

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

2016



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 2016 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

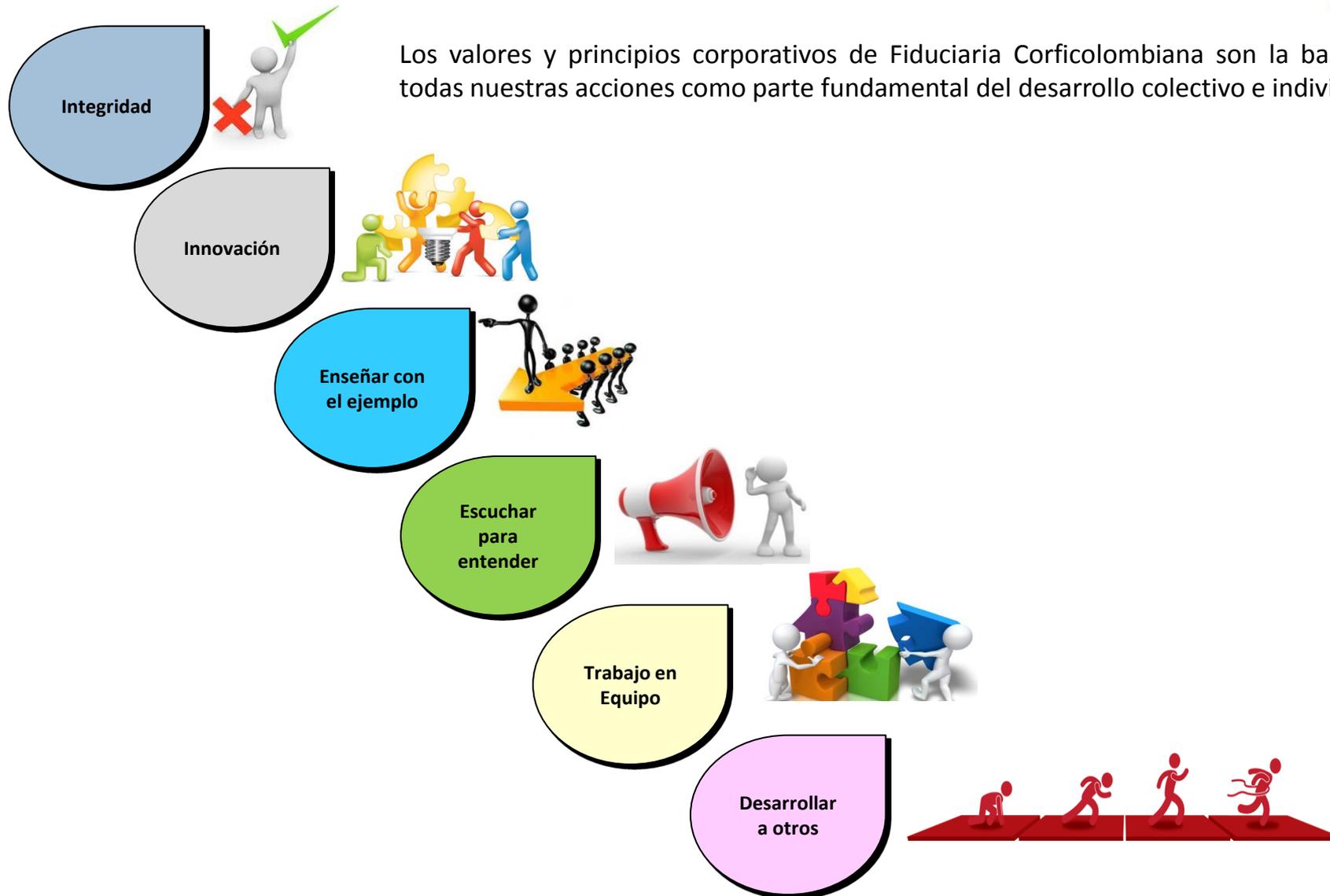
En desarrollo del objeto social, Fiduciaria Corficolombiana con sus unidades de negocios, Fondos de Inversión Colectiva y Negocios Fiduciarios, promueve alternativas de inversión y esquemas fiduciarios innovadores de acuerdo a las necesidades de cada uno de sus clientes.

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.

