

## 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:** 2019

**Fecha de publicación:** 28 de enero de 2019

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
Subcomponente*	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría	
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	31/12/2019	En proceso	En proceso	En proceso
	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	31/12/2019	En proceso	En proceso	En proceso
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	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 del comité de F&C (2 veces en el año) Acta de Comité de Riesgo Operativo Acta de CAR Acta de Junta Directiva	-Gerente de Riesgos --Directora SARO - SARLAFT	31/12/2019	En proceso	En proceso	En proceso
	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	31/01/2020	En proceso	En proceso	En proceso
	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	31/01/2020	En proceso	En proceso	En proceso
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	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento
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 -Directora SARO - SARLAFT	Trimestral	En proceso	Validado: La Gerencia de Riesgos efectúa el Comité de Riesgos	Validado: La Gerencia de Riesgos efectúa el Comité de Riesgos
	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	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento	No se han recibido denuncias a la fecha de seguimiento

*\*En lo que respecta a las actividades del subcomponente 1, políticas de administración de riesgo de corrupción, estas finalizaron en el mes diciembre de 2018, por lo tanto no se incluyeron acciones para esta vigencia*

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.
Sin embargo, ha identificado actividades susceptibles de mejora las cuales contribuyen al fortalecimiento y prestación del servicio a los clientes y partes interesadas, las cuales se encuentran establecidas en el Anexo B. informe de participación del sector de Comercio, Industria y Turismo de la estrategia <b>"Colombia simple, Estado ágil"</b>

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría	
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Secretaria General	04/03/2019	Cumplido: Se efectuó la reunión de Asamblea General de Accionistas	N/A	N/A
	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/03/2019	Cumplido: El informe de gestión 2018 está debidamente publicado.	N/A	N/A
	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Comunicaciones	31/12/2019	En proceso	En proceso	Cumplido: Se implementó la estrategia de comunicaciones
	1.4	Publicar el presupuesto	Presupuesto publicado en la página web	Dirección de Finanzas Corporativas	31/01/2019	Cumplido: Se publicó el presupuesto 2019	N/A	N/A
	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Coordinación de Comunicaciones	28/06/2019 31/12/2019	En proceso	Cumplido: Se hace un seguimiento mensual de las publicaciones en redes sociales con contenido orgánico, además el informe presenta seguidores, interacciones y reacciones.	Cumplido: Se hace un seguimiento mensual de las publicaciones en redes sociales con contenido orgánico, además el informe presenta seguidores, interacciones y reacciones.

## 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:** 2019

**Fecha de publicación:** 28 de enero de 2019

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.1 Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Vicepresidencia Comercial	28/06/2019 31/12/2019	En proceso	En proceso	Cumplido: Se realizaron 5 charlas sobre educación financiera en 2019.
	2.2 Participar en eventos, foros, comités, ruedas de negocios, entre otros espacios de diálogo (sujeto a programación de otras entidades)	Boletín mensual y noticias publicadas en la página web	Coordinación de Comunicaciones	28/06/2019 31/12/2019	En proceso	En proceso	Cumplido: Como una acción de transparencia y visibilidad ente los públicos de interés de la entidad se hace público la asistencia de el Equipo directivo a los diferentes eventos del sector.
	2.3 Realizar la rendición de cuentas del SG-SST	Informe rendición de cuentas	Dirección de Gestión Humana	28/02/2019	Cumplido: La Dirección de Gestión Humana efectuó la rendición de cuentas del Sistema de Gestión de salud y seguridad en el trabajo.	N/A	N/A
<b>Subcomponente 3</b> 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	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/01/2019	Cumplido: <a href="https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/plan_anticorrupcion_atencionalciudadano_v1.pdf">https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/plan_anticorrupcion_atencionalciudadano_v1.pdf</a>  El documento relacionado se encuentra publicado en la página WEB de Fiducoldex.	N/A	N/A

### COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentar e informar la gestión de PQRSF	Presentación Junta Directiva	Vicepresidencia Comercial	31/07/2019 30/01/2020	En proceso	En proceso	Cumplido: - Extracto Acta JD primer semestre - Presentación JD segundo semestre
	1.2 Definir el mecanismo y Realizar la medición de satisfacción de cliente interno	Resultados encuesta de satisfacción cliente interno	Gerencia de Direccionamiento Estratégico	30/06/2019	En termino	Cumplido: Se definió y realizó la encuesta de servicio al cliente interno del 17 al 30 de julio de 2019, se presentaron los resultados en comité de presidencia	N/A
	1.3 Definir y documentar proceso de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero	Proceso definido y documentado	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Direccionamiento Estratégico	31/03/2019	En proceso	En proceso	En proceso: Se presentará a Comité de Presidencia la pertinencia de cambio del proceso de Servicio al Cliente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC.

