

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

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

Vigencia: 2021

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento 30 de abril de 2021 Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisión de mapa de riesgos de fraude y corrupción de acuerdo a cronograma de monitoreo de matrices de riesgo operativo de los procesos: identificación, medición y controles	Mapa de riesgos de fraude y corrupción	- Dueño del proceso y Gestores de Riesgo -Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Envío de informe de las matrices de riesgo actualizadas procesos durante el año a cada uno de los dueños de proceso y a quién se crea conveniente, donde se incluyen riesgos de fraude y corrupción	Correos con matrices de riesgo operativo por procesos monitoreadas	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	3.2 Presentación y aprobación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los comités de Riesgo Operativo y Prevención de Fraude y Corrupción, presentación en CAR y aprobación en Junta Directiva	Acta de Comité de Riesgo Operativo Acta de Comité de Prevención de Fraude y Corrupción Acta de CAR Acta de Junta Directiva	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	3.3 Difusión y publicación del mapa de riesgos de fraude y corrupción a los funcionarios de la entidad	Mapa de riesgos publicado	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	3.4 Actualización de mapa de riesgos de fraude y corrupción en la página Web	Mapa de riesgos de fraude y corrupción actualizado en la página Web de la Fiduciaria.	-Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	28/02/22	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
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 PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1. Seguimiento a los planes de acción para los riesgos de fraude y corrupción con un nivel residual Alto y Extremo	Acta de Comité de Riesgo Operativo	-Dueño de proceso -Gerente de Riesgos -Coordinador SARO - SARLAFT	Trimestral	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
	5.2. Reunión de comité de prevención de fraude y corrupción cuando se requiera tratar un evento de riesgo relacionado.	Acta de comité oficializada	- Presidente -Vicepresidente Jurídico - Gerente de Riesgos	Cuando se requiera	NO SE HAN PRESENTADO EVENTOS DE RIESGOS OPERATIVO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS					
La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. no cuenta con trámites u otros procedimientos administrativos definidos en la normatividad vigente. Por lo tanto este ítem, no le aplica					

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

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

Vigencia: 2021

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento Gerencia de Auditoría Interna	
Subcomponente 1 Información de calidad	1.1	Realizar la asamblea general ordinaria de accionistas	Acta asamblea general	Secretaria General	19/03/21	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
	1.2	Emitir y publicar informe de gestión	Informe de gestión publicado página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/03/21	Cumplido: Se evidenció la publicación del informe de gestión, en el siguiente link se encuentra publicado https://fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/informe-gestion_2020.pdf
	1.3	Estrategia de comunicación externa e interna	Estrategia de comunicación externa e interna implementada	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	12/02/21	Cumplido: Se realizaron reuniones con los líderes para definir la estrategia de comunicaciones interna y externa
	1.4	Publicar el presupuesto	Presupuesto publicado en la página web	Coordinación de Finanzas Corporativas	29/01/21	Cumplido: Se evidenció la publicación del presupuesto para la vigencia 2021, en el siguiente link se encuentra publicado https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/presupuesto_2021.pdf
	1.5	Realizar seguimiento a las estadísticas de las redes sociales	Estadísticas redes sociales	Coordinación de Comunicaciones	Mensual	Cumplido: El proceso de gestión de comunicaciones cuenta con tres indicadores para el seguimiento de las redes sociales. Está información se almacena en la aplicación Isolución
Subcomponente 2 Diálogo con la ciudadanía y organizaciones	2.1	Realizar jornadas de educación financiera	Listas de asistencia	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	2.2	Participar en eventos, foros, comités, ruedas de negocios, entre otros espacios de diálogo (sujeto a programación de otras entidades)	Noticias publicadas en la página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	30/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de rendición	3.1	Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para comentarios u observaciones a las partes interesadas	Invitación de participación a las partes interesadas en la página web	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	29/01/21	Cumplido: En la página web se publicó la invitación de las partes interesadas para participar en la formulación del PAAC. Adicional, en el siguiente link se encuentra publicado el plan https://www.fiducoldex.com.co/sites/default/files/pdf/plan_anticorrupcion_atencion_ciudadano_2021.pdf

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

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

Vigencia: 2021

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento Gerencia de Auditoría Interna	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar e informar la gestión de PQRSF	Documento consolidado PQR con periodicidad trimestral	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	17/04/2021 17/07/2021 16/10/2021 15/01/2022	SEGUIMIENTO EN TRÁMITE
	1.2	Definir el mecanismo y realizar la medición de clima organizacional	Resultados clima organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	1.3	Actualizar la información de servicio al cliente que incluya lo relacionado con Atención al consumidor financiero	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y ajustar las políticas y descripciones para los diferentes canales de atención	Documentos actualizados	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Realizar acciones enfocadas en fortalecer la cultura de servicio <i>Nota: (Se trabajará como parte del proyecto plan estratégico de talento humano)</i>	Informe con las acciones realizadas en el proyecto de cultura organizacional	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	3.2	Realizar la inducción y capacitación SAC	Matriz con el resultado de la Inducción y Reinducción a los empleados	Gerencia de Talento Humano y Administrativa Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar los requerimientos normativos relacionados con servicio al cliente, PQRSF, accesibilidad, protección de datos (solo si se requiere)	Publicación del procedimiento en la ISO	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con los clientes	5.1	Cerrar la encuesta de satisfacción de cliente externo	Encuestas diligenciadas	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	30/11/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	5.2	Realizar la medición de satisfacción de cliente externo	Resultados encuesta de satisfacción del cliente	Dirección Administrativa y Servicio al Cliente	18/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021

Anexo A. Plan de acción y seguimiento

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

Vigencia: 2021

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Establecer mapeo de sección de la página y establecer responsabilidades	Documento con responsables	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/08/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
	1.2	Revisar que la información esté actualizada en la página web	Listado de verificación	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/2021 31/12/2021	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 2 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y publicar el inventario de activos de información	Inventario de Activos de Información publicado en la página web	Dirección de SGSI y PCN	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 3 Criterio diferencial de Accesibilidad	3.1.	Implementar el plan de vinculación de personas con discapacidad	Seguimiento plan de implementación	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES						
Subcomponente	Actividad		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	1er seguimiento Gerencia de Auditoría Interna
Subcomponente 1 Entrenamiento y capacitación	1.1	Efectuar capacitación en lineamientos de Ética y Conducta	Capacitación Virtual	Gerencia de Auditoría Interna	30/06/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021
Subcomponente 2 Transformación digital	2.1	Implementar el proyecto de vinculación digital	Seguimiento proyecto de vinculación digital	Coordinación de Direccionamiento Estratégico	31/12/21	NO APLICA SEGUIMIENTO EN EL CORTE ABRIL 30/2021