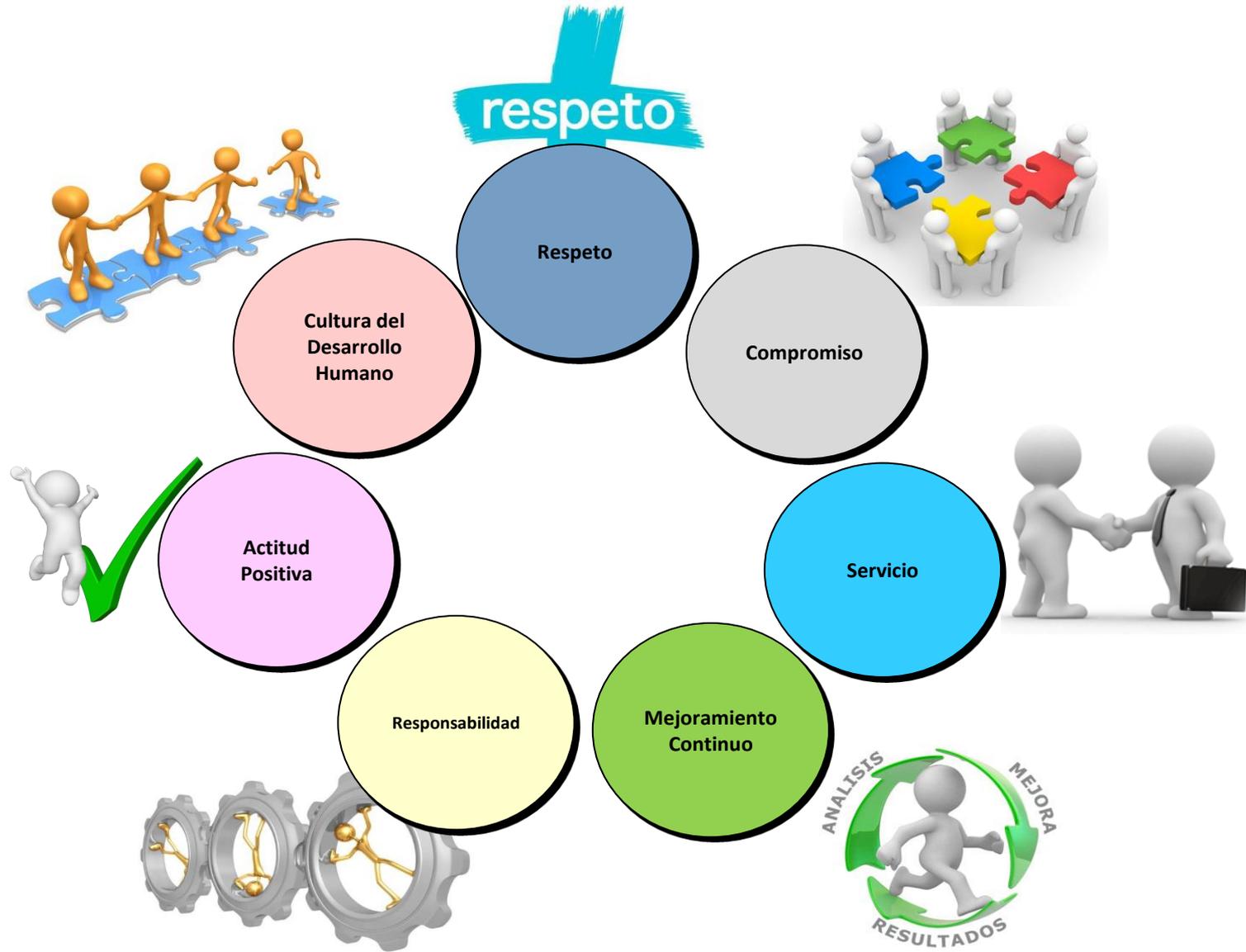


La Fiduciaria Corficolombiana trabaja permanentemente para convertirse en entidad líder en la estructuración de negocios fiduciarios y en el manejo competitivo los fondos de inversión colectiva caracterizada por un ambiente de trabajo en equipo, dinámico e integral, basado en la eficiencia tecnológica 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 2016.

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 2016

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 RECERTIFICACIÓN y transición ISO:9001:2015, se evidencia que FIDUCIARIA CORFICOLOMBIANA ha venido implementando acciones eficaces con miras al mantenimiento y mejora de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y de la prestación del servicio, demostrando el logro de sus metas y objetivos conforme las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el marco legal aplicable y los requisitos del sistema de gestión establecidos. Durante el año 2016, ICONTEC recomienda mantener la certificación del sistema de gestión de calidad y la transición de la norma ISO:9001:2008 a la nueva actualización ISO:9001:2015

C. Fitch Ratings Colombia

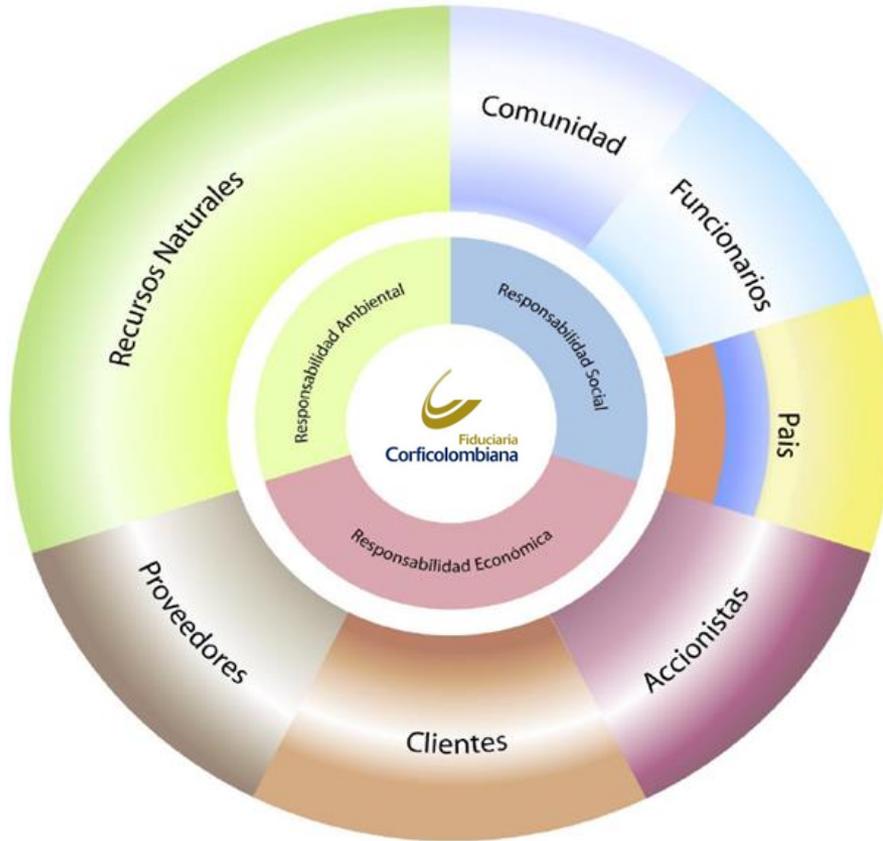
El comité técnico de calificación Fitch Ratings Colombia, mantuvo para el año 2016 la calificación en los más altos estándares (Col) como Administrador de Activos de Inversión, la cual refleja la fortaleza de la entidad, teniendo así su soporte patrimonial e importantes sinergias en materia comercial, 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. Así mismo asignó las siguientes calificaciones a los Fondos de Inversión Colectiva:

Fondo Inversión Colectiva	Calificación	Interpretación de la Calificación
Capital Plus	S1/AAAf (col)	<p>Sensibilidad Riesgo Mercado S1: Fondos que tienen una baja sensibilidad al riesgo de mercado.</p> <p>AAAf (col): Indica la máxima calidad crediticia de un fondo .</p>
Confianza Plus	S1/AAAf (col)	
Multiplicar	S1/AAAf (col)	
Renta Plus	S1/AAAf (col)	
Valor Plus I	S1/AAAf (col)	
Valor Plus II	S1/AAAf (col)	
Valor Plus III	S1/AAAf (col)	
Valor Plus IV	S1/AAAf (col)	



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 y Pagos
Fiducia en Garantía
Fiducia de Titularización de Activos
Fiducia de Inversión
Fondos de Capital Privado
Representaciones Legales

B. Fondos de Inversión Colectiva

Valor Plus I
Valor Plus II
Valor Plus III
Valor Plus IV
Capital Plus
Confianza
Multiplicar
Renta Plus



Al cierre del año **2016** el comportamiento de cada una de las líneas de negocios fueron muy satisfactorias:

En Fondos de Inversión Colectiva se administraron más de **\$430** mil millones de pesos con **2.597** clientes entre personas naturales y jurídicas.

En Negocios Fiduciarios se administraron más de **\$1.238 billones** de pesos con más de **3.416** 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.

En el año 2016 Fiduciaria Corficolombiana, realizó siete pruebas al Plan de Continuidad del Negocio para diferentes escenarios de crisis tales como: no disponibilidad de aplicativos core del negocio SIFI y PORFIN, no disponibilidad de las instalaciones principales en la ciudad de Bogotá y de las instalaciones de la regional Bucaramanga y no disponibilidad del fluido eléctrico de las instalaciones del primer piso, en cada uno de estos ejercicios se obtuvieron resultados satisfactorios.

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.

Acorde con lo establecido en la norma, se ejecutó para el segundo semestre, el análisis de vulnerabilidades de los segmentos de red definidos en la infraestructura tecnológica; se realiza seguimiento al cumplimiento de metas en cuanto a 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 seguimiento y cierre de los hallazgos de la jornada de seguridad efectuada por el Grupo AVAL y se realizan las pruebas Ethical Hacking al portal transaccional.

Se realiza la atención de los requerimientos realizados al área de Seguridad de la Información durante la visita realizada por la Superintendencia Financiera. Para la implementación de los proyectos Swift Volante, Corvus XBRL y 1242 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. A nivel normativo se realizó el alistamiento para el cumplimiento con el registro Nacional de Base de Datos ante la SIC (Ley Protección de Datos Personales), así como para el reporte de eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y que impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros afectando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (C.E. 028/2016 Superfinanciera). 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

Durante el año 2016, Fiduciaria Corficolombiana ha dado cumplimiento a las políticas establecidas en el Manual del SAC, aplicando los procedimientos para la instrumentación de los elementos y etapas del mismo e implementó las mejoras sugeridas por los entes de control para proteger los derechos de los Consumidores Financieros. Igualmente, cuenta con una infraestructura adecuada para la correcta administración y funcionamiento del SAC, brindando una atención eficaz a las peticiones formuladas por los consumidores financieros.

Por la relevancia que este tema tiene para Fiduciaria Corficolombiana, se sigue trabajando de manera permanente en la optimización del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC, buscando cada vez más afianzar la cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptar sistemas para el suministro de información adecuada, fortalecer los procedimientos para la atención de las quejas, peticiones y reclamos, propiciar la protección de sus derechos, así como la educación financiera de éstos.

Durante el año 2016, Fiduciaria Corficolombiana desarrolló una serie de actividades orientadas a la sensibilización y atención sobre los derechos de los consumidores financieros:

A. Capacitación e instrucción a funcionarios

- Publicación del módulo de capacitación virtual a través de la plataforma e-learning, orientado, en esta oportunidad, a *“Finanzas personales – economía familiar”*.
- Publicaciones periódicas enviadas a todos los colaboradores de la Fiduciaria, con contenidos educativos que incluyen temas en materia de ahorro, manejo inteligente de las deudas, finanzas personales, manejo del presupuesto, seguridad bancaria, cultura tributaria, entre otros, de tal forma que cuenten con herramientas que les permitan conocer prácticas saludables para su vida financiera.
- 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 en los que participa la Fiduciaria.

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: apoyo y revisión de materiales para conferencia sobre Fiducia para estudiantes SENA en el Centro de Servicios Financieros en Bogotá; publicación de boletines con AVC sobre fiducia, desarrollo de material de capacitación sobre protección al inversionista, actualización de presentaciones sobre tipos de fondos de Inversión Colecita – FICS, mecanismos de revelación de información – FICS; elaboración de material de educación financiera sobre Fondos de Pensiones Voluntarias y Fiducia de Administración.

Por otra parte en el mes de octubre de 2016 se llevó a cabo, la celebración del mes internacional del ahorro, en el cual esta Fiduciaria realizó las siguientes actividades:

- Lanzamiento del módulo de capacitación virtual SAC 2016.
- Envío de boletines a todos los funcionarios con contenidos sobre el ahorro.

Con motivo de la celebración de la semana internacional de la educación y la inclusión financiera de niños y jóvenes, Fiduciaria Corficolombiana realizó las siguientes actividades en el mes de marzo de 2016:

- Envío de boletines a los colaboradores relacionados con el ahorro de recursos naturales.
- Se implementó protector de pantalla, con temas de ahorro de recursos naturales.
- Publicación de material asociado a esta campaña, en la Intranet de la entidad para conocimiento de los colaboradores.

