

Instructivo Alineación Gobierno Corporativo Fiduciaria con Unidades de Gestión

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos para la efectiva alineación del Gobierno Corporativo de Fiduciaria S.A., con las unidades de gestión de los negocios administrados por la entidad.

2. Dirigido a:

Funcionarios vinculados a las unidades de gestión de los negocios administrados por la Fiduciaria y las siguientes áreas de Fiduciaria: Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones, Vicepresidencia Financiera y Administrativa, Vicepresidencia Jurídica, Gerencia I de Desarrollo Corporativo, Gerencia Integral de Riesgos y Oficina de Cumplimiento y Oficina de Control Interno.

Así mismo, aplicará para los funcionarios que en el desarrollo de su cargo tengan relación con las unidades de gestión.

3. Alcance:

Este instructivo contempla los lineamientos para:

- Gestión de la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones frente a las unidades de gestión
- El alcance del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC de Fiduciaria frente a las unidades de gestión
- Gestión Tecnológica
- Gestión Contable
- Gestión Jurídica
- Gestión SARLAFT
- Gestión SARO
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión Documental
- Gestión de evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno a las unidades de gestión

4. Desarrollo del instructivo

4.1 Gestión de la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones frente a las unidades de Gestión

Las unidades de gestión corresponden a un grupo interdisciplinario de la cual en términos generales, brinda todo el apoyo jurídico, administrativo, financiero y operativo requerido para el cumplimiento del objeto contractual de los negocios fiduciarios.

Así mismo, corresponde a las unidades de gestión identificar las actividades propias que se efectúan dentro de la Vicepresidencia de Administración Negocios y Operaciones, respecto a

la administración de los Fideicomisos que tienen unidades de gestión constituidas para llevar a cabo el objeto misional de los contratos fiduciarios.

4.1.1 Bienes Fideicomitados

- Verificar la transferencia de bienes a las unidades de gestión de los negocios administrados por la Fiduciaria.
- Realizar el seguimiento correspondiente a las gestiones de administración y enajenación de los bienes fideicomitados.
- Realizar el seguimiento del tratamiento contable de los bienes fideicomitados.

4.1.2 Trámite de pagos

- Realizar trámite de recepción de instrucciones de pago emitidas en las unidades de gestión y direccionar, según sea el caso, al área correspondiente para su cumplimiento.
- Efectuar el seguimiento a las solicitudes de creación de terceros que realicen las unidades de gestión.
- Validar la información contenida en las órdenes de pago diligenciadas por las unidades de gestión y sus correspondientes soportes.
- Realizar el seguimiento al giro de recursos de acuerdo con las instrucciones de pago.
- Realizar el seguimiento a los reprocesos de pagos que se presenten, gestionando con la unidad de gestión la subsanación de las inconsistencias presentadas para su proceso de pago.
- Remitir los soportes de los giros exitosos a las unidades de gestión, en el evento que apliquen.

4.1.3 PQRD e informes de gestión

- Efectuar el traslado de aquellos derechos de petición o solicitudes de información que sean radicados en la Sociedad Fiduciaria y sean de resorte de las unidades de gestión.
- Efectuar el traslado de requerimientos que sean radicados en la Sociedad Fiduciaria para que sea proyectada y documentada la respuesta correspondiente a través de la unidad de gestión.
- Validar los proyectos de respuesta para firma de representante legal de la Sociedad Fiduciaria, en los casos que aplique.
- Efectuar la revisión del insumo del indicador de Gestión Operativa (PQRD), aportado por la unidad de gestión para ser incorporado en el indicador consolidado de la Vicepresidencia.
- Efectuar la revisión del informe de rendición de cuentas preparado por la unidad de gestión, realizando los ajustes a que hubiere lugar.
- Realizar el seguimiento a la presentación oportuna de los informes de gestión establecidos contractualmente.
- Realizar seguimiento periódico al cumplimiento de las obligaciones establecidas contractualmente.

4.1.4 Otras actividades

- Servir de interlocutor en temas operativos, con las diferentes áreas de la Sociedad Fiduciaria.

