

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	NORMATIVIDAD LEGAL	2
5	DIRECTICES.....	2
6	DESARROLLO	3
7	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
8	CONTROL DE DOCUMENTOS	7

1 OBJETIVO

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fiduciaria y 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 el Decreto 124 de 2016.

2 ALCANCE

Inicia con las definición de estrategias y acciones para abordar los diferentes componentes y finaliza con el seguimiento, toma de acciones y publicación. Aplica para los temas relacionados con riesgos de fraude y corrupción, atención al ciudadano y partes interesadas, rendición de cuentas, mecanismos de transparencia y el acceso a la información y otras iniciativas.

3 GLOSARIO

- PAAC: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

4 NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 124 de 2016
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Decreto 103 de 2015
- Resolución 3564 de 2015

5 DIRECTICES

- La metodología de adoptada por la Fiduciaria corresponde a la definida por el DAFP, excepto para los componentes racionalización de trámites (no aplica por la naturaleza jurídica) y rendición de cuentas (cuya metodología es diseñada por Fiducoldex conforme al mandato legal y actividad económica)
- El PAAC debe publicarse para comentarios de la ciudadanía y el definitivo estar publicado en la página web antes del 31 de enero de cada año, está labor la adelanta la coordinación de direccionamiento estratégico.

- La Gerencia de Auditoría Interna debe realizar el seguimiento conforme a lo establecido por la normatividad vigente, y publicarlos en la página web.

6 DESARROLLO

La Fiduciaria definió la política de fraude y corrupción en el numeral 2 del Protocolo de Prevención del Fraude y Corrupción. El cual se puede consultar en la página web en la sección <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

I. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Las políticas, lineamientos y metodología para la gestión riesgos de fraude y corrupción se encuentran establecidas por la Fiduciaria en el Protocolo de Prevención del Fraude y Corrupción. El cual se encuentra disponible para consulta en la página web en el link <http://fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

De igual manera el mapa de fraude y corrupción se encuentra disponible para consulta en la página en el link <http://fiducoldex.com.co/seccion/prevencion-de-fraude-y-corrupcion>

Los subcomponentes de consulta y divulgación, monitoreo y seguimiento, se gestionan mediante el Anexo A. Plan de Acción y Seguimiento (componente riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción)

II. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites “busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública”¹. La Fiduciaria no tiene trámites ni procedimientos administrativos de acuerdo con las directrices establecidas en la resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública en la que “estableció los procedimientos para la autorización de trámites y el seguimiento de la política de racionalización de trámites”.

Es de resaltar que la Fiduciaria, identifica y realiza mejoras en actividades que contribuyen al fortalecimiento y la prestación de servicio a clientes y partes interesadas,

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública - Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

las cuales se encuentran establecidas en el plan de acción anual, y no hacen parte del PAAC, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

III. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Fiducoldex realiza diferentes actividades de rendición de cuentas, a través del proceso de direccionamiento estratégico, servicio al cliente y comunicaciones quienes definen las estrategias y acciones para informar, comunicar y socializar la gestión de la entidad que no está sometida a reserva legal, esto considerando la excepción establecida en el siguiente párrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015: *“Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”*.

En el plan de acción para el cumplimiento de la estrategia de Rendición de Cuentas el cual se documentó en el Anexo A. Plan de acción y Seguimiento (componente Rendición de Cuentas), se encuentran las acciones para el desarrollo de esta estrategia.

Los mecanismos para fortalecer la comunicación con las partes interesadas y las acciones definidas en el plan son las siguientes:

- Espacios para divulgar información: Las partes interesadas pueden conocer la gestión, hechos relevantes, productos y servicios, a través de los siguientes canales: página web, redes sociales, prensa, entre otros.
- Espacios de interacción: La Fiduciaria genera espacios de interacción para los clientes actuales y potenciales en eventos, foros, charlas, entre otros, espacios en los cuales se atienden dudas e inquietudes de los productos fiduciarios.
- Audiencia pública: Fiducoldex realiza la Asamblea General de Accionistas en la cual rinde cuentas de la gestión realizada en la vigencia correspondiente. Adicionalmente, la Fiduciaria participa en la audiencia de rendición Sectorial que se programa anualmente, en la cual se presenta la gestión de las entidades del sector y se resuelven dudas, esta actividad se realiza en conjunto con las otras entidades y programas del Sector Comercio, Industria y Turismo.

