

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A. Compañía de Financiamiento**

**Fecha de Publicación: 31 de enero de 2019**

**Vigencia: 2019**

**Objetivo General del plan:**

Este plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) tiene como objetivo informar, comunicar y divulgar a los ciudadanos las estrategias definidas por la compañía para garantizar la transparencia de nuestro negocio, generando así confianza y seguridad en la toma de nuestros productos y servicios a todos nuestros clientes y partes interesadas.

**Objetivos Específicos del plan:**

- Fomentar la transparencia en la gestión de los procesos internos de nuestra entidad.
- Fortalecer la detección y respuesta ante posibles actos de corrupción que pudieran darse al interior de nuestra entidad.
- Generar cultura Antifraude y Anticorrupción en nuestros clientes internos y externos.

**Contextualización:**

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** es una compañía vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, es una entidad que trabaja diariamente en el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros y a la ciudadanía en general, adoptando sistemas de información adecuados que fortalecen los procedimientos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los mismos. De igual manera, somos una compañía que se encuentra identificada con todo el trabajo que viene desarrollando el Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en torno a fomentar un gobierno y unas entidades públicas que operen con transparencia y que involucren a sus ciudadanos.

Por lo anterior, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, dando cumplimiento a lo señalado en el Capítulo VI de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", declara lo siguiente:

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SGC), definido por procesos y procedimientos, cuenta con un Modelo Estándar de Control Interno -MECI así mismo da cumplimiento a las instrucciones sobre Sistema de Control Interno impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en el capítulo IV, título I, Parte I de la CE 29 de 2014 (circular básica jurídica).

Dentro de los documentos integrados al SGC de la compañía relacionados con prevención de Fraude y Corrupción, la compañía informa que cuenta con

1. Manual para la prevención del fraude y la corrupción
2. Procedimiento para las denuncias de actos de Fraude y Corrupción

Por otra parte, alineados con lo definido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y en concordancia con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en Circular Externa No. 100-02-2016 de enero 27 del mismo año; donde se establecieron los unos componentes mínimos para la gestión del riesgo de Fraude y Corrupción; **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** informa que ha venido adelantando actividades en desarrollo y cumplimiento de dicha normatividad. las acciones que se ejecutan al interior de la compañía para cada componente se detallan a continuación:

### **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** tiene establecido un mapa de riesgos identificados por procesos, calificados con criterios de impacto y probabilidad para la determinación del riesgo Inherente. En dicho mapa de riesgos, a la par con el Sistema de Administración de Riesgo Operativo-SARO, se incluyen y gestionan los riesgos asociados a fraude y corrupción, los cuales tienen identificados los controles vigentes para su mitigación.

La metodología de este sistema de administración de riesgos<sup>1</sup>, es consistente con la definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en su documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-V2" y se ajusta a lo definido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011<sup>2</sup>.

Es importante mencionar que, en **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, no se ha materializado, ningún riesgo por situaciones de Fraude y/o Corrupción.

### **PLAN DE ACCIÓN**

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** estableció su Manual para la Prevención de Fraude y Corrupción, partiendo de la creación de unas políticas debidamente aprobadas por el Comité de Auditoría y por la Junta Directiva.

En dicho documento, se encuentran además de las definiciones, modalidades y clasificaciones de posibles actos de fraude ó corrupción, los riesgos identificados y

---

<sup>1</sup> Marco Legal; Circular Básica Financiera y Contable de la Superintendencia Financiera, Capítulo XXIII "Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo", numerales 2.6.1.1. y 2.6.1.2.

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, Artículo 73 párrafo: En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

controlados a través de la matriz de riesgos de la compañía, incorporando las actividades de prevención de conductas de fraude o corrupción en la Entidad.

