

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

2017



Miembros Principales

Bernardo Noreña Ocampo

Guillermo Trujillo Estrada

Pedro Ignacio de Brigard Pombo

Carlos Alberto Vélez Moreno

Jorge Enrique Camacho Matamoros

Miembros Suplentes

Juan Carlos Páez Ayala

Oscar Campo Saavedra

Julian Alonso Valenzuela Ramírez

Alejandro Sánchez Vaca

Amalia Correa Young

Jaime Alberto Sierra Giraldo

Gerente General



1. Perfil Corporativo

- 1.1. Misión
- 1.2. Visión
- 1.3. Valores y Principios Corporativos
- 1.4. Gobierno Corporativo
- 1.5. Reconocimientos y Calificaciones
- 1.6. Grupos de Interés

2. Responsabilidad Económica

- 2.1. Accionistas e Inversionistas
- 2.2. Clientes
 - 2.2.1. Unidades de Negocio
 - 2.2.2. Mecanismos de Respaldo al Cliente
 - 2.2.3. Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC
- 2.3. Proveedores

3. Responsabilidad Social

- 3.1. Colaboradores
 - 3.1.1. Demografía
 - 3.1.2. Desarrollo Personal
- 3.2. Sociedad
- 3.3. País
- 3.4. Cultura de Prevención de Negocios Ilícitos



Fiduciaria Corficolombiana S.A. presenta el Informe de Responsabilidad Social para el año 2017 entendiendo este como un primer paso en la construcción de un modelo y una cultura organizacional centrada en la estrategia en Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Esta estrategia, nos permite dar cumplimiento a los compromisos que tenemos con los grupos de interés del entorno, controlando y midiendo el impacto socio-económico y ambiental que generamos a través de nuestra gestión y desarrollo del objetivo social.

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con políticas de Gobierno Corporativo, fundamentadas en principios y valores, que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa y al mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento de relaciones de mutuo beneficio con sus grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores y comunidad en general), controlando y midiendo el impacto social y económico.



1. Perfil Corporativo

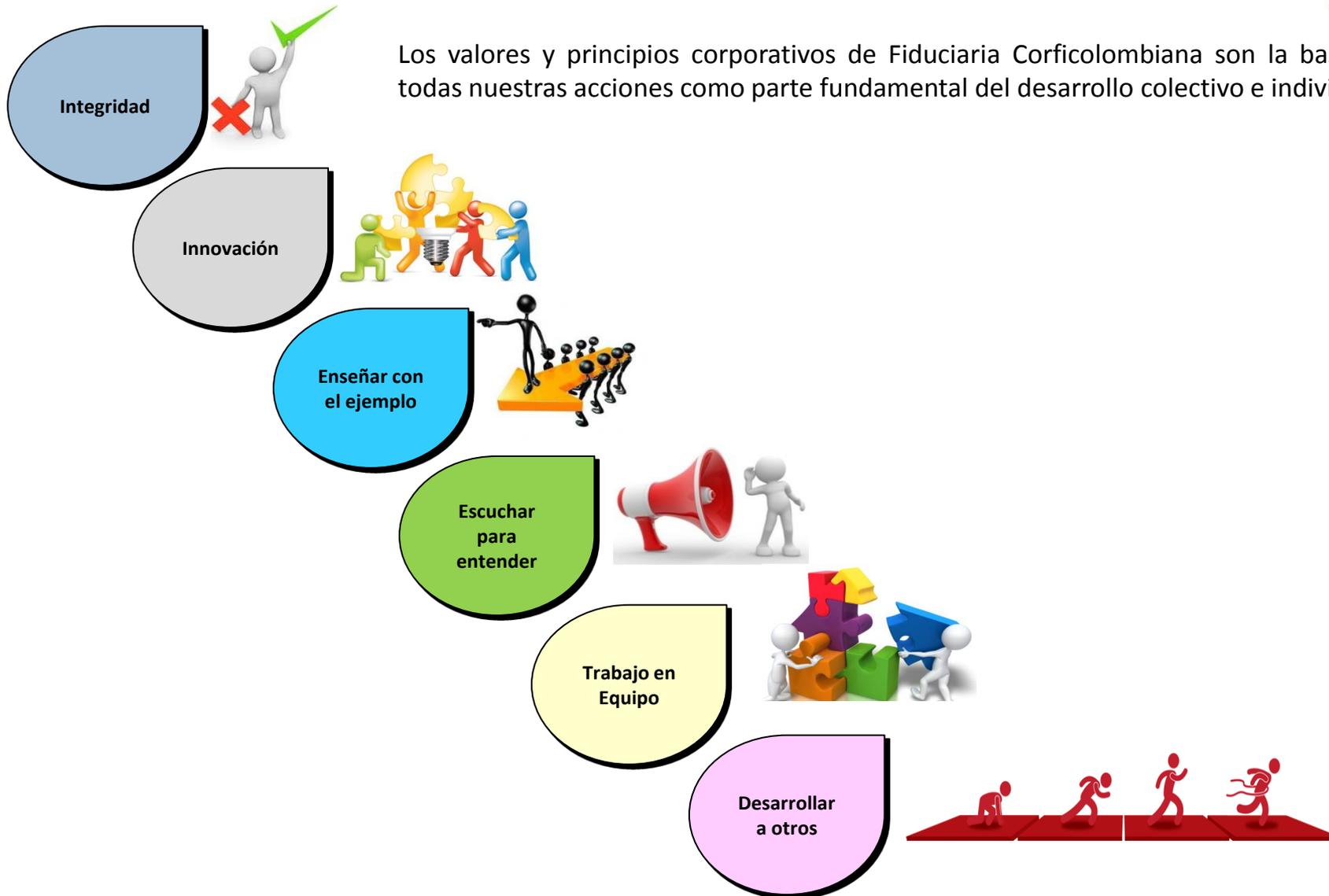
En desarrollo del objeto social, Fiduciaria Corficolombiana con sus unidades de negocios, Fondos de Inversión Colectiva y Negocios Fiduciarios, promueve alternativas de inversión y esquemas fiduciarios innovadores de acuerdo a las necesidades de cada uno de sus clientes.

Ser una Fiduciaria altamente competitiva e innovadora de oportunidades de inversión para lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes basada en el talento humano y en componentes tecnológicos que generen una mayor eficiencia operativa para alcanzar el nivel óptimo de retorno patrimonial y contribuir con el desarrollo de nuestro país.

