

INFORME DEL GERENTE DE AUDITORIA AL COMITÉ DE AUDITORÍA

Honorables Miembros
COMITÉ DE AUDITORÍA
FIDUCOLDEX S.A.
La Ciudad.

Respetados Miembros:

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 6.1.4.2.2.7.12 – literal xii y en concordancia con el numeral 6.1.4.2.2.5 de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, proferida por la Superintendencia Financiera de Colombia, presento a su consideración el informe general de actividades y la evaluación del Sistema de Control Interno; Así:

1. ANTECEDENTES

La Gerencia de Auditoría ejerce su actividad de manera independiente y objetiva, con una actitud imparcial y libre de conflictos de interés.

Las actividades desarrolladas por la Gerencia de Auditoría, durante el periodo 2019, fueron realizadas conforme lo previsto en el Estatuto de la Actividad de Auditoría Interna y las disposiciones que regulan su actividad emitidas por los Organismos de Vigilancia y Control (Contraloría General de la República y Superintendencia Financiera). En el presente informe se incluyen especialmente los aspectos más relevantes resultantes de las actividades aquellas relacionadas con la evaluación independiente e identificación de oportunidades de mejora en los Sistemas de Administración de Riesgos, Control y Gobierno de la Entidad. Lo anterior, soportado en los hallazgos y recomendaciones que se presentaron en su oportunidad a los responsables de las áreas objeto de evaluación.

2. ENFOQUE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para el logro de los objetivos de la Gerencia de Auditoría, fue diseñado el Plan Anual de Auditoría, acorde con la metodología desarrollada internamente y alineada con las Normas

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

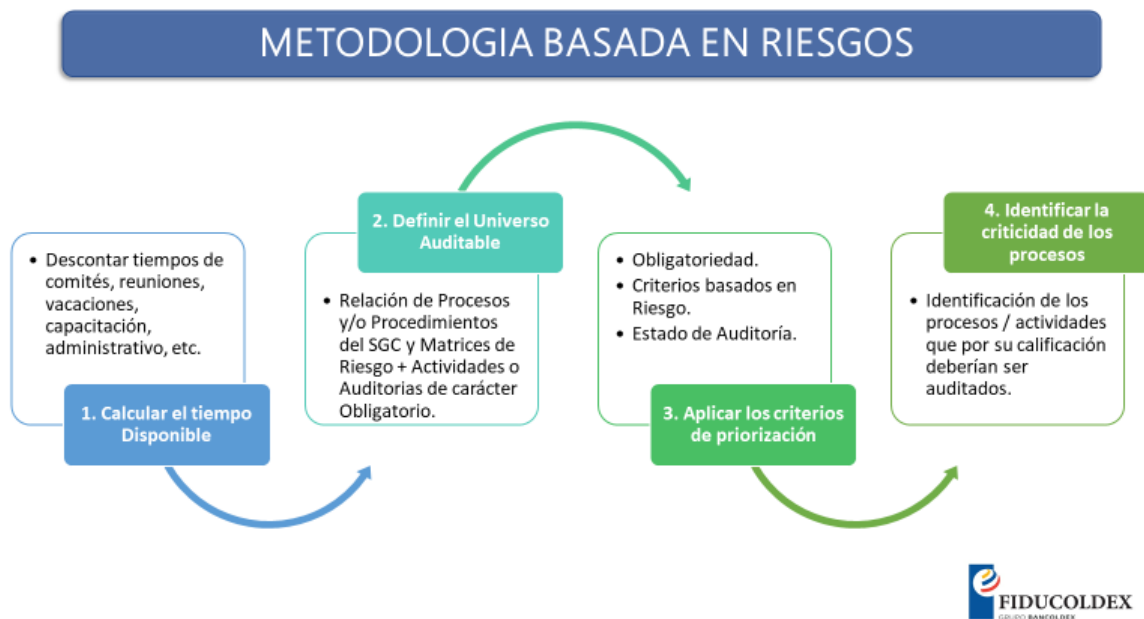
Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Dicha metodología sirve de referencia común para los miembros del equipo de trabajo y establece los aspectos a seguir para la práctica de la función de la Gerencia de Auditoría Interna.

De conformidad con lo previsto en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se utilizaron los siguientes Marcos de Referencia:

CONCEPTO EVALUADO	MARCO DE REFERENCIA
Evaluación del Sistema de Control Interno	COSO 2013 MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO.
Evaluación de los Sistemas de Información y Comunicación	COBIT 4.1.

3. PLANEACIÓN DE AUDITORIA 2020

Para establecer las necesidades y alcance del trabajo requerido para la planeación de auditoria, se aplicaron los siguientes procedimientos:



Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

METODOLOGÍA BASADA EN RIESGOS



Se definió que el universo auditable está comprendido por los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad. Para dar pleno cumplimiento a lo previsto en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna-NIEPAI, se actualizó la Metodología aplicable para la Vigencia 2020, estableciendo los siguientes criterios de priorizaron:

Tipo	Criterios de Priorización	Participación %
Basado En Riesgo	Nivel de Riesgo Operativo Inherente en el Proceso	25,0%
	Dependencia Tecnológica del Proceso	25,0%
	Importancia Relativa	20,0%
Estado De La Auditoria	Resultados de la Ultima Auditoría	20,0%
	Fechas de la Ultima Auditoría	10,0%
Total Ponderación		100%