- Participación en eventos convocados por otras entidades: La Fiduciaria participa en ejercicios que desarrollan las entidades del Grupo Bancóldex, los programas del sector CIT, los gremios, cámaras de comercio y demás entidades que tengan relacionamiento con Fiducoldex.

IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el proceso de servicio al cliente incluye las actividades relacionadas con la atención de peticiones, quejas y reclamos, satisfacción al cliente y educación financiera. En el Anexo A. Plan de Acción y Seguimiento (componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) en esta componente se incluyen las acciones de servicio al cliente.

A continuación, se señalan los mecanismos para prestar el servicio al cliente:

- Canales de atención: La entidad tiene distintos canales de atención de acuerdo con las necesidades de los clientes y partes interesadas, estos se encuentran documentados en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC. A través de estos canales se realiza la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En la página web se pueden registrar las PQRSF a través de un formulario que se encuentra en la ruta <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>. Los procedimientos para formular alguna acción se encuentran documentados y publicados en la sección servicio al cliente de la página web <http://fiducoldex.com.co/seccion/servicio-al-cliente>

- Relacionamiento: Con frecuencia anual la Fiduciaria aplica la encuesta de satisfacción a los clientes e informa los resultados a las instancias competentes, el procedimiento se encuentra descrito en el documento Medición del Servicio al Consumidor Financiero.
- Talento Humano: La Fiduciaria realiza actividades enfocadas en fortalecer la temática de servicio al cliente con el propósito de desarrollar las competencias y habilidades de los empleados. De igual manera, se realiza sensibilización a los colaboradores a través de los diferentes mecanismos establecidos en la organización. De forma anual se realiza la evaluación de desempeño, en la cual se mide el desarrollo de la competencia orientación al servicio.

V. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015. La Fiduciaria dispone en la página web la sección de Transparencia y Acceso a la Información, <http://fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion>, en la cual se encuentra publicada la información establecida por esta normatividad.

VI. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Como iniciativas adicionales la Fiduciaria ha elaborado el Código de Buen Gobierno que tiene como objetivo adoptar las prácticas de gobierno corporativo y revelación general de información, que genere confianza a los inversionistas y a cualquier otro grupo de interés, a través estándares éticos dirigidos a los accionistas, inversionistas, Junta Directiva, a los administradores y a todos sus funcionarios y fija los parámetros aplicables a la gestión de la sociedad y en especial, define las prácticas corporativas que orientan las funciones y actividades de los órganos sociales y de dirección, en interés de la sociedad y de sus accionistas. Así mismo, se contemplan acciones encaminadas a capacitar a los colaboradores en los lineamientos del código de ética y conducta.

Además, se incluyeron acciones para la transformación digital e incorporación de servicios en línea para los clientes de la Fiduciaria, a través del proyecto de vinculación electrónica.

VII. PLAN DE ACCIÓN

La entidad con el objetivo de fortalecer y dar cumplimiento a lo establecido en las estrategias que conforman el plan anticorrupción y de atención al ciudadano ha definido el Anexo A – Plan de Acción y Seguimiento 2021.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

PTGRI01 PROTOCOLO DE PREVENCION DEL FRAUDE Y CORRUPCION
MASAC01 MANUAL DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC
PRSAC01 PROCEDIMIENTO PQRSF FIDUCOLDEX
COGJU02 CODIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
MAGTH03 CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA FIDUCOLDEX

8 CONTROL DE DOCUMENTOS

NRO. VERSIÓN	FECHA	OBSERVACIONES
1	31 de enero de 2019	Versión inicial
2	16 de marzo de 2020	Revisión y actualización de las acciones, inclusión del código de ética y conducta en documentos relacionados
3	26 de enero de 2021	Revisión y actualización de las acciones e inclusión de iniciativas adicionales conforme al entorno actual.