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 2016 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 2016 se realizaron compras a proveedores por valor de \$42.871.871.117 aproximadamente.

2016	
Número Proveedores	488
Número Proveedores Habituales	99
Pagos Totales a Proveedores	\$42.871.871.117



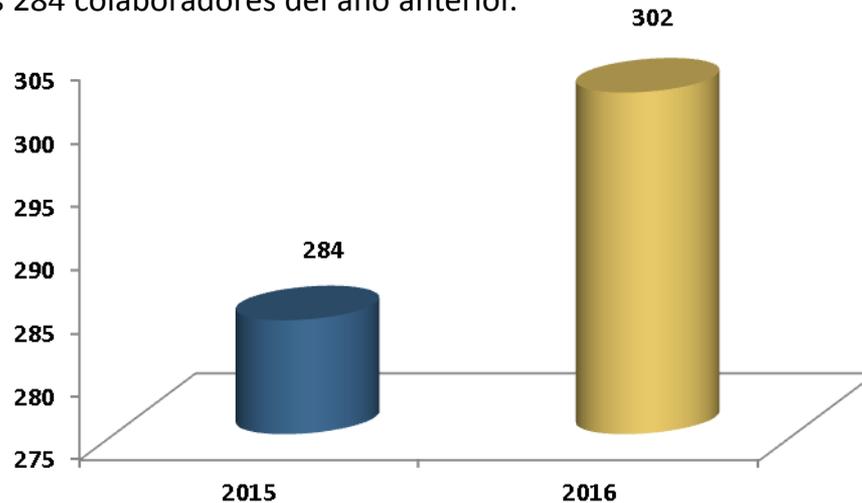
3. Responsabilidad Social

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.

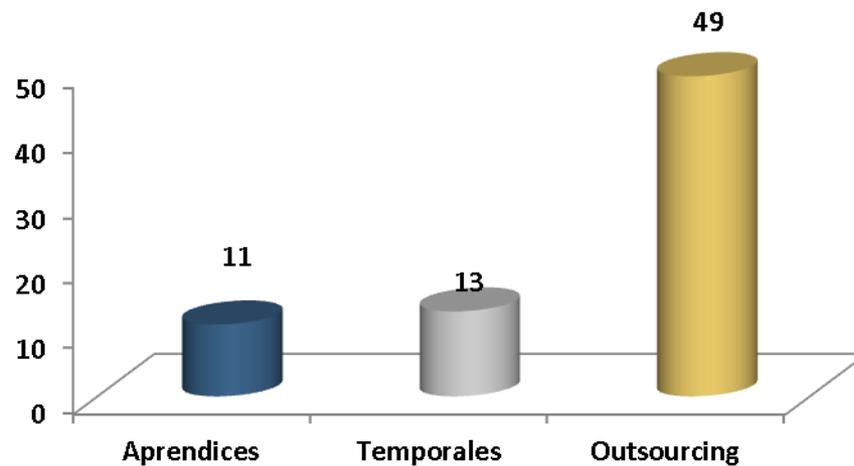
Durante el 2016 Fiduciaria Corficolombiana desarrollo actividades que buscan el cubrimiento de las necesidades de los colaboradores fomentando el equilibrio vida – trabajo.

3.1. Colaboradores

A diciembre de 2016 Fiduciaria Corficolombiana contaba con una planta de 302 colaboradores directos, presentándose un crecimiento del 6,3% frente a los 284 colaboradores del año anterior.



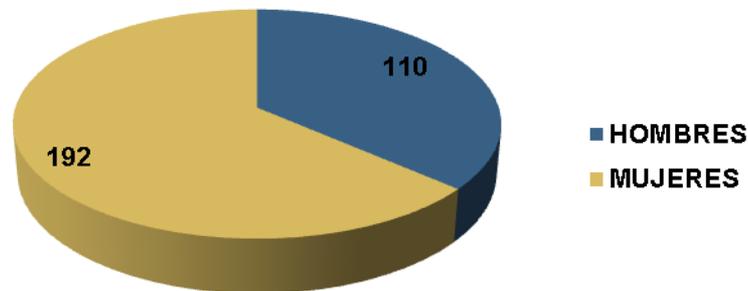
Para el cierre del 2016, Fiduciaria Corficolombiana contaba con las siguientes personas vinculadas a través de contratos de aprendizaje y empresas de servicios temporales y outsourcing.



3.1.1. Demografía

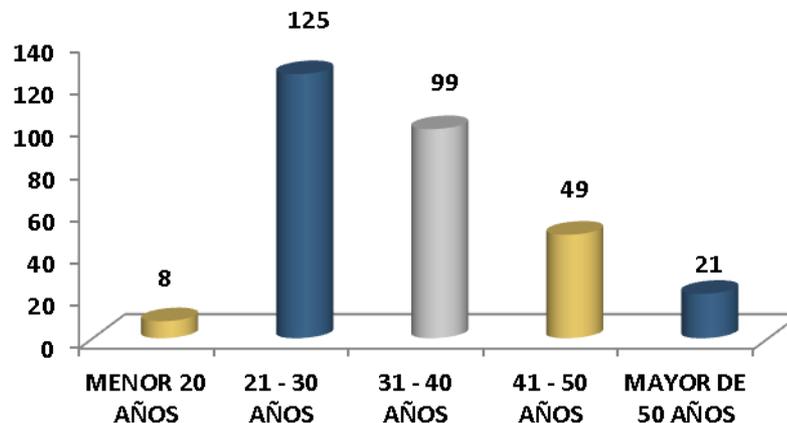
A. Distribución por Género

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.