Del citado universo de 203 procesos o unidades auditables, se auditarán 63 en el período febrero de 2020 a enero de 2021.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

SELECCIÓN DE PROCESOS A AUDITAR - FIDUCOLDEX

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	NIVEL DE RIESGO - SABO Y SARLAFT	DEPENDENCIA TECNOLÓGICA	IMPORTANCIA RELATIVA	RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA	AÑO ÚLTIMA AUDITORÍA	CALEFICACIÓN PONDERADA
Gestión Jurídica	Contratación Fiducoldex	Liquidación del Contrato	3	3	4	3	1	3
		Supervisión	3	2	4	3	1	2,75
		Modificación De Negocio Jurídico	3	2	4	3	1	2,75
		Contratación Fiducoldex	3	2	4	3	1	2,75
		Liquidación Del Negocio Jurídico	3	2	4	3	1	2,75
Gestión del Talento Humano	Incorporación	Selección y Contratación	3,41	3	4	3	4	3,40
		Desvinculación	Desvinculación de personal	2,56	3	3	3	4
	Compensación y Administración Salarial		2,31	3	4	3	4	3,13
	Gestión de Relaciones Laborales		2,33	3	3	3	4	2,93
	Desarrollo del Talento Humano		2,07	3	3	3	4	2,87
	Permanencia	Gestión y evaluación del desempeño	2	3	3	3	4	2,85
Control del presupuesto por área y por rubro		3	3	3	3	4	3,10	
Gestión Financiera	Finanzas Corporativas	Costeo de nuevos negocios	2,50	3	3	3	4	2,98
		Seguimiento a la rentabilidad por línea de negocio	2	3	3	3	4	2,85
		Ejecutar y proyectar el presupuesto de la Sociedad Fiduciaria	3,50	3	2	2	4	2,83
		Estrategias de Inversiones	2,60	3	4	2	3	2,90
		Negociación de portafolios	3,33	2	4	2	3	2,83
Gestión de Inversiones	Gestión de Portafolios	3,08	2	4	2	3	2,77	
	Fondos de Inversión Colectiva	Pagos-Traslados	4	2	4	2	3	3
Ingreso de Recursos FICs		3	2	4	3	1	2,75	
Inversión de Recursos FICs		3	2	4	2	1	2,55	

SELECCIÓN DE PROCESOS A AUDITAR – NEGOCIOS ESPECIALES

U. NEGOCIO	PROCESO	SUBPROCESO	NIVEL DE RIESGO - SABO Y SARLAFT	DEPENDENCIA TECNOLÓGICA	IMPORTANCIA RELATIVA	RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA	AÑO ÚLTIMA AUDITORÍA	CALEFICACIÓN PONDERADA
FONTUR	Contratación FONTUR	Supervisión FONTUR	4	3	4	3	1	3,25
		Liquidación Del Negocio Jurídico	4	3	4	3	1	3,25
		Contratación - FONTUR - (Invitación Abierta/Privada)	3,49	3	4	3	1	3,12
		Modificación De Negocio Jurídico	3,40	3	4	3	1	3,10
		Elaboración De Negocio Jurídico FONTUR	3,33	3	4	3	1	3,08
	Negocios Especiales	Contribución Parafiscal FONTUR	2,89	4	3	3	2	3,12
		Gestión de Bienes FONTUR	1,96	3	4	4	2	3,04
		Gestión Financiera de Recaudos FONTUR	2	4	3	3	2	2,90
Negocios Especiales Misional	Gestión de Proyectos - FONTUR	2,38	3	4	3	2	2,95	
PROCOLOMBIA	Gestión Administrativa	Trámites de viaje Procolombia	3	3	2	3	4	2,90
	Negocios Especiales	Compras de Bienes y/o Contratación de Servicios - Procolombia	2,80	2	4	3	2	2,80

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

SELECCIÓN DE PROCESOS A AUDITAR – NEGOCIOS ESPECIALES

U. NEGOCIO	PROCESO	SUBPROCESO	NIVEL DE RIESGO - SAIBO Y SABLAF	DEPENDENCIA TECNOLÓGICA	IMPORTANCIA RELATIVA	RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA	AÑO ÚLTIMA AUDITORÍA	CALIFICACIÓN PONDERADA
PTP	Negocios Especiales Misional	Gestión de Pre-Contractual PTP	4	3	3	3	1	3,05
		Gestión de Ejecución y Liquidación-Contractual PTP	4	3	3	2	1	2,85
		Gestión Presupuestal - PTP	2,83	2	4	3	1	2,71
	Negocios Especiales Back	Gestión de Contratación PTP	2,80	3	4	3	1	2,95
		Gestión de Pagos PTP	3,70	2	3	3	1	2,73
INNPULSA	Negocios Especiales Misional	Gestión de Pre-Contractual INNPULSA	4	3	3	3	1	3,05
		Gestión de Ejecución y Liquidación-Contractual INNPULSA	4	3	3	2	1	2,85
		Gestión Presupuestal - INNPULSA	2,83	2	4	3	1	2,71
	Negocios Especiales Back	Gestión de Contratación INNPULSA	2,80	3	4	3	1	2,95
		Gestión de Pagos INNPULSA	3,70	2	3	3	1	2,73

