



Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero

Versión 2

Fecha de actualización: 30 de septiembre de 2017



Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A.
Filial de Banco Agrario de Colombia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

2017

I. INTRODUCCIÓN

Fiduagraria S.A. comprometida en la lucha contra la corrupción y la debida atención al consumidor financiero, enfoca de manera permanente su gestión para que, en desarrollo de su objeto social, tanto sus funcionarios como la Alta Dirección garanticen los resultados efectivos hacia estos dos lineamientos.

La Alta Dirección de Fiduagraria manifiesta expresamente el rechazo a eventos de fraude, corrupción o deficiencias en el relacionamiento con los consumidores financieros. Lo anterior se traduce en generar mayor confianza en el consumidor financiero, para que perciba a Fiduagraria como su aliado estratégico y reconozca su actividad, en el marco de las sociedades de economía mixta, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, y como Entidad vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

En materia de lucha contra la corrupción y con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia, la entidad ha dotado de mayores herramientas a los consumidores financieros, que les permiten ejercer su derecho a controlar nuestra gestión. La Alta Dirección de Fiduagraria S.A. definió estrategias alienadas a los siguientes componentes:

- (i) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos.
- (ii) Racionalización de trámites.
- (iii) Rendición de Cuentas.
- (iv) Mecanismos para mejorar la Atención al Consumidor Financiero.
- (v) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- (vi) Iniciativas adicionales.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Los mencionados componentes, a su vez, se materializan mediante acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra para el servicio al consumidor financiero, bajo la premisa de que todo acto de corrupción es inaceptable e intolerable.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, Fiduagraria S.A. definió desde el año 2013 una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al consumidor financiero, la cual es revisada para su mantenimiento y fortalecimiento en cada vigencia.

II. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 1150 de 2007, artículo 15 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1328 de 2009 (Régimen de Protección al Consumidor Financiero).
- Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único del Sistema Financiero).
- Ley 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 2641 DE 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Art. 9, Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.)
- Decreto 1649 de 2014 (Modificación de la estructura del DAPRE Art .15 Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos).
- Ley 1755 de 2015 (Derecho fundamental de petición Art. 1º Regulación del derecho de petición).
- Decreto 1081 de 2015 (Art 2.1.4.1 y siguientes, Art 2.2.22.1 y siguientes- señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión).

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



- Decreto 943 de 2014 Arts. 1 y siguientes (Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes (Adopta la actualización del MECI).
- Ley 1757 de 2015 (Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la Participación democrática, Arts. 48 y siguientes “De la rendición de cuentas”, componente que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

III. RELACIÓN CON OTROS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El presente plan se articula con la Planeación Estratégica definida por la entidad y se complementa con los documentos del Sistema de Gestión Integrado relacionados a continuación:

- Código de Ética y Conducta
- Política Antifraude y Anticorrupción
- Políticas y Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC
- Políticas y Manual de Comunicaciones
- Políticas Editoriales y de Actualización Página Web
- Políticas de Riesgo y Manual SARO
- Políticas de Gestión Humana y Reglamento Interno de Trabajo

IV. DEFINICIONES

Ciudadano: cualquier persona que demande un servicio de la administración pública. (Para efectos del presente plan y en general para las políticas y directrices de Fiduagraria S.A. se considera que los ciudadanos se encuentran inmersos dentro del concepto de consumidor financiero).

Ciente: es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Ciente potencial: es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Consumidor Financiero: es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Corrupción: uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Denuncia: es la puesta en conocimiento, ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

PBX: sigla en inglés de Private Branch Exchange, que significa la existencia de una central telefónica, la cual gestiona las llamadas internas, las entrantes y salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica. Para Fidagraria S.A. es la línea 5606100, donde se brinda atención telefónica a los consumidores financieros.

Petición: es el derecho que se tiene para presentar un requerimiento y en el cual se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Perpetrador: individuo que comete algún acto de fraude o corrupción.