Durante el año 2019, se mantendrá la dinámica de revisión de los controles asociados a los riesgos identificados por cada proceso en la matriz de fraude y corrupción; dichos controles se revisan, se monitorean y se modifican anualmente con cada dueño de proceso, según la necesidad

En los programas de capacitación que se dan a los funcionarios en el transcurso del año, se informa sobre la gestión de estos riesgos al interior de la compañía.

## MAPA DE RIESGOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** cuenta con un mapa de riesgos, que incluye todos los tipos y factores de riesgo operativo y a la vez permite filtrar puntualmente los riesgos de fraude y corrupción. Mediante esta herramienta, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** monitorea periódicamente los riesgos operativos a través de la autoevaluación de riesgos y controles, de esta forma mantiene un ciclo continuo de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos identificados en la entidad.

Adicionalmente, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** realiza una gestión de eventos que permite formular tratamientos y planes de acción orientados a mejorar los controles y retroalimentar la matriz de riesgos y controles de la entidad.

### Mapa corporativo de Riesgos de Fraude y Corrupción identificados a 31 de diciembre de 2018

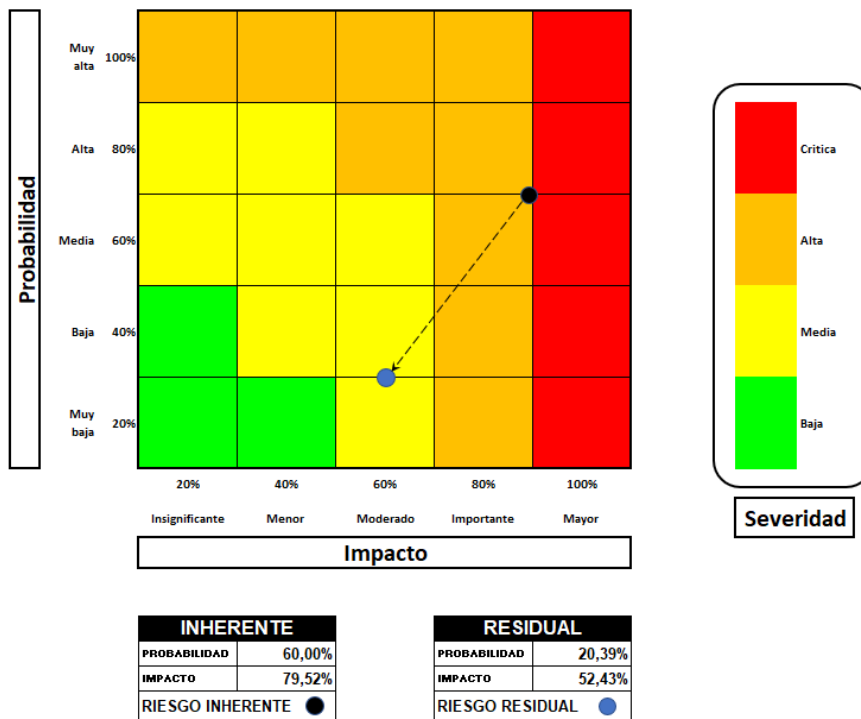


TOTALES				
ZONAS DE SEVERIDAD	RIESGOS INHERENTES	% PARTICIPACION	RIESGOS RESIDUALES	% PARTICIPACION
CRITICA	11	26,19%	0	0,00%
ALTA	24	57,14%	1	2,38%
MEDIA	7	16,67%	38	90,48%
BAJA	0	0,00%	3	7,14%
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

El único riesgo residual asociado a Fraude y Corrupción ubicado en zona de Severidad Alta ya ha sido revisado y socializado en Junta directiva según la metodología SARO establecida en nuestra entidad. El tratamiento formulado para dicho riesgo es "aceptarlo", ya que no se identifican más controles que nos permitan reducir su nivel de Impacto, además la probabilidad de que se materialice es Muy Baja gracias a los controles que tiene asociados.