SELECCIÓN DE PROCESOS A AUDITAR - FIDUCOLDEX

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	NIVEL DE RIESGO - SAIBO Y SABLAF	DEPENDENCIA TECNOLÓGICA	IMPORTANCIA RELATIVA	RESULTADOS ÚLTIMA AUDITORÍA	AÑO ÚLTIMA AUDITORÍA	CALIFICACIÓN PONDERADA	
Gestión Comercial	Gestión Comercial	Estructuración de Negocios Sector Privado	3,36	3	4	3	4	3,39	
		Contacto con Clientes	2,13	3	4	3	4	3,08	
		Estructuración de Negocios Sector Publico	2	3	4	3	4	3,05	
		Vinculación	2,24	2	4	3	4	2,86	
Gestión de Negocios	Tesorería	Recaudos	3,40	4	4	3	4	3,65	
		Administración De Cuentas Bancarias	3,23	4	4	3	3	3,51	
		Pagos	2,93	4	4	3	1	3,23	
		Facturación Sociedad	3,80	2	4	3	1	2,95	
		Cheques devueltos	3,50	1	4	3	3	2,83	
		Convenios - Elaboración de cuentas de cobro	3	3	3	3	4	3,10	
		Recpción de contratos y convenios	2,71	3	3	3	4	3,03	
	Convenios	Elaboración de cuentas de cobro	2,64	3	3	3	4	3,01	
		Negocios Fiduciarios	Recolección digitalización y Almacenamiento de Firmas	2,40	4	4	3	3	3,30
			Puesta en marcha de negocios	2,40	4	3	3	3	3,10
	Autorización de Pagos Giros		3,53	2	4	3	2	2,98	
	Ejecución de Negocios		2,33	2	4	3	3	2,78	
	Gestión IFI	Cumplimiento (Inversiones)	Informes Periódicos y Rendición de Cuentas	3	2	3	3	3	2,75
			Gestión Negocios IFI	2,80	3	2	3	4	2,85
			Argueros de Portafolios de Inversión	4	2	4	2	1	2,80
	Cumplimiento (Inversiones)	Valoración de Portafolios	4	2	4	2	1	2,80	
		Cumplimiento Operaciones Con Títulos En Moneda Extranjera	3,80	2	4	2	1	2,75	

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Adicionalmente, se incluyó la cobertura de la totalidad de los sistemas de administración de riesgo

La Planeación Anual de Auditoría para el año 2020 fue sometida a consideración y aprobación por parte del Comité de Auditoría de la Junta Directiva de la Fiduciaria de Comercio Exterior S.A., FIDUCOLDEX tal como consta en el acta del Comité de Auditoría de la Junta Directiva de la Sociedad en sesión No. 104 del 16 de diciembre de 2019.

4. EJECUCIÓN DE LA PLANEACIÓN DE AUDITORÍA 2019

a) Cobertura y Alcance

Los procesos de apoyo mencionados previamente se evaluaron considerando los criterios definidos en la planeación del año y dentro de las respectivas bases de revisión, las operaciones efectuadas en el periodo 2019, por parte de la Fiduciaria y las Unidades Funcionales (Consortios y Fideicomisos bajo su administración), al cierre del ejercicio auditor el porcentaje de cumplimiento del plan de auditoría fue del 84%, como se aprecia a continuación:

DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE ACTIVIDADES	% PARTICIPACIÓN
Actividades ejecutadas	53	84%
Actividades planeadas	63	100 %

b) Seguimiento al Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos- FIDUCOLDEX Vigencia 2019:

En desarrollo de la estrategia de auditoría prevista para el período 2019, se realizó seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos, de la Fiduciaria con énfasis en los siguientes aspectos, así:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Objetivo	Estrategia de la Gerencia de Auditoría
<u>Objetivo 1.</u> Contar con un equipo humano altamente motivado, comprometido y competente para prestar un servicio diferenciado, oportuno y de altísima calidad a sus clientes.	Capacitaciones con énfasis en ética y principios de autogestión y autocontrol a los funcionarios de la Fiduciaria y Negocios Administrados. Elaboración del Código de Ética y Conducta
<u>Objetivo 2.</u> Aumento en ingresos por nuevos negocios fiduciarios.	Seguimiento periódico a los resultados financieros que soportan el cumplimiento de la meta
<u>Objetivo 3.</u> Aumento en ingresos por FICs.	Seguimiento periódico a los resultados financieros que soportan el cumplimiento de la meta.
<u>Objetivo 3.</u> Optimizar la eficiencia operacional con miras a mejorar la competitividad de la entidad y la sostenibilidad	Seguimiento al uso eficiente en el uso de los recursos.

c) Sistemas de Administración de Riesgo Evaluados

En cumplimiento de la Planeación de Auditoría prevista para el período 2019 se evaluaron los sistemas de administración de riesgo que a continuación se detallan:

SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO
Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL
Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM
Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO
Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo -SARLAFT

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

De igual forma, a la finalización de la vigencia se evaluaron los criterios de calificación asignados a las Cuentas por Cobrar por concepto de Comisión Fiduciaria, aplicables al fideicomiso ProColombia.

d) Sistemas de Información y Aplicativos Evaluados

Con base en lo previsto en la Planeación de Auditoría para el año 2019, se desarrollaron las siguientes auditorías a los sistemas de información que apoyan la operación de la Fiduciaria y los negocios así:

SISTEMA DE INFORMACION	TEMAS EVALUADOS	FIDUCIARIA O NEGOCIO
SISTEMA DE INFORMACION SIFI	✓ Ejecución de contratos y órdenes de compra, documentación, soportes, planes de trabajo, supervisión, pagos y entregables.	FIDUCOLDEX
SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SISA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creación de cuentas de usuario ✓ Administración de usuarios y perfiles ✓ Seguimiento a la solución de los requerimientos Mantis 	PROCOLOMBIA
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LAS OFICINAS COMERCIALES SIOC-ProColombia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración de usuarios y perfiles ✓ Administración de cuentas de usuario 	PROCOLOMBIA
JACTUR - AYMSOFT	✓ Evaluar los sistemas de información y herramientas tecnológicas que apoyan las	PATRIMONIO AUTONOMO FONTUR

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

SISTEMA DE INFORMACION	TEMAS EVALUADOS	FIDUCIARIA O NEGOCIO
	actividades operativas del proceso de Recaudo de la Contribución Parafiscal para su gestión y recaudo	
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE NOMINA SRH	✓ Evaluación de la ejecución del proyecto de administración de nóminas para Fiducoldex, Bancóldex y Arco, cumplimiento de planes de trabajo y ejecución, labores de supervisión, documentación y pagos efectuados.	FIDUCOLDEX
SISTEMA PORFIN	✓ Ejecución de contratos y órdenes de compra, documentación, soportes, planes de trabajo, supervisión, pagos y entregables	FIDUCOLDEX
Otras evaluaciones		
<u>DATOS PERSONALES</u> ley Estatutaria 1581 de 2012 <u>REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS.</u> Decreto 886 -2014 Decreto 1074-2015 Decreto 1759-2016	✓ Se realiza evaluación a la implementación del modelo de Gestión de Tratamiento de la Información y el cumplimiento del registro Base de las bases de datos ante la SIC.	

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

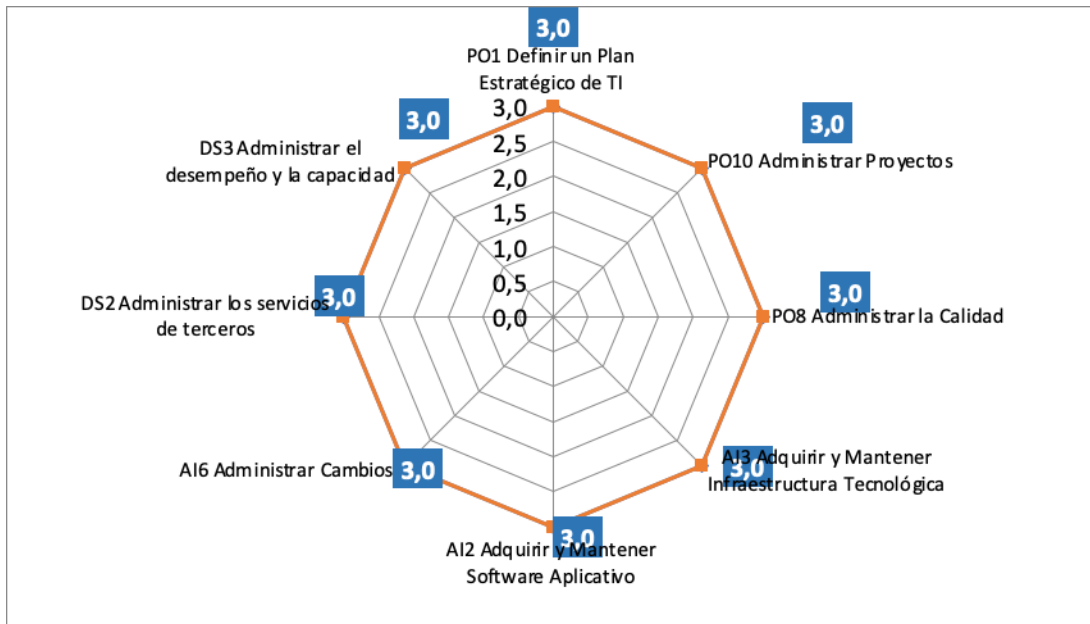
SISTEMA DE INFORMACION	TEMAS EVALUADOS	FIDUCIARIA O NEGOCIO
DERECHOS DE AUTOR	✓ Licenciamiento Fiducoldex y Patrimonios Autónomos	FIDUCOLDEX Y PATRIMONIOS AUTONOMOS
COBIT	✓ PROCESOS COBIT	FIDUCOLDEX
C.E 029-2014	✓ Numerales de la norma relacionados con la gestión de tecnología.	FIDUCOLDEX

e) Monitoreo a los procesos del estándar COBIT 4.1 Fiducoldex, para el mantenimiento de la calificación.