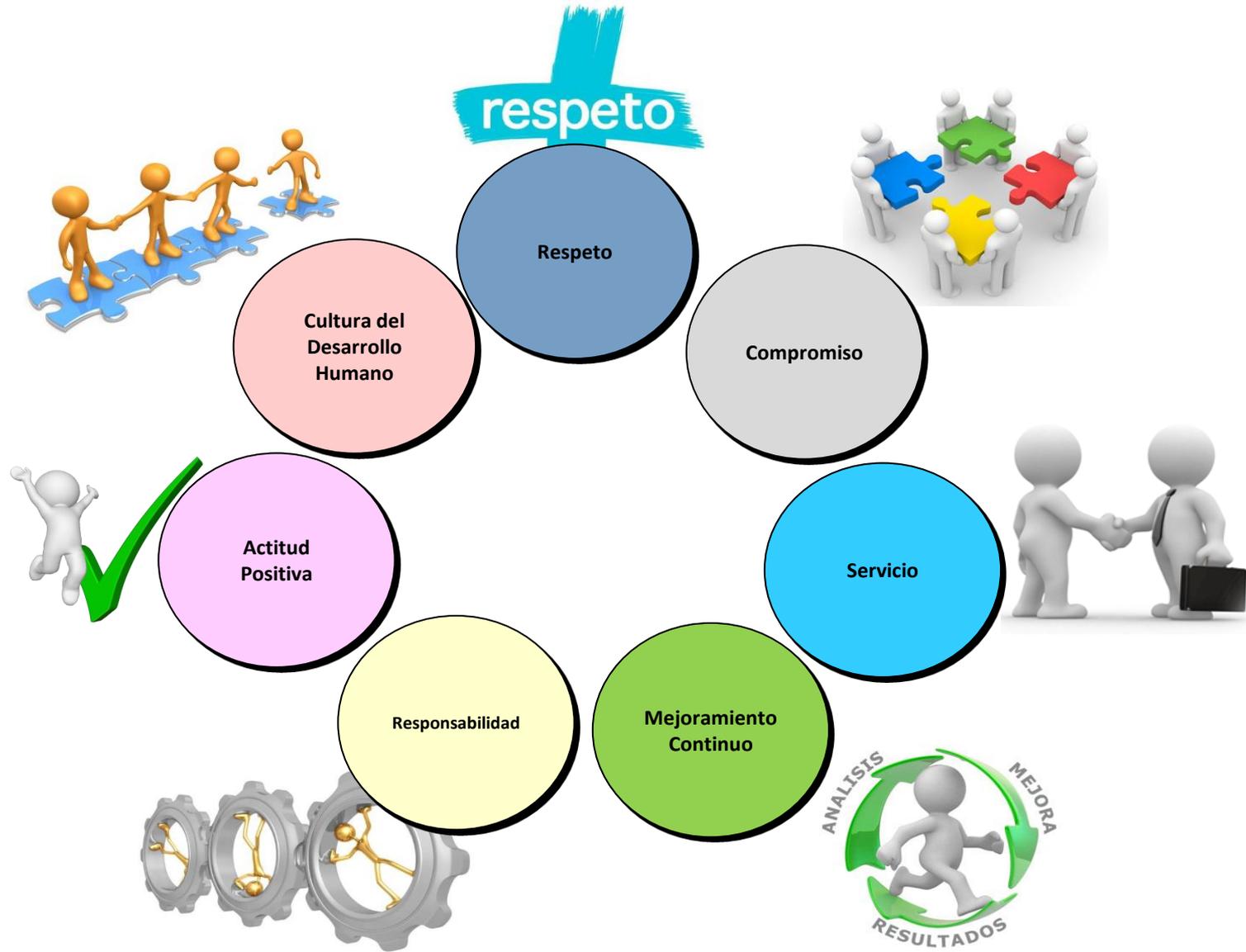


La Fiduciaria Corficolombiana trabaja permanentemente para convertirse en entidad líder en la estructuración de negocios fiduciarios y en el manejo competitivo los fondos de inversión colectiva caracterizada por un ambiente de trabajo en equipo, dinámico e integral, basado en la eficiencia tecnológica y el mejoramiento continuo para brindar un nivel óptimo de retorno patrimonial.

1.3. Valores



1.3. Principios



1.4. Gobierno Corporativo

La estructura del Buen Gobierno Corporativo de Fiduciaria Corficolombiana en cabeza de sus directivas está orientada al cumplimiento del objeto social, brindando a clientes y usuarios altos estándares de calidad y seguridad en los servicios y acciones enmarcadas en principios éticos y en una excelente gestión. Así mismo, buscamos prevenir constantemente el riesgo y establecer una comunicación directa y permanente entre directivos, colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general.

Órganos de Dirección y Administración

A. Asamblea General de Accionistas: Es el máximo órgano de dirección y está integrado por los accionistas con derecho a deliberar, inscritos en el libro de Registro de Accionistas, reunidos con el quórum y demás requisitos establecidos en los estatutos sociales.

B. Junta Directiva: Es el máximo órgano administrativo de la sociedad, cuya función principal consiste en determinar las políticas de gestión y desarrollo de la Fiduciaria, así como cumplir y hacer cumplir las decisiones de las Asamblea General y las suyas propias y servir de órgano consultivo permanente del Gerente General y/o Representante Legal.

C. Representante Legal: Está a cargo del Gerente General y de los respectivos suplentes en cabeza de las Gerencias Jurídica y Administrativa, Financiera y de Riesgos y Comercial y Negocios Fiduciarios; de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva.



Mecanismos de Control Interno

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que garantiza el buen desarrollo de las operaciones las cuales están en constante supervisión por parte de los diferentes órganos de vigilancia, colaboradores y entes de control independientes.

A. Ambiente de Control: Las políticas definidas; el Código de Ética y Conducta difundido y promovido dentro de la Entidad; los procedimientos existentes al alcance de todo el personal y una estructura organizacional definida hacen parte del trabajo permanente para que los colaboradores cuenten con conocimientos, habilidades, actitudes y valores requeridos disponibles para la aplicación del autocontrol, autorregulación y autogestión.

B. Gestión de Riesgos: Los riesgos están identificados y administrados a través de mediciones y evaluaciones dentro del marco de los distintos sistemas SARM, SARL, SARLAFT, SAC y SARO.

C. Actividades de Control: Políticas y procedimientos que controlan los riesgos, entre las cuales sobresalen la segregación de funciones, el control dual, límites y niveles de atribuciones y los relacionados con las gestiones contables y tecnológicas. Acceso restringido a áreas de alto riesgo, tarjetas de acceso personalizadas y ejecución de programas de capacitación que garantizan el nivel de competencia adecuado para los colaboradores.

D. Información y Comunicación: Existen políticas, procedimientos y controles específicos para buscar la seguridad y calidad de la información generada así como una adecuada comunicación al interior y exterior de la Entidad.

E. Monitoreo: Se establecieron actividades de control y supervisión a cargo de cada jefe, de la alta gerencia y de los entes internos de control a través de mecanismos como indicadores, alertas y observación directa.

F. Evaluación Independiente: Se efectúan a través del área de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal con el fin de evaluar el sistema de control interno en forma independiente a cada uno de los procesos y proponer oportunidades de mejora.

Órganos de Control Interno y Externo

La Fiduciaria cuenta con los siguientes órganos de control interno y externo, que monitorean continuamente las operaciones y procesos de la Fiduciaria, emitiendo recomendaciones de mejora:

A. Auditoría Interna: Evalúa e identifica los riesgos principales, desarrolla controles existentes y adecuados y establece las recomendaciones tendientes a fortalecer el sistema de control interno.

B. Oficial de Cumplimiento: Provee mecanismos adecuados para una administración del riesgo, relacionada con el lavado de activos y la Financiación del Terrorismo. Ordena los recursos técnicos y humanos para la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo –SARLAFT y Articula las políticas y el Código de Ética con este Sistema.

C. Revisoría Fiscal: Está a cargo del Revisor Fiscal y su Suplente. Inspecciona los actos de administración de la Fiduciaria, propendiendo un cumplimiento estricto de las normas estipuladas por la Junta Directiva, la Asamblea General y la Superintendencia Financiera.

D. Superintendencia Financiera de Colombia: Controla que la Fiduciaria esté sujeta a las normas que regulan el mercado público de valores y tiene la obligación de mantener permanentemente actualizados a la Bolsa de Valores de Colombia y al Deposito Centralizado de Valores, sobre la información relevante de la organización.

E. Defensor del Cliente Financiero: Resuelve las quejas y reclamos de los clientes, con el fin de llevar una correcta prestación de los servicios.

F. Contralor Normativo: Es una persona independiente, encargado de establecer los mecanismos y procedimiento necesarios para garantizar un adecuado cumplimiento de la normatividad que le aplica a los Fondos de Inversión Colectiva.

Política Antifraude – Línea Ética

A. Política Antifraude

Para gestionar el riesgo de fraude en Fiduciaria Corficolombiana, se creó la política Antifraude, una iniciativa que busca fortalecer el proceso de prevención con el fin de garantizar la transparencia de la información dando cumplimiento de manera responsable a las obligaciones y compromisos con terceros. Este control siguió en maduración durante el año 2017.

B. Línea Ética

Un componente esencial de la Política Antifraude es la Línea Ética. Que funciona a nivel nacional como línea telefónica interna o externa. A ella pueden comunicarse tanto los colaboradores como otros grupos de interés para presentar quejas y reclamos sobre irregularidades ya sea a nombre propio o de manera anónima.



1.5. Reconocimientos y Calificaciones

A. Calificaciones Vigentes 2017

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con una estructura organizacional y operativa robusta que, junto con la política de gestión de riesgos y sus respectivos controles, le permiten mantener una adecuada administración de los recursos de terceros.

