

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
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
	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
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
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
	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
	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
	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
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
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
	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

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
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento 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
	2.1	Señalización, adecuación en ventanillas, recepción, cafetería y baños	Ejecución de adecuaciones	Dirección Administrativa 31/12/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Adecuar el modulo PQRSF en la página web	Modulo PQR en producción	Vicepresidencia Comercial 31/03/2018
	2.3	Realizar la capacitación de uso de la aplicación PQRSF	Capacitación PQRSF	Vicepresidencia Comercial 30/06/2018
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
	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
	3.3	Evaluar la competencia de orientación al servicio a los trabajadores	Evaluación del desempeño aplicada	Dirección de Gestión Humana 31/05/2018
	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
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
	4.2	Presentación de gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial 31/07/2018 30/01/2019
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

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
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
	1.2	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Comunicaciones Mensual
	1.3	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría 30/06/2018 31/12/2018
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
	2.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direccionamiento Estratégico 31/12/2018
	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
	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
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

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general	Acta asamblea general	Secretaría General 27/02/2018
	1.2	Publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direccionamiento Estratégico 31/03/2018

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