Continuando con la aplicación de la buena práctica del estándar COBIT 4.1., la Gerencia de Auditoría Interna efectuó seguimiento a la gestión de la Gerencia de Tecnología que, apoyada en los procedimientos definidos y aplicados a la operación de la Fiduciaria, permitieron que para el 2019 se mantuviera la calificación de 3.2, obtenida en el año 2016 y con la cual alcanzó la meta definida de 3.0; lo anterior basado en la madurez de los procesos de tecnología, de acuerdo a los lineamientos de madurez de COBIT 4.1.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”



En el siguiente grafico se expresa el grado de madurez alcanzado por TI Fiducoldex y Fontur



f) Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia

El objetivo de la auditoria se basó en la evaluación y verificación del cumplimiento de lo señalado en la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, en lo referente a temas tecnológicos

La evaluación realizada corresponde con los capítulos de la Circular Externa 029 de 2014 antes C.E 038-2009 y C.E 052-2007, relacionados con la gestión de tecnología en lo referente a:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

- ✓ Continuidad de la operación
- ✓ Seguridad de los sistemas
- ✓ Plan estratégico de tecnología
- ✓ Infraestructura de tecnología
- ✓ Administración de la calidad
- ✓ Cumplimiento a los derechos de autor
- ✓ Administración de cambios
- ✓ Administración de servicios con terceros
- ✓ Copias de seguridad

Como resultado de la evaluación sobre la gestión del Control Interno Tecnológico, se concluye que en general la gestión y soporte prestado por el área de tecnología, apoyan el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

No obstante, lo anterior, se sugirió acoger las oportunidades de mejora, las cuales buscan fortalecer los procedimientos existentes.

g) Cumplimiento a los Derechos de Autor

Para el año 2019, en el mes de febrero se realizó la transmisión de la información que sobre derechos de autor exige la Dirección Nacional de Derechos de Autor (DNDA) en Cumplimiento de la Ley 603/2000.

Durante el mes de diciembre de 2019, se realizó un monitoreo sobre licenciamiento, dando alcance a las normas que sobre derechos de autor existen en Colombia, en cumplimiento con la directiva Presidencial 002 de 2002, conforme con el procedimiento determinado en la circular 17 de 2011, relacionado con el deber de remitir la información sobre el cumplimiento de las normas en materia de Derecho de Autor sobre software a la Dirección Nacional de Derechos de Autor y el cumplimiento en lo referido en la Circular Externa 029-2014 : Parte I, Título I, Capítulo IV (antes C.E 038-2009), numeral 5.2.1.3 Derechos de autor.

De acuerdo con la evaluación realizada, se concluyó que existe una adecuada administración del licenciamiento, y que la Gerencia de Informática y Tecnología a través de la herramienta

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, dirijase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Proactivanet monitorea el estado de las licencias en cuanto a la cantidad adquirida, cantidad instalada y la cantidad disponible, del software utilizado por la Fiduciaria.

Las licencias de los sistemas de información que soportan la operatividad de la Fiduciaria y sus negocios administrados están soportadas por los contratos suscritos con los proveedores.

h) Otras Auditorías Desarrolladas

Adicionalmente a las auditorías planeadas para la vigencia 2019 se desarrollaron las siguientes actividades atendiendo las necesidades y riesgos identificados en el transcurso del periodo:

AUDITORIA	NEGOCIO
Evaluación Madurez Estándar COBIT 4.1.	FIDUCOLDEX Y FONTUR
Evaluación y Seguimiento Contrato COLAB 012/2017	ProColombia
Auditoría al proceso de Gestión de Proyectos	FONTUR

i) Evaluación del Sistema de Control Interno (Base Metodológica COSO 2013 MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO)

Los resultados generales de la evaluación realizada, teniendo como base de calificación el modelo de evaluación, previsto por la Gerencia de Auditoría Interna basado en el estándar COSO REPORT y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables (Circular Externa 029 de 2014, Título I Capítulo IV, numerales 4.6. Y 6.1.4.2.2.5

Como conclusión, teniendo como base la evaluación de los elementos que soportan el Sistema de Control Interno de la Fiduciaria se concluye que el Sistema de Control Interno se encuentra en un nivel de cabal cumplimiento a lo previsto en las disposiciones legales vigentes y en la Metodología definida como criterio de evaluación.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

El citado informe se presenta por separado detallando la calificación asignada a etapas y elementos del sistema.

j) Principales Resultados Obtenidos en las Evaluaciones Adelantadas

Como resultado de la gestión de aseguramiento propia de las responsabilidades de la actividad de Auditoría Interna de la Fiduciaria, se determinó lo siguiente:

SISTEMAS EVALUADO	CALIFICACIÓN
Sistema de Administración de Riesgo de Mercado SARM	EXCELENTE
Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez SARL	EXCELENTE
Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO	SATISFACTORIO
Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC	EXCELENTE
Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –SARLAFT	SATISFACTORIO
Sistema de Control Interno	SATISFACTORIO

Adicionalmente y como resultado de la evaluación efectuada al Sistema de Control Interno Contable de FIDUCOLDEX, que soporta en forma transversal la gestión financiera de los Negocios bajo administración de la Fiduciaria, se detectaron oportunidades de mejoramiento relativas a:

1. Determinar el grado de cumplimiento de los procesos en lo relativo al procesamiento de la información contable de la Fiduciaria en cumplimiento de lo previsto en la Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Validar el Cumplimiento de lo previsto en la Resolución 193 de 2016 expedida por la Contaduría General de la Nación- CGN.
3. Fortalecer los mecanismos de prevención y detección de potenciales situaciones de fraude en la Fiduciaria y los negocios fiduciarios bajo su administración

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

k) Prevención del Fraude y Corrupción

Durante el año 2019, en cumplimiento de los principios rectores del Código de Buen Gobierno de FIDUCOLDEX: Autorregulación, Autogestión y Autocontrol y a la Política de Cero (0) Tolerancia a situaciones de fraude y corrupción, establecida por la Alta Dirección, y teniendo como premisa fundamental salvaguardar los activos de la fiduciaria y los negocios bajo su administración, la Gerencia de Auditoría realizó jornadas de capacitación referidas a la “ Prevención del Fraude y Corrupción” y dirigidas a los funcionarios directivos y a los funcionarios responsables de los procesos operativos transversales que soportan la gestión de la Fiduciaria y los Fideicomisos bajo su administración.