B. Política de Calidad

Fiduciaria Corficolombiana entiende y trabaja para ser considerada una organización líder y de referencia en atención, asistencia y gestión de servicios prestados en las líneas de negocios fiduciarios y fondos de inversión colectiva; caracterizándonos por labores de trabajo en equipo basadas en la integridad e innovación, enseñando con ejemplo y escuchando para aprender, valores que son adecuados al propósito de la organización de conservar un Sistema de Gestión de Calidad encaminado a la eficiencia y eficacia del recurso humano, financiero, físico y tecnológico.

Nuestra Política de Calidad está fundamentada en satisfacer oportunamente las necesidades de nuestros clientes mediante el cumplimiento de nuestra promesa de valor y los criterios éticos y legales de la actividad fiduciaria a través de tarifas rentables que permitan la optimización de gastos y ahonde en la maximización del retorno patrimonial de los accionistas, lo anterior apoyados en un talento humano altamente motivado y comprometido que trabaja por garantizar la imagen corporativa y la presencia a nivel nacional.

“Como resultado de la auditoría de seguimiento de la ISO:9001:2015, se evidencia que FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA ha venido implementando acciones eficaces con miras al mantenimiento y mejora de los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad y de la prestación del servicio, demostrando el logro de sus metas y objetivos conforme las disposiciones planificadas, el marco legal aplicable y los requisitos del sistema de gestión establecidos. Durante el año 2017, ICONTEC recomienda mantener la certificación del sistema de gestión de calidad”.

C. Fitch Ratings Colombia

El comité técnico de calificación Fitch Ratings Colombia, mantuvo para el año 2017 la calificación de Riesgo de Contraparte de Largo y Corto plazo de AAA (Col) perspectiva estable y F1 + (Col), respectivamente.

Así mismo, nos calificó en Excelente (Col) en Perspectiva Estable en la Administración de Inversiones, dicha calificación se encuentra catalogada como la máxima calificación dentro de la escala manejada por Fitch Ratings.

Estos estándares reflejan la fortaleza de la entidad, teniendo así su soporte patrimonial e importantes sinergias en materia comercial, aspectos tecnológicos y administración de riesgos. Asimismo, se resalta el uso de herramientas para optimizar su gestión gerencial y procesos internos, las rigurosas políticas de gobierno corporativo y su fuerte gestión de inversión y de riesgos.



FitchRatings

1.6. Grupos de Interés

Fiduciaria Corficolombiana, tiene definidos grupos de interés sobre los cuales evalúa la Responsabilidad Social, mostrando el cumplimiento de sus compromisos el impacto que en ellos genera el desarrollo de su objeto social.



Responsabilidad Económica

Accionistas: maximizando la rentabilidad de su inversión y suministro de información oportuna y transparente.

Cientes: logrando satisfacción de sus necesidades mediante una excelente prestación del servicio.

Proveedores: generando relaciones de mutuo beneficio.

Responsabilidad Social

Colaboradores: contribuyendo con su desarrollo y mejoramiento de su calidad y la de sus familias.

País: cumpliendo con las obligaciones legales, generando desarrollo económico y apoyando la sociedad en general.

Responsabilidad Ambiental

Contribuyendo con el desarrollo sostenible en general.

2. Responsabilidad Económica

2.1. Accionistas e Inversionistas

Nombre Razón Social	No. Acciones	Porcentaje Participación
Corporación Financiera Colombiana S.A.	29.657.829	94,49999%
Tejidos Sintéticos de Colombia S.A.	262	0,00083%
Colombiana de Licitaciones y Concesiones S.A.S.	87	0,00028%
Estudios Proyectos e Inversiones de Los Andes S.A.	87	0,00028%
Valora S.A.S.	1.725.685	5,49862%
Total	31.383.950	100,000000%

A. Derechos de los Accionistas e Inversionistas

- **Trato equitativo:** La Fiduciaria ofrece el mismo trato con sus accionistas e Inversionistas, independientemente del valor de sus acciones o inversiones.
- **Convocatoria Asamblea de Accionistas:** un número plural de accionistas que representen no menos de la quinta parte de las acciones suscritas, podrán convocar a una asamblea extraordinaria.
- **Derecho a la información y Atención:** Todos los accionistas e Inversionistas tienen derecho a que les sea suministrada la información relacionada con los informes de la sociedad.
- **Derecho de retiro:** Cuando una transformación, fusión o escisión de la sociedad, imponga mayor responsabilidad o desmejora de valores patrimoniales para los accionistas, ellos tienen derecho a retirarse de manera voluntaria de la Organización.

2.2.1. Unidades de Negocio

Fiduciaria Corficolombiana cuenta con dos líneas de negocios dirigidos a personas naturales y jurídicas, poniendo a disposición de nuestros clientes el más completo portafolio de productos y servicios

A. Negocios Fiduciarios

Fiducia de Administración
Fiducia en Garantía
Fiducia de Inversión
Fiducia Inmobiliaria

B. Fondos de Inversión Colectiva

Valor Plus I
Capital Plus
Confianza Plus
Multiplicar
Fondos de Capital Privado



Al cierre del año **2017** el comportamiento de cada una de las líneas de negocios fueron muy satisfactorias:

En Fondos de Inversión Colectiva se administraron más de **\$498** mil millones de pesos con **2.298** clientes entre personas naturales y jurídicas.

En Negocios Fiduciarios se administraron más de **\$1.022 billones** de pesos con más de **3.786** clientes entre personas naturales y jurídicas.

2.2.2. Mecanismos de Respaldo al Cliente

A. Privacidad y Protección del Cliente

Fiduciaria Corficolombiana S.A. cuenta con políticas y normas de seguridad, con el objetivo de proteger la información del negocio y establecer las directrices y lineamientos relacionados con el manejo seguro de la misma.

Enfocados en la seguridad y privacidad de los diferentes canales de distribución de productos y servicios, se encuentran implementados los requerimientos de seguridad necesarios para brindarles a clientes y usuarios, la tranquilidad en la realización de sus operaciones y así mismo dar cumplimiento a los entes de control externo. Para tal propósito, se da a conocer tanto a los clientes como a los colaboradores, las medidas mínimas de seguridad que deben tener en cuenta al realizar las operaciones en los diferentes canales de distribución.

Así mismo, se cuenta con una defensoría del cliente, encargada de dar trámite a las quejas y reclamos en forma objetiva y ser vocero de los consumidores financieros, para lo cual se emiten informes directamente a la Junta Directiva donde se incluyen recomendaciones, propuestas y peticiones en busca del mejoramiento de los procesos internos y la protección de los clientes.

Como complemento Fiduciaria Corficolombiana desarrolla campañas periódicas a través del Oficial de Seguridad de la Información orientadas a la generación de cultura de seguridad de la información por parte de los colaboradores.



B. Plan de Continuidad del Negocio

Fiduciaria Corficolombiana consciente de la necesidad de proteger a sus clientes de la repercusión que podría tener algún evento catastrófico de alto impacto, ha desarrollado un plan de continuidad de negocio que le permite responder a la contingencia en el menor tiempo posible. La tecnología, componente importante en este plan, cuenta entre otros, con los siguientes elementos:

- Centro de Cómputo alternativo en la Cali, con esta estrategia se asegura que la Fiduciaria siga operando a nivel de comunicaciones y aplicativos en caso de falla del Centro de Cómputo principal.
- Centro de Cómputo de Contingencia (COC), ubicado en el municipio de Cota, el cual se encuentra adecuado con los elementos tecnológicos y de oficina necesarios para soportar una contingencia.
- Réplica en tiempo real de la información procesada en los aplicativos core del negocio, esto significa que la información se copia en tiempo real para asegurar su disponibilidad en caso de una contingencia mayor.
- Proceso de respaldo diario de la información vital del negocio. Se realiza backup automático de la información, los cuales son enviados en medios magnéticos a custodia externa para garantizar la recuperación de la información en caso de un desastre
- Doble canal de comunicación para asegurar que la conectividad con los sistemas transaccionales externos se mantenga.
- Planes de contingencia internos en caso de materializarse un evento.



C. Transparencia de la Información

En virtud de lo establecido en las circulares de las Superintendencia Financiera de Colombia, Fiduciaria Corficolombiana definió los procedimientos necesarios para su cumplimiento dentro de los plazos estipulados.