- Realizar el acompañamiento a la unidad de gestión, en busca de lograr los propósitos fijados en desarrollo del negocio fiduciario.
- Asistir a los diferentes comités realizados en desarrollo del negocio fiduciario (Comité Fiduciario, Comité Contable, etc.)
- Realizar el seguimiento al desempeño de la unidad de gestión a través de comités, de manera que se lleve un control de avance de las obligaciones contractuales del fideicomiso.
- Realizar el seguimiento con las unidades de gestión para verificar el cumplimiento de los reportes de información ante los entes de control, conforme la normativa vigente.
- Seguimiento al vencimiento de los títulos e inversiones que se tienen adscritos en el desarrollo de los negocios fiduciarios.

4.2 Alcance del SAC de Fiduagraria frente a las Unidades de Gestión

Los funcionarios vinculados a las unidades de gestión deberán seguir las directrices establecidas (según sean aplicables) en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC, establecido por la Fiduciaria.

El área de Servicio al Cliente deberá capacitar o socializar los cambios efectuados al manual SAC a los funcionarios de las unidades de gestión, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento de *Control de códigos, reglamentos, políticas y manuales* definido por la Sociedad Fiduciaria.

Documentación:

La documentación del SAC que se alinea con las unidades de gestión es:

- Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- Informes presentados por el Representante Legal de la Entidad a su Junta Directiva: informes que contienen las estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias - PQRD recibidas directamente por las unidades de gestión, y cuyos lineamientos se encuentran establecidos en el acuerdo de niveles de servicios suscrito entre la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones y la Gerencia I de Desarrollo Corporativo.
- Informes realizados por los órganos de control en materia del SAC y el cual pueden contemplar, según el alcance de la auditoría, observaciones alineadas a las unidades de gestión. Este punto se alinea con el numeral 4.11 *Evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno a las Unidades de Gestión*.
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias – PQRD: corresponde a las PQRD interpuestas por los consumidores financieros y que hayan sido recibidas directamente por las unidades de gestión. Adicional, incluye las respuestas y demás soportes que evidencie la gestión realizada.

Capacitación e instrucción a Funcionarios

La capacitación e instrucción a los funcionarios de las unidades de gestión se realizará a través de las jornadas de inducción sobre el SAC, las cuales deberán contener, entre otras, las funciones, procedimientos y demás aspectos relevantes del Defensor del Consumidor Financiero

de la entidad. Estas capacitaciones se ejecutarán siguiendo los lineamientos establecidos en el proceso de Gestión de Talento Humano.

Así mismo y adicional a las directrices establecidas en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC respecto a este elemento, la Gerencia I de Desarrollo Corporativo podrá determinar la necesidad de realizar capacitaciones sobre aspectos que permitan fortalecer la adecuada atención, protección y respeto de los consumidores financieros.

Educación Financiera:

Los programas de educación financiera que sean desarrollados por la Fiduciaria para el fortalecimiento de los conocimientos de la entidad, deberá ser extensiva para los funcionarios vinculados a las unidades de gestión.

Gestión de peticiones, quejas, reclamos o denuncias – PQRD

Las PQRD interpuestas por consumidores financieros, que se encuentren asociadas a unidades de gestión y que hayan sido recibidas directamente por Fiduagraria, serán gestionadas siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de *Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Denuncias* de la Sociedad Fiduciaria.

Las unidades deberán gestionar las PQRD siguiendo las directrices establecidas en el manual SAC, esto es, atender de forma clara, completa y dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, las PQRD interpuestas por los consumidores financieros.

No obstante lo anterior y con el fin de cumplir con los estándares de calidad establecidos por Fiduagraria en términos de oportunidad, los funcionarios responsables/designados para atender las PQRD deberán propender por dar respuesta a los consumidores financieros en los tiempos internos definidos por la Fiduciaria y los cuales serán comunicados / socializados por el área de servicio al cliente.