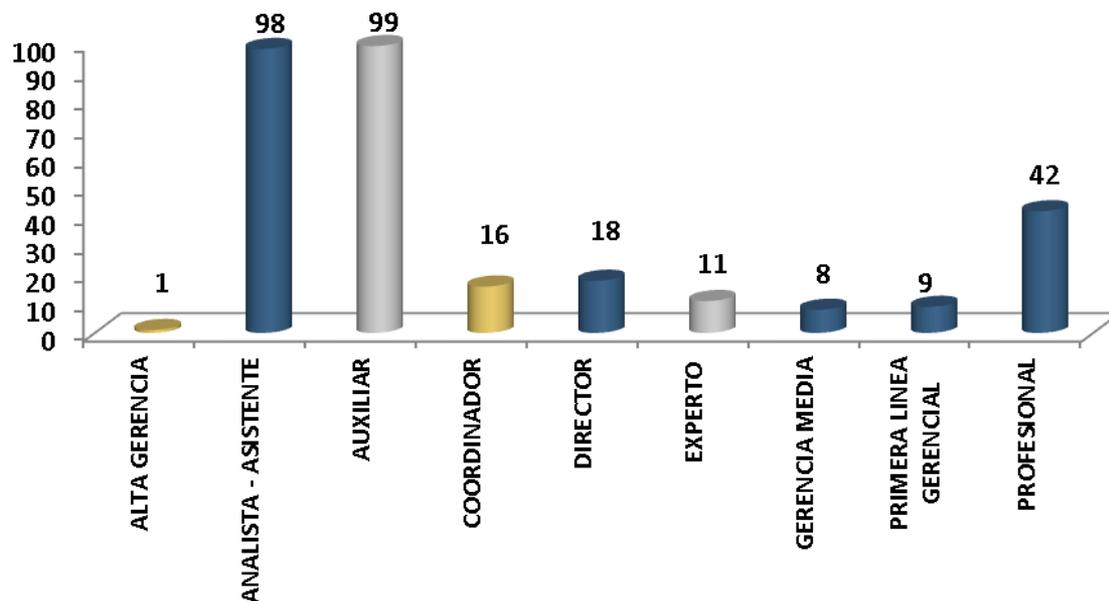
B. Distribución por Edad

Más del 60% 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.



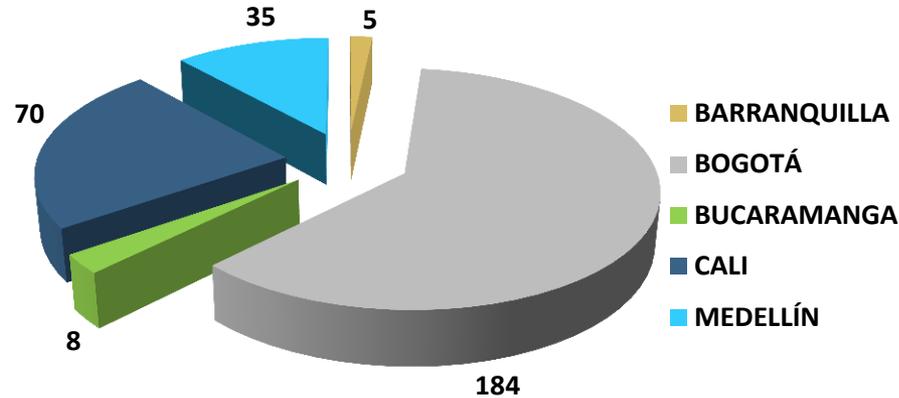
C. Distribución por nivel del cargo

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.



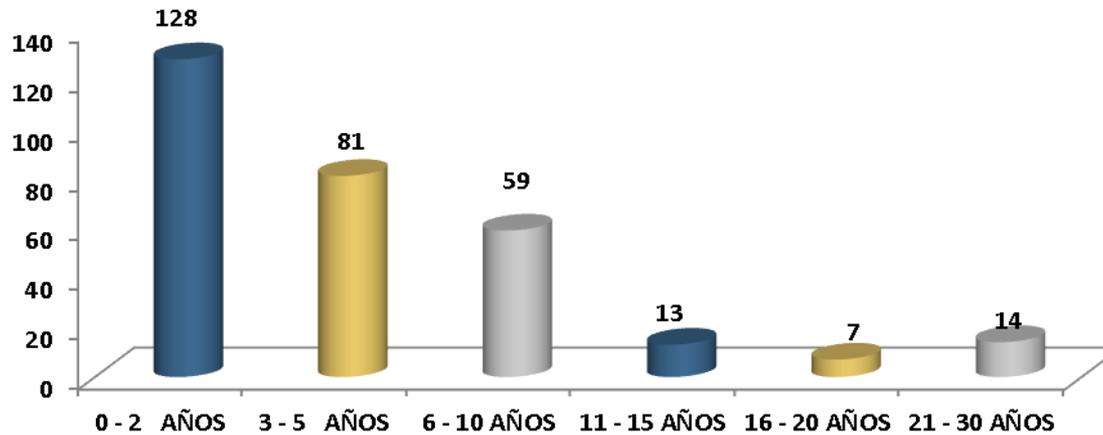
D. Distribución por Ciudad

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



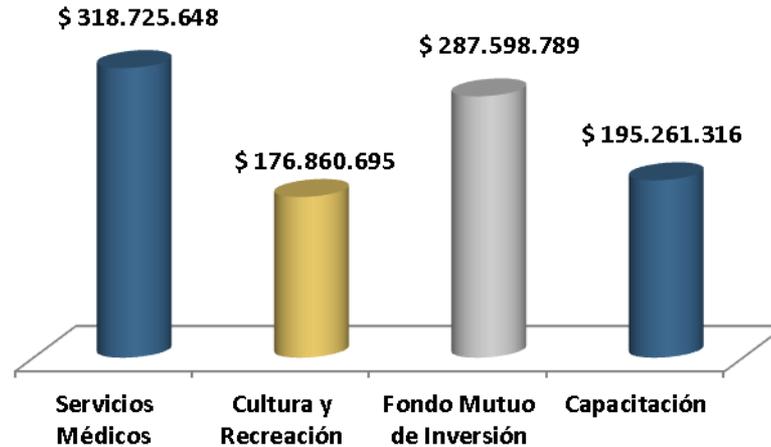
E. Distribución por antigüedad

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



3.1.2. Desarrollo de Personal

En el 2016 Fiduciaria Corficolombiana invirtió más de \$978 millones de pesos 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.