Políticas de Desarrollo Administrativo: son las políticas formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional, son a saber:

- *Gestión misional y de Gobierno:* orientada al logro de las metas establecidas, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades que el Gobierno defina. Incluye, entre otros, para las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, los indicadores y metas de Gobierno que se registran en el Sistema de Seguimiento a Metas de Gobierno, administrado por el Departamento Nacional de Planeación.
- *Transparencia, participación y servicio al ciudadano:* orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.
- *Gestión del talento humano:* orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes.
- *Eficiencia administrativa:* orientada a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado. Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

- **Gestión financiera:** orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

PQRD: sigla en español para referirse a las peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

Productos y servicios: se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Queja o reclamo: es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.

Riesgo: variación generada entre un conjunto de eventos registrados y el valor esperado de dicho evento.

SAC: sigla para hacer referencia al Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Soborno: ofrecer, recibir, permitir o prometer, cualquier valor sea en efectivo o en especie, con el fin de lograr un beneficio propio que afecte a la Fiduciaria.

Trámite: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

V. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero es necesario contextualizar al lector respecto de la entidad para darle una visión general desde el punto de vista interno y del entorno en el que desarrolla sus actividades, por tal motivo, la entidad

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



cuenta con su sección de Transparencia en la página web www.fiduagraria.gov.co, donde pone a disposición del consumidor financiero información respecto del Direccionamiento Estratégico para que sea consultada en cualquier momento.

Nuestra misión y visión:

Misión

Somos una sociedad financiera que contribuye al desarrollo sostenible del país y del sector rural y agropecuario, brindamos soluciones a la medida de nuestros clientes, a través de un servicio con calidad, procesos eficientes y con un talento humano experto, prudente y diligente.

Visión

En el año 2020, seremos reconocidos como una de las fiduciarias más sostenibles y rentables a nivel nacional, vehículo en la ejecución de políticas públicas e iniciativas privadas.

VI. OBJETIVOS DEL PLAN

GENERAL

- Diseñar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Consumidor Financiero), conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y demás normas que lo complementen o modifiquen.
- Establecer las acciones que se encaminen a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación y mapa de riesgos de la Fiduciaria.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en los procesos, para cada uno de los factores analizados.

ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar, analizar su viabilidad y jerarquizarlas para definir un sistema de seguimiento y control.
- Establecer conectividad con los demás planes de acción o mejoramiento que deba atender la Fiduciaria, al igual que su articulación con la Planeación Estratégica.
- Fortalecer los mecanismos para garantizar la transparencia y acceso a la información que deben tener todos los consumidores financieros.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



- Generar escenarios que garanticen rendición de cuentas permanente para nuestros grupos de interés

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero está dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás personas que tengan relación de negocios con Fidagraria S.A., haciendo especial énfasis en los responsables de ejecutar controles relacionados con la prevención y detección de actos de corrupción, al igual que de la atención a los consumidores financieros. También es aplicable a todos los procesos en los que se presenten factores de riesgo de corrupción.

VII. METODOLOGÍA

Para el mantenimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor Financiero, se desarrolla la estrategia de plan anticorrupción alineadas con la Planeación Estratégica, tales como:

- Actualización anual del Plan Anticorrupción y de Atención al Consumidor financiero.
- Elaboración del análisis DOFA.
- Establecimiento de estrategias y sus actividades con responsables para cada vigencia.
- Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del plan.

VIII. COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, los componentes son: (i) Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos, (ii) Racionalización de Trámites (iii) Rendición de Cuentas (iv) Mecanismos para mejorar la Atención al Consumidor Financiero (v) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información (vi) Iniciativas adicionales.