Como producto del análisis particular realizado a las situaciones presentadas en el año recibidas a través de los canales de denuncia previstos por la Fiduciaria y los Negocios Especiales para el efecto y los análisis propios de la gestión de los Órganos de Vigilancia y Control se efectuaron en el período ocho (8) sesiones del Comité de Prevención de Fraude y Corrupción, comunicando las recomendaciones aplicables a las instancias pertinentes para realizar las actividades propias de sus respectivos roles.

De igual forma y con el propósito de fortalecer la función preventiva de los Órganos de Control en lo relativo al reporte, administración y gestión en referencia a situaciones de dicha índole se realizaron las siguientes acciones:

- a) Implementación del Código de Ética y Conducta para la Sociedad y los Fideicomisos bajo su administración, el cual fue aprobado en Sesión de Junta Directiva No. 383 Del 15 de mayo de 2019.
- b) Implementación del Procedimiento de Gestión de Denuncias, aplicable a la Sociedad y los Fideicomisos bajo su administración, el cual fue aprobado en Sesión de Junta Directiva No. 384 del 19 de junio de 2019.
- c) Durante el período 2019, la Gerencia de Auditoría realizó capacitaciones virtuales orientadas a fortalecer las capacidades de los funcionarios de la Fiduciaria y los Negocios bajo su administración en lo referente a; atención de organismos de control y vigilancia, gestión de supervisión y prevención de fraude y corrupción, así:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

- Reporte de capacitaciones gestionadas por la Gerencia de Auditoría Interna en plataforma virtual de la Fiduciaria

ESQUEMA DE EVALUACIÓN CGR		Feb. 25 a Mar. 01
Grupo Objetivo	Asistentes	%
208	203	98%

TIPS DE CONTROL A SUPERVISORES		Jun. 10 a 14
Grupo Objetivo	Asistentes	%
190	181	95%

TIPS DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN.		Ago. 12 a 16
Grupo Objetivo	Asistentes	%
198	195	98%

5. CUMPLIMIENTO DERECHOS DE AUTOR - LEY 603 DE 2000

Respecto del licenciamiento del Software FIDUCOLDEX S.A. con base en el alcance de la revisión realizada se determinó que se cumple con lo previsto en la Ley 603 de 2000.

6. INFORMES ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL

Durante la vigencia 2019, el Comité efectuó seguimiento permanente a la evolución de los planes de mejoramiento definidos para subsanar las observaciones presentadas en los informes de auditoría de los organismos de control y vigilancia.

a. Superintendencia Financiera de Colombia

La Superintendencia informa que como resultado de la revisión y evaluación a la información radicada por la Entidad, que incluye la presentación efectuada por la Sociedad el día 02 de septiembre de 2019, se pudo observar que la entidad implementó los requerimientos

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

trasladados en la carta de recomendaciones, incluyendo las observaciones formuladas por la Dirección de Prevención y Control de Lavado de Activos.

Por lo anterior, el organismo de vigilancia y control procede a cerrar el proceso de supervisión, señalando que estos temas pueden ser objeto de evaluación y validación en futuros procesos de inspección.

b. Contraloría General de la República

<u>TIPO DE AUDITORÍA</u>	<u>ENTE AUDITADO</u>	<u>DELEGATURA</u>	<u>PERÍODO</u>	<u>OBSERVACIONES</u>
Visita Especial	6 negocios Fiduciarios Encargos Fid. Subestaciones	1	28 de enero a 31 mayo 2019	Sin observaciones, no requiere Plan de Mejoramiento
Financiera	FIDUCOLDEX S.A.	2	29 de julio a 13 diciembre 2019	Sin observaciones, no requiere Plan de Mejoramiento
Financiera	ProColombia	3	1 de agosto a 9 diciembre 2019	Plan de Mejoramiento
Cumplimiento	Colombia Productiva	3	1 de agosto a 11 diciembre 2019	Plan de Mejoramiento
Cumplimiento	iNNpulsA	3	1 de agosto a 11 diciembre 2019	Plan de Mejoramiento
Cumplimiento	FONTUR-Teatro Santa Marta	3	1 de agosto a 6 diciembre 2019	Plan de Mejoramiento

Delegaturas:

- *1 Regalías
- *2 Gestión Pública e Instituciones Financieras
- *3 Infraestructura Física, Telecomunicaciones, Comercio Exterior y Desarrollo Regional

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

TIPO DE AUDITORÍA	ENTE AUDITADO	DELEGATURA	PERÍODO	OBSERVACIONES
-------------------	---------------	------------	---------	---------------

Como se aprecia en el anexo precedente los ejercicios relativos a las evaluaciones practicadas a FIUCOLDEX y los encargos fiduciarios administrados por la Fiduciaria (Subestaciones Eléctricas), no presentaron observaciones.

Fiducoldex – Vigencia 2018

La Contraloría General de la República efectuó Auditoría Financiera por la vigencia 2018 a FIDUCOLDEX en los siguientes temas:

- Realizar Auditoría Financiera a FIDUCOLDEX para evaluar la gestión fiscal que adelantó su administración en cumplimiento de su misión y funciones, así como los compromisos establecidos por el Gobierno Nacional.