ELABORÓ:

APROBÓ:

ANGELLY COY
Profesional de Planeación Estratégica

RICARDO FULA
Coordinador de Direccionamiento
Estratégico

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios

Vigencia: 2021

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente*	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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 - Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/21
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 - Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/21
	3.2	Presentación y aprobación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los comités de Riesgo Operativo y Prevención de Fraude y Corrupción, presentación en CAR y aprobación en Junta Directiva	Acta de Comité de Riesgo Operativo Acta de Comité de Prevención de Fraude y Corrupción Acta de CAR Acta de Junta Directiva	- Gerente de Riesgos - Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22
	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 - Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22
	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 - Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22
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 Operativo	- Dueño de proceso - Gerente de Riesgos - Coordinador 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 oficializada	- Presidente - Vicepresidente Jurídico - Gerente de Riesgos	Cuando se requiera

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios

Vigencia: 2021

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. no cuenta con trámites u otros procedimientos administrativos definidos en la normatividad vigente. Por lo tanto este ítem, no le aplica

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Secretaria General	19/03/21
	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/03/21
	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	12/02/21
	1.4	Publicar el presupuesto	Presupuesto publicado en la página web	Coordinación de Finanzas Corporativas	29/01/21
	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Coordinación de Comunicaciones	Mensual
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.1	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/21
	2.2	Participar en eventos, foros, comités, ruedas de negocios, entre otros espacios de diálogo (sujeto a programación de otras entidades)	Noticias publicadas en la página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	30/12/21
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de rendición	3.1	Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para comentarios u observaciones a las partes interesadas	Invitación de participación a las partes interesadas en la página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	29/01/21

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios

Vigencia: 2021

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar e informar la gestión de PQRSF	Documento consolidado PQR con periodicidad trimestral	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	17/04/2021 17/07/2021 16/10/2021 15/01/2022
	1.2	Definir el mecanismo y realizar la medición de clima organizacional	Resultados clima organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21
	1.3	Actualizar la información de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar acciones enfocadas en fortalecer la cultura de servicio <i>Nota: (Se trabajará como parte del proyecto plan estratégico de talento humano)</i>	Informe con las acciones realizadas en el proyecto de cultura organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21
	3.2	Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Gerencia de Talento Humano y Administrativa Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/21
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar los requerimientos normativos relacionados con servicio al cliente, PQRSF, accesibilidad, protección de datos (solo si se requiere)	Publicación del procedimiento en la ISO	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21
Subcomponente 5 Relacionamiento con los clientes	5.1	Cerrar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Encuestas diligenciadas	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	30/11/21
	5.2	Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	18/12/21

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

Objetivo: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecer las estrategias de seguimiento y control, dando cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y decreto reglamentarios

Vigencia: 2021

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer mapeo de sección de la página y establecer responsabilidades	Documento con responsables	Coordinación de Direcciónamiento Estratégico	31/08/21
	1.2	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2021 31/12/2021
Subcomponente 2 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y publicar el inventario de activos de información	Inventario de Activos de Información publicado en la página web	Dirección de SGSI y PCN	31/12/21
Subcomponente 3 Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1.	Implementar el plan de vinculación de personas con discapacidad	Seguimiento plan de implementación	Coordinación de Direcciónamiento Estratégico	31/12/21
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Entrenamiento y capacitación	1.1	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/21
Subcomponente 2 Transformación digital	2.1	Implementar el proyecto de vinculación digital	Seguimiento proyecto de vinculación digital	Coordinación de Direcciónamiento Estratégico	31/12/21