1. Componente Gestión del Riesgo de corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos

En Fidagraria S.A., se impartieron las directrices para la adecuada administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a corrupción, con la misión de fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



En desarrollo de este componente se establecen los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción que se puedan llegar a materializar en Fiduagraria S.A, permitiendo a su vez, la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

1.1. Política de Administración de Riesgos

Para el adecuado desarrollo del Sistema Integral de Riesgos Fiduagraria S.A. formulará y desarrollará políticas, elementos y herramientas necesarios, en cada uno de los manuales correspondientes.

Así mismo, Fiduagraria S.A. velará porque todos los funcionarios vinculados a la compañía reciban la capacitación, instrucción de los fundamentos de la administración del riesgo identificados en los procesos, sean conocedores de las directrices impartidas en los diferentes manuales de riesgo oficializados al interior de la Entidad, así como del cumplimiento de las normas internas y externas relacionadas con la administración de los riesgos.

Política Antifraude y Anticorrupción: la Junta Directiva, el Presidente, el equipo directivo y todos sus funcionarios, están comprometidos con una política de cero tolerancia frente a conductas deshonestas, de fraude o corrupción y para esto, actúan y desarrollan las funciones asignadas, acogiendo las directrices de comportamiento y conducta establecidas por la entidad en el marco de su Gobierno Corporativo, promoviendo así la ética en la gestión y su orientación al cumplimiento de los objetivos estratégicos, misión y visión trazadas por Fiduagraria S.A.

1.1.1. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

1.1.1.1. Identificación de riesgos de corrupción

La metodología desarrollada en Fiduagraria S.A para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo se fundamenta en las normas expresas por la ley colombiana, Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República. Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se requiere definir los controles y la política de administración de riesgos que se debe adoptar.

a) Contexto

Fiduagraria S.A, establece como elemento de Control los lineamientos institucionales que orientan las decisiones de la Entidad, frente a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que pueden generar eventos de riesgo incluidos los riesgos

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



de Corrupción. La Entidad determina la relación con el entorno externo y tiene en cuenta su función y su misión; el conjunto de procesos internos de la organización, los aspectos operativos, financieros, legales y la percepción de los diferentes grupos de interés sobre la gestión.

b) Construcción del riesgo de corrupción

La administración del riesgo de corrupción es desarrollada por la Entidad a través de cuatro etapas: identificación, medición, control y monitoreo. Esta metodología se sustenta en el mapa de procesos de la Entidad de acuerdo con lo definido por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), además de contemplar factores y causas externas. De esta forma, se define el mapa de riesgo por procesos para obtener así, causas generadoras del riesgo, y la identificación de los riesgos asociados a ellos.

Fiduagraria S.A. busca, de manera general, identificar un conjunto sistemático de situaciones que, por sus características, pueden originar prácticas corruptas.

Por lo anterior, se debe realizar el proceso para identificar y valorar los factores de riesgo, esquemas y escenarios de corrupción en el cual se debe incluir el riesgo de corrupción, derivado del ocultamiento de los costos incurridos en los eventos de corrupción. Las actividades de identificación de riesgos estarán a cargo de la Gerencia Integral de Riesgos y Oficina de Cumplimiento, de acuerdo con la metodología establecida en la entidad, que podrá ir en concordancia con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, SARLAFT y buenas prácticas para la prevención de la corrupción en Colombia.

1.1.1.2. Valoración de riesgos de corrupción

La valoración del riesgo de corrupción en Fiduagraria S.A., se llevará a cabo con la participación del Comité de Riesgos y Presidencia, cuyos integrantes definirán y acordarán la metodología de valoración y evaluación empleada en cada ejercicio.

En caso de presentarse cambios organizacionales importantes, o en el entorno en el cual opera la empresa, se deberán efectuar valoraciones de riesgo de fraude y corrupción acorde con la ocurrencia de dichos eventos, bajo la nueva estructura y segregación de funciones.

a) Análisis del riesgo de corrupción (probabilidad e impacto)

En cumplimiento de las disposiciones normativas, se establece la metodología de análisis de riesgos inherentes de corrupción que busca integrar aspectos cualitativos y cuantitativos inmersos en la operación de la entidad.