INICIO	OBSERVACIONES	FIN
29-jul-19	24-oct-19	2-dic-19

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliانا Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

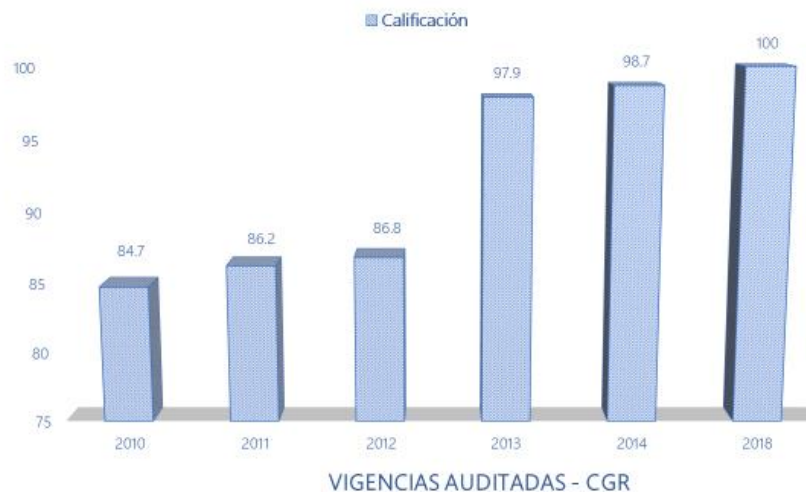
Fiducoldex – Vigencia 2018

Resultados:

Como resultado de la Auditoría Financiera realizada por la CGR, se presentan las siguientes calificaciones:

1. Opinión sobre los Estados Financieros: **SIN SALVEDADES**
2. Evaluación Control Fiscal Interno: **EFICIENTE**
3. Evaluación ejecución del presupuesto: **RAZONABLE**
4. Emitir fenecimiento o no, de la cuenta fiscal: **FENECIMIENTO**
5. Observaciones en Informe Final: **SIN OBSERVACIONES**

Fiducoldex – Vigencias Auditadas



Patrimonios FONTUR y PROCOLOMBIA:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umobogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Para el caso de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la República, aplicables a FIDUCOLDEX y los Fideicomisos ProColombia y FONTUR, la Gerencia de Auditoría Interna ha efectuado el seguimiento correspondiente y reportado semestralmente en los términos y oportunidad establecidos en la Resolución Orgánica 7350 de 2013 y a través del aplicativo SIRECI el seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas, por parte de los responsables de las áreas para mitigar los riesgos identificados por el Órgano de Vigilancia y Control en cumplimiento de su función.

De las acciones propuestas para subsanar las diferentes observaciones de la Contraloría General de la República y referidas a las revisiones del ente de control por vigencias anteriores al año 2019, La Gerencia de Auditoría Interna de FIDUCOLDEX validó que únicamente está pendiente y en fase de finalización de la implementación del Plan de Gestión Documental para el Patrimonio FONTUR.

Patrimonio Autónomo FONTUR

Auditoría Vigencia 2014

La Contraloría General de la República en el periodo 2015 practicó auditoría con alcance a la gestión y resultados de los proyectos de infraestructura, promoción y competitividad; Gestión de adquisición de bienes y servicios; Control presupuestal, financiero y contable del Patrimonio Autónomo FONTUR para la vigencia 2014.

El concepto del análisis efectuado por la Contraloría presentó una calificación final de 71,5/100 lo que indica una calificación "Desfavorable".

El resultado de la auditoría generó un total de 32 hallazgos, de los cuales 17 con presunta incidencia disciplinaria y 6 con incidencia fiscal de \$2,138 Millones.

Sobre los anteriores hallazgos se elaboró juntamente con las Gerencias y Direcciones del Patrimonio Autónomo FONTUR el plan de mejoramiento, sobre el cual se vienen reportando periódicamente los seguimientos en el Sistema de Rendición de Cuentas e Informes (SIRECI), el resumen de estos al 31 de diciembre 2019, es el siguiente:

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Tipo de hallazgo	Número de hallazgos	Acciones de mejoramiento		
			Terminado	En ejecución
Fiscales	6	7	7	0
Disciplinarios	11	11	11	0
Administrativos	15	22	21	1
	32	40	39	1

Dicho plan fue remitido junto con los soportes que evidencian las gestiones adelantadas por la administración el pasado mes de septiembre de 2017 a la Dirección de Vigilancia Fiscal de la Contraloría Delegada para el sector de Infraestructura, Telecomunicaciones y Sector Comercio Industria y Turismo informando por parte de dicha entidad, que será considerada en la visita a efectuar por parte del Organismo de Vigilancia y Control al Patrimonio Autónomo FONTUR para el respectivo fenecimiento de la cuenta fiscal.

Auditoría de Cumplimiento al Proceso de Gestión de Bienes

La Contraloría General de la Republica en el periodo 2017 practicó Auditoría de Cumplimiento a las actividades derivadas de la gestión fiscal, operaciones financieras e información, sobre los bienes inmuebles administrados con vocación turística incautados y extintos bajo administración del P.A. FONTUR, para establecer que se hayan realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimiento para la vigencia 2016.

