

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: | Beatriz Burgos de la Espriella | Período evaluado: Marzo 12 – Julio 12 de 2012 |
| | | Fecha de elaboración: Julio de 2012 |

Subsistema de Control Estratégico

Avances

La Superintendencia Financiera de Colombia durante el periodo evaluado, presentó importantes avances en los diferentes subsistemas contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

En el marco de la política de talento humano y con el propósito de fortalecer la gestión ética en la SFC, se incorporó en el Plan Integral de Formación 2012-2014 la actividad de reinducción para capacitar en ética y valores a todos los funcionarios; plan que fue aprobado en el mes de abril.

Por su parte, en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012, fueron diseñados los lineamientos para la implementación del programa de Eficiencia Administrativa y de la Política de Cero Papel. De acuerdo con lo anterior, se elaboró el Plan de Eficiencia Administrativa para desarrollar en la SFC en los años 2012-2013. La OCI presentó al Comité de Coordinación de Control Interno el seguimiento al avance en el cumplimiento de las metas del Plan a corte de 30-junio-12, las cuales vienen desarrollándose acorde con el plan aprobado.

El porcentaje de ejecución del presupuesto de la SFC a 30-junio-12 se ubicó en un 45.35%. Como resultado de la revisión efectuada al cumplimiento de los principios presupuestales, se concluyó que la gestión de los controles establecidos en el proceso propicia un adecuado ambiente de control.

Para enriquecer la función de supervisión y control, se orientaron esfuerzos para que la Superintendencia hiciera parte como miembro del Memorando Multilateral de Entendimiento (MMoU) de la Organización Internacional de Supervisores de Valores (IOSCO), condición que le permite avanzar en el fortalecimiento de los mecanismos de intercambio de información con todos los supervisores extranjeros, generando beneficios tales como la implementación de estándares internacionales en materia de supervisión y regulación de valores, facilitando la supervisión del mercado de valores y mejorando la protección de sus inversionistas.

Adicionalmente, la SFC firmó el memorando de entendimiento con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) buscando establecer mecanismos que faciliten el intercambio de información y cooperación mutua para la supervisión consolidada y transfronteriza, que impulsen el diseño y construcción de metodologías de supervisión conjunta.

A través del Decreto 710 de 2012 se modificó la estructura de la SFC, con el fin de atender lo establecido en el artículo 57 de la Ley 480/11 (Estatuto del Consumidor) que

otorgó facultades jurisdiccionales a la SFC; en desarrollo de esa facultad se creó la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales encargada de conocer y fallar en derecho en primera o única instancia, de acuerdo con la ley, con carácter definitivo y con la facultad propia de un juez, las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas en la ejecución y cumplimiento de las demandas presentadas en ejercicio de las obligaciones contractuales derivadas de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

Con el propósito de mantener y propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, se llevó a cabo la actualización de las matrices de riesgos de los procesos, de manera que la administración de los riesgos identificados permita advertir las situaciones que afecten el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para el efecto se llevó a cabo una actividad de capacitación sobre esta materia. Además, se generó el espacio para presentar en el proceso de inducción a los funcionarios nuevos nuestro Sistema de Gestión Integrado.

En ese mismo sentido, el compromiso de la Dirección con el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado, se evidencia mediante la contratación de la prestación del servicio de capacitación respecto a la formación de auditores internos integrales en ISO 9001, NTC GP1000, MECI 1000, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Dificultades

Los esfuerzos que en materia de administración de riesgos ha logrado la entidad sobre el sistema, evidencian la necesidad de continuar la mejora en cuanto al monitoreo permanente a los controles definidos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Las políticas de operación se encuentran establecidas en los procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado- SGI-, las cuales son revisadas en desarrollo de las auditorías de calidad y gestión.

El desempeño de los procesos se revisa a través de los indicadores de cada proceso, el cual es analizado en la reunión del Comité de Calidad. En el periodo de este informe se ha reunido en 4 oportunidades.

Frente a la política antitrámites del Gobierno Nacional y con el fin de racionalizar la información que transmiten las entidades vigiladas, se consideró pertinente eliminar algunas proformas y formatos a fin de suprimir trámites innecesarios.

El programa presidencial Gobierno en Línea (GEL) le otorgó a la Superintendencia Financiera una calificación de 100 puntos sobre 100 en el cumplimiento de todos los requerimientos de uso y apropiación de dicho programa exigidos por el Manual 2.0., en

donde la evaluación analizó los siguientes elementos: información, interacción, transacción, transformación y democracia.

Respecto al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, se adoptó una herramienta que facilita la consulta ágil del sistema de gestión integrado de la SFC y apoya la planeación, organización, administración y mantenimiento del sistema. Para el efecto se dictó la capacitación en el manejo y consulta del aplicativo ISOLUCION.