El elemento cualitativo incorporado para determinar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto en caso de materializarse, es el resultado del criterio del líder del proceso con la orientación de la Gerencia Integral de Riesgos. Esta percepción de riesgo inherente busca reconocer en los ejecutores y participantes de los procesos expuestos a posibles actos de fraude y corrupción, su experiencia, conocimiento y habilidades en la valoración de los potenciales riesgos identificados, de acuerdo con las tablas de valoración de impacto y probabilidad aprobadas en la entidad bajo el fundamento técnico definido:

Impacto o Consecuencia: es el índice por medio del cual se mide la afectación que tendría la materialización del riesgo para la entidad, el cual puede evaluarse con pérdida económica y pérdida reputacional, traducida en las posibles pérdidas de clientes o imagen en el mercado. Para tal efecto, se define la siguiente escala de riesgos asociados.

Probabilidad de Ocurrencia: es el índice por medio del cual se mide la frecuencia con la que se puede generar o materializar un riesgo.

b) Evaluación del riesgo de corrupción (determinar naturaleza: preventivo, detectivo, correctivo; determinar si están documentados; controles manuales o automáticos)

Los procesos, a través de la documentación que lo soportan, cuentan con actividades de control para prevenir la ocurrencia y mitigar impacto de los eventos de riesgo de corrupción. Los líderes de los procesos, establecen actividades y puntos de control, a través de los cuales se controlan riesgos y administran la toma de información de eventos de riesgo discriminados según los factores de riesgos e incorporando los elementos definidos por la norma el modelo inherente.

La definición de las medidas de control del riesgo, tiene en cuenta para mitigar el riesgo inherente, dos etapas de evaluación de los controles: Diseño y Eficacia. La Matriz de riesgo de Corrupción residual por procesos se determina después de aplicar los controles a los riesgos identificados en cada proceso.

1.1.1.3. Matriz de Riesgos de Corrupción

Producto de estas actividades, se generará la matriz de riesgos de fraude y Corrupción aprobada para Fiduagraria S.A, conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de riesgos de corrupción.

1.2. Consulta y Divulgación

El Mapa y la Matriz de riesgos de fraude y Corrupción son publicadas en la página web de la entidad, sección de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, de conformidad con lo establecido normativamente.

1.3. Monitoreo y Revisión

Los controles anticorrupción deberán estar implícitos en el ambiente de control de Fiduagraria S.A. Todos los funcionarios son responsables de ejecutar dichos controles y deben asegurar su cumplimiento. Si se identifican deficiencias en el diseño y eficacia del control, el responsable del control debe establecer las acciones que realizará, con el fin de corregir el diseño de éste y asegurar que el control opere efectivamente.

En el Marco de Actuación, definido en la Política Antifraude y Anticorrupción que rige para la Entidad, se encuentran las situaciones constitutivas de actos de fraude o corrupción, las cuales no restringen ni limitan cualquier otro tipo de actividades.

Así mismo, se continuará identificando los riesgos de fraude y corrupción, donde se incluyen los relacionados con potenciales hechos de corrupción, cuya administración y monitoreo es responsabilidad de la primera línea de defensa. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización, mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, estableciendo responsables, acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la Entidad.

1.4. Seguimiento

La Oficina de Control Interno de Fiduagraria S.A., verificará la elaboración, visibilización, seguimiento y control de las estrategias y acciones contenidas en el Plan anticorrupción y atención al consumidor financiero y, sobre el particular, incluirá en el informe anual a presentar a la junta Directiva de la Entidad, los aspectos más relevantes de sus observaciones.