En relación a la Circular 014 – 038 de 2009, que busca que las entidades sujetas al control de la Superintendencia Financiera, fortalezcan sus sistemas de control interno y los mecanismos para la evaluación continua de su eficiencia. Dicha Circular se enmarca en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), la cual dentro de sus objetivos más importantes está el de prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de la organización.

Comprometida con los intereses de los clientes, accionistas, proveedores, colaboradores y la comunidad en general, La Fiduciaria llevó a cabo la implementación de iniciativas tendientes a generar valor agregado intangible tales como la prevención del lavado de activos y el fraude financiero. Para todo lo referente a la prevención del fraude, se creó la política Antifraude y la línea ética con el fin de garantizar la transparencia de la información.

Como pilares fundamentales de estas iniciativas que contemplan la seguridad y calidad en el manejo de la información, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Cifrar la información enviada a los clientes por medios electrónicos
- Capacitación permanente a los funcionarios sobre el manejo de la información
- Identificar el dispositivo origen de las transacciones del cliente
- Determinar el perfil transaccional de los clientes para identificar transacciones inusuales
- Cifrar la información confidencial que se intercambie con terceros
- Dejar constancia de todas las transacciones realizadas por cada canal
- Establecer mecanismos que restrinjan el acceso a la información sólo a quienes la requieran
- Monitoreo periódico de Seguridad de la Información mediante herramientas especializadas.
- Dar a conocer al cliente el costo de las transacciones.

INFORME CUMPLIMIENTO CIRCULAR 042 de 2012 (circulares externas precedentes 022 de 2010 y 052 de 2007 de la Superfinanciera)

Acorde con lo establecido en la norma, se ejecutó para el primer y segundo semestre, el análisis de vulnerabilidades de los segmentos de red definidos en la infraestructura tecnológica; se ejecuta la consultoría para medir el crecimiento de la madurez del modelo de seguridad de la información, se reporta el cumplimiento de los indicadores de gestión de seguridad al Grupo AVAL; se realiza la jornada de seguridad incluyendo pruebas de ingeniería social efectuada por el Grupo AVAL.

En cuanto a herramientas de seguridad se implementó DLP (Data Loss Prevention) con el objetivo de prevenir fugas de información, al igual que webAccess (Proxy en la nube) para controlar la navegación en internet en los portátiles fuera de la organización.

Definición de los requerimientos de seguridad, aplicación, revisión de estándares de seguridad y participación en la actualización del motor de base de datos Oracle del aplicativo Core SIFI pasando de tecnología de cliente servidor a web con autenticación contra el directorio activo.

Se realiza la atención de los requerimientos realizados al área de Seguridad de la Información durante la visita realizada por la Contraloría de Grupo Aval, al igual que la respuesta al requerimiento de la Superintendencia Financiera del estudio de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.



Para la implementación de los proyectos SIFI 12C, DLP, Fusión de Fondos, Interfaz SIFI - Corvus y Portal Público se incluyeron y validaron controles de acceso en cuanto a roles y perfiles y definición de requerimientos de seguridad, se participa en las pruebas de Continuidad del negocio con el fin de garantizar la operatividad en caso de contingencia.

Se continúa con los monitoreos a las actividades ejecutadas por los usuarios privilegiados, cambios efectuados por los administradores de Bases de Datos, cambios efectuados a las reglas del firewall, novedades de personal (vacaciones, retiros, incapacidades, promociones, etc.) y cargos críticos entre otros. Asimismo, para reforzar los conceptos de Seguridad en la Información, se realiza capacitación anual a los funcionarios a nivel nacional e inducción en Seguridad de la Información a funcionarios nuevos.

Se realizaron las actividades correspondientes para la certificación de accesos a los sistemas de información, de acuerdo con los controles SOX establecidos; se realizan los Comités Internos de Seguridad de la Información para reportar la gestión realizada de acuerdo con lo establecido y se participa activamente en la realización de los Comités de Gestión de Control de Cambios y Comités de Seguridad de Entidades en el Grupo AVAL.

Los procedimientos y ejecución de actividades que soportan el cumplimiento de los demás numerales que aplican para el cumplimiento de la circular, se siguen actualizando y ajustando de acuerdo a las necesidades propias del negocio; su actualización es coordinada por el área de Seguridad de la Información, su publicación y divulgación canalizada a través del área de Organización y Métodos de la Entidad.



2.2.3. Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC

Por la relevancia que este tema tiene para Fiduciaria Corficolombiana, se continúa fortaleciendo y optimizando el Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, buscando consolidar un ambiente de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros que incluya a aquellos que se encuentran en situación de discapacidad, adoptando sistemas para el suministro de información adecuada, fortaleciendo los procedimientos para la atención de las quejas, peticiones y reclamos, implementando mecanismos para la protección de sus derechos, así como la educación financiera de éstos de manera comprensible para todos.

A. Capacitación e instrucción a funcionarios

Con el fin de consolidar un ambiente de respeto y brindar herramientas que permitan mejorar la experiencia de servicio para el consumidor financiero con discapacidad, se desarrolló en el 2017 el módulo de capacitación virtual interna a través de la plataforma e-learning, orientado en esta oportunidad a la cultura y atención incluyente.

Adicionalmente, se ha publicado en la intranet para consulta de todos los funcionarios la publicación desarrollada por Asobancaria: “Cultura incluyente en el sector bancario”, una cartilla que promueve acciones que ayudan a garantizar una adecuada atención al consumidor financiero en situación de discapacidad y brinda herramientas prácticas para reforzar nuestro compromiso con la construcción e igualdad de una “Banca para todos”, brindando conocimientos básicos del lenguaje incluyente, trato incluyente y tipos de discapacidad.

Por otra parte, de manera periódica se envían publicaciones a todos los colaboradores de la Fiduciaria con contenidos educativos que incluyen temas en materia de seguridad financiera, derechos de los consumidores financieros, regímenes pensionales en Colombia, manejo adecuado de las deudas, entre otros.

En la sección del SAC de la Intranet se actualiza el material que apoya las actividades de capacitación con el fin de que quede disponible para consulta permanente de los colaboradores de la entidad, cada vez que quieran profundizar o conocer los programas de Educación Financiera de AMV y Asofiduciarias.

B. Educación Financiera

Como miembro del programa de “Educación Financiera para Todos” del Autorregulador del Mercado de Valores – AMV, Fiduciaria Corficolombiana participa en los comités del grupo de trabajo “Enfoque Protección.” En nombre de este programa, también se dictaron charlas sobre “Todo lo que debe saber sobre fondos de inversión colectiva” en el punto de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC), ubicado en la calle 72 de la ciudad de Bogotá.

Igualmente, como miembro del Comité en el programa de educación financiera para los consumidores financieros que adelanta ASOFIDUCIARIAS, Fiduciaria Corficolombiana participa en actividades como: revisión al material de Educación Financiera; folletos sobre Fondos de Inversión Colectiva - FICs (tipos, mecanismos de revelación de información, y perfiles de riesgos, revisión implementación circular 008, sugerencias de TIPS para publicar semanalmente en redes sociales, 3 videos sobre Fiducia.

Durante el primer semestre del año 2017 se realizó un diagnóstico mediante el “Financímetro”, una herramienta que mide conocimientos y aptitudes, antes y después del programa, mediante una encuesta y los datos del “score de crédito” de los participantes.

C. Información al Consumidor Financiero

Hemos dispuesto nuestros canales de Información como página Web, línea de servicio al cliente y puntos de atención personalizada, para que nuestros consumidores financieros tengan información cierta, suficiente, clara y oportuna de forma que se conduzca a una conciencia sobre los negocios financieros más comunes que se celebran en la vida diaria, para que tiendan a la toma de decisiones informadas respecto de los negocios que hacen parte de nuestro portafolio de servicios.

Por ello y en cumplimiento a los requerimientos normativos al respecto, periódicamente se actualiza el documento “Información Sobre Productos y Servicios”. En este documento se describe el portafolio de productos que ofrece Fiduciaria Corficolombiana, sus generalidades, tarifas, cargos tributarios, al igual que los modelos de los contratos de adhesión utilizados, la existencia y funciones del Defensor del Consumidor Financiero y demás información general y de Fiduciaria Corficolombiana que se considera de interés para el público.