### Mapa de calor de Riesgos de fraude y corrupción consolidado a 31 de diciembre de 2018

Mapa de Calor Fraude y Corrupción 31 diciembre de 2018



La medición “consolidada” de los riesgos de fraude y corrupción, ubica el riesgo residual en un nivel de severidad MEDIA, que se encuentra dentro de la política y el apetito de riesgo aceptable por **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**

## **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El componente de Racionalización de trámites no aplica en esta entidad, ya que, con base en concepto emitido por el D.A.F.P., la sociedad Leasing Bancoldex (Ahora: **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**) es una entidad descentralizada indirecta del orden nacional, determinada como sociedad de economía mixta de carácter mercantil, dedicada a la actividad financiera que desarrollan las compañías de financiamiento.

Las sociedades de economía mixta, tales como Leasing Bancoldex (Ahora: **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**), les aplica las normas anti trámites como son la Ley 962 de 2005, y el Decreto ley 019 de 2012, lo anterior, por ser una institución que hace parte de la administración pública del estado Colombiano; sin embargo, los productos financieros ofrecidos por Leasing Bancoldex (Ahora: **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**), no hacen parte de los trámites que deben ser registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), teniendo en cuenta que su naturaleza jurídica es la de celebrar y ejecutar contratos de leasing y factoring, lo cual lo “exime” de ser registrado.<sup>3</sup>

## **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA**

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** ha programado la audiencia de rendición de cuentas correspondiente al ejercicio fiscal del año 2018 para el segundo trimestre del 2019, la sesión habitualmente es dirigida por el Presidente de la Compañía y por el Jefe de la Oficina de Control Interno. En dicha sesión, se informa a la ciudadanía en general y al público interesado, sobre los resultados de la gestión de la compañía en el transcurso del año fiscal mencionado.

La sesión de rendición de cuentas se realizará vía streaming y se podrá visualizar por la página web de la entidad <https://arcogb.co> accediendo al vínculo correspondiente.

Se podrán enviar preguntas al correo electrónico [rendiciondecuentas@arcogb.com](mailto:rendiciondecuentas@arcogb.com)

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Con el objeto de mejorar la calidad y la satisfacción de los ciudadanos, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** ha definido previamente dentro de su mapa de procesos, el proceso de Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC). Dentro del mismo, se ha especificado un manual del sistema de atención al consumidor financiero, donde

---

<sup>3</sup> Respuesta concepto respecto de la aplicación de preceptos señalados en la ley 962 de 2005, relacionados con la obligatoriedad de registrar los productos financieros que ofrece Leasing Bancoldex (ahora ARCO Grupo Bancoldex) en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

se enuncian los principios generales para la creación de una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros, adoptando sistemas de información adecuados que fortalecen los procedimientos para la atención de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias de los clientes, propiciando así, la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de los mismos.

También se cuenta con un procedimiento definido para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los consumidores financieros registren en la compañía.

**ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** cuenta con los siguientes canales de atención para brindar un buen servicio a los ciudadanos que los requieran:

- ✓ **Página Web:** [www.arcoqb.co](http://www.arcoqb.co) con actualización permanente en su contenido.
- ✓ **Unidad SAC:** Encargada de atender y asesorar en forma oportuna a los consumidores financieros y ciudadanos de forma presencial, virtual y/o vía telefónica. Los ciudadanos pueden dirigirse directamente a la Calle 28 No. 13 A-15, piso 21 Bogotá.; o comunicarse al Teléfono 353 49 99 extensión 1507; para la atención específica de PQRS
- ✓ **Presentación de consultas, quejas y reclamos:** A través de la página Web, en la opción Menú link "Consumidor Financiero" link "Peticiones, Quejas o reclamos y sugerencias" los consumidores financieros podrán documentarse sobre información general comercial sobre las PQRS. También podrán consultar el estado de sus PQRS en la misma ruta, o radicar directamente en las direcciones de las oficinas en el país que se señalan en la página web.
- ✓ **Presentación de denuncias:** De otra parte, y con el fin de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** cuenta con un vínculo en el portal WEB de la entidad, con el instructivo para registrar denuncias por corrupción, los actos de denuncias y/o los eventos que sean de fraude y corrupción serán tratados por el Grupo de Control Interno Disciplinario. Los canales receptores establecidos para recepción de denuncias son:
  - a. Denuncia mediante comunicación directa a **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, en la calle 28 N° 13 A -15 piso 21 (Edificio CCI) en la ciudad de Bogotá D.C.
  - b. Denuncia a través del correo electrónico: [anticorrupcion@arcoqb.co](mailto:anticorrupcion@arcoqb.co)
  - c. Denuncia vía telefónica a través de la línea (1)3534999