2. Componente Racionalización de Trámites

Con fundamento en la Ley Antitrámites, el Estado Colombiano ha dictado una serie de normas que buscan la agilidad en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano, a través de: Automatización del proceso, reducción de costos operativos en la Entidad y los usuarios, reducción de documentos, requisitos y del tiempo de duración del trámite, entre otros.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



Teniendo en cuenta la definición de trámite¹, al igual que la naturaleza jurídica de Fiduagraria S.A. y el desarrollo de su objeto social, es preciso resaltar que en la Fiduciaria no se realizan trámites que se encuentren enmarcados en el Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. No obstante, si le son aplicables los principios que sobre el particular le rigen:

Buena fe: la premisa fundamental del Decreto es el desarrollo del principio de la buena fe: La necesidad de *romper el paradigma de desconfianza en el ciudadano* y de hacerle la vida más fácil, entendiendo que su tiempo es valioso.

Economía en las actuaciones administrativas: las normas de procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones; los procedimientos se deben adelantar en: menor tiempo, menor cantidad de gastos, no deben exigir más documentos y copias de los estrictamente necesarios, no autenticaciones, ni notas de presentación personal, sino cuando la ley lo ordene en forma expresa. En tal virtud, las autoridades deberán proceder con austeridad, eficiencia, y optimizar el uso del tiempo.

Celeridad: impulso oficioso de los procesos administrativos, incentivar el uso de las tecnologías.

Simplicidad: las *autoridades deberán establecer trámites sencillos, sin complejidad*, con requisitos racionales y proporcionales a los fines propuestos.

De acuerdo con lo anterior y en alineación del principio de calidad de mejora continua que rige a Fiduagraria S.A., constantemente se trabaja para que los procesos que soportan su operatividad se revisen bajo los principios mencionados en los párrafos precedentes.

3. Componente Rendición de Cuentas (RdC)

Fiduagraria S.A., dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998 y en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y al artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, ha diseñado una estrategia de rendición de cuentas, con el fin de fortalecer la transparencia en todas sus actuaciones y generar espacios de interlocución y comunicación ante sus grupos de interés, cuyo propósito principal es informar y explicar sobre el cumplimiento de sus metas misionales, en una vigencia específica.

¹ Ver acápite de definiciones.

Las rendiciones de cuentas son el mecanismo mediante el cual, las entidades públicas exponen sus gestiones de administración, con el fin de ser una herramienta de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones así como la evaluación de la gestión, y que busca fortalecer la transparencia de la gestión pública y afianzar los procesos de interacción con sus grupos de interés.

En abril de 2017, se llevó a cabo la Audiencia Pública 2016 como parte de nuestro ejercicio de rendición de cuentas, para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2016, en la cual se presentaron a los diferentes grupos de interés, los resultados de gestión de la entidad, fortaleciendo de esta manera la transparencia de nuestra gestión y la interacción con nuestros grupos de interés. La presentación fue publicada en la página web de la Fiduciaria.

Adicional, Fiduagraria S.A. ejecuta acciones conducentes a fortalecer la transparencia en su gestión, brindando información oportuna, veraz y completa, tanto a sus consumidores financieros, como al público en general, a través de la remisión de información requerida por los diferentes organismos de vigilancia y control.

Por su parte, al disponer y divulgar los diferentes canales de comunicación, se garantiza el control social que le asiste al público en general frente a la verificación de la calidad y oportunidad de la información ofrecida por Fiduagraria de cara a su gestión y servicios ofrecidos.

La Rendición de Cuentas de la entidad es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Entidad – Consumidor Financiero, por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Entidad y los consumidores financieros sobre los asuntos públicos, lo cual implica un compromiso en doble vía: los consumidores financieros conocen el desarrollo de las acciones de la administración y la Entidad explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a los consumidores financieros en la construcción de lo público.

Para coadyuvar con el objetivo de este componente, la entidad dispone de una estrategia de Rendición de Cuentas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al consumidor financiero

La metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano² establece que este componente lo deben implementar las entidades de la administración pública, y por lo tanto *“incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.*

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad”.