El citado documento se encuentra disponible en la página web de la Fiduciaria, a través del botón Información Sobre Productos y Servicios o a través del enlace:

http://www.fiduciariacorficolombiana.com/WebFiduvale/Repositorio/archivos/PRODSERV_FC.pdf

Fiduciaria Corficolombiana ratifica su compromiso de seguir trabajando con el mayor esfuerzo y entusiasmo para mantener un ambiente de atención, respeto y servicio hacia los consumidores financieros, logrando así su satisfacción de acuerdo con las obligaciones adquiridas, de conformidad con la normatividad vigente.



2.3. Proveedores

Fiduciaria Corficolombiana sostiene una excelente relación con sus proveedores considerándolos socios estratégicos para la satisfacción de las necesidades tanto de los clientes como de la entidad. Su relación se mantiene de acuerdo a las políticas y prácticas definidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta que regulan los principios de gestión y contratación, así mismo, las decisiones de compra se basan en criterios de calidad, confiabilidad, costo, servicio y eficiencia.

Durante el 2017 se sigue realizando el proceso de difusión con nuestros proveedores en materias de conocimiento del Código de Ética y Conducta y la Línea Ética siendo estos mecanismos encaminados en pro de la transparencia de las relaciones comerciales establecidas.

A diciembre de 2017 se realizaron compras a proveedores por valor de \$38.268.072.268 aproximadamente.

2017	
Número Proveedores	396
Número Proveedores Habituales	204
Número Proveedores Ocasionales	192
Pagos Totales a Proveedores	\$38.268.072.268



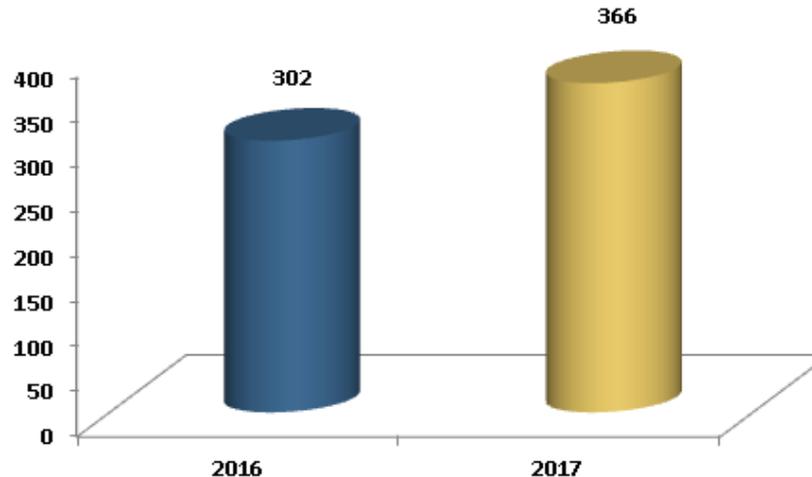
3. Responsabilidad Social

Fiduciaria Corficolombiana tiene definidas políticas y prácticas para la gestión del talento humano, que contemplan procesos de selección objetivos que no discriminan por razón de raza, religión, edad, sexo o ideología política y que permiten garantizar igualdad de oportunidades; acciones de mejoramiento y desarrollo que promueven el desempeño eficiente de los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales, individuales y colectivos del trabajo enmarcado en los principios y valores corporativos y un sistema de remuneración y beneficios que compensa las competencias y el desempeño y que cubra las necesidades básicas de motivación, calidad de vida y bienestar de los funcionarios.

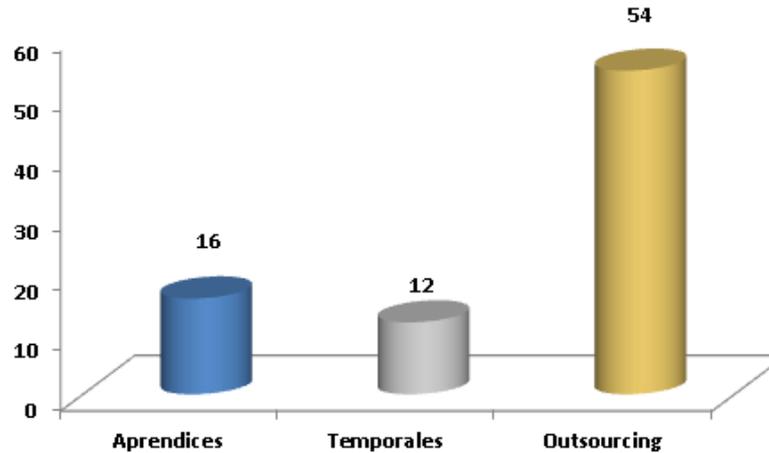
Durante el 2017 Fiduciaria Corficolombiana desarrollo actividades que buscan el cubrimiento de las necesidades de los colaboradores fomentando el equilibrio vida – trabajo.

3.1. Colaboradores

A diciembre de 2017 Fiduciaria Corficolombiana contaba con una planta de 366 colaboradores directos, presentándose un crecimiento del 21,2% frente a los 302 colaboradores del año anterior.



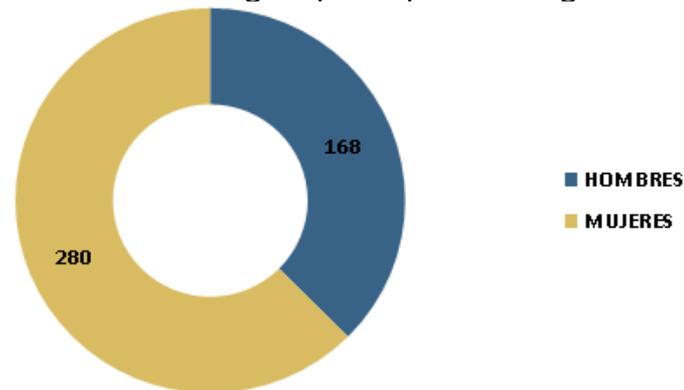
Para el cierre del 2017, Fiduciaria Corficolombiana contaba con las siguientes personas vinculadas a través de contratos de aprendizaje y empresas de servicios temporales y outsourcing.



3.1.1. Demografía

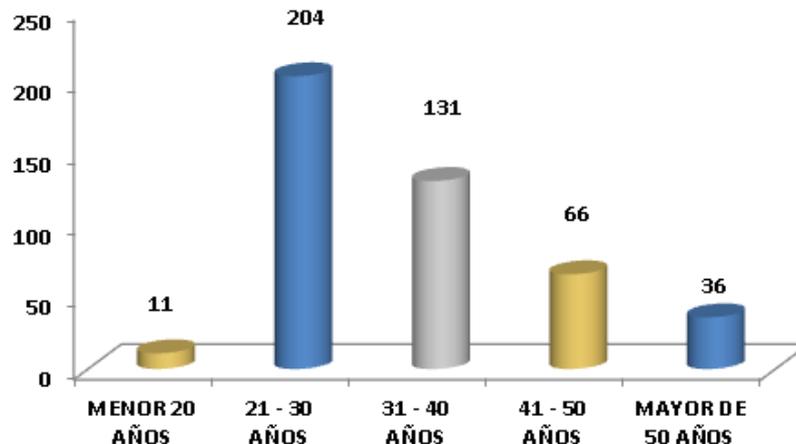
A. Distribución por Género

Más del 50% de los colaboradores son mujeres, lo que hace referencia a la gran participación del género femenino en todos los niveles de la organización.