Durante el año 2019, se continuará trabajando en los temas de direccionamiento estratégico, SAC, mercadeo, mejora de las relaciones con el ciudadano y fortaleciendo nuestros canales de atención.

## **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Con base en los lineamientos establecidos para garantizar la transparencia y el derecho fundamental de acceso a la información pública <sup>4</sup>, y entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, pone a disposición de la ciudadanía la información de carácter público en [www.arcogb.co](http://www.arcogb.co)

De igual manera, alineados con los conceptos de transparencia activa y pasiva, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**, garantiza la publicación de información mínima obligatoria, así como la disponibilidad y captura de la información que publica a través de su portal de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley.

### **INICIATIVAS ADICIONALES**

Con el ánimo de fortalecer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** tiene establecido y documentado en su SGC, un Código de Ética y Conducta y un Código de Mejores Prácticas Corporativas, que son divulgados, socializados e interiorizados a todos los funcionarios de la organización al momento de ingresar como funcionarios de **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.**

### **PLAN DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION DE CADA COMPONENTE EN 2019.**

Siguiendo los lineamientos establecidos por las diferentes directrices de política nacional, **ARCO Grupo BANCOLDEX S.A.C.F.** formula el siguiente plan de actividades para la vigencia 2019 en cada componente:

---

<sup>4</sup> Regulado por la Ley 1712 de marzo de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.



## PROGRAMA DE ACTIVIDADES ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN ARCO GRUPO BANCOLDEX 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE MONITOREO Y CONTROL	I TRIM			II TRIM			III TRIM			IV TRIM		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Aplicar una encuesta para evaluar la percepción de riesgo de Fraude y/o de Corrupción a los funcionarios de ARCO												
	Actualización y Revisión del perfil SARO institucional incluidos los riesgos de Fraude y corrupción con nueva metodología adoptada.												
	Divulgar campaña de Sensibilización vía mail para empleados ARCO para la prevención del Fraude y la Corrupción												
	Actualizar el mapa de riesgos de Corrupción con la autoevaluación de riesgos y controles a través de mapas de calor.												
RACIONALIZACION DE TRAMITES (No aplica en ARCO Grupo BANCOLDEX)	N/A												
RENDICION DE CUENTAS	Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas fortaleciendo los mecanismos de dialogo streaming, correo electrónico.												
	Publicación del informe de rendición de cuentas en el portal web de la entidad.												
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Capacitación a funcionarios sobre protocolo de atención a población en condición de discapacidad.												
	Envío Reporte Anual de Costos.												
	Campaña de sensibilización sobre atención incluyente a funcionarios												
	Envío de información correspondiente sobre Educación Financiera a los Consumidores Financieros.												
	Encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad en atención de PQRS ofrecido por la entidad.												
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Se garantiza la publicación de información mínima obligatoria, así como su disponibilidad y captura en el portal web *												
INICIATIVAS ADICIONALES	Capacitación por parte de Gestión de Talento Humano en Valores éticos												
	Capacitación y divulgación en temas de ética y conducta a nuevos empleados en inducción de personal. **												

\* Se actualiza en el portal en cualquier momento según necesidad

\*\* Aplica en cualquier mes del año siempre y cuando haya ingresos de personal nuevo a la compañía.