

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A

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 - Septiembre 30 de 2017	
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	01/08/2017	De conformidad con lo informado por la Gerente de Riesgos este tema se está manejando en coordinación con BANCOLDEX; atendiendo la Política de Riesgo Conglomerado. Aún no se ha definido fecha final.
	1.2	Actualización del Protocolo de Prevención de Fraude y Corrupción	Protocolo de Prevención de Fraude y corrupción actualizado	-Gerente de Riesgos -Directora Sarlaft	01/08/2017	
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 Sarlaft	31/12/2017	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 Sarlaft	31/12/2017	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 Sarlaft	31/12/2017	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 Sarlaft	31/01/2018	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 Sarlaft	31/01/2018	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	De conformidad con lo informado por la Gerente de Riesgos, a la fecha de seguimiento, no se han registrado eventos de riesgo de fraude y corrupción.
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 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

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 - Septiembre 30 de 2017
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	31/07/2017 31/01/2018	Se evidenció que la Vicepresidencia Comercial presentó en sesión 356 del 19 de julio de 2017 el informe SAC por el primer semestre de 2017.
	2.1	Señalización, adecuación en ventanillas, recepción, cafetería y baños	Ejecución de adecuaciones	Dirección Administrativa	31/12/2017	N/A
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Adecuar el modulo PRQ en la página web	Modulo PQR en producción	Vicepresidencia Comercial	31/03/2017	EN TRÁMITE: Según lo informado por la Vicepresidencia Comercial, el módulo el módulo PQRS en la página web de FIDUCOLDEX se encuentra en etapa de pruebas. Se espera concluir el tema para el cierre de octubre de 2017.
	3.1	Fortalecer competencias de los empleados	Capacitación en competencia organizacionales	Gerencia de Talento Humano	Mensual	La Dirección de Desarrollo de la Gerencia de Gestión Humana ha remitido los soportes referidos a las capacitaciones implementadas a la fecha de seguimiento.
Subcomponente 3 Talento humano	3.2	Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Vicepresidencia Comercial	Mensual	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización del procedimiento de PQRSF. en caso de requerirse	Publicación del procedimiento en la ISO	Vicepresidencia Comercial	31/03/2017 Cuando se requiera	CERRADO: Se evidenció el ajuste y publicación del procedimiento de PQRS con Versión 2 y Fecha de publicación 31 de marzo de 2017.
	4.2	Presentación de gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/07/2017 31/01/2018	Se evidenció que la Vicepresidencia Comercial presentó en sesión 356 del 19 de julio de 2017 el informe SAC por el primer semestre de 2017. (Se incluyeron las PQRF)
Subcomponente 5 Relacionamiento con los clientes	5.1	Caracterizar a los clientes	Presentación y/o documento con la caracterización	Vicepresidencia Comercial	31/12/2017	N/A
	5.2	Medir la percepción de los clientes frente al servicio prestado	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Vicepresidencia Comercial	31/07/2017 31/01/2018	Se evidenció que la Vicepresidencia Comercial presentó en sesión 356 del 19 de julio de 2017 el informe SAC por el primer semestre de 2017. (Se incluyó el informe de Encuesta de Satisfacción del Cliente)

Entidad: FIDUCIARIA DE COMERCIO EXTERIOR S.A

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 - Septiembre 30 de 2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisión y actualización de la política editorial	Política editorial	Coordinación de Comunicaciones	30/06/2017	EN TRÁMITE: Según lo informado por la Coordinación de Comunicaciones el tema se está trabajando para establecer responsabilidades y frecuencia de la actualización de información relacionada con la gestión de la entidad. Se estima concluir el tema el Diciembre de 2017.
	1.2	Actualizar la matriz de implementación de la Ley 1712 de 2014	Matriz actualizada	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/03/2017	CERRADO: Se evidenció la actualización de la Matriz de Implementación de la Ley 1712 de 2014 por parte de la Gerencia de Direccionamiento Estratégico.
	1.3	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría	Semestral	Se evidenció que a la fecha de seguimiento, la página web de la Fiduciaria se ha actualizado periódicamente. Se han identificado oportunidades de mejoramiento en algunos aspectos de revelación de información que han sido informados a la Gerencia de Planeación y a la Coordinación de Comunicaciones para su correspondiente disposición.
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 Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/10/2017	N/A
	2.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/10/2017	N/A
	2.3	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/10/2017	N/A
Componente 4: Rendición de Cuentas en cumplimiento Parágrafo único Art 50 Ley 1757 de 2015						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento - Septiembre 30 de 2017
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general	Acta asamblea general	Vicepresidencia Jurídica	31/03/2017	CERRADO: La Vicepresidencia Jurídica emitió certificado por la realización de la Asamblea General de Accionistas.
	1.2	Publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	30/04/2017	CERRADO: Se evidenció la publicación en la página web de FIDUCOLDEX del Informe de Gestión 2016 por parte de la Gerencia de Direccionamiento Estratégico.
Componente 5: Racionalización de Trámites No aplica						