El resultado de la evaluación al diseño de controles implementados por el P.A. FONTUR en el proceso de Administración de Bienes, permitió a la Contraloría conceptuar que el Control Interno es EFICIENTE.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

Como resultado de la evaluación realizada, la Contraloría General de la República concluyó que el Patrimonio Autónomo FONTUR da cumplimiento a la normatividad relacionada con los bienes administrados y/o concesionados salvo a lo identificado en 14 hallazgos, sobre los cuales se reportaron 19 planes de mejoramiento, el resumen de estos al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Tipo de hallazgo	Número de hallazgos	Acciones de mejoramiento		
			Terminado	En ejecución
Administrativos y Disciplinarios	8	11	11	0
Administrativos	6	8	8	0
	14	19	19	0

a) Planes de mejoramiento Revisoría Fiscal y Gerencia de Auditoría

La Gerencia de Auditoría Interna ha presentado al Comité de Auditoría de la Junta Directiva de la Fiduciaria el resultado del seguimiento realizado al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos por las áreas para subsanar las observaciones presentadas por la Revisoría Fiscal y la Gerencia de Auditoría Interna en ejercicio de las evaluaciones efectuadas durante la vigencia 2020. Los planes de mejoramiento se han estado cumpliendo de conformidad con las fechas establecidas en los respectivos planes de acción.

7. LIMITACIONES PARA REALIZAR EVALUACIONES Y ACCESO A INFORMACIÓN

No tuvimos limitaciones que pudieran haber afectado la naturaleza, oportunidad y alcance de nuestros procedimientos de auditoría. Por cuanto, recibimos la información sin restricción alguna de parte de las distintas instancias de la Entidad, de igual forma, obtuvimos acceso a los sistemas de información, que requirieron ser objeto de evaluación, durante el periodo evaluado conforme lo previsto en la Planeación de Auditoría 2019.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
 PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
 fiducoldex@fiducoldex.com.co
 www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

8. OBTENCIÓN DE EVIDENCIAS Y SOPORTE TÉCNICO DE LAS CONCLUSIONES

Las evidencias y muestras selectivas de información obtenidas fueron documentadas cumpliendo los aspectos técnicos para considerarlas suficientes, competentes, relevantes y útiles como base objetiva para soportar nuestras conclusiones, en cada una de las evaluaciones y monitoreos realizados.

9. PRINCIPALES HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Los resultados de cada trabajo realizado respecto de la Fiduciaria y las Unidades Funcionales objeto de evaluación (Fideicomisos y Consorcios) fueron comunicados formalmente en informes individuales a los responsables y/o dueños de los procesos, actividades, áreas y/o unidades funcionales; con quienes se acordaron los términos y los plazos para la adopción de las mejoras aplicables, derivadas de los hallazgos, y presentando en las sesiones del Comité de Auditoría de la Junta Directiva de la Fiduciaria, 98 a 104, presentando los principales resultados de la gestión efectuada, junto con los correspondientes Planes de Acción indicando fechas, compromisos y responsables para mitigar los riesgos identificados.

Los aspectos en proceso de optimización resultantes de los planes de mejoramiento definidos por los funcionarios responsables vienen siendo objeto de seguimiento en las fechas establecidas, en los respectivos planes de acción, definidos para mitigar los riesgos identificados en las evaluaciones adelantadas.

10. OPINIÓN DEL GERENTE DE AUDITORÍA

Con base en la gestión realizada en el período objeto de revisión y conforme a los resultados de los trabajos realizados y mencionados en el presente informe, existe una seguridad razonable para expresar mi opinión en el sentido que la Fiduciaria de Comercio Exterior FIDUCOLDEX S.A. cuenta con un Sistema de Control Interno y Sistemas de administración de Riesgos de tipo financiero y no financiero que cumplen, para la base de revisión y alcance mencionados en el presente informe, lo previsto en las disposiciones legales e internas aplicables durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliana Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@umoabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”

De los Señores Miembros.

Cordialmente,

AUGUSTO FABIO DELGADILLO PIÑEROS
Gerente de Auditoría
Bogotá D.C., 27 de enero de 2020

Calle 28 N. 13A – 24, Edificio Museo del Parque, Torre B, piso 6 – Bogotá D.C.
PBX: 327 55 00 o Línea Gratuita Nacional 01 8000 124211
fiducoldex@fiducoldex.com.co
www.fiducoldex.com.co

“Defensor del Consumidor Financiero de la FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. - FIDUCOLDEX - Dra. Liliانا Otero Álvarez (Principal) y Dra. Sara Mercedes Garcés Rodríguez (Suplente) ubicadas en la Calle 62 # 9A - 80 Oficina 817 Edificio Lourdes Center de la ciudad de Bogotá D.C. PBX (571) 9260801. e-mail: defensorfiducoldex@moabogados.com; Horario de atención: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Si Usted requiere información adicional acerca de la Defensoría del Consumidor Financiero de FIDUCOLDEX S.A., consúltenos de forma telefónica al teléfono 3275500, diríjase directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 28 No. 13A- 24 Piso 6, en la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico fiducoldex@fiducoldex.com.co. Las funciones del Defensor del Consumidor son las que corresponden al artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, y demás normas que la reglamentan y que se relacionan a continuación: 1.- Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. 2.- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten; 3.- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan; 4.- Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. 5.- Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad; 6.- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros; y, 7.- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.”