Respecto a la respuesta se deberá tener en cuenta la siguiente directriz: los funcionarios designados para atender una PQRD deberán garantizar, a través de un adecuado análisis de la misma y con la profundidad requerida según la solicitud realizada por el consumidor financiero, la calidad en la respuesta y que la misma dé contestación de fondo a la PQRD.

En los casos que una PQRD no pueda ser atendida en los tiempos internos o legales, el funcionario designado de su gestión deberá informar al consumidor financiero dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la misma, la fecha prevista de respuesta. No obstante lo anterior y de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el plazo deberá ser razonable y no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El reporte de las quejas y reclamos recibidas por las unidades de gestión a la Superintendencia Financiera de Colombia se realizará conforme a lo establecido en el acuerdo de niveles de servicios suscrito entre la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones y la Gerencia de Desarrollo Corporativo.

Como mecanismo de seguimiento y control, las unidades de gestión deberán reportar a la Fiduciaria, siguiendo lo establecido en el acuerdo de niveles de servicios suscrito, las estadísticas y tiempos de respuesta de las PQRD interpuestas, a fin de identificar posibles situaciones que estén afectando al consumidor financiero y lo cual permita por parte de la unidad de gestión y/o la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones, establecer acciones que permitan su mitigación.

Las acciones de tipo correctivo o preventivo que se establezcan deberán ser radicadas en el aplicativo de calidad de Fiduciaria y deberán ser lideradas por la Vicepresidencia Administración de Negocios y Operaciones.

4.3 Gestión Tecnológica

El área de tecnología de la Fiduciaria proveerá los recursos tecnológicos y acceso a aplicativos requeridos para la operación de las unidades de gestión.

Adicional, realizará la administración de cuentas de correo electrónico y la custodia de información histórica.

Estos lineamientos aplican para las unidades de gestión que se encuentren en las instalaciones de la fiduciaria.

4.4 Gestión Contable

Mensualmente se realiza el cargue de la información contable mediante archivo plano a SIFI previa remisión por parte de la unidad de gestión.

El archivo plano deberá cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, los criterios de seguridad de la información y los lineamientos establecidos en la documentación del sistema de gestión integrado relacionado con este tema, garantizando en todo caso la integridad de la información.

Se realiza la generación y remisión mediante correo electrónico de los estados financieros para firma, previa aprobación por parte del contador de la unidad de gestión.

Trimestralmente, se realiza reunión con el contador de la unidad de gestión, en aras de validar las variaciones representativas del trimestre y dejar soportado la justificación de las mismas.

4.5 Gestión Jurídica

La Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General brindará soporte a las unidades de gestión mediante conceptos jurídicos, revisión de documentos de contenido jurídico, la elaboración de poderes generales y especiales, así como también la emisión de lineamientos y directrices frente a la defensa judicial y extrajudicial de los fideicomisos.

Frente a la gestión realizada se precisa lo siguiente:

El Director, Gerente y/o Apoderado General de las unidades de gestión deberá remitir por correo electrónico o entrega física la siguiente información al Jefe de Asuntos Judiciales y/o Jefe Asuntos Contractuales según corresponda:

- a. Evidencia del cumplimiento en el diligenciamiento del formato mediante Circular 002 de 2003 expedida por la SFC. Periodicidad Semestral.
- b. Informe de procesos activos y terminados de los negocios fiduciarios (segmentados por instancia a favor y en contra), así como aquellos en que se vincule la Entidad en posición propia y la evolución de los mismos durante el semestre. Periodicidad Semestral.
- c. Aspectos relevantes de acciones de tutela y desacatos en contra de representantes legales. Periodicidad Semestral.
- d. Informe del cumplimiento planes de acción (CGR, Revisora Fiscal, ANDJE, Oficina de Control Interno). Periodicidad Semestral.
- e. Evidencia del cumplimiento reporte de información ordenado en la Directiva Presidencial No. 4 de 2014, tribunales de arbitramento. Periodicidad Trimestral.
- f. Evidencia del cumplimiento a lo dispuesto en la Circular No. 009 de fecha 22 de marzo de 2011 relacionados con delitos contra la administración pública y conexos. Periodicidad Trimestral.
- g. Informe de los procesos de contratación derivada que adelante la Unidad de Gestión. (estado vigente, terminado, liquidado). Periodicidad Trimestral.