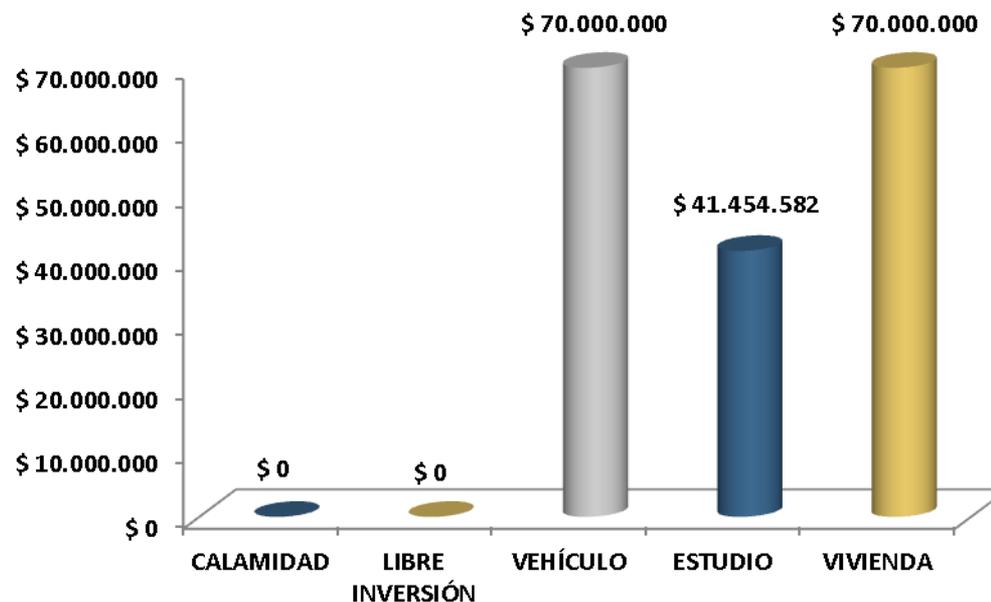
B. Remuneración y Compensación

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 2016 se otorgaron más de \$181 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 2016 la inversión fue de más de \$176 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 2016 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.

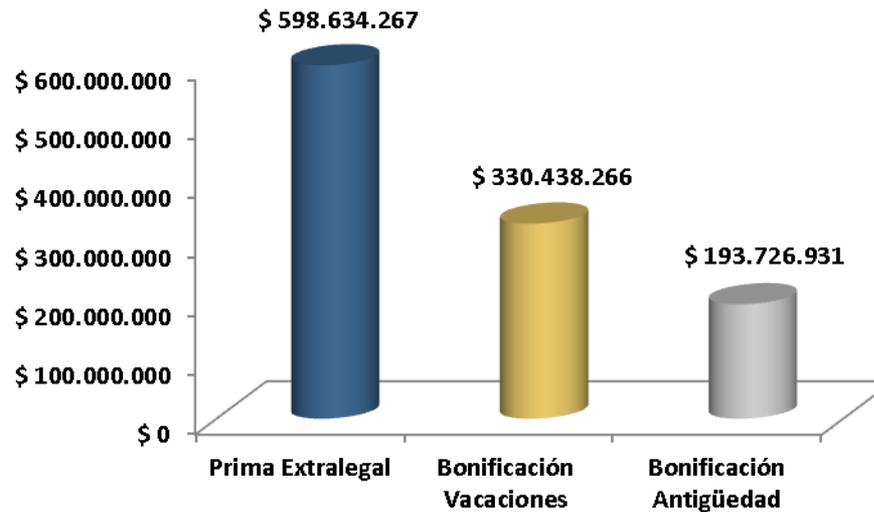
Para el año 2016, Fiduciaria Corficolombiana realizó un aporte de **\$ 287.598.789**



F. Prestaciones Sociales

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

Para el 2016 el total del aporte por este concepto fue de \$1.122 millones de pesos distribuidos según lo muestra la grafica:



G. Programas de Formación y Desarrollo

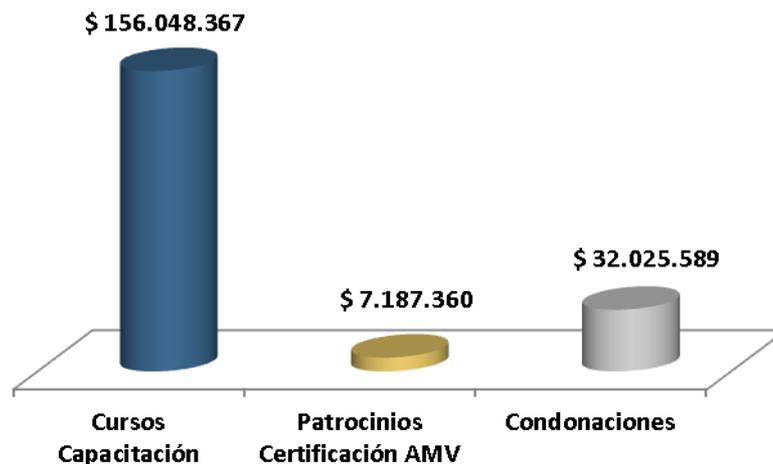
Actualmente, Fiduciaria Corficolombiana cuenta con diversos programas de capacitación para preparar y especializar a los colaboradores en distintas áreas de trabajo.