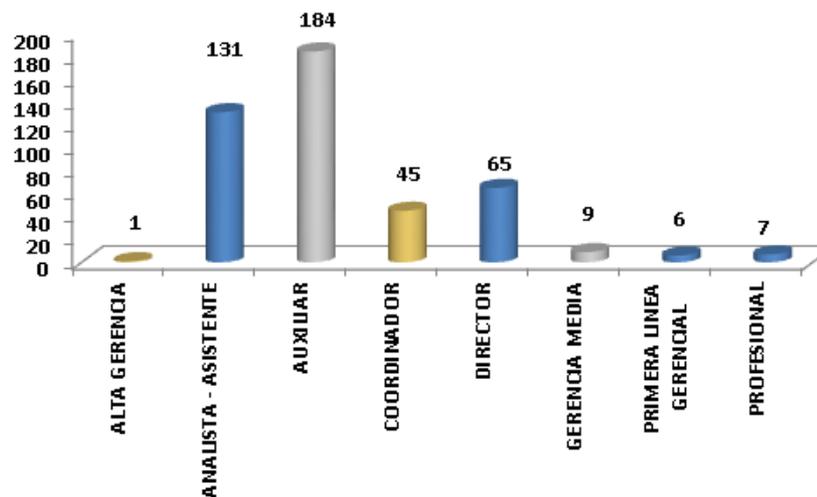
B. Distribución por Edad

Más del 75% de los colaboradores tiene entre 21 y 40 años, Fiduciaria Corficolombiana es consciente de la importancia que tiene socialmente la oportunidad del primer empleo, apoyando así la ideología del Gobierno Nacional.



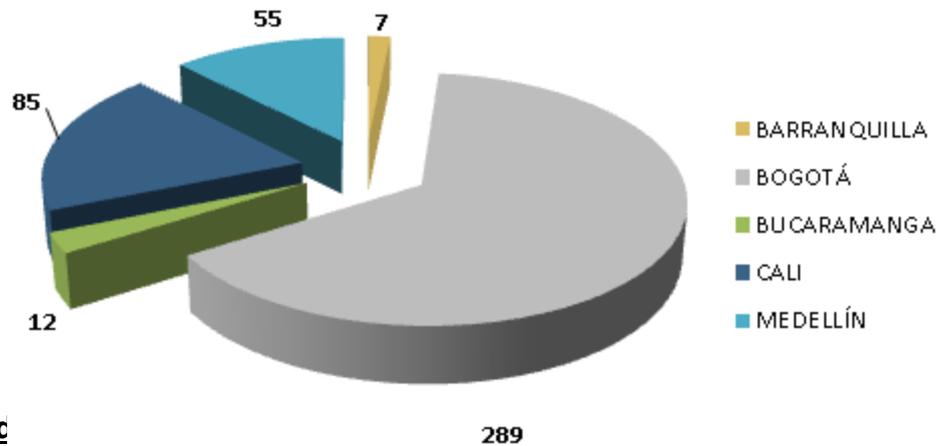
C. Distribución por nivel del cargo

La información de distribución de cargos de Fiduciaria Corficolombiana es coherente con la edad, pues la mayoría de los nuevos empleados que ingresan lo hacen como Auxiliar y a través de la formación y experiencia logran hacer carrera dentro de la entidad.



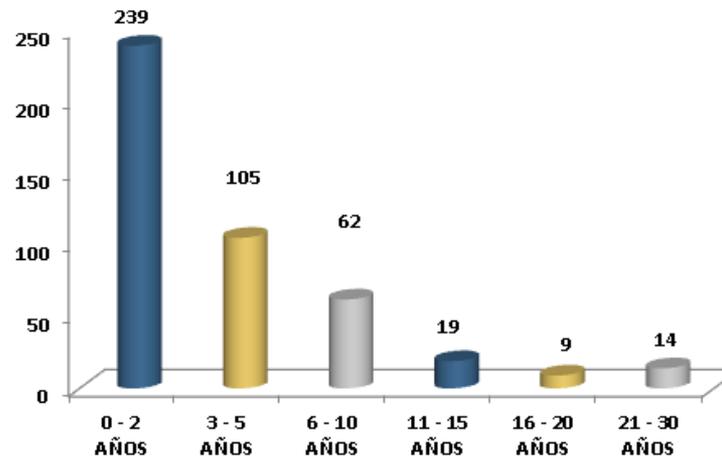
D. Distribución por Ciudad

Bogotá tiene la mayor concentración de colaboradores donde se centraliza toda la operación de la Fiduciaria.



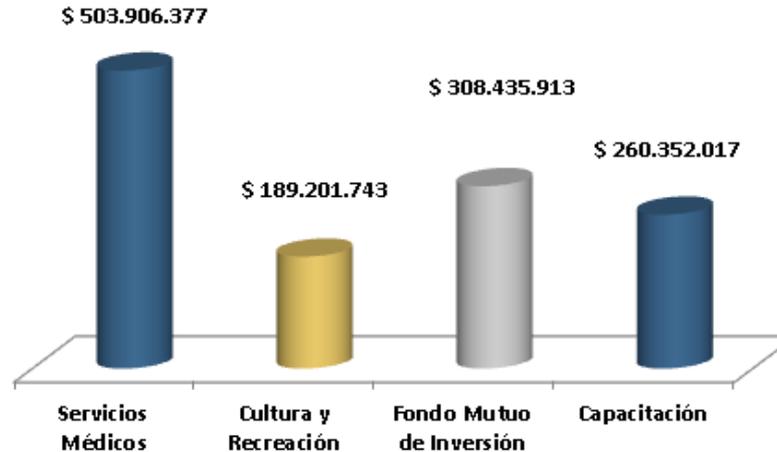
E. Distribución por antigüedad

La Fiduciaria es una entidad que genera oportunidades atractivas para quienes están ingresando al mercado laboral.



3.1.2. Desarrollo de Personal

En el 2017 Fiduciaria Corficolombiana invirtió \$1.262.896.050 en programas de bienestar y mejoramiento de calidad de vida para los colaboradores y sus familias.



A. Bienestar

Los colaboradores de Fiduciaria Corficolombiana reciben diversos beneficios adicionales a los establecidos por ley, como primas extralegales de servicio, primas de antigüedad, bonificación de vacaciones, convenios corporativos. Con esto contribuimos a la satisfacción de las necesidades y el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y sus familias.

Adicional existen otros beneficios orientados al progreso constante de los colaboradores tales como:

- Préstamos sin interés para estudios de pre-grado, post – grado, maestrías y cursos de inglés.
- Auxilio de alimentación y transporte para trabajadores que por sus funciones deban quedarse en jornada adicional de trabajo.
- Préstamos para vehículo, vivienda y libre inversión a tasas muy preferenciales con respecto al mercado.

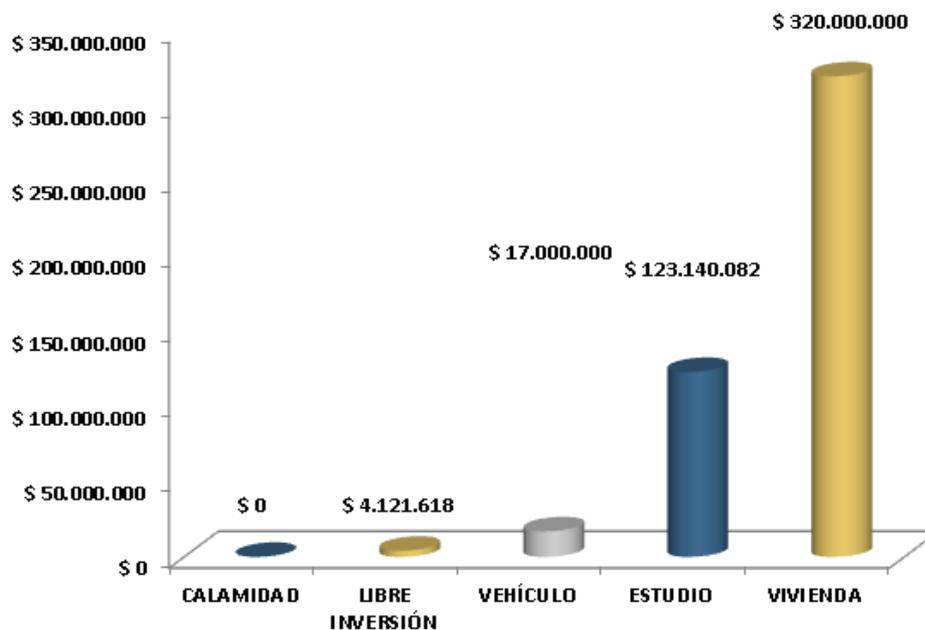
B. Remuneración y Compensación

Comprometidos con prácticas de trabajo dignas, Fiduciaria Corficolombiana tiene una remuneración fija que combina diversos aspectos que deben tener en cuenta: equidad interna y externa, nivel de responsabilidad del cargo e impacto de los resultados, competencias requeridas y los niveles de desempeño y proyección de los niveles que los ocupan.

