

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las 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 3 Diciembre - 2016	
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Validación de políticas actuales contempladas en el "Protocolo de prevención de fraude y corrupción" y buenas prácticas investigadas en el sector.	Diagnóstico de políticas actuales contra las buenas prácticas en el sector.	Gerencia de Riesgos (Profesional de Riesgo Operativo - Director de Riesgos Financieros y Operativos)	01/06/2016	La Gerencia de Riesgos, informó que realizó reunión con Bancóldex y Leasing Bancoldex, en la cual se analizaron y alinearon las políticas y conceptos relacionados con buenas prácticas para la prevención del fraude y la corrupción. En Comité de Riesgo Conglomerado, el cual se realizó en el mes de diciembre 2016 se presentaron los avances logrados.
	1.2	Generación de propuesta de políticas para la administración del riesgo de Fraude y Corrupción.	Propuesta de políticas para la administración del riesgo de Fraude y Corrupción aprobadas por la Gerencia de Riesgos y quién se considere necesario.	Gerencia de Riesgos: - Directora de Riesgos Financieros y Operativos - Profesional de riesgo operativo. Comité de RO.	01/07/2016	La Gerencia de Riesgos incluyó tres políticas en el numeral. 2, declaración de políticas, las cuales fueron aprobadas como se evidencia en el acta No. 343 de la Junta Directiva, así mismo se actualizó documento del protocolo de Fraude y Corrupción de Fiducoldex y se formalizó ante el SGC.
	1.3	Aprobación de políticas para la administración del riesgo de Fraude y Corrupción.	Acta de aprobación de políticas	Gerencia de Riesgos/Junta Directiva	01/08/2016	La Gerencia de Riesgos, informa que durante el segundo semestre se revisaron categorizaciones y conceptos de Fraude y Corrupción; sin embargo estos aún no han sido formalizados en el documento correspondiente, labor que se realizará para el primer trimestre de 2017.
	1.4	Actualización del Protocolo de Prevención de Fraude y Corrupción y formalización en el SGC	Protocolo de Prevención de Fraude y corrupción actualizado	Gerencia de Riesgos (Profesional de Riesgo Operativo - Director de Riesgos Financieros y Operativos)	01/08/2016	Se evidenció que la Gerencia de Riesgos, solicitó la actualización del documento PTGRI01 PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN V2, el cual fue publicado en el SGC en el mes de enero de 2017.
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización de mapa de riesgos de fraude y corrupción de acuerdo a cronograma de monitoreo de matrices de riesgo operativo de los procesos de la Fiduciaria y FONTUR: Identificación, medición y controles.	Mapa de riesgos de fraude y corrupción.	- Dueño del proceso y Gestores de Riesgo. - Gerente de Riesgos - Director de Riesgos financieros y operativos - Profesional/Analista de Riesgo Operativo	Cada vez que se culmine el monitoreo de la matriz de riesgo operativo.	Se evidenció la actualización y publicación de los riesgos de Fraude y Corrupción, ubicados en el siguiente link de la página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion">http://www.fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion</a> con corte a octubre de 2016. La matriz y mapa de riesgos de fraude y corrupción será actualizada en la página web posteriormente a la presentación del perfil en el informe trimestral a la Junta Directiva.