Se puso a disposición de todos los funcionarios el aplicativo SARA WEB, que permite agilizar los trámites internos de personal de manera eficiente y oportuna reduciendo cargas operativas, a su vez permite la obtención de certificaciones laborales de manera inmediata.

Como resultado de la actualización efectuada a las Tablas de Retención Documental, se adelantaron actividades de capacitación para todos los funcionarios relacionada con la organización de los archivos de gestión.

En el marco del Modelo de Operación por Procesos de la Superintendencia, se ejecutan las Políticas de Calidad, Gestión de Riesgos, Gestión de Talento Humano, Comunicación, Información, Contratación, Rendición de Cuentas y la de Atención de Sugerencias y Reclamaciones.

La comunicación con los clientes se continúa fortaleciendo a través de la presencia de la SFC en las redes sociales (Twitter y Facebook).

Con relación a la protección del consumidor financiero, se ofrece información a través de la Página Web, el Punto de Contacto, con normas y conceptos relativos a la protección del consumidor financiero, informes estadísticos de quejas para mayor comprensión de la temática y publicación de las tarifas de servicios financieros, entre otros aspectos. Además se realizaron 2 foros virtuales relacionados con temas de interés para el consumidor financiero, los cuales están publicados en la página web de la SFC. Finalmente, se participó en las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano.

En materia de los sistemas de información, se encuentra en proceso de implementación el aplicativo que reemplazará el utilizado para el manejo del flujo electrónico de documentos que soportan los trámites de la SFC.

Dificultades

En relación con las políticas de seguridad de la información, se observa la necesidad del establecimiento de un procedimiento documentado que permita verificar el cumplimiento de los controles relacionados en estas políticas.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Como parte de la política institucional de eficiencia en la gestión, se definió un procedimiento a utilizar por los líderes de procesos y funcionarios que atiendan las auditorías de gestión programadas por la OCI, con el objeto de facilitar y fortalecer el canal de comunicación durante el proceso de auditoría.

La Oficina de Control Interno en desarrollo del rol de fomento de la cultura del autocontrol, presenta en forma bimestral por la red interna institucional a todos los funcionarios, boletines con información de interés que contribuya en el ejercicio de las labores.

La autoevaluación del diseño y operación de los controles definidos en los procesos frente a los resultados de la gestión se mide semestralmente, mientras que la autoevaluación de la gestión, se viene realizando mensualmente con la publicación de los indicadores por proceso. También, mediante boletines informativos se reportan las novedades de los procesos, evidenciando el dinamismo que estos presentan.

El Plan de actividades de la OCI para esta vigencia fue presentado en la reunión del Comité de Coordinación de Control Interno, en el cual se incorporó la programación de las auditorías internas de calidad. El comité se reunió en 2 oportunidades durante el periodo que comprende este informe.

En relación con los Planes de Mejoramiento, al Plan suscrito con la Contraloría General de la República el 22-noviembre-11, se realiza el seguimiento semestral de acuerdo con las directrices señaladas por esa institución.

En el seguimiento que se efectúa a los planes de acción de mejora de los procesos, se está evaluando la efectividad de las acciones correctivas/preventivas. Estos planes son originados por los resultados de las recomendaciones de la realización de auditorías de calidad, de gestión y autoevaluación de la gestión.

Con el propósito de mejorar el proceso de evaluación del desempeño aplicado semestralmente, se nombraron facilitadores para cada proceso con el objeto de coordinar esta actividad y actuar como enlace con el evaluador para la operatividad del mismo.

Dificultades

El nivel de efectividad de las acciones de mejora de los procesos se convierte en un elemento importante a considerar con ocasión del seguimiento.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Gestión de la Calidad se fortalece con el uso de una herramienta informática para su administración y consulta, así como, con la formación de auditores internos integrales en las normas ISO 9001, NTC GP1000, MECI 1000, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Para fortalecer las operaciones internas de los trámites de recursos humanos se dispone de una herramienta que permite optimizar los recursos.

Se evidencian oportunidades de mejora relativas a la administración de las matrices de riesgos por proceso, la evaluación de la efectividad de las acciones de mejora, el fortalecimiento de la retroalimentación de la gestión y las medidas frente al servicio no conforme.

En el informe de la evaluación del Sistema de Control Interno del Sector Hacienda 2011, elaborado por la Oficina de Control Interno de esa entidad, la Superintendencia se ubicó en la medición del MECI en el 5º puesto entre las 14 entidades del sector y en Calidad obtuvo el 1er lugar.

Recomendaciones

La OCI ha propuesto fortalecer la integración del Comité de Calidad, en el sentido de recomendar que su conformación cuente con la activa participación de todos los líderes de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda continuar fortaleciendo los esfuerzos en la medición de la efectividad de las acciones de mejora y la administración de riesgos.