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 2016 Fiduciaria invirtió \$195,2 millones de pesos 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 9.581 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:

- Excel Básico – Excel Intermedio – Excel Avanzado – Macros en Excel
- Entrenamiento Teórico / Práctico en Fiducia Nivel I y II
- Capacitación en Procesos Operativos
- Capacitación en Inglés
- Trabajo en Equipo y Servicio al Cliente
- Capacitaciones en temas varios y normativos - Actualización Tributaria, Normas Internacionales, Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio entre otras.

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 2016 Fiduciaria Corficolombiana trabajó en el diseño y puesta en marcha 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.

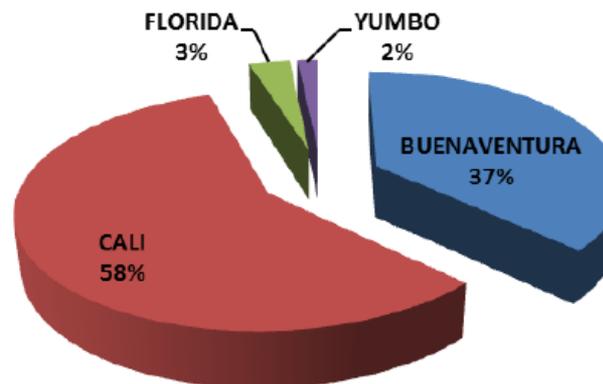
Durante el año 2016, la *Fundación Corficolombiana*, orientó su gestión a los programas de educación flexible brújula y aceleración del aprendizaje que viene realizando desde el 2001, impactando a niños y adolescentes en extra edad escolar, con pedagogías que hacen posible nivelar sus conocimientos; todo enmarcado en el fortalecimiento de la autoestima y la resiliencia ejes fundamentales del programa, respondiendo de esta manera a la problemática que se presenta en el sistema educativo donde niños y adolescentes al no tener las competencias necesarias para continuar sus estudios, fracasan, repiten, abandonan la escuela, prefieren trabajar y en algunos casos se vinculan con grupos al margen de la ley.

Brújula: En el año 2016 se apoyaron 62 aulas en diferentes instituciones educativas, beneficiando a 1.550 niños, donde la mayoría de los estudiantes están en el rango de edad de 9 a 14 años. El objetivo de este componente es contribuir a la reducción del desfase entre la edad y el grado del estudiante. Durante un año escolar los docentes capacitados atienden un grupo de 25 niños en situación de extra edad y los nivelan para que puedan ingresar al programa de Aceleración del Aprendizaje u otro curso acorde a su edad y posteriormente incorporarse al sistema de educación formal y continuar sus estudios.

En el 2016 se apoyó el proceso de capacitación y formación a 62 docentes, brindándoles acompañamiento y seguimiento a sus acciones pedagógicas y se entregó como dotación a cada uno de los 1.550 niños las cartillas pedagógicas que contienen las orientaciones necesarias para las actividades del año lectivo y un maletín con útiles escolares.

BRUJULA
(INVERSION \$177.697.939)

Municipio	N° de Aulas	N° de Estudiantes
BUENAVENTURA	23	575
CALI	36	900
FLORIDA	2	50
YUMBO	1	25
TOTAL	62	1550



Aceleración del Aprendizaje: En el año 2016 la Fundación Corficolombiana invirtió \$271.763.619 en la ejecución de este 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.

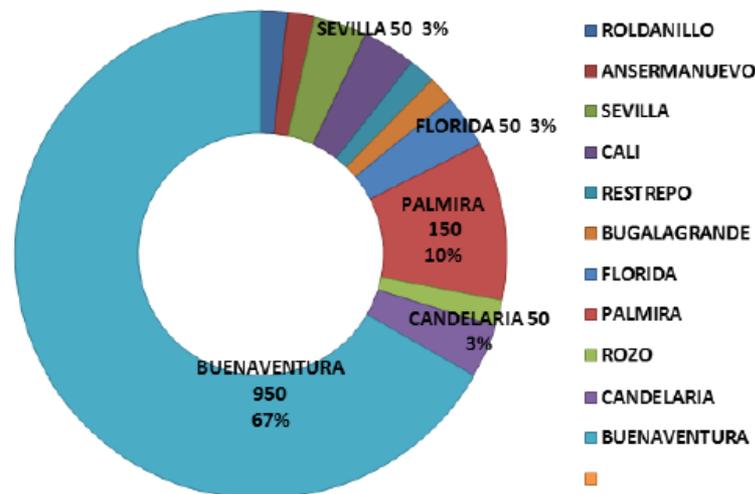
En el 2016 se apoyó el proceso de capacitación y formación a 57 docentes, brindándoles acompañamiento y seguimiento a sus acciones pedagógicas, beneficiando a 1.425 niños y jóvenes.

De la gestión ejecutada en el año 2016 destacamos la implementación del programa en nueve municipios del Valle del Cauca con la puesta en marcha de 17 nuevas aulas en zonas de alta vulnerabilidad. Adicionalmente, se consolidaron los procesos llevados a cabo en las demás aulas de Cali y Buenaventura.

En el proceso de implementación de las 17 nuevas aulas, cada niño recibió un juego de 6 módulos que contienen todas las orientaciones necesarias para el año escolar y cada uno de los 1.425 niños beneficiados con este programa recibió como dotación un maletín con útiles escolares, igualmente cada aula recibió la dotación de una biblioteca.