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Envío de informe de las matrices de riesgo monitoreadas de los 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	-Director de Riesgos financieros y operativos - Profesional/Analista de riesgo operativo	Cada vez que se culmine el monitoreo de la matriz de riesgo operativo.	La Gerencia de Riesgos informa que durante el segundo semestre de 2016, se actualizaron las matrices de Finanzas Corporativas, IFI's (Álcalis Cierre, Reconocimiento de pensiones y Concesión salinas). En las matrices se encuentran evidenciados riesgos de fraudes y corrupción; sin embargo, son matrices que se encuentran pendientes por aprobación por parte de los dueños de proceso.
	3.2	Socialización del mapa de riesgos de fraude y corrupción al comité de Riesgo Operativo y a la Junta Directiva.	Acta de Comité de Riesgo Operativo Fiducoldex y Acta de Junta Directiva e instancia de los patrimonios autónomos	-Gerente de Riesgos - Director de Riesgos financieros y operativos - Profesional/Analista de riesgo operativo	Actualizaciones con una periodicidad mínima trimestral	Se evidenció que la Gerencia de Riesgos presentó mapa y matriz de riesgos de fraude y corrupción en la Junta Directiva del mes de octubre a través del informe trimestral de Riesgo Operativo
	3.3	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 - Director de Riesgos financieros y operativos - Coordinación comunicaciones - Gerencia IT	01/01/2017	La Gerencia de Riesgos, informó que la actualización y publicación de los riesgos de Fraude y Corrupción, se encuentran en el siguiente link de la página web: <a href="http://www.fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion">http://www.fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion</a> con corte a octubre de 2016. La matriz y mapa de riesgos de fraude y corrupción, será actualizado en la página web posterior a la presentación del perfil en el informe trimestral a la Junta Directiva
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Actualización anual de las matrices de riesgo operativo por procesos (Riesgos nuevos, inclusión de nuevos controles y evaluación de los mismos), donde se incluyen riesgos de fraude y corrupción.	Matrices de riesgo operativo con fecha de actualización.	- Dueño del proceso y Gestores de Riesgo. - Gerente de Riesgos - Director de Riesgos financieros y operativos - Profesional/Analista de Riesgo Operativo	01/12/2016	Según lo informado por la Gerencia de Riesgo, las matrices de riesgos, se presentarán en el mes de enero de 2017 a través del informe trimestral de Riesgo Operativo el perfil de riesgos actualizado al Comité de Administración de Riesgos y a la Junta Directiva. Las matrices de riesgo se encuentran actualmente en proceso de formalización con los dueños de proceso.
	4.2	Recepción y análisis de eventos de riesgo operativo de fraude y corrupción generados a través del canal de denuncias de la Página Web	Registro del evento de riesgo operativo en la Base de Eventos y acta de comité de Fraude y corrupción.	- Cualquier funcionario de la Fiduciaria (Registro). -Comité de Fraude y Corrupción (Cuando se requiera)	Durante todo el tiempo	La Gerencia de Riesgo informó que presentará en el mes de enero de 2017 a través del Informe trimestral de Riesgo Operativo el perfil de riesgos actualizado al Comité de Administración de Riesgos y a la Junta Directiva. Las matrices de riesgo se encuentran actualmente en proceso de formalización con los dueños de proceso

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Evaluación de efectividad de los controles a través de la metodología establecida en la Gerencia de Riesgos para la generación del nivel de riesgo residual.	Matrices de riesgo operativo	- Profesional de Riesgo Operativo	01/12/2016	<p>Según lo informado por la Gerencia de Riesgos, la matriz actual de riesgos presenta dos metodologías para la evaluación de la efectividad de los controles. La primera esta basada en un análisis de auditoria donde se hacen pruebas sobre el control además de analizarse elementos de diseño y efectividad. La segunda fue tomada a partir de la alineación con Bancoldex durante el año 2016 por estar más basada en el papel que desempeña el área de Gestión de riesgos en la evaluación de la efectividad de los controles y toma en cuenta el tipo de control (Preventivo, detectivo o correctivo), implementación del control (Automático o manual) y evidencia del control (Sustancial, material, informal, sin registro). Actualmente la matriz de riesgos de la Fiduciaria cuenta con estas dos metodologías debido a que la segunda metodología se empezó a utilizar desde el mes de Septiembre y en la medida en que se vayan actualizado las matrices de riesgo de los procesos de la fiduciaria se ira adoptando la misma.</p> <p>La matriz definitiva está en proceso de construcción para ser presentada en el informe trimestral a la Junta Directiva y al Comité de Administración de Riesgos a presentarse a finales de enero de 2017.</p>
	5.2.	Seguimiento a los planes de acción para los riesgos de fraude y corrupción con un nivel residual Alto y Extremo.	Matrices de riesgo operativo	-Director de riesgos financieros y operativos - Profesional de riesgo operativo - Analista de riesgo operativo	01/12/2016	Según lo informado por la Gerencia de Riesgos, durante el segundo semestre de 2016, no se presentaron eventos relacionados con Fraude y Corrupción por ninguno de los medios autorizados para tal fin (Externo: Canal de denuncias de la Página Web. Interno: Formulario en Atalaya)
	5.3.	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	Según lo informado por la Gerencia de Riesgos, durante el segundo semestre de 2016, no se presentaron eventos relacionados con Fraude y Corrupción por ninguno de los medios autorizados para tal fin (Externo: Canal de denuncias de la Página Web. Interno: Formulario en Atalaya)

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las 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 3 Diciembre - 2016
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> Informar a la Junta Directiva las recomendaciones que desde el SAC, se han identificado para mejorar el servicio	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/06/2016 31/12/2016	De acuerdo a lo informado por la Vicepresidencia Comercial, en la Junta Directiva del mes de enero de 2017, se presentará la gestión del año 2016 sobre SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, se evidencia presentación e informe.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b> Identificar los lineamientos técnicos de los espacios de acceso a las instalaciones de Fiducoldex y sus Patrimonios Autónomos	Listado con los requerimientos técnicos	Dirección Administrativa	30/04/2016	N/A
	<b>2.2</b> Mantener los criterios de accesibilidad en la página Web	Aplicativo Convertic en la página web	Coordinación de Comunicaciones Gerencia IT	30/04/2016	N/A
	<b>2.3</b> Indicador de tiempos de respuesta de los PQR's	Ficha técnica del indicador Atención de quejas y reclamos	Vicepresidencia Comercial	31/07/2016	N/A
	<b>2.4</b> Realizar capacitaciones sobre atención de personal con discapacidad	Dos capacitaciones aproximadamente a 15 funcionarios (front y área comercial)	Gerencia de Talento Humano	31/12/2016	Se evidenció que la Gerencia de Gestión Humana, desarrolló durante el mes de marzo y noviembre el programa de sensibilización y capacitación en la atención de acuerdo al plan de acción definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las actividades a su cargo y en el cumplimiento de la normatividad, les sea aplicable

