

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA 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: Noviembre 12 de 2012 – Marzo 12 de 2013
		Fecha de elaboración: Marzo de 2013

Subsistema de Control Estratégico
Avances

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia durante la vigencia 2012, presentó un avance importante en sus diferentes subsistemas consolidando la función de supervisión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En relación con la Política de Talento Humano, se definió el Plan Integral de Formación PIF el cual se estructuró alrededor de cinco escuelas de capacitación: Supervisión, Gestión, Actualización Tecnológica y Comunicación TIC, Actualización Jurídica y Conocimiento e Investigación. De otra parte, se adelantaron los programas de Bienestar y Salud Ocupacional encaminados a fortalecer las competencias y creación de estrategias para mejorar los niveles de recreación y cultura, condiciones de salud ocupacional y ambiente de trabajo de los funcionarios. Los valores de la entidad contenidos en el Código de Ética se encuentran armonizados con los objetivos estratégicos de la SFC los cuales se socializan al ingreso de los nuevos funcionarios en desarrollo del programa de reinducción. Es de destacar la jornada institucional de capacitación con la charla de *“El Acoso Laboral: Una Oportunidad para Recuperar Sentido”*.

El compromiso de la Dirección con el Sistema de Gestión Integrado se reflejó en el seguimiento continuo a través de reuniones del Comité de Calidad, celebradas en siete (7) oportunidades; la realización de las auditorías interna de calidad al Sistema y externa efectuada por el ente certificador Bureau Veritas, confirmando la certificación en Calidad para todos los procesos en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 en el mes de diciembre. De manera adicional, se adelantaron acciones encaminadas en aumentar el número de funcionarios en la formación de Auditores Internos Integrales en ISO 9001, NTCGP 1000, MECI 1000, ISO 14001 Y OHSAS 18001.

Se implementó el desarrollo de una herramienta tecnológica facilitando la consulta al SGI, apoyando la planeación, organización, administración y mantenimiento del mismo. Esta herramienta permite el envío periódico de mensajes de sensibilización a los funcionarios para fortalecer el conocimiento del SGI.

En materia de supervisión la SFC avanzó en el fortalecimiento de los mecanismos de intercambio de información con todos los supervisores extranjeros al ser aceptada como signataria del Memorando Multilateral de Entendimiento de IOSCO, MMoU. Dicho memorando fue implementado por IOSCO para facilitar el funcionamiento de la cooperación de supervisores de mercados de valores y mejorar las herramientas de control de las autoridades para combatir el fraude y los abusos e infracciones de mercado con impacto transfronterizo. Esta suscripción traerá múltiples beneficios al país por cuanto incrementa la credibilidad de su mercado de capitales facilitando su inserción

en los mercados desarrollados; facilita la supervisión del mercado de valores y amplía la posibilidad de atraer mayores flujos de inversión con disminución de los costos de capital. Así mismo se suscribieron memorandos de entendimiento con la Superintendencia de Pensiones de Chile; la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF) y con el Fondo de Garantías Financieras – FOGAFIN.

Otro mecanismo utilizado para fortalecer la función de supervisión es a través de la capacitación y publicación trimestral de carácter interno de las “**Notas sobre Supervisión Basada en Riesgos**”, que pretende difundir a todos los funcionarios aspectos teóricos y prácticos relacionados con la metodología de supervisión basada en riesgos.

Adicionalmente, con el objetivo de establecer el intercambio de información y la cooperación entre los supervisores, además de respaldar la supervisión efectiva de grupos bancarios internacionales y reforzar la confianza mutua, la SFC liderará la realización del Colegio de Supervisores de Bancolombia. La primera experiencia se realizó con el Colegio de Supervisores del Banco de Bogotá.

La ejecución de los planes institucionales durante el 2012 presentó el siguiente resultado: el Plan Estratégico el cual contiene los proyectos estratégicos y operativos presentó un resultado de cumplimiento del 99%; el Programa Estratégico de Formación obtuvo el 95.43%; el Plan de Inspección el 98% de cumplimiento; la Ejecución Presupuestal logró el 91.71% y el 96.43% en la Oportunidad de la Contratación.

Atendiendo lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 publicado en diciembre pasado se elaboró el Plan Modelo de Integración de la Planeación y Gestión para la vigencia 2013.

La estructura de la SFC se modificó a través del Decreto 710 de 2012 con la creación de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales, encargada de dirimir, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez, las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de los recursos captados del público.

En materia de administración de riesgos se estableció un plan de acción transversal para revisar y actualizar las matrices de riesgos de los procesos con el propósito de mantener y propender por el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

Como resultado de la Evaluación por Dependencias aplicada por la OCI se obtuvo el 95% de cumplimiento en los compromisos adquiridos por las 19 dependencias evaluadas.

## **Dificultades**

Es necesario revisar las debilidades que se siguen presentando en la administración de los Riesgos, hacer los ajustes que se consideren convenientes para el seguimiento de las acciones y los controles efectivos de todos los procesos que integran el SGI.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

En el Código de Gobierno Corporativo se contemplan las políticas definidas para la operación institucional a través de las siguientes políticas: de Calidad; de Operación; de Contratación y Adquisición; de la Información; de Comunicación; de Participación y Atención al Ciudadano; de Atención de Sugerencias y Reclamaciones; de Gestión de Riesgos; Medio Ambiente y de Talento Humano.

Mensualmente con la herramienta adoptada para el SGI se publica el comportamiento de los indicadores de cada proceso, lo que permite el análisis, la toma de decisiones, ajustes y modificaciones oportunas a los compromisos adquiridos por el líder de cada proceso.

Como mecanismo efectivo de comunicación con los clientes se fortaleció la presencia de la SFC en las redes sociales (Twitter y Facebook).

Por hacer más accesible su página web dentro del Proyecto del Nuevo Portal que se viene desarrollando en cumplimiento a las políticas establecidas por Gobierno en Línea, la SFC fue reconocida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los premios Accesibilidad Web 2012.

Con el propósito de fortalecer y profundizar en los temas de manejo y seguridad de la información, se realizó una jornada institucional sobre los aspectos mencionados.

Las Tablas de Retención Documental han sido actualizadas a las nuevas normas. De otra parte, se modifican por cambios en la estructura o atendiendo las solicitudes presentadas por las dependencias productoras de los documentos contribuyendo en el fortalecimiento de la gestión documental.

En el marco del Decreto 019 de 2012, "Anti trámites", la SFC reportó el cumplimiento de las actividades en el Plan de Racionalización de Trámites en julio y diciembre reflejando un cumplimiento del 100% de los compromisos acordados. En el Sistema Único de Trámites - SUIT - están registrados los 53 trámites y 7 servicios que adelanta la SFC, estos han sido sujetos de actualización con relación a las normas y depuración de proformas asociadas buscando simplificar los mismos.

En cumplimiento a lo establecido en la Directiva Presidencial 04 de 2012, se elