



Superintendencia Financiera
de Colombia

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE
COLOMBIA**

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Marzo de 2014

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

PRESENTACIÓN.....	4
CAPÍTULO 1.....	5
1. ASPECTOS GENERALES.....	5
1.1 Objetivo y funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia	5
1.2 Misión de la Superintendencia Financiera de Colombia	5
1.3 Visión de la Superintendencia Financiera de Colombia	5
1.4 Estructura.....	5
1.5 Órganos colegiados de dirección, coordinación, asesoría y control.....	6
1.6 Selección y remoción.....	7
1.7 Remuneración.....	7
1.8 Evaluación	8
2. PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	9
2.1. Interés público.....	9
2.2. Objetividad.....	9
2.3. Igualdad	9
2.4. Autocontrol.....	9
2.5. Rendición de Cuentas.....	9
2.6. Transparencia	9
2.7. Independencia y autonomía.....	10
CAPÍTULO 3.....	12
3. COMPROMISOS ÉTICOS.....	12
3.1 Código de Ética y Conducta.....	12
3.2 Inhabilidades e Incompatibilidades	12
3.3 Manejo de conflictos de interés	13
CAPÍTULO 4.....	14
4. CLIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.....	14
4.1. Identificación	14
4.2. Compromisos frente a cada Grupo de clientes.....	14
4.3. Carta de trato digno.....	15
CAPÍTULO 5.....	16
5. POLITICAS GENERALES	16
5.1 Estilo de dirección.....	16
5.2 Directrices generales para la gestión del equipo directivo	16
5.3 Políticas de Gestión del Talento Humano.....	18

5.4 Política de Calidad.....	18
5.5 Política de Operación.....	19
5.6 Políticas de Contratación y Adquisición	19
5.7 Política de Información	20
5.8 Política de Comunicación.....	21
5.9 Política de Rendición de Cuentas	22
5.10 Política en materia de atención de sugerencias y reclamaciones	23
5.11 Política de Gestión de Riesgos	23
5.12 Política frente al Medio Ambiente	24
5.13 Política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia Financiera	25
CAPÍTULO 6.....	26
6. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	26
6.1 Principios del Sistema de Control Interno.....	26
6.2 Objetivos del Sistema de Control Interno	26
6.3 El Control Interno como parte integral de los sistemas de la Entidad	29
6.4 Componentes del Control Interno	29
6.5 Roles y responsabilidades	30
6.6 Planes de mejoramiento.....	35

PRESENTACIÓN

En aras de la calidad y el mejoramiento continuo, la Superintendencia Financiera de Colombia ha venido implementando los procesos y prácticas propios del denominado “buen gobierno corporativo”, entendiendo por tal el compromiso asumido por los directivos de la Entidad, mediante la expedición y aplicación de una serie de disposiciones voluntarias de autorregulación, con el fin de garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la Administración, para responder adecuadamente ante la comunidad.

Como resultado de lo anterior se ha elaborado el presente documento, el cual recoge las políticas, normas de conducta y mecanismos que para efectos de lograr el fin antes mencionado los servidores públicos de la Superintendencia Financiera de Colombia nos comprometemos a cumplir, considerando como un insumo básico dentro del buen gobierno, las recomendaciones y observaciones que nos formule la Oficina de Control Interno como producto de su evaluación Independiente.

Así, el objetivo de este Código de Gobierno Corporativo es lograr que la Superintendencia Financiera de Colombia se rija bajo principios que permitan no solo que la misma optimice su actividad y se desarrolle bajo elevados estándares de calidad y eficiencia, garantizando el reconocimiento y respeto por los derechos de los supervisados, consumidores financieros, usuarios y de la comunidad en general, sino además que su servicio sea prestado adecuadamente en condiciones de transparencia y seguridad.

Finalmente, por este medio convocamos a los demás servidores públicos de la Entidad a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para alcanzar la misión y los objetivos institucionales, bajo los lineamientos contenidos en este Código.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Objetivo y funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia

El Presidente de la República ejerce a través de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC) la función que le asigna el numeral 24 del artículo 189 de la Constitución Nacional, en relación con la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, con tres objetivos fundamentales:

- Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema,
- Promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano,
- y
- Proteger a los consumidores financieros

Los objetivos antes mencionados tienen la misma importancia en el ejercicio de las funciones de la Entidad, sin perjuicio de que en determinadas circunstancias por razones de interés público se enfatice uno u otro.

Las funciones de la SFC se encuentran señaladas en el Decreto 2739 de 1991, el Decreto 663 de 1993, la Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.

1.2 Misión de la Superintendencia Financiera de Colombia

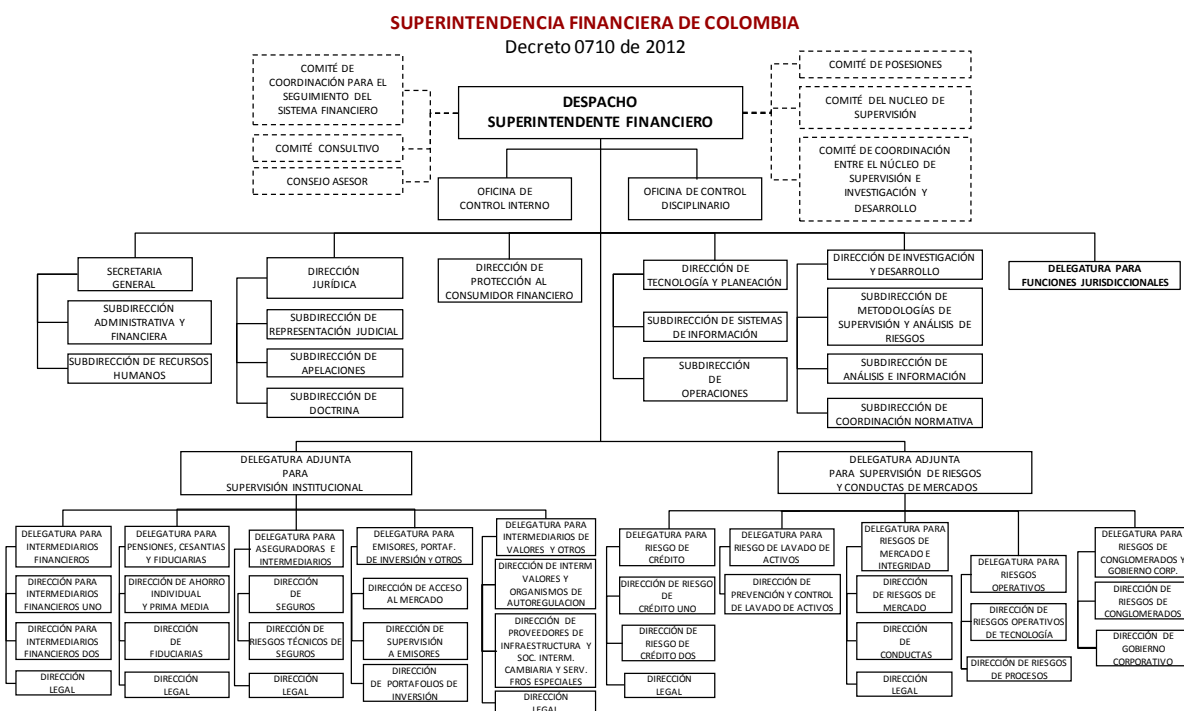
Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

1.3 Visión de la Superintendencia Financiera de Colombia

Ser una Entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño, gestión y nivel técnico, apoyada en un equipo profesional, capacitado e innovador, que procure el sano desarrollo del sector vigilado y la satisfacción del consumidor financiero

1.4 Estructura

La estructura orgánica de la SFC se orienta a la supervisión integrada de los diferentes agentes del sector financiero y del mercado de valores del país, bajo un enfoque basado en riesgos, y está establecida en el artículo 11.2.1.4.1 del Decreto 2555 de 2010, por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia. La estructura se presenta en forma esquemática en el siguiente organigrama:



Esta estructura facilita alcanzar los objetivos de la Entidad y establecer claramente las responsabilidades de cada integrante de la organización.

1.5 Órganos colegiados de dirección, coordinación, asesoría y control

Según lo establecido en los artículos 11.2.1.2.1. y 11.2.1.4.1 del Decreto 2555 de 2010, son órganos auxiliares de carácter consultivo de la SFC, y forman parte de su estructura, el Comité Consultivo de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Comité de Coordinación para el Seguimiento al Sistema Financiero y el Consejo Asesor.

Adicionalmente, para atender de manera directa sus responsabilidades, la SFC cuenta con varios comités institucionales, de carácter permanente, que están encargados de establecer directrices, hacer seguimiento a las acciones definidas, evaluar resultados y presentar propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad, cuyas funciones e integrantes se encuentran descritos en el sitio web de la Superintendencia (www.superfinanciera.gov.co).

Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, los diferentes comités de la SFC cuentan con un reglamento interno que establece sus objetivos, funciones y responsabilidades.

Las decisiones de los diferentes comités se hacen constar en actas aprobadas por los mismos órganos colegiados, con firma de quienes actúen como presidente y secretario de la respectiva reunión, o de todos sus miembros, según lo dispuesto en el respectivo reglamento. En cada acta se deberá dejar constancia de todos los asuntos relevantes tratados en la reunión.

Adicionalmente, el Superintendente Financiero de Colombia podrá conformar otros comités, permanentes u ocasionales, para ocuparse de temas estratégicos o específicos.

1.6 Selección y remoción

El régimen laboral de los servidores de la Superintendencia Financiera de Colombia es el de los empleados públicos de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional.

El Superintendente Financiero de Colombia es designado y removido libremente por el Presidente de la República, mediante decreto ejecutivo.

El Jefe de la Oficina de Control Interno de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 en su artículo 8°, es funcionario de libre nombramiento y remoción de parte del Presidente de la República.

Los otros funcionarios de nivel directivo y asesor son designados y removidos libremente por el Superintendente Financiero de Colombia.

En el proceso de selección de los referidos funcionarios se procura que éstos tengan las calificaciones técnicas requeridas para los cargos respectivos, que cuenten con experiencia adecuada, preferible con parte de ella en el campo de la supervisión y/o en el mercado financiero o de valores.

De conformidad con lo establecido por la Constitución Nacional¹, no podrán ser designados como funcionarios de la SFC, en cualquier nivel, quienes hayan sido condenados, en cualquier tiempo, por la comisión de delitos que afecten el patrimonio del Estado. Tampoco quienes hayan dado lugar, como servidores públicos, con su conducta dolosa o gravemente culposa, así calificada por sentencia judicial ejecutoriada, a que el Estado sea condenado a una reparación patrimonial, salvo que asuma con cargo a su patrimonio el valor del daño.

Los cargos de nivel profesional, técnico y asistencial de la SFC están sujetos al régimen especial de carrera administrativa que señala la ley para las superintendencias², y su selección se realiza por concurso, de conformidad con las normas vigentes.

En el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la SFC se establece la lista completa de criterios objetivos de selección para cada cargo, incluyendo los requisitos de estudios y experiencia, conocimientos esenciales, funciones y criterios de evaluación, entre otros.

1.7 Remuneración

El Gobierno Nacional, a través de decreto, define anualmente de manera general los salarios básicos de los funcionarios públicos, tanto para los de libre

¹ Constitución Nacional, artículo 122 modificado por el artículo 1° del Acto Legislativo 1 de 2004.

² Decretos 775 y 2929 de 2005 y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan

nombramiento y remoción como para los de carrera administrativa, en todos sus niveles. En adición a la mencionada remuneración básica, los funcionarios de la SFC tienen un régimen salarial y prestacional especial³.

1.8 Evaluación

1.8.1 Evaluación por parte del superior inmediato

La evaluación de los funcionarios de la SFC que tienen la calidad de gerentes públicos, de conformidad con los criterios establecidos en la Ley 909 de 2004 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, se realiza anualmente con base en los Acuerdos de Gestión suscritos entre éstos y su superior jerárquico; en dichos acuerdos se deben establecer por escrito los compromisos y resultados que debe presentar cada uno de ellos frente a la visión, misión y objetivos de la institución, con los correspondientes indicadores de eficiencia, eficacia y oportunidad.

La evaluación de los otros funcionarios de la SFC se realizará semestralmente, con seguimientos trimestrales, utilizando las herramientas aprobadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de cada persona en el desempeño de sus respectivos cargos, buscando valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamenta su permanencia en el servicio.

Los resultados que se obtengan de este proceso de evaluación constituyen un insumo importante para la elaboración tanto de los planes de mejoramiento como del Plan Integral de Formación de la SFC – PIF.

1.8.2 Auto evaluación

En desarrollo del principio de “auto control”, cada funcionario de la SFC debe evaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en las normas legales. Este proceso de auto evaluación se realizará de conformidad con los parámetros aprobados por el Comité de Calidad de la Entidad.

³ Decreto 4327 de 2005, artículo 84, Decreto 4765 de 2005 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

CAPÍTULO 2

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Para efectos de contar con un marco de referencia de gobernabilidad adecuado, la labor de los funcionarios de la SFC se realizará a la luz de los siguientes principios orientadores:

2.1. Interés público

Las actuaciones y decisiones estarán basadas en el interés público. En ningún caso deberán buscar un beneficio para el funcionario, su familia o amigos.

2.2. Objetividad

Todas las decisiones se adoptarán con base en la información reunida en forma objetiva con respecto a la situación o persona objeto de análisis, y no en consideraciones subjetivas que no sean propias del respectivo proceso.

2.3. Igualdad

Todos los ciudadanos y las entidades supervisadas son iguales frente al ejercicio de las funciones que cumple la SFC.

2.4. Autocontrol

Todos los procesos de la Entidad tendrán incorporados mecanismos de control que permitirán al responsable de los mismos determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, detectar desviaciones y efectuar los correctivos pertinentes.

2.5. Rendición de Cuentas

La SFC y los servidores públicos que la integran son responsables ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones y deben sujetarse a su escrutinio, procurando mantener la independencia necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones.

2.6. Transparencia

Los funcionarios de la SFC deben preservar la transparencia de sus decisiones y acciones, dando a conocer las razones de las mismas y sus fundamentos legales, sin llegar a afectar la reserva y confidencialidad que la ley ha consagrado sobre ciertos aspectos de su labor⁴.

⁴ De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 1169 de 1980, las informaciones que obtenga la SFC en desarrollo de sus funciones serán confidenciales y sobre ellas regirá la reserva bancaria, excepto en los casos en los cuales expresamente se establezca lo contrario en las normas correspondientes, como ocurre por ejemplo con los datos contenidos en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en el Registro Nacional de Agentes del Mercado, que por su misma naturaleza son públicos, y están abiertos a la consulta de cualquier interesado.

2.7. Independencia y autonomía

La SFC ejercerá sus funciones con independencia, dentro del marco legal vigente, procurando minimizar las interferencias externas que puedan afectar el logro de sus objetivos, lo cual no excluye una adecuada comunicación y coordinación con otros organismos del Estado, supervisores de otros países y las entidades supervisadas.

En este sentido, la SFC procurará contar con la autonomía necesaria para el logro de los objetivos para los cuales fue creada, en materia institucional, de supervisión, regulatoria, operativa y presupuestal.

Para el efecto, se implementarán los siguientes mecanismos:

- Incluir en la estructura de la Entidad, para la adopción de las decisiones que así lo ameriten en concepto del Superintendente Financiero, comités integrados por varios funcionarios con visiones diferentes, entendidas éstas últimas como capacidades técnicas complementarias a la supervisión, con el fin de evitar que prevalezca una visión unipersonal o parcial en la toma de decisiones, facilitar que se adopten las mejores prácticas de gobierno corporativo y asegurar transparencia y apertura en la toma de decisiones.
- Elaborar con total autonomía los proyectos normativos que le corresponde expedir según sus atribuciones legales, de acuerdo con sus objetivos de supervisión, los estudios técnicos efectuados y las mejores prácticas internacionales, sin perjuicio de seguir un proceso abierto para la discusión y revisión de los mismos con las entidades del sector, proporcionando la posibilidad de una participación equitativa a todos los interesados y sin que con ello se afecte la independencia de la Superintendencia
- Participar activamente en el proceso de regulación financiera, apoyando al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el ejercicio de las funciones que le han sido asignadas en las normas vigentes.
- Realizar todos los actos y trámites que le corresponden sin interferencias de intereses ajenos a la función de supervisión.
- Ofrecer, dentro de las limitaciones propias del régimen de los empleados públicos, salarios adecuados a las labores que desempeñan los diferentes servidores públicos de la Entidad y a su desempeño.
- Procurar, dentro del marco legal vigente, la implementación de mecanismos que brinden protección legal para los funcionarios de la SFC frente a demandas entabladas en su contra por acciones u omisiones realizadas de buena fe, en el cumplimiento de sus obligaciones, ya sea que éstos todavía ejerzan el cargo o que se hayan desvinculado de la Institución. Lo anterior, con el fin de proporcionar las seguridades necesarias para que los funcionarios competentes puedan

ejercer sus funciones sin estar sometidos a presiones y denuncias infundadas que puedan presentar los supervisados o terceros

- Establecer y mantener los mecanismos de cooperación internacional necesarios para el debido ejercicio de sus facultades.
- Tener autonomía para la asignación de recursos financieros y materiales, así como para establecer prioridades en el ejercicio del gasto, de acuerdo a sus necesidades técnicas de regulación y supervisión.

CAPÍTULO 3

3. COMPROMISOS ÉTICOS

3.1 Código de Ética y Conducta

Este código se constituye en una guía de actuación de los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia de cualquier nivel en relación con sus responsabilidades, comportamientos éticos, compromisos y manejo de eventuales conflictos de interés.

Así mismo define mediante unas conductas de comportamiento las relaciones entre colaboradores y personal externo, aportando elementos que ayudan a garantizar la transparencia e integridad de la Entidad, para el logro de sus objetivos y metas institucionales. Igualmente, regula el manejo de conflictos de interés.

Los valores definidos en este código de compromiso, honestidad, respeto, responsabilidad, transparencia y probidad aplican a todos los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control definidos por la Entidad.

Cada funcionario, sin importar su rango, debe expresar formalmente su adhesión al Código de Ética y Conducta, mediante la firma del correspondiente documento de compromiso. Igualmente, cualquier cambio o actualización en el mencionado Código debe ser publicado y todos los funcionarios de la SFC deben manifestar su adhesión al cambio o actualización.

3.2 Inhabilidades e Incompatibilidades

Los funcionarios de la SFC están sujetos al régimen de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de interés previstos en la Ley 734 de 2002.

3.2.1 Inhabilidades

Corresponden a una condición negativa de orden constitucional o legal que imposibilita a un particular acceder a un cargo público y al servidor público a permanecer en el mismo. El artículo 36 de la Ley 734 de 2002 incorporó las inhabilidades establecidas en la Constitución y la Ley al estatuto disciplinario.

3.2.2. Incompatibilidades

Restricción de orden legal para que los servidores públicos desarrollen simultáneamente otra actividad o profesión durante el tiempo que ejerzan un cargo público. El Decreto 1170 de 1980 establece el régimen especial para los funcionarios y contratistas de la SFC.

3.3 Manejo de conflictos de interés

Todo servidor público de la SFC deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Igualmente el funcionario deberá declararse impedido cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con su interés particular y directo.

En el Código de Ética y Conducta de la Entidad se señalan de manera detallada las conductas generales que deberán adoptar los directivos y demás funcionarios en materia de prevención y manejo de conflictos de interés, entre las cuales se destacan las siguientes:

3.3.1 Abstenerse de utilizar los activos de la institución con fines exclusivamente privados o permitir su utilización a terceros ajenos a la misma.

3.3.2 Evitar vínculos o situaciones que afecten en forma material el sano juicio y total independencia que deben mantener en el ejercicio de sus funciones.

3.3.3 Realizar todas las transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la SFC en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial.

3.3.4 Adoptar las decisiones y ejecutar las acciones de supervisión o administrativas atendiendo exclusivamente los objetivos de la SFC, los criterios técnicos y las normas aplicables, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales.

3.3.5 Rehusar cualquier clase de invitación, obsequio, servicio, donación, viaje, favor o remuneración a cualquier título, ofrecido directa o indirectamente, que pueda restarles objetividad o imparcialidad en su labor.

El funcionario que advierta estar incurso en una posible situación de conflicto de interés respecto de un asunto a su cargo, deberá declarar por escrito el impedimento ante su inmediato superior, para que defina si continua conociendo de la misma, de acuerdo con las causales y procedimiento establecidos en los artículos 11 y 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO 4

4. CLIENTES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4.1. Identificación

Los directivos de la SFC y demás servidores son conscientes que para el logro de sus objetivos institucionales deben mantener una interacción armoniosa con los diferentes clientes que de manera directa o indirecta contribuyen al ejercicio de su labor, son sujetos de su supervisión o se benefician de ella, por lo cual se comprometen a adoptar mecanismos que les permitan ejercer adecuadamente las funciones que le corresponden a la Entidad de conformidad con las normas aplicables, respetando siempre sus legítimos derechos en el marco de una responsabilidad integral para preservar el orden público en materia económica, velar por la estabilidad del sistema financiero y proteger los derechos de los consumidores del mismo, lo cual incluye, entre otros, aspectos sociales, económicos y ambientales.

Para el efecto la Superintendencia Financiera de Colombia, ha identificado como a sus clientes aquellos a quienes dirige los productos y/o servicios razón de ser de la Entidad.

4.2. Compromisos frente a cada Grupo de clientes

Frente a cada uno de los grupos de clientes identificados, la SFC establece los compromisos que a continuación se enuncian:

Compromisos de la Superintendencia Financiera de Colombia	
Consumidores financieros	<p>Practicar la excelencia y el mejoramiento continuo en el servicio, proporcionando una atención oportuna, entregando productos y servicios que satisfagan las necesidades de dichos consumidores, dentro del marco señalado por las normas que rigen el mercado financiero y estableciendo mecanismos que les permitan formular reclamaciones o sugerencias de mejoramiento. Adicionalmente, la SFC velará por la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados, mediante los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye hacer un seguimiento a la forma como se corrigen las practicas lesivas respecto del consumidor financiero. • El suministro a los usuarios del Sistema Financiero de la información que resulte necesaria para que cuenten con elementos de juicio suficientes para la adopción de las decisiones relacionadas con el ámbito de competencia de esta Entidad
Entidades supervisadas y sus revisores fiscales	<p>Velar por la solidez y estabilidad del mercado financiero, de valores y asegurador, procurando un desarrollo justo y equitativo del mismo, que permita la sana competencia, abriendo espacios para la defensa de sus legítimos intereses y observando las siguientes pautas de conducta en su labor de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuar de manera correcta, sin incurrir en actuaciones abusivas. • Otorgar las garantías que permitan ejercer el derecho de contradicción. • Mantener una absoluta imparcialidad, respetando el principio de presunción de inocencia y el derecho a la doble instancia. • Ejercer las funciones de regulación y supervisión en forma tal que estén libres de interferencias directas o indirectas ajenas a los objetivos que la ley le fija a la Entidad, tomando en consideración el equilibrio tripartito constituido por el interés de los consumidores financieros, el interés inherente a la actividad que desarrollan las entidades supervisadas y el interés del estado.

Compromisos de la Superintendencia Financiera de Colombia	
Agremiaciones e instituciones educativas	Fomentar la generación de relaciones multilaterales que permitan conocer las expectativas de dichas organizaciones, a fin de mejorar los servicios que la SFC pueda brindar, promoviendo alianzas estratégicas para la realización de investigaciones, estudios, foros u otros eventos relacionados con temas de su competencia y formulando propuestas, proyectos e iniciativas conjuntas a los órganos estatales competentes, en pro del desarrollo del mercado financiero.
Servidores públicos	Crear las condiciones para el desarrollo integral y armónico de los trabajadores y de la Entidad, dando un trato digno, respetuoso y equitativo; utilizando mecanismos de promoción basados en méritos y en productividad.
Gobierno Nacional	Contribuir al cumplimiento del mandato constitucional y al desarrollo de las políticas del Gobierno Nacional relacionados con la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan actividades, financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, dentro del marco legal aplicable y siguiendo las políticas generales y directrices que para el efecto determina el Presidente de la República y el Ministro de Hacienda y Crédito Público.
Congreso de la República	Colaborar armónicamente con el legislativo y las entidades de regulación en la elaboración de la normativa relacionada con el mercado financiero y los agentes que lo integran, respetando la independencia de los poderes públicos, entregando oportunamente los informes que le sean solicitados; acudiendo a las convocatorias que se le hagan; formulando comentarios sobre los proyectos que sean de interés del sector y presentando a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público los proyectos de ley y/o decretos que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones asignadas a la Entidad.
Entidades de Control del Estado	Acatar su normativa, suministrar en forma oportuna y veraz la información, solicitada en ejercicio de sus atribuciones legales y definir e implementar las acciones de mejoramiento solicitadas.
Grupos de Veeduría ciudadana y organismos de control no gubernamental	Suministrar la información que requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor, sin perjuicio del respeto a la reserva legal a que está sujeta la Entidad. Igualmente, se compromete a evaluar las solicitudes y recomendaciones que dichos organismos formulen y a implantar las acciones de mejoramiento institucional que resulten procedentes. La SFC presentará informes concretos de su gestión manteniendo espacios de interlocución con la ciudadanía, a fin de generar transparencia y garantizar el control social.
Otras entidades de supervisión y autorregulación nacionales e internacionales	Colaborar en forma armónica en el diseño e implementación de sistemas de supervisión efectivos, estableciendo y manteniendo los mecanismos de cooperación necesarios para el debido ejercicio de sus funciones.
Proveedores y contratistas	Promover relaciones de beneficio mutuo mediante la aplicación de los principios de buena fe, transparencia, economía, honestidad, equidad, responsabilidad social y ambiental, autocontrol y celeridad. Con este fin, la SFC selecciona, clasifica y califica a sus proveedores con estricta sujeción a las normas sobre contratación estatal y a los criterios establecidos de manera general por los órganos competentes de la Entidad.

4.3. Carta de trato digno

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y consideración debidos a las personas que acuden ante la Superintendencia Financiera de Colombia y en relación con los asuntos que tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan en la Carta de trato digno los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos, la cual se encuentra publicada en la página web institucional, en la siguiente dirección: Inicio > **Servicios al Ciudadano** > **Carta de trato digno**

CAPÍTULO 5

5. POLITICAS GENERALES

5.1 Estilo de dirección

El estilo de dirección implica la administración de la autoridad, la comunicación y las relaciones, involucrando el manejo de la información, la socialización de los procesos y procedimientos y la asignación de responsabilidades, entre otros aspectos.

El Superintendente Financiero de Colombia manifiesta que su estilo de dirección es participativo, sustentado en la valoración y el respeto hacia el servicio público, la transparencia en la gestión y la capacidad de rendir cuentas, mediante un pleno compromiso del nivel directivo con el control y el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de la Entidad, así como de las normas constitucionales y legales correspondientes.

5.2 Directrices generales para la gestión del equipo directivo

En desarrollo de lo manifestado en el numeral anterior, en su gestión los directivos de la SFC se guiarán por las siguientes directrices básicas:

- Actuación de buena fe, con lealtad y la diligencia de un buen hombre de negocios, es decir, con aquella que pondría en sus propios asuntos una persona conocedora de las técnicas actuales de administración o de gerencia, lo cual implica entre otros aspectos, orientación a la excelencia, responsabilidad, proactividad, disciplina, competencia técnica y la realización de una evaluación seria e informada de las principales opciones de que dispone en el momento de tomar determinaciones.
- Realización de todos los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo de la visión, misión y objetivos de la SFC.
- Adopción de su sistema de gestión integrado, con un enfoque orientado al cliente, basado en procesos y propendiendo por la mejora continua del mismo, apoyado en la activa participación de todos los funcionarios de la Entidad.
- Preocupación por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y los reglamentos de la Entidad.
- Vocación de servicio público, procurando resolver los problemas de los consumidores financieros, entidades supervisadas y otros usuarios en forma rápida y efectiva.
- Promoción de políticas de austeridad en el manejo de los recursos públicos.
- Orientación de la gestión hacia el cumplimiento de los fines esenciales

del Estado, en especial los de economía, eficiencia y eficacia.

- Coordinación y programación efectiva del trabajo, de manera que éste fluya regularmente.
- Adjudicación de metas retadoras pero realistas para incrementar la eficiencia de la Entidad, motivando su consecución.
- Uso adecuado de la información, con estricto respeto a las prohibiciones sobre uso de información privilegiada.
- Trato equitativo a todos los consumidores financieros, entidades supervisadas, servidores públicos y otros grupos de interés.
- Adopción de decisiones por consenso en forma ágil, contando con información suficiente y evaluando el impacto que pueden causar. Este procedimiento implica identificar y discutir las inquietudes, generar nuevas alternativas, combinar elementos de diferentes propuestas y procurar resolver o atenuar en lo posible las objeciones de la minoría para alcanzar la decisión más satisfactoria.
- Explicación de las razones en las cuales se fundamentan las decisiones tomadas.
- Permanente disposición para escuchar sugerencias y recomendaciones, estimulando y permitiendo la crítica constructiva.
- Realización del proceso de planeación de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.
- Divulgación de los objetivos de la Entidad, sus planes y programas.
- Trabajo en equipo, con la activa participación de los directivos, procurando que exista un adecuado nivel de cooperación y coordinación entre las personas de la dependencia y entre las diferentes áreas.
- Dirección efectiva de las reuniones, con definición de roles y objetivos a cumplir, controlando el tiempo y la participación ordenada de los asistentes, con miras a incrementar su productividad.
- Búsqueda de un clima organizacional armónico, en el cual las personas se sientan cómodas para discutir los problemas y solucionar los conflictos.
- Frecuente retroalimentación, dando a conocer en forma oportuna tanto los aspectos positivos como los susceptibles de mejoramiento en la gestión de los funcionarios.
- Motivación apropiada, reconocimiento del trabajo bien realizado y procurando mantener la energía y el entusiasmo del grupo.
- Suministro a los funcionarios de la información necesaria para realizar su trabajo, comunicándoles oportunamente los cambios que afectarán su trabajo y las razones de los mismos.

- Empoderamiento de los funcionarios para que adopten las decisiones que resulten necesarias en el ejercicio de su cargo, de acuerdo con su capacidad y su posición en la entidad.
- Resolución efectiva de los problemas internos existentes en el área.
- Delegación responsable, de modo que quien la realice informe claramente los derechos, obligaciones y límites de quien recibe la delegación, impartiendo orientaciones generales pero suficientes sobre el ejercicio de las funciones entregadas, informándose sobre el desarrollo de los actos delegados y estableciendo sistemas de evaluación y control periódico sobre los mismos.

5.3 Políticas de Gestión del Talento Humano

La SFC se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes de sus funcionarios, determinando programas y prácticas de gestión del talento humano basadas en los principios de respeto, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar las fases del proceso de gestión del talento humano (vinculación, permanencia y retiro).

En este sentido, la administración propenderá por la vinculación y promoción, en igualdad de oportunidades, de los más capaces e idóneos.

Dentro de los procesos antes mencionados, si bien la administración será rigurosa en el respeto de los derechos de los servidores públicos, también lo será en exigir que éstos cumplan a cabalidad con sus deberes y responsabilidades.

Adicionalmente, se generarán estrategias para documentar el conocimiento y experiencia de los funcionarios de la Entidad y convertirlo en conocimiento institucional.

5.4 Política de Calidad

La SFC orientará sus esfuerzos para velar por la estabilidad del sistema financiero, la integridad de los mercados, la protección al consumidor financiero y el fortalecimiento de la confianza de los mismos, de las entidades supervisadas y de las demás partes interesadas, para lo cual:

- Basará la relación con las entidades supervisadas y demás partes interesadas en el respeto y la transparencia de los actos de los directivos y sus colaboradores.
- Ejercerá la supervisión de manera preventiva, considerando los procesos que permitan el conocimiento integral del sector, enfocándose en que las entidades identifiquen y administren adecuadamente sus riesgos.
- Definirá los objetivos estratégicos con claridad, para facilitar su comprensión y logro, estableciendo roles y responsabilidades precisas

que propicien el trabajo en equipo.

- Cumplirá oportunamente con los compromisos dentro de los plazos establecidos mediante procedimientos que faciliten la gestión.
- Propenderá activa y permanentemente por un talento humano con la capacidad para desarrollar valores, compartir aprendizajes, mantener relaciones inteligentes, y lograr los resultados esperados.

De acuerdo con lo anterior, adecuará el sistema de gestión al marco legal que la rige y a los modelos y mejores prácticas nacionales e internacionales afines a su misión y a la mejora continua de los procesos y del talento humano.

Adicionalmente, la SFC establecerá estrategias y procedimientos para la medición del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la entidad.

5.5 Política de Operación

La SFC ha definido los parámetros necesarios para ejecutar las actividades de la Entidad de manera económica, eficiente y eficaz, operando dentro de un Modelo de Operación por Procesos que garantice el ejercicio de una supervisión coordinada con criterios uniformes sobre los diferentes agentes y evaluando su desempeño en términos del cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Las políticas de operación aplicables para cada uno de los procesos de la Superintendencia se encuentran establecidas en la documentación de los procesos del Sistema de Gestión Integrado.

Anualmente los responsables de cada proceso deben revisar las políticas definidas, para verificar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la Entidad.

Los temas estructurales relacionados con las políticas de operación, así como sus modificaciones, son sometidos por el líder de cada proceso a consideración del Comité de Calidad, que es el encargado de revisarlas y dar la correspondiente aprobación o solicitar los ajustes a las mismas.

Posteriormente se realiza entre los funcionarios la divulgación y sensibilización de los procedimientos definidos.

5.6 Políticas de Contratación y Adquisición

Los procesos de contratación y adquisición que realice la SFC se registrarán estrictamente por las normas vigentes que resulten aplicables. Los directivos y funcionarios de la Entidad que participen directa o indirectamente en los mismos, así como los terceros interesados, deben cumplir en todo caso lo dispuesto en las mencionadas disposiciones.

Dentro del marco legal aplicable, el trámite de los procesos de contratación y adquisición se realizará con prontitud, exactitud y diligencia, cuidando que la

información sobre las condiciones de los mismos sea entregada a los interesados con garantía de libre competencia, en forma oportuna, suficiente y equitativa, y que la selección y adjudicación de contratos se realice sin ningún tipo de sesgos o preferencias, con base exclusivamente en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes con criterios gerenciales de eficiencia, eficacia, efectividad, responsabilidad y moralidad, y los demás criterios y principios previstos en las normas estatales de contratación.

Al evaluar cada posible proveedor o contratista deberán tenerse en cuenta sus antecedentes sobre responsabilidad, cumplimiento y respeto a las normas legales, consultando las bases de datos disponibles.

Según lo consagrado en la Constitución Nacional, no podrán celebrar contratos con la SFC, directamente ni a través de interpuesta persona, quienes hayan sido condenados, en cualquier tiempo, por la comisión de delitos que afecten el patrimonio del Estado. Tampoco quienes hayan dado lugar, como servidores públicos, con su conducta dolosa o gravemente culposa, así calificada por sentencia judicial ejecutoriada, a que el Estado sea condenado a una reparación patrimonial, salvo que asuman con cargo a su patrimonio el valor del daño.