<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Fortalecer competencias de los empleados	Capacitación en competencia organizacionales	Gerencia de Talento Humano	31/08/2016	N/A
	3.2	Fortalecer la cultura de servicio al cliente	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Vicepresidencia Comercial	Mensual	La Vicepresidencia Comercial, consolida la información relacionada con el resultado de la inducción e reinducción correspondiente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Durante el año 2016, se capacitaron 75 funcionarios nuevos y 238 funcionarios recibieron la reinducción. La información se presentará en enero de 2017 a la Junta Directiva
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Revisión, aprobación y publicación del procedimiento de PQRSF	Publicación del procedimiento en la ISO	Vicepresidencia Comercial	30/04/2016	N/A
	4.2	Presentación de gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	Semestral	La Vicepresidencia Comercial, presentará en la Junta Directiva del mes de enero de 2017, la gestión correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones 2016, se evidencia una reducción en el 50% con relación al año inmediatamente anterior
	4.3	Implementar en el segundo semestre un sistema de asignación de consecutivos de manera manual	Cuadro control de PQRS con consecutivo	Vicepresidencia Comercial	31/12/2016	La Vicepresidencia Comercial, realizó la solicitud al proveedor de la página web, con el objetivo de implementar un sistema de asignación de consecutivos para las PQR; se evidencia la propuesta técnica
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con los clientes	5.1	Caracterizar a los usuarios	Presentación y/o documento con la caracterización	Vicepresidencia Comercial	Semestral	Se evidenció que la Vicepresidencia Comercial, realizó la caracterización de usuarios con el objetivo de "Identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los clientes personas naturales de Fiducoldex"
	5.2	Medir la percepción de los clientes frente al servicio prestado	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Vicepresidencia Comercial	31/12/2016	La Vicepresidencia Comercial, aplicó la encuesta de satisfacción de manera semestral. En relación al primer semestre, los resultados preliminares solo el 8,7% calificó a Fiducoldex como Bueno y el 34,78% como Muy Bueno y en cuanto a la relación calidad – precio solo una persona lo calificó como Regular.

# Seguimiento Plan Anticorrupción 2016

## Corte al 31 de Diciembre de 2016

**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 sistema de atención al consumidor, 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 a todos los empleados de la Fiduciaria, que por la ejecución de los procesos, el desarrollo las 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 3 Diciembre - 2016
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Elaborar y publicar la política editorial	Política editorial	Coordinación de Comunicaciones	30/04/2016	La Gerencia de Direccionamiento Estratégico, informó que en el mes de febrero de 2017, revisará con el área de comunicaciones las políticas del macroproceso gestión de comunicaciones, con el objetivo de formalizar en el SGC
	1.2	Implementar la matriz de autodiagnóstico Ley 1712 de 2014	Matriz publicada	Coordinación de Comunicaciones	31/08/2016	N/A
	1.3	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría	Semestral	La Gerencia de Contraloría validó la actualización de la información publicada en la página web de FIDUCOLDEX <a href="http://www.fiducoldex.com.co">www.fiducoldex.com.co</a> , sin observar excepciones.
<b>Subcomponente 2</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Publicar el inventario de activos de información	Matriz publicada	Gerencia de Riesgos y Direccionamiento Estratégico	30/04/2016	N/A
	2.2	Publicar el esquema de publicación de información	Matriz publicada	Gerencia de Riesgos y Direccionamiento Estratégico	30/04/2016	
	2.3	Publicar el índice de información clasificada y reservada	Matriz publicada	Gerencia de Riesgos y Direccionamiento Estratégico	30/04/2016	
Componente 4: Rendición de Cuentas en cumplimiento Parágrafo único Art 50 Ley 1757 de 2015						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento 3 Diciembre - 2016
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general	Acta asamblea general	Vicepresidencia Jurídica	31/03/2016	N/A
	1.2	Publicación informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	30/04/2016	N/A
	1.3	Informar a los diferentes grupos de interés por diferentes canales la gestión	Página web actualizada y redes sociales	Coordinación de Comunicaciones	Mensual	Se evidenció que la gestión e información de interés, se está informando de manera oportuna a través de los diferentes canales de comunicación externa e interna (Boletín de prensa, comunicados, videos, carteleras, redes sociales, entre otros)
Componente 5: Racionalización de Trámites No aplica						