**ACELERACION DEL APRENDIZAJE (INVERSION
\$271.763.619**

Municipio	Nº de Aulas	Nº de Estudiantes
ROLDANILLO	1	25
ANSERMANUEVO	1	25
SEVILLA	2	50
CALI	2	50
RESTREPO	1	25
BUGALAGRANDE	1	25
FLORIDA	2	50
PALMIRA	6	150
ROZO	1	25
CANDELARIA	2	50
BUENAVENTURA	38	950
TOTAL	57	1425



Jornada Escolar Complementaria: Son espacios por fuera del sistema educativo formal, que buscan orientar Pedagógicamente la utilización del tiempo libre, mediante actividades que fortalezcan las competencias básicas, tecnológicas y ciudadanas. El objetivo de este componente es articular la estrategia de jornada escolar complementaria a las acciones de los programas aceleración de aprendizaje y brújula, beneficiando a 300 estudiantes en Buenaventura.

Los resultados alcanzados son: i) 300 estudiantes participaron de la jornada escolar complementaria, ii) 60% de los estudiantes mejoran sus competencias básicas de lenguaje, iii) 70% de los estudiantes mejoran sus competencias básicas ciudadanas, iv) Incremento del % de estudiantes con actitud positiva frente al estudio y su entorno social (según línea de base), v) incremento del % de estudiantes con mayor aspiración educativa (según línea de base).

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA (INVERSION \$100.768.570)	
Municipio	N° de Estudiantes
BUENAVENTURA	300
TOTAL	300

Acciones para la permanencia y éxito en la escuela: Dando continuidad al programa implementado en el año 2015 se trabajó en un establecimiento educativo de la ciudad de Cali y dos en Buenaventura, como estrategia orientada a propiciar la permanencia en la escuela de estudiantes de los programas Brújula y Aceleración del Aprendizaje, a partir de un acompañamiento directo a la familia, en el cual 32 familias lograron comprometerse y participar activamente, obteniendo resultados positivos en el desempeño escolar de los hijos y la dinámica de las relaciones familiares. También se evidenció falta de apoyo por parte de la comunidad educativa y de otras redes de apoyo. Este hecho, sumado al interés y requerimiento de los padres de familia condujo a desarrollar en el año 2016 una segunda fase del programa cuya estrategia de trabajo involucró tanto a las familias como a los principales actores de la comunidad educativa.

Primera Infancia Saberes: Con este componente se busca el mejoramiento de la atención a la primera infancia en comunidades vulnerables mediante la implementación del programa “Saberes” que es un programa de educación inicial dirigido a madres comunitarias y docentes de aulas de transición.

El programa busca fortalecer la calidad de la educación para la primera infancia en zonas de prioridad social, propiciando la formación de los agentes educativos a partir de sus prácticas y saberes. Saberes pretende propiciar un proceso de reflexión-acción para que los agentes educativos construyan y fortalezcan su relación con ellas mismas, las familias, la comunidad, el entorno y la sociedad.

INVERSION PRIMERA INFANCIA AÑO 2016 – SABERES

Componente	Inversión	Beneficiarios Madres Comunitarias	Beneficiarios Niños(as) *
Primera Infancia - Saberes	\$ 201.040.095	81	2.916
Alianza Primera infancia - LIMMAT y FC	60.000.000	620	22.320
Total	\$261.040.095	701	25.236

Beneficiarios indirectos: 25.236 niños de la primera infancia (entre 0 y 5 años) que serán atendidos por las agentes educativas en aproximadamente 3 cohortes durante 15 años.

Resiliencia: En el año 2016 se realizaron los siguientes programas:

- Dos talleres **“De profesores, familias y estudiantes: Fortalecimiento de la resiliencia en la escuela”**
- Dos talleres de **“Maestros reflexivos y construcción de ambientes educativos resilientes**. En este taller se busca profundizar y ampliar no solamente los conocimientos relacionados con la resiliencia y sus aplicaciones, sino que se trata de continuar procesos auto reflexivos que favorezcan un trabajo cada vez más eficaz con alumnos y sus familias.
- Seis talleres del programa **“Madres resilientes, hijos resilientes”** donde se pretende contribuir en los procesos de desarrollo y crecimiento de las madres comunitarias pertenecientes al programa “Saberes”, fortaleciendo sus recursos individuales y relacionales, capacidades y habilidades que puestas al servicio de su labor, fortalecerán su propia resiliencia, la que se evidenciará en prácticas de buen trato consistente y congruente lo que revertirá en el fortalecimiento de la resiliencia en los niños.

Fortalecimiento de Competencias y Conocimientos para la presentación de las pruebas de Estado: En el año 2016 se implementa este nuevo componente en tres instituciones educativas de la ciudad de Cali, ubicadas en el Distrito de Aguablanca y Ladera: I.E. Señor de los Milagros del barrio el Vergel, Colegio Fe y alegría la Pedregosa en Alto Polvorines, Colegio Santa Teresa de Jesús Fe y alegría en Alto Nápoles, con el objetivo de proporcionar a un grupo de 28 estudiantes las herramientas necesarias para alcanzar un alto puntaje en la prueba de estado saber 11°. Puntaje que le permita competir por un cupo en una de las universidades públicas de la región (Universidad del valle, Universidad Nacional cuyo criterio de admisión es el examen ICFES Prueba saber 11°)

B. Donaciones:

Fiduciaria Corficolombiana , como parte de su compromiso social, realizó donaciones a diferentes entidades:

Organización	Cantidad / Valor Donación
Fundación Corficolombiana	\$67.675.308
Fundación Corficolombiana	18 Monitores y 18 CPU
Fundaser	\$12.167.192



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 2016 Fiduciaria pagó en impuesto de renta la suma estimada de **\$5.130.496.724** y total con CREE y sobretasa **\$8.213.269.054**.



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 2016 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 2016 se llevaron a cabo capacitaciones e inducciones en temas de prevención y sensibilización. Así mismo, a través del programa de difusión “Prevenzol LAFT FORTE”, 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.