C. Créditos a Empleados

La Fiduciaria como parte de la Responsabilidad Social con sus colaboradores, tiene una política de préstamos en diferentes líneas de crédito a tasas muy inferior a las del mercado.

Para el año 2017 se otorgaron más de \$464 millones en préstamos a empleados en las siguientes líneas:



D. Actividades de Bienestar

Se realizaron diversas actividades de recreación, celebración y culturales a nivel nacional para los colaboradores y sus familias que contribuyen al desarrollo personal y mejoramiento del clima organizacional. En el 2017 la inversión fue de más de \$189 millones de pesos.



Celebraciones

- Cumpleaños
- Día de la Mujer
- Día del Hombre
- Día del niño
- Día de la Madre
- Día del Padre
- Amor y Amistad
- Halloween

Actividades

- Deportivas
- Fiesta de los niños
- Fiesta fin de año
- Novenas niños y padres
- Vacaciones Recreativas
- Cena Fin de Año

Reconocimientos

- Regalos navidad niños
- Rifas bonos fin de año

E. Fondo de Empleados y Fondo Mutuo Compartir

El Fondo de Empleados Corficolombiana, tiene como misión mejorar la calidad de vida de los asociados y sus familias mediante la prestación de servicios de ahorro, crédito y bienestar. El objeto social del fondo es fomentar el ahorro de sus asociados, concederles crédito y organizar esfuerzos con el propósito de prestarles oportunos servicios económicos y seguridad social.

Durante el 2017 los principales servicios prestados fueron:

- **Préstamos**
 - ✓ Aporte a medicina prepagada para el grupo familiar
 - ✓ Apoyo en tema de seguros y pólizas de salud
 - ✓ Convenios con diferentes proveedores

El Fondo Mutuo de Inversión, es una entidad sin ánimo de lucro, que tiene por objetivo primordial fomentar el ahorro y la inversión a largo plazo. Los aportes de los socios van del 2% al 10% de su sueldo, sobre los cuales Fiduciaria Corficolombiana contribuye con el 50%, consolidado durante los tres primeros años.

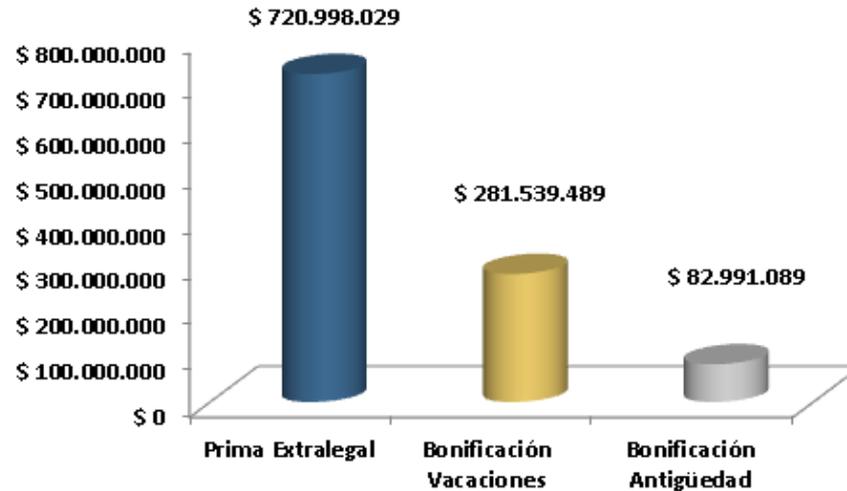
Para el año 2017, Fiduciaria Corficolombiana realizó un aporte de **\$ 308.435.913**



F. Prestaciones Sociales

Fiduciaria Corficolombiana brinda aportes extralegales a sus colaboradores en términos de prima extralegal, bonificación de vacaciones y prima antigüedad.

Para el 2017 el total del aporte por este concepto fue de \$ 1.085.528.607 distribuidos según lo muestra la grafica:



G. Programas de Formación y Desarrollo

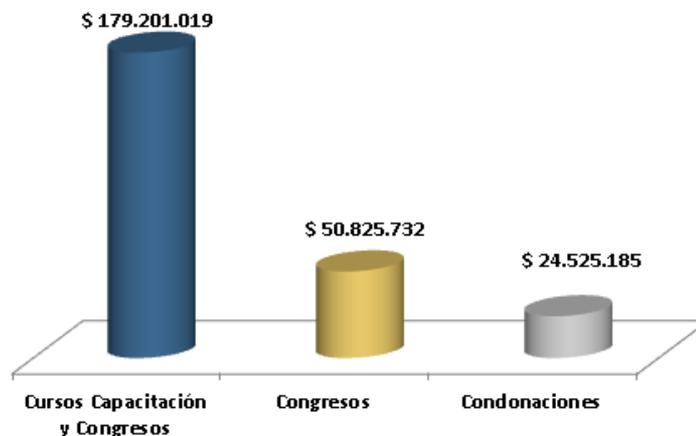
Actualmente, Fiduciaria Corficolombiana cuenta con diversos programas de capacitación para preparar y especializar a los colaboradores en distintas áreas de trabajo.

A parte de la formación desarrollada dentro de la entidad, Fiduciaria tiene una política de apoyo a los colaboradores que decidan capacitarse por fuera. En este sentido los colaboradores pueden realizar sus estudios con horario flexible de trabajo y tener la oportunidad de volver a su cargo una vez culminen sus estudios por fuera de la entidad.

H. Capacitación

En el 2017 Fiduciaria invirtió \$254.551.936 en capacitación a colaboradores tanto en formación y desarrollo de habilidades; como apoyo a las acciones de mejoramiento y progreso, dando como resultado un total de 12.783 horas.

A continuación se muestra la distribución del aporte hecho en la líneas mas representativas para la formación de los colaboradores en Fiduciaria:



Entre las capacitaciones más relevantes estuvieron:

- Inglés Gerencial
- NIIF
- Trabajo en Equipo y Servicio al Cliente
- Reforma Tributaria
- Antifraude y Anticorrupción
- Excel Intermedio – Avanzado y Macros
- Riesgos Financieros
- Presentaciones Eficaces

I. Seguridad y Salud en el Trabajo

Fiduciaria Corficolombiana tiene definido un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo cuyas acciones están encaminadas a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores, a través de la planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial.

En el 2017 Fiduciaria Corficolombiana dio continuidad a la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con los requerimientos de la normatividad vigente.



3.2. Sociedad

A. Fundación Corficolombiana

La Fundación Corficolombiana dentro de su programa de Responsabilidad Social Empresarial viene trabajando en el apoyo a la educación de niños y jóvenes de comunidades en situación de pobreza, desplazamiento, vulnerabilidad, con la convicción que la educación es el camino para generar oportunidades que permitan en el mediano y largo plazo mejorar las condiciones de vida en estos contextos.

EL IMPACTO

En cifras
2017

Desde al año 2001 la Fundación Corficolombiana ha canalizado sus recursos en la implementación de programas en pro de la mejora de la calidad de vida y educativa en zonas priorizadas del Valle del Cauca.

