

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 31/12/2018	
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 el mes de Diciembre la Gerencia de Riesgos en forma coordinada con la Gerencia de Contraloría realizó una actualización integral del documento PTGRI01 PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN, dentro de los principales cambios realizados se encuentran: 1. Ajuste al objetivo y a la aplicabilidad para adicionar los negocios administrados 2. Creación de reglamento del Comité de Prevención de Fraude y Corrupción, eliminando lo referente al mismo del documento. 3. Inclusión de las actividades de aseguramiento independiente por la Gerencia de Contraloría, en el aparte de Monitoreo. 4. En la fase de respuesta, se incluye aparte citando los esquemas disciplinarios aplicables frente a las faltas. 5. Inclusión del Programa Antifraude y
	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	Se dio cumplimiento al plan de trabajo planteado para la actualización del perfil de riesgo operativo, el cual incluye los riesgos correspondientes a fraude & corrupción
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	Se dio cumplimiento al plan de trabajo planteado para la actualización del perfil de riesgo operativo, el cual incluye los riesgos correspondientes a fraude & corrupción
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	Se dio cumplimiento al plan de trabajo planteado para la actualización del perfil de riesgo operativo, el cual incluye los riesgos correspondientes a fraude & corrupción
	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	Se dio cumplimiento al plan de trabajo planteado para la actualización del perfil de riesgo operativo, el cual incluye los riesgos correspondientes a fraude & corrupción. La presentación para aprobación del Mapa correspondiente se realiza en el mes de Enero de 2,019

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

	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	Con las aprobaciones en las instancias correspondientes, se procederá con la publicación en la página WEB.
	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	Con las aprobaciones en las instancias correspondientes, se procederá con la publicación en la página WEB.
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; sujetas a discreción y reserva.
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 se encuentra incluido en la matriz de Riesgo Operativo, cuyo apetito residual aceptado por Junta Directiva se encuentra en nivel de severidad moderado; sujetas a discreción y reserva.
	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; sujetas a discreción y reserva.; sujetas a discreción y reserva.

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	Seguimiento Contraloría 31/12/2018	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección de Estrategia	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 Órgano de Dirección de la Entidad, Junta Directiva las presentaciones de la gestión del SAC demostrando el nivel de eficiencia del servicio.
	2.1	Señalización, adecuación en ventanillas, recepción, cafetería y baños	Ejecución de adecuaciones	Dirección Administrativa	31/12/2018	Se efectuaron las adecuaciones.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Adecuar el módulo PQRSF en la página web	Módulo PQR en producción	Vicepresidencia Comercial	31/03/2018	La herramienta ha sido actualizada y ha entrado en producción.
	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.
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 la Gerencia de RRHH realiza anualmente y a todos los funcionarios una capacitación específica referente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.
	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

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 4 Normativo y procedimental	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.

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	Seguimiento Contraloría 31/12/2018
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	Se cuenta en la página web con la citada sección que contiene la información más relevante referida a la gestión de la entidad
	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 Direccionamiento Estratégico	31/12/2018	Se realizó la actualización del inventario de activos conforme a gestión documental y se publicó en la sección transparencia y acceso a la información http://fiducoldev.com.co/acciones/transparencia
	2.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Matriz actualizada	Dirección de SGSI y PCN y Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/12/2018	Se actualizó el esquema de publicación, de acuerdo a la ley de transparencia
	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	Se actualizó el índice de información clasificada y reservada, el cual se encuentra incluido en el inventario de activos de información
	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	Publicado 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	Se encuentra implementado a través del aplicativo JAWS, se cuenta con Brochure en Braille para personas con discapacidad visual.
COMPONENTE 4: RENDICIÓN DE CUENTAS PARÁGRAFO ART 50 LEY 1757 DE 2015						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento Contraloría 31/12/2018
	1.1	Realizar la asamblea general	Acta asamblea general	Secretaría General	27/02/2018	Se efectuó la Asamblea General de Accionistas para el periodo 2018

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 Información de calidad	1.2	Publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Dirección Estratégico	31/03/2018	Los informes de gestión se encuentran publicados en página web para los periodos 2012 a 2017.
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						