Dado que Fiduagraria S.A es una entidad fiduciaria sometida a lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010 y en virtud de lo cual, cuenta con vigilancia permanente por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, realiza múltiples acciones y utiliza diferentes herramientas para realizar la debida atención al Consumidor Financiero, que dado el alcance de la definición para dicho actor, se incluye a todo ciudadano que nos manifieste su PQRD, en calidad de usuario, cliente potencial o cliente.

La entidad cuenta con un procedimiento de atención a PQRD el cual se actualiza para estar alineados con las buenas prácticas.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

A continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

5.1. Transparencia activa

La entidad implementa acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

² Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Dirección Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea

Alineado con esto, la Fiduciaria incluye actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información que se publica en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en cuanto a contenidos, forma y satisfacción de las necesidades de los usuarios de la información.

5.2. Transparencia pasiva

La entidad aplica el principio de gratuidad y, en consecuencia, la información disponible para uso público no tiene costo para el consumidor financiero.

Adicionalmente, la entidad revisa los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas. Teniendo en cuenta lo anterior, el acto de respuesta es por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con las preferencias del consumidor financiero. Por otro lado, el acto de respuesta es oportuno respetando los términos de respuesta legales, debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estará disponible en formatos accesibles para el consumidor financiero. Por último, se informará sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el consumidor financiero en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

5.3. Instrumentos de Gestión de la información

La ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información
- El Índice de Información Clasificada y Reservada
- El Esquema de publicación de información

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la Entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.

De otra parte, la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental, es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba notados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad. Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012, ratificado por el Decreto 1080 de 2015 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

5.3.1. Inventario de activos de información

La Fiduciaria realizó la consolidación de los activos de información, los cuales se encuentran actualizados y publicados en la Página Web de la entidad en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.3.2. Índice de información clasificada y reservada

Durante la actualización del inventario de activos de información, se identificaron 3 activos con nivel de clasificación de información “clasificada” y 3 activos con nivel de clasificación de información “reservada”. El Índice de información clasificada y reservada está publicada en la Página Web de la entidad en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.3.3. Esquema de publicación de la información

El Esquema de publicación de la información está publicado en la página Web de la Fiduciaria en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.4. Criterio diferencial de Accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública (Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014).

Para tal efecto, la entidad implementará acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad cuando se requiera.

- Utilizar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad cuando se requiera.
- Armonizar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder las solicitudes de las autoridades de las comunidades, con el fin de divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5.5. Monitoreo del Acceso a la información Pública

La Entidad genera informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

6. Iniciativas adicionales

En el ámbito del Sistema de Control Interno, Fiduagraria cuenta con un Código de Ética y Conducta con el objetivo de definir el comportamiento que todos los funcionarios, directivos y administradores de la Entidad deben observar y cumplir.

Este código es un instrumento orientador de las actuaciones y comportamientos que deben seguir los funcionarios, directivos y administradores de la sociedad en desarrollo de sus actividades y de los accionistas en sus relaciones con la sociedad. La solidez, confianza y transparencia de la sociedad deben reflejarse en todas las actuaciones y decisiones de sus accionistas, funcionarios, directivos y administradores, quienes procederán guiados por los principios éticos y políticas consagrados en este código, y en las normas legales, de forma que prevalezcan criterios técnicos, de eficiencia y prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades de la sociedad.³

Adicional, la Entidad cuenta dentro de sus canales de comunicación con el Correo electrónico de la oficina de Control Interno Disciplinario y/o correo para denuncias por actos de corrupción: ocid.dyr@fiduagraria.gov.co donde el consumidor financiero puede realizar sus denuncias.

³ Código de Ética y Conducta de Fiduagraria S.A. (junio 2016)

7. Anexos

Ver archivo Excel "Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Consumidor Financiero 2017-V2".

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0, Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, Edificio Avianca, Bogotá.
PBX 560 6100 Fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, Fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com