La Entidad a través de su sitio Web (www.superfinanciera.gov.co), en la sección de Contrataciones tendrá actualizada la información acerca de los procesos de contratación que se encuentran en ejecución, con el fin de garantizar la transparencia del proceso.

La SFC buscará establecer con los proveedores y contratistas relaciones de beneficio mutuo, basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

Los funcionarios de la Superintendencia, de todo nivel, deben dar a los proveedores y a terceros que aspiren serlo, un trato justo, leal y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de éstos con la Entidad no impliquen discriminación ni ventajas para ninguno de los interesados.

5.7 Política de Información

5.7.1 Marco Jurídico

Los servidores públicos de la SFC respetarán el derecho a la información consagrado en el artículo 74 de nuestra Constitución, dentro de los límites establecidos por la prevalencia del interés general sobre el interés particular y en la medida en la cual del referido derecho se haga un uso responsable y razonable.

Para el efecto, es de recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 1169 de 1980, las informaciones que obtenga la SFC en desarrollo de sus funciones serán confidenciales y sobre ellas regirá la reserva bancaria, excepto en los casos en los cuales expresamente se establezca lo

contrario en las normas correspondientes, como ocurre por ejemplo con los datos contenidos en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en el Registro Nacional de Agentes del Mercado, que por su misma naturaleza son públicos, y están abiertos a la consulta de cualquier interesado.

5.7.2. Clasificación de la información de la SFC

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información adoptado por la Superintendencia mediante la Circular Interna 005 de 2013, toda la información de la Entidad se debe clasificar según su sensibilidad en las categorías de Pública, Privada, Confidencial y Sensible, sin perjuicio de la clasificación que por disposición legal se efectúa en Pública y reservada.

Por consiguiente, las Políticas de Seguridad de la Información de la SFC aplican con la misma fuerza vinculante a todos los funcionarios, consultores, contratistas o terceras partes que acceden a los activos de información (bases de datos, archivos, documentos y demás); por lo tanto, las obligaciones, requerimientos y responsabilidades en el manejo, administración y custodia de la información son asumidas en iguales condiciones y con los deberes que se extienden hasta después de terminada la relación con la Entidad, cualquiera que haya sido.

5.8 Política de Comunicación

La SFC entiende que la comunicación constituye un factor fundamental para articular sus relaciones con los consumidores financieros, las entidades supervisadas, otros organismos del gobierno y demás grupos de interés con los que interactúa, así como para el adecuado funcionamiento del sistema financiero, siendo por tanto un elemento estratégico de la gestión de la Entidad.

Dado que la transparencia es uno de los pilares fundamentales del sistema financiero, la SFC, como política corporativa, suministra a sus diferentes grupos de interés, con la debida oportunidad y precisión, toda la información relevante sobre sus actuaciones y mercados supervisados, respetando los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional y la correspondiente normatividad.

En consecuencia, por norma general la SFC suministrará la información antes mencionada, con excepción de la que goce de reserva legal o que afecte en forma indebida derechos de terceros, con los siguientes criterios:

- Mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del sistema financiero.
- Velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

- Suministrar en forma oportuna información de alta calidad, que genere credibilidad y permita una adecuada formación de precios.
- Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero
- Utilizar canales de comunicación que garanticen el suministro de la información en igualdad de condiciones a todos los participantes del sistema y grupos de interés, con lo cual se disminuye el riesgo derivado del manejo de información privilegiada.
- Presentar una adecuada rendición de cuentas acerca de la gestión realizada, al Presidente de la República, Ministro de Hacienda y Crédito Público, Congreso de la República, organismos de fiscalización y control del Estado y a la ciudadanía en general.
- Facilitar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales.
- A nivel interno, fortalecer la identidad institucional e integración de los funcionarios con una clara conciencia de los propósitos y objetivos institucionales, a través de la comunicación ascendente, descendente y transversal.

El detalle de los lineamientos de la Política de Comunicación de la SFC y sus procedimientos se puede consultar en el sitio Web de la Entidad (www.superfinanciera.gov.co)

La verificación acerca de la eficacia de las estrategias utilizadas por la Entidad para la comunicación con sus grupos de interés se realizará a través de encuestas a diferentes usuarios, cuyos resultados se presentarán por lo menos anualmente al Comité de Calidad, para efectos de la adopción de las acciones correctivas y de mejoramiento que resulten pertinentes.

5.9 Política de Rendición de Cuentas

Anualmente el Superintendente Financiero de Colombia presentará al Presidente de la República, al Ministro de Hacienda y Crédito Público y al Congreso de la República, a través de los Presidentes de Cámara y Senado, un informe escrito de su gestión durante el año inmediatamente anterior, incluyendo entre otros aspectos los siguientes: evolución del mercado, actuaciones realizadas en materia de supervisión respecto de las entidades y los mercados, labor normativa, actuaciones encaminadas a la protección del consumidor financiero, resultados de la planeación estratégica, gestión de los recursos y evaluación sobre el control Interno de la Superintendencia. Dicho informe de gestión podrá consultarse a través del sitio Web de la Superintendencia (www.superfinanciera.gov.co)

Adicionalmente, los principales logros y retos de la Entidad son presentados anualmente a la ciudadanía en una audiencia pública, la cual se realiza de manera conjunta con las demás entidades adscritas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, aunque también podrá hacerse en forma individual.

La realización de dichas audiencias es informada previamente al público a través del sitio Web de la SFC (www.superfinanciera.gov.co) y de los otros medios de comunicación establecidos en las normas aplicables, y a ellas se invita a representantes de los grupos de interés de la entidad.

La audiencia pública de rendición de cuentas contiene una sesión abierta a preguntas de representantes de medios de comunicación y del público en general, las cuales podrán formularse telefónicamente o a través de correo electrónico.

Por otra parte, la SFC tiene establecido un procedimiento para efectos de dar una respuesta adecuada y oportuna a los requerimientos que formulen los entes estatales que por atribución constitucional o legal supervisan los aspectos relacionados con el control fiscal y el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en Colombia.

El referido procedimiento establece la obligación de elaborar y presentar los informes dando estricto cumplimiento a las instrucciones impartidas para el efecto por el respectivo ente de control, en cuanto a forma, contenido, tiempo y lugar de presentación. Independientemente del área a través de la cual se canalice la recopilación y envío de los mencionados informes, los jefes de todas las dependencias que originen la información deberán implementar controles para garantizar la calidad y suficiencia de la misma, así como su entrega oportuna al área encargada del envío al ente de control que la requirió.

5.10 Política en materia de atención de sugerencias y reclamaciones

La Oficina de Control Disciplinario de la Entidad atenderá las reclamaciones, consultas o recomendaciones que se presenten acerca del servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios, ya sea en forma personal, telefónica, escrita o a través de medios tecnológicos, como el sitio Web (www.superfinanciera.gov.co) o el correo electrónico, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 962 de 2005, la Ley 527 de 1999 y en las normas que las complementen, adicionen o modifiquen.