La Jefe de Asuntos Judiciales y/o Abogado de procesos realizarán visitas de seguimiento de manera semestral a las unidades de gestión del cumplimiento de los literales a al f.

La Jefe Asuntos Contractuales y/o el abogado de la Jefatura de Asuntos Contractuales realizarán visitas de seguimiento con el fin de validar en forma selectiva el estado actual de los contratos.

4.6 Gestión SARLAFT

Con el propósito de realizar un adecuado conocimiento de los vinculados (funcionarios, proveedores y compradores de activos fijos), e implementar actividades de prevención y control frente a los riesgos de LA/FT, a continuación se relacionan las actividades que se deben realizar desde las unidades de gestión en conjunto con la Oficina de Cumplimiento.

4.6.1 Consulta en listas de vedados

Una vez se da inicio al contrato fiduciario, la unidad de gestión debe remitir la información relacionada con sus proveedores y funcionarios antes de que se cumpla el primer bimestre de ejercicio.

4.6.1.1 Se debe relacionar en una tabla de Excel los proveedores activos con la siguiente información:

Nombre o razón social proveedor	Número de Identificación	Para el caso de Personas Jurídicas Representante legal y Número de Identificación del representante legal	Objeto del contrato
---------------------------------	--------------------------	---	---------------------

4.6.1.2 Se debe relacionar en una tabla de Excel los funcionarios vinculados actualmente con la siguiente información:

Nombre completo funcionario	Número de identificación funcionario	Cargo que desempeña
-----------------------------	--------------------------------------	---------------------

Adicionalmente, la información relacionada en los puntos 4.6.1.1 y 4.6.1.2 deberá ser remitida durante los primeros cinco días siguientes al cierre de cada trimestre del año. Así mismo, debe relacionarse los funcionarios que se desvincularon y los contratos que liquidaron durante cada trimestre.

4.6.1.3 Previo a la vinculación de funcionarios, proveedores o compradores de activos fijos, es obligatorio solicitar vía correo electrónico la consulta en listas de vedados a la Oficina de Cumplimiento de la Fiduciaria, de acuerdo con los correos definidos e informados por Fiduagraria.

Es de aclarar que con el resultado de dicha consulta se determina la viabilidad de continuar con el proceso.

4.6.2 Formatos de vinculación

Con el propósito de realizar un adecuado conocimiento de los vinculados (proveedores y compradores de activos fijos), se debe diligenciar el formulario de inscripción de vinculación de proveedores, persona natural y/o persona jurídica según corresponda. Adicionalmente, es obligatorio adjuntar los documentos que se señalan en el mismo. Para dar mayor claridad en el proceso a realizar, se debe revisar el instructivo *Para el diligenciamiento de los formularios de conocimiento de proveedores* definido por la Fiduciaria.

Para iniciar relaciones contractuales con el potencial proveedor (o comprador de activos fijos), se deberá tener en cuenta que será exigible el formulario de inscripción y conocimiento de conocimiento de Proveedor Persona Jurídica o Natural siempre y cuando supere diez (10) SMLV, de lo contrario deberá ser por medio de una orden de compra o servicio, de manera directa.

4.6.3 Reportes de Operaciones Inusuales

Los funcionarios líderes de la unidad de gestión deben reportar mensualmente las operaciones inusuales atendiendo las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Ha tenido conocimiento o no de operaciones que se consideren inusuales o sospechosas? o,
- ✓ ¿Ha tenido conocimiento o no de hechos, actividades o circunstancias que den lugar a una operación inusual o sospechosa?

Se debe tener en cuenta que el reporte incluye las operaciones inusuales o sospechosas que provengan de cualquier persona vinculada directa o indirectamente con la unidad de gestión, incluyendo los funcionarios.

Vale la pena mencionar que dicho reporte tiene plazo de realizarse hasta el quinto día del mes siguiente al mes a reportar. Ejemplo: para realizar el reporte correspondiente al mes de abril tiene plazo hasta el 5 de mayo.

