

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 Contraloría Agosto 2018
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	En ejecución
	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	En ejecución
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	En ejecución
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	En ejecución
	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	En ejecución
	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	En ejecución
	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	En ejecución
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 cuenta con Actas del Comité de Prevención de Fraude y Corrupción en las cuales se deja constancia de las acciones tomadas cuando a ello hubiere lugar

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

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	Actas de Comité de Administración de Riesgo	-Dueño de proceso -Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	Trimestral	El componente de Fraude y Corrupción de encuentra incluido en la matriz de Riesgo Operativo, cuyo apetito residual aceptado por Junta Directiva se encuentra en nivel de severidad moderado dentro de los límites de apetito al Riesgo de la organización
	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 cuenta con Actas del Comité de Prevención de Fraude y Corrupción en las cuales se deja constancia de las acciones tomadas cuando a ello hubiere lugar

COMPONENTE 2: SERVICIO AL CLIENTE

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Contraloría Agosto 2018
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	Se han efectuado ante el máximo Organismo de Dirección de la Entidad, Junta Directiva las presentaciones de la gestión del SAC demostrando el nivel de eficiencia del servicio.
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	En ejecución
	2.2 Adecuar el modulo PQRSF en la página web	Modulo PQR en producción	Vicepresidencia Comercial	31/03/2018	Se ha actualizado la herramienta
	2.3 Realizar la capacitación de uso de la aplicación PQRSF	Capacitación PQRSF	Vicepresidencia Comercial	30/06/2018	Se realizó la capacitación a los representantes de las áreas en el uso de la herramienta y se programó la actualización de la capacitación para el 2018, en el último trimestre del año.

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

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 realizaron durante el primer trimestre de 2018, talleres de sensibilización, para fortalecer competencias de los funcionarios.
	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	En el proceso de selección de personal y dentro de las competencias a evaluar, se destaca la orientación al servicio, como un factor importante en el perfil del cargo deseado.
	3.3.	Evaluar la competencia de orientación al servicio a los trabajadores	Evaluación del desempeño aplicada	Dirección de Gestión Humana	31/05/2018	Dentro de las competencias de evaluación de desempeño de los funcionarios, se incluye como criterio de calificación, la orientación al servicio
	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	En cumplimiento de las disposiciones legales e internas vigentes se realiza anualmente capacitación sobre el tema.
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	Se han realizado las actualizaciones pertinentes al procedimiento cuando a ello ha habido lugar
	4.2	Presentación de gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/07/2018 30/01/2019	Se han efectuado ante el máximo Organismo de Dirección de la Entidad, Junta Directiva las presentaciones de seguimiento a los PQRSF, demostrando un alto nivel de eficiencia del servicio prestado a los clientes.
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	Se han efectuado ante el máximo Organismo de Dirección de la Entidad, Junta Directiva las presentaciones de la gestión del SAC demostrando el nivel de eficiencia del servicio prestado a los clientes.
COMPONENTE 3: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Contraloría Agosto 2018
	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 cuenta en la página web con la citada sección que contiene la información más relevante referida a la gestión de la entidad

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

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.2	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Comunicaciones	Mensual	Se cuenta con Boletín Mensual elaborado por la Coordinación de Comunicaciones de Presidencia que es el medio de difusión oficial de la Entidad a sus funcionarios.
	1.3	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría	30/06/2018 31/12/2018	Se ha efectuado la respectiva Verificación, informando las modificaciones a implementar cuando a ello hay lugar.
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 Direcciónamiento Estratégico	31/12/2018	En ejecución
	2.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	31/12/2018	En ejecución
	2.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	31/12/2018	En ejecución
	2.4	Publicar el inventario, esquema e índice de información clasificada y reservada en el portal datos abiertos	Publicación portal datos abiertos	Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	31/12/2018	En ejecución
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	Se encuentra implementado a través del aplicativo JAWS, se cuenta con Brochure en Braille para personas ciegas.

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Contraloría Agosto 2018
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general	Secretaría General	27/02/2018	Cumplido
	1.2	Publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direcciónamiento 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