Las reclamaciones, quejas, sugerencias o reclamaciones serán analizadas y tramitadas de conformidad con las normas aplicables, bajo los principios de transparencia, celeridad y oportunidad.

Los documentos en los cuales consten serán recopilados, clasificados, analizados y archivados en forma organizada, agrupándolos por temas, y sobre las mismas se presentará en forma semestral un informe ante el Comité de Coordinación de Control Interno, para su análisis y formulación de acciones preventivas y correctivas, con base en la información reportada por los mecanismos de recepción de sugerencias y recomendaciones que presentan las partes interesadas.

5.11 Política de Gestión de Riesgos

La SFC se compromete a preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su

gestión y capacidad operativa, así como a salvaguardar la integridad de sus funcionarios y de los recursos públicos que administre, diseñando e implementando un Sistema de Administración de Riesgo que permita la minimización de los impactos, del daño reputacional y de otras consecuencias causadas por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de métodos para su tratamiento y monitoreo, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto.

En el referido Sistema de Administración de Riesgo deben involucrarse y comprometerse todos los funcionarios de la Entidad, contribuyendo en la medida de sus capacidades y de la posición que ocupen en la organización en la identificación de los riesgos y en la búsqueda de alternativas encaminadas a prevenirlos, administrarlos y controlarlos, facilitando el cumplimiento de las normas aplicables, promoviendo la definición de acciones tendientes a prevenir o a reducir el riesgo y estableciendo un estándar consistente para el registro, medición y reporte a la alta gerencia.

Es deber de todos los servidores públicos de la SFC, especialmente de los jefes de las diferentes áreas, asegurar el cumplimiento de las normas relacionadas con la administración del riesgo, facilitar la recolección de información en las distintas etapas del sistema de administración de riesgos, con énfasis en lo relacionado con el registro y reporte de eventos de riesgo, y permitir la identificación de los cambios en los controles y en el perfil de riesgo de la Entidad.

Corresponde al Grupo de Planeación y Gestión de Calidad de la SFC definir metodologías en materia de gestión de riesgos, administrar el registro de eventos, asesorar a las demás dependencias de la SFC, adelantar la capacitación sobre el tema y elaborar la guía que contenga la metodología para la administración del riesgo, estructura para su gestión, y responsabilidades entre otros.

El mapa de riesgos institucional se elabora con base en las matrices de riesgos por procesos aprobadas por sus líderes y se debe actualizar periódicamente, permitiendo visualizar los riesgos de acuerdo con su vulnerabilidad, sus controles y tratamiento. El mapa institucional de riesgo puede consultarse en el sitio Web de la Superintendencia (www.superfinanciera.gov.co).

Corresponde al Comité de Coordinación de Control Interno hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas establecidas en materia de gestión de riesgos.

5.12 Política frente al Medio Ambiente

La SFC propenderá por el mejoramiento continuo del desempeño ambiental y la prevención de la contaminación en la entidad, mediante estrategias que generen en los funcionarios actitudes de valoración y respeto por el ambiente y

la utilización de prácticas que reduzcan y controlen la contaminación.

La Entidad se compromete a incorporar dentro de sus actividades el tema ambiental, dando cumplimiento a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, mediante el fomento de programas de evaluación y mejoramiento ambiental, desarrollando sistemas eficientes, seguros y responsables de generación, recolección, almacenamiento, selección y eliminación de los desechos, así como de utilización de recursos naturales no renovables.

El Comité de Gestión Ambiental de la SFC es el órgano encargado de aprobar el Plan Institucional de Gestión Ambiental para la Entidad, señalar los procedimientos que permitan incorporar la prevención y la protección del medio ambiente en las diferentes actividades de la Superintendencia, realizar seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental.

5.13 Política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia Financiera

Los funcionarios de la Entidad deben dar cabal aplicación de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Superintendencia Financiera de Colombia en cuanto a los deberes, derechos, procedimientos y utilización de los datos personales.

La Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Interna No. 07 de 2013 adoptó la Política de Tratamiento de Datos Personales para garantizar el cumplimiento de las disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 *“por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, cuyo objeto es *“...desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”*, ley que fue reglamentada parcialmente a través del Decreto 1377 de 2013.

CAPÍTULO 6

6. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

6.1 Principios del Sistema de Control Interno

Se entiende por Sistema de Control interno el integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la SFC, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos institucionales previstos.

En la SFC, con el fin de mejorar el desempeño institucional, se han adoptado los principios rectores del Modelo Estándar de Control Interno – MECI:

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada funcionario para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Nacional.
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la Superintendencia, los métodos y procedimientos que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **Autogestión:** Es la capacidad institucional para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

6.2 Objetivos del Sistema de Control Interno

6.2.1. Generales

Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno de la SFC se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las actuaciones y operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

6.2.2. Objetivos Específicos

6.2.2.1 Objetivos de control de cumplimiento

- Establecer las acciones que permitan garantizar el cumplimiento de la función administrativa de la Entidad, bajo los preceptos y mandatos que le impone la Constitución Nacional, la ley, sus reglamentos y las regulaciones que le son propias.
- Definir las normas administrativas provenientes de la autorregulación que permite la coordinación de actuaciones de la entidad.
- Diseñar los instrumentos de verificación y evaluación pertinentes para garantizar que la Entidad cumpla con la reglamentación que rige su hacer.

6.2.2.2 Objetivos de control estratégico

- Crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del Control, mediante la creación y mantenimiento de un entorno favorable que conserve sus fundamentos básicos y favorezca la observancia de sus principios.
- Disponer los procedimientos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional de la Entidad, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos.
- Diseñar los procedimientos e instrumentos necesarios que permitan a la

entidad pública proteger sus recursos, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

6.2.3.3 Objetivos de control de ejecución

- Determinar los mecanismos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las operaciones, funciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la Entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su función constitucional.
- Establecer los mecanismos y procedimientos que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable, necesaria a la toma de decisiones internas, el cumplimiento de obligaciones ante los diferentes niveles del Estado, la información a los grupos de interés sobre la forma de conducir la Entidad y la rendición de cuentas a la comunidad.
- Diseñar los instrumentos que permiten llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que la operación de la entidad pública se ejecute adecuada y convenientemente, así como el conocimiento por parte de los diferentes grupos de interés de los resultados de la gestión.

6.2.3.4 Objetivos de control de evaluación

- Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la Entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.
- Disponer de mecanismos de verificación y evaluación permanentes del Control Interno que brinden apoyo a la toma de decisiones en procura de los objetivos institucionales.
- Garantizar la existencia de la función de evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de Auditoría Interna, como mecanismos neutrales y objetivos de verificación del cumplimiento a la gestión y los objetivos de la institución pública.
- Propiciar el mejoramiento continuo de la gestión de la Entidad y de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.
- Establecer los procedimientos que permiten la integración de las observaciones provenientes de los órganos de control a las acciones de mejoramiento de la Entidad.

6.2.3.5 Objetivos de control de información

- Disponer los mecanismos necesarios a garantizar la generación de información base, para la elaboración de los reportes de información y cumplimiento de las obligaciones de la entidad pública ante los diferentes niveles del Estado.
- Establecer los mecanismos que permitan la generación de información legalmente establecida por los diferentes órganos de control, que tiene a su cargo la vigilancia de la entidad pública.
- Velar por la generación de informes y elaboración de reportes que en uso de su derecho de información, soliciten los diferentes grupos de interés.
- Disponer de la información legalmente obligatoria y proveniente de la autorregulación de la entidad, que garantice la rendición de cuentas públicas.

6.3 El Control Interno como parte integral de los sistemas de la Entidad

El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la SFC;

Todas las transacciones de SFC deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

6.4 Componentes del Control Interno

El Sistema de Control Interno de la SFC tiene los siguientes elementos:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la

gestión de las entidades;

- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

6.5 Roles y responsabilidades

6.5.1 De la Administración

Corresponde al Superintendente Financiero de Colombia, con la colaboración de los Superintendentes Adjuntos y Delegados, Secretario General y Directores, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de la Entidad.

En cada área de la SFC el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la Entidad.

6.5.2 De los demás servidores

Los servidores públicos de la SFC y/o los particulares vinculados a la misma que ejerzan funciones públicas son responsables por la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua de la eficacia de los controles integrados y por desarrollar la auto evaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenece.

6.5.3 De la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la Entidad y proponer al Superintendente Financiero las recomendaciones para mejorarlo, brindándole asesoría encaminada a garantizar la continuidad del proceso administrativo, el seguimiento, evaluación y ajustes a las políticas y planes establecidos y la aplicación de los correctivos necesarios para que con los mismos se logre el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

El Jefe de la Oficina de Control Interno es un funcionario de libre nombramiento y remoción por parte de la Presidencia de la República, cuyas principales funciones son:

- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;
- Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;
- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la Entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal diseñe la Entidad ;
- Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la Entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento,
- Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno se utilizarán las normas de auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad.

6.5.4 De la Oficina de Control Disciplinario

La Oficina de Control Disciplinario es el área encargada de atender las quejas que se presenten contra la Entidad o sus funcionarios por fallas en el servicio, así como de realizar las investigaciones correspondientes y adelantar, cuando a ello haya lugar, los procesos disciplinarios.

El Jefe de la Oficina de Control Disciplinario es un funcionario de libre nombramiento y remoción cuyas principales funciones son:

- Implementar los mecanismos necesarios para ejercer el control disciplinario asignado por el Código Disciplinario Único y adelantar e instruir los procesos respecto de los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad.
- Conocer y fallar, en primera instancia, los procesos disciplinarios que se adelanten contra los funcionarios y ex funcionarios de la Entidad.
- Practicar las pruebas y diligencias en el desarrollo de sus funciones.
- Ordenar el archivo de la investigación disciplinaria, declarar la prescripción de la acción y de la ejecución de la sanción o declarar la terminación del procedimiento disciplinario según las causales legales.
- Conocer y decidir sobre los recursos interpuestos durante el proceso disciplinario de única instancia, o en primera instancia;
- Proyectar para la firma del Superintendente Financiero de Colombia las resoluciones que hacen efectivas las sanciones a los servidores de la Entidad.
- Trasladar el expediente al Despacho del Superintendente Financiero para el trámite de segunda instancia, cuando se hayan interpuesto los recursos de apelación o de queja.

6.5.5 Del Comité de Coordinación de Control Interno

Corresponde al Comité de Coordinación de Control Interno:

- Recomendar pautas para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del sistema de Control Interno, de conformidad con las normas vigentes.
- Estudiar y revisar la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos de la Entidad, dentro de los planes y políticas sectoriales y recomendar los correctivos necesarios.
- Asesorar al Superintendente Financiero en la definición de los planes estratégicos y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

- Recomendar prioridades para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información gerencial, estadística, financiera, de planeación y de evaluación de procesos, así como para la utilización de indicadores de gestión generales y por áreas.
- Estudiar y revisar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistemas de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las dependencias del organismo.
- Revisar el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones que corresponden a cada una de las dependencias de la Entidad.
- Coordinar con las dependencias del organismo el mejor cumplimiento de sus funciones y actividades.
- Presentar a consideración del Superintendente Financiero propuestas de modificación a las normas sobre el control interno vigentes.
- Reglamentar el funcionamiento de los distintos subcomités de coordinación del sistema de control interno que se organicen.
- Atender las controversias que se presenten con respecto al cumplimiento del presente Código de Gobierno Corporativo.
- Las demás que le sean asignadas por el Superintendente Financiero.

6.6 Planes de mejoramiento

Como un componente fundamental de su esquema de control interno, la SFC elaborará Planes de Mejoramiento que consoliden las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en la gestión de operaciones de la SFC, como producto de los procesos de Auto evaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control, con el objetivo de promover que los procesos internos de la Entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo, a partir de:

- Los objetivos definidos.
- La aprobación por la autoridad competente.
- La asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes.
- La definición del nivel de responsabilidad.
- El seguimiento a las acciones planeadas.
- La fijación de la fechas límites de Implementación.
- La determinación de metas.
- El seguimiento a las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

Este componente se estructura en tres Elementos:

- Plan de Mejoramiento Institucional.
- Plan de Mejoramiento por Proceso.
- Plan de Mejoramiento Individual.

6.6.1 Plan de mejoramiento institucional

Comprende las acciones de mejoramiento que a nivel de sus áreas debe operar la Entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión, visión y objetivos en los términos establecidos en la norma de creación y la Ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los grupos de interés de la SFC.

El Plan de Mejoramiento Institucional recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los Componentes de Auditoría Interna, Evaluación Independiente y las observaciones del órgano de Control Fiscal.

Su contenido debe contemplar las observaciones y el resultado del análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados obtenidos; así como la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar, metas, la asignación de los responsables y de los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

Los Planes de Mejoramiento producto de las observaciones formuladas por los entes externos (Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, etc.), se registrarán por los métodos y procedimientos que éstos prescriban.

6.6.2. Planes de mejoramiento por proceso

Contienen los planes de acción por proceso que a nivel de los procesos y las áreas responsables dentro de la organización deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en su conjunto.

Los Planes de acción por Proceso contienen las acciones para subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados alcanzados. En su formulación se incluye la descripción de las causas de dichas variaciones de objetivos, acciones a implementar; la asignación de los responsables y el seguimiento necesario para verificar su cumplimiento.

6.6.3. Planes de mejoramiento individual

Contienen las acciones de mejoramiento que debe ejecutar cada uno de los funcionarios individualmente considerados para mejorar su desempeño y el del área organizacional a la cual pertenece, en un marco de tiempo y espacio

definidos, para una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad. Incluyen los compromisos que asume el respectivo servidor público con el fin de superar las brechas presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él.

Los parámetros de referencia del desempeño esperado están definidos de acuerdo con las funciones y competencias de cada empleo, el instrumento de evaluación del desempeño, los Acuerdos de Gestión y el Plan de Mejoramiento por Procesos.

El diseño y vigilancia del cumplimiento a los planes de mejoramiento individual es competencia del nivel directivo y/o área funcional correspondiente en consenso con el servidor público. Su ejecución se encuentra a cargo del responsable del proceso, actividad o tarea.