de orientación al servicio en los procesos de selección de personal	Resultado del proceso de evaluación de personal componente competencias	Dirección de Desarrollo	29/06/2018 31/12/2018	N/A
	3.3. Evaluar la competencia de orientación al servicio a los trabajadores	Evaluación del desempeño aplicada	Dirección de Gestión Humana	31/05/2018	Se evidenció que la Gerencia de Gestión Humana implementó el proceso de Evaluación de Desempeño 2017 sin excepción. SIN EXCEPCIÓN
	3.4 Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Dirección de Desarrollo Vicepresidencia Comercial	31/07/2018 30/01/2019	N/A
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualizar del procedimiento de PQRSF, en caso de requerirse	Publicación del procedimiento en la ISO	Vicepresidencia Comercial	Cuando se requiera	De conformidad con lo informado por la Vicepresidencia Comercial, no ha sido necesario efectuar ajustes al procedimiento de PQR. SIN EXCEPCIÓN
	4.2 Presentación de gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/07/2018 30/01/2019	N/A
Subcomponente 5 Relacionamiento con los clientes	5.1 Medir la percepción de los clientes frente al servicio prestado	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Vicepresidencia Comercial	31/07/2018 28/02/2019	N/A

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A FIDUCOLDEX

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión, la cultura de riesgo, fortalecer los mecanismos de comunicación y denuncias y el servicio al cliente en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 2482 de 2012 y 124 de 2016

Alcance: Este documento aplica los procesos que por el desarrollo y ejecución de actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Gerencia de Contraloría
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y actualizar la sección de Transparencia y Acceso a la Información	Sección Transparencia y Acceso a la Información página web actualizada	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	30/04/2018 Se evidenció que la Gerencia de Direccionamiento Estratégico actualizó la sección de Transparencia y Acceso a la Información en la página web de FIDUCOLDEX. SIN EXCEPCIÓN
	1.2	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Comunicaciones	Mensual Se evidenció que la Coordinación de Comunicaciones ha implementado una estrategia de comunicación externa e interna de conformidad con lo establecido en el SGC. SIN EXCEPCIÓN
	1.3	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría	30/06/2018 31/12/2018 N/A
Subcomponente 2 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y publicar el inventario de activos de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/12/2018 N/A
	2.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/12/2018 N/A
	2.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/12/2018 N/A
	2.4	Publicar el inventario, esquema e índice de información clasificada y reservada en el portal datos abiertos	Publicación portal datos abiertos	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/12/2018 N/A
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	3.1.	Accesibilidad página web Personas con Discapacidad Auditiva	Vídeo Lengua de Señas página web	Coordinación de Comunicaciones	30/06/2018 N/A

COMPONENTE 4: RENDICIÓN DE CUENTAS PARÁGRAFO ART 50 LEY 1757 DE 2015

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Gerencia de Contraloría
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general	Acta asamblea general	Secretaría General	27/02/2018 Se evidenció que la Vicepresidencia Jurídica - Secretaría General - coordinó y realizó la Asamblea General de Accionistas el día 27 de febrero de 2018. SIN EXCEPCIÓN
	1.2	Publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/03/2018 Se evidenció que la Gerencia de Direccionamiento Estratégico publicó el Informe de Gestión 2017, en la página web de FIDUCOLDEX. SIN EXCEPCIÓN

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A FIDUCOLDEX

Objetivo: Establecer las estrategias encaminadas a promover la transparencia en la gestión, la cultura de riesgo, fortalecer los mecanismos de comunicación y denuncias y el servicio al cliente en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos 2482 de 2012 y 124 de 2016

Alcance: Este documento aplica los procesos que por el desarrollo y ejecución de actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

COMPONENTE 5: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. no cuenta con trámites u otros procedimientos administrativos definidos en la normatividad vigente, por lo tanto no genera acciones para desarrollar el componente de Racionalización de Trámites

NO APLICA PARA FIDUCOLDEX