4.7 Gestión SARO

Las actividades realizadas por la Unidad de Riesgo Operativo – URO de la Fiduciaria frente a las unidades de gestión son:

- Actualización de matrices de riesgos
- Administración del reporte y monitoreo a los eventos de riesgo
- Capacitación anual de SARO y Continuidad del Negocio

4.8 Gestión de Seguridad de la Información

Las actividades que el área de seguridad de la información de Fiduagraria realiza con las unidades de gestión son las siguientes:

- Capacitación
- Identificación de Activos de Información
- Identificación de bases de datos con información personal
- Identificación del BIA - Análisis de Impacto del Negocio
- Orientación en el diligenciamiento del formato de evaluación de seguridad para proveedores
- Seguimiento a la directriz de cifrado de información

4.10 Gestión Documental

Fiduagraria realiza la radicación de la correspondencia de entrada y salida para las unidades de gestión que se encuentran en las instalaciones de la Fiduciaria, siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de Gestión de Correspondencia.

Así mismo, el área de gestión documental conservará de acuerdo con los procedimientos establecidos, las unidades documentales relacionados con el negocio fiduciario para:

- La información que se produce al interior de la fiduciaria en el desarrollo del negocio
- La información que remite la unidad de gestión en el proceso de liquidación del negocio fiduciario

Las unidades de gestión deberán dar cumplimiento a las directrices establecidas en la política de gestión documental y demás documentos asociados al proceso de Gestión Documental de la Sociedad Fiduciaria.

4.11 Evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno a las unidades de gestión

En el ejercicio de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, para la evaluación y el seguimiento permanente del Sistema de Control Interno de las unidades de gestión de los negocios administrados, se desarrollan entre otras, las siguientes actividades:

- Socialización anual de los estándares de auditoría interna aplicados por la Oficina de Control Interno de la Fiduciaria, para su adecuación en las áreas gestoras y/o promotoras de control interno en cada unidad de gestión.
- Socialización anual de los Programas de trabajo desarrollados en la Fiduciaria para sustentar los reportes normativos dirigidos a la Contaduría General de la Nación (Evaluación del Sistema de Control Interno Contable) y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (Certificación del estado de la información litigiosa registrada en E-kogui), para su adecuación en las áreas gestoras y/o promotoras de control interno en cada unidad de gestión y su desarrollo en lo concerniente a los patrimonios autónomos administrados.
- En aquellas unidades de gestión que cuenten con Oficina de Control Interno, serán éstos los responsables de efectuar los respectivos reportes a los diferentes órganos de control, remitiendo a la Vicepresidencia Administración de Negocios y la Oficina de Control Interno de la fiduciaria, los respectivos soportes de cumplimiento de estos reportes.
- Inclusión de los procesos desarrollados por las unidades de gestión en los programas de trabajo y muestras de auditoría empelados por la Oficina de Control Interno para la evaluación del Sistema de Control Interno de la Fiduciaria. Esto, según el alcance y los criterios de priorización y énfasis definidos en el Plan Anual de Auditorías, aprobado por el Comité de Auditoría de la Entidad al cierre de cada vigencia.
- Seguimiento periódico (mínimo semestral) a los planes de mejoramiento interpuestos por la Contraloría General de la Nación relacionados con la administración de los negocios que cuenten con unidades de gestión.
- Seguimiento periódico de los planes de mejora derivados de las auditorías internas de gestión, los cuales son liderados por la Vicepresidencia de administración de negocios y operaciones, quién facilita y coordina el desarrollo de las actividades de mejoramiento definidas por cada unidad de gestión, así como la documentación y/o el suministro de la información soporte de las actividades desarrolladas; todo lo cual se documentará en el software empelado por la Fiduciaria para la sostenibilidad de su Sistema de Gestión Integrado.

5. Observaciones:

Las unidades de gestión a través de su apoderado, deberán garantizar el cumplimiento de las obligaciones que le corresponde, conforme a la normatividad aplicable en el desarrollo del negocio fiduciario, así como el cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en cada uno de los negocios fiduciarios.