## 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:** 2019

**Fecha de publicación:** 28 de enero de 2019

### COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Publicación del documento	Vicepresidencia Comercial Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	31/03/2019	En proceso	En proceso: Pendientes de continuar con los ajustes del proceso, teniendo en cuenta los cambios de estructura de la Fiduciaria. Se amplía el plazo hasta el 31/12/2019	En proceso: Se presentará a Comité de Presidencia la pertinencia de cambio del proceso de Servicio al Cliente al Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, para ajustar políticas y canales de atención
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 Realizar acciones enfocadas en fortalecer la cultura de servicio <i>Nota: (Se trabajará como parte del proyecto estratégico de cultura organizacional)</i>	Informe con las acciones realizadas en el proyecto de cultura organizacional	Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	31/12/2019	En proceso	En proceso	En proceso: El proyecto de cultura organizacional continúa en 2020 para abordar los temas relacionados servicio
	3.2 Evaluar la competencia de orientación al servicio a los trabajadores	Evaluación del desempeño aplicada	Dirección de Gestión Humana	28/02/2019	Cumplido: La Gerencia de Talento Humano y Administrativo efectuó la Evaluación de Desempeño para la vigencia 2018	N/A	N/A
	3.3 Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Dirección de Desarrollo	31/12/2019	En proceso: Mensualmente se envía la matriz con los resultados de la inducción al responsable del proceso de SAC	En proceso: Mensualmente se envía la matriz con los resultados de la inducción al responsable del proceso de SAC	En proceso: En el mes de noviembre de 2019, se realizó la capacitación anual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y consolidaron y enviaron los resultados al proceso SAC; así mismo, en enero de 2020 se realizó la consolidación de los resultados de la inducción
<b>Subcomponente 4</b> 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	Vicepresidencia Comercial	31/12/2019	N/A	N/A	N/A
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con los clientes	5.1 Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Vicepresidencia Comercial	28/02/2019 31/07/2019	En proceso	En proceso	En proceso: La presentación de resultados de la encuesta se realizará en la JD de febrero 2020

### COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento abril 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento agosto 2019 Gerencia de Auditoría	Seguimiento diciembre 2019 Gerencia de Auditoría
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Mantener actualizada la sección de Transparencia y Acceso a la Información	Sección Transparencia y Acceso a la Información página web actualizada	Gerencia de Direcciónamiento Estratégico	28/06/2019 31/12/2019	En termino	Cumplido: Se actualizó la página web en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <a href="https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion">https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion</a>	Cumplido: Se actualizó la página web en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública. <a href="https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion">https://www.fiducoldex.com.co/seccion/transparencia-y-acceso-la-informacion</a>
	1.3 Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Contraloría	Trimestral	Cumplido: La Gerencia de Auditoría efectuó revisión a la actualización de la información publicada en la página web de FIDUCOLDEX SIN EXCEPCIONES	Cumplido: La Gerencia de Auditoría efectuó revisión a la actualización de la información publicada en la página web de FIDUCOLDEX SIN EXCEPCIONES	Cumplido: La Gerencia de Auditoría efectuó revisión a la actualización de la información publicada en la página web de FIDUCOLDEX SIN EXCEPCIONES
<b>Subcomponente 2</b> 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	31/12/2019	En proceso	En proceso	Cumplido: Se actualizó y publicó el inventario de activos de información en la página web de la Fiduciaria en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública enlace 10.2. Registro de Activos de Información.
<b>Subcomponente 3</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	3.1 Incluir en la página web vídeo de lengua de señas	Vídeo Lengua de Señas página web	Coordinación de Comunicaciones	31/01/2019	En proceso	En proceso	En proceso: Actualización por vigencia de logos.