9.357

BENEFICIARIOS
DIRECTOS

19.533

BENEFICIARIOS
INDIRECTOS

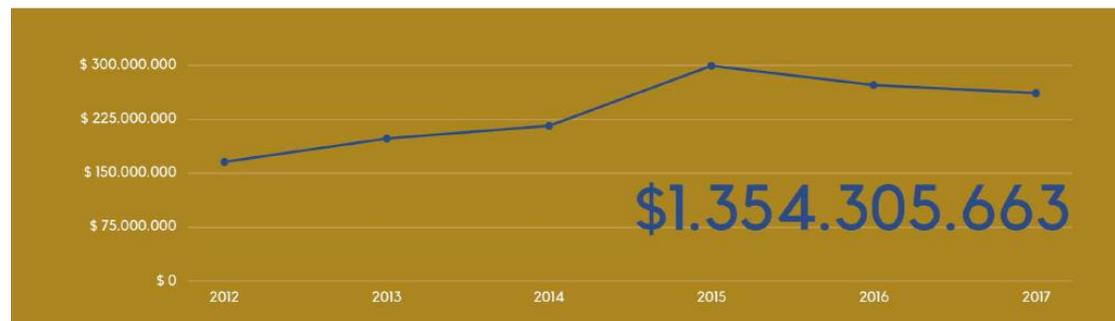
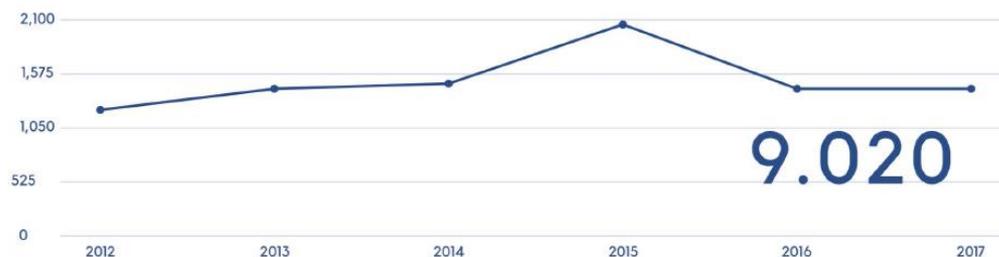
Aceleración del Aprendizaje: Es un modelo de educación flexible que pretende nivelar en los cursos de básica primaria a los niños y jóvenes que por diferentes razones no lograron continuar y abandonaron el sistema educativo. La metodología de este programa les permite una vez terminado el ciclo de un año, reincorporarse al sistema de educación regular.



BENEFICIARIOS

2012-2017

INVERSIÓN



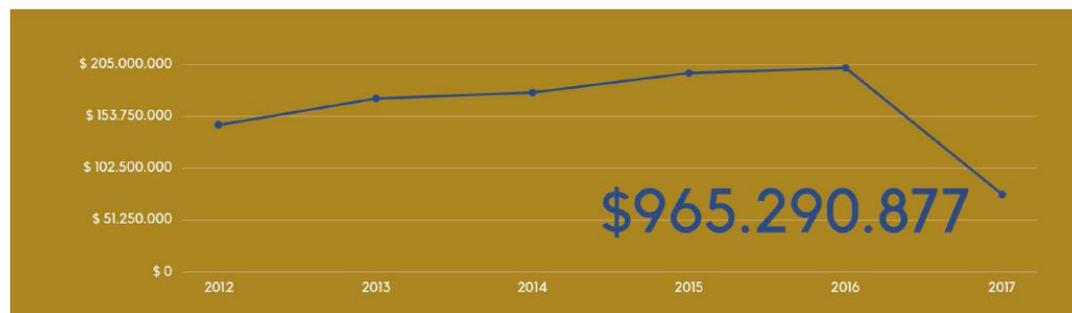
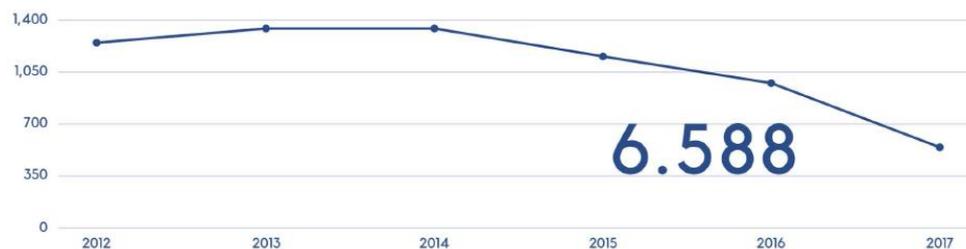
Primera Infancia Saberes: Con este proyecto se pretende el mejoramiento de la atención a la primera infancia en comunidades vulnerables mediante la implementación de un programa de educación inicial dirigido a madres comunitarias y docentes de aulas de transición. Se busca fortalecer la calidad de la educación para la primera infancia en zonas de prioridad social, propiciando la formación de las agentes educativas a partir de sus prácticas y saberes. El proyecto propicia la reflexión y la acción para que los agentes educativos construyan y fortalezcan su relación con ellas mismas, las familias, la comunidad, el entorno y la sociedad.



BENEFICIARIOS

2012-2017

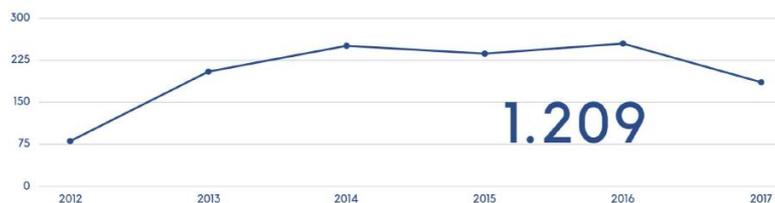
INVERSIÓN



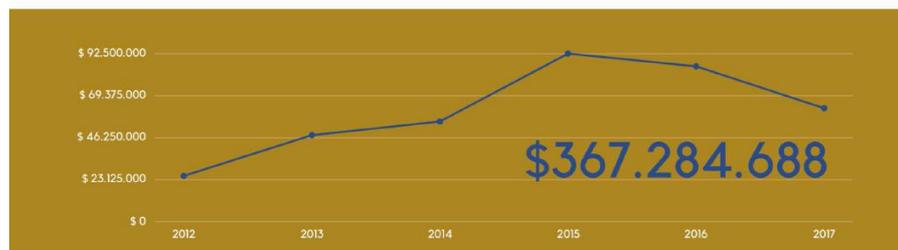
Educación Ambiental: La educación ambiental es un proceso que dura toda la vida y que tiene como objetivo impartir conciencia ambiental, conocimiento ecológico, actitudes y valores hacia el medio ambiente para tomar un compromiso de acciones y responsabilidades que tengan por fin el uso racional de los recursos y poder lograr así un desarrollo adecuado y sostenible.



BENEFICIARIOS
2012-2017
INVERSIÓN



Resiliencia y Familia: Enfocado a Docentes – Resilientes 1 – Madres Resilientes e Hijos Resilientes



3.3. País

Para Fiduciaria Corficolombiana, el apoyo al desarrollo del país es un compromiso, este se evidencia en la generación y distribución del valor económico a través del pago de impuestos, la generación de valor a nuestros accionistas, el desarrollo de nuestros colaboradores, proveedores y el aporte a la comunidad. Para el año 2017 Fiduciaria pagó en impuesto de renta la suma estimada de **\$8.558.681.387** y total con sobretasa **\$10.021.036.926**



3.4. Cultura de Prevención de Negocios Ilícitos

Para contribuir con la construcción de una Colombia mejor para todos, Fiduciaria Corficolombiana está comprometida con la generación y fortalecimiento de una cultura de prevención para evitar que sus clientes, accionistas, colaboradores y demás partes relacionadas se vean involucrados en negocios ilícitos.

En línea con este pensamiento, Fiduciaria Corficolombiana cuenta con un sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo con cobertura nacional, gestionado por el Oficial de Cumplimiento, que busca la debida diligencia para prevenir el uso de la entidad por parte de elementos criminales. Sus políticas y procedimientos incluyen fundamentalmente el conocimiento del cliente y de sus operaciones, el monitoreo de las transacciones, la capacitación al personal y la colaboración con las autoridades. Durante el 2017 la entidad dio cumplimiento a todas las etapas y elementos del sistema y reportó la información a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF mediante el envío de los informes establecidos en la normatividad vigente.

En particular, la entidad reconoce que la capacitación del personal es fundamental para la aplicación de los mecanismos de prevención y control, y que ésta debe ser regular y suficiente para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a todos los funcionarios en la lucha frente al lavado de activos y la financiación del terrorismo. Por tal motivo, durante el 2017 se llevaron a cabo capacitaciones e inducciones en temas de prevención y sensibilización. Así mismo, Fiduciaria Corficolombiana se sumó a las actividades realizadas en el marco de la celebración del 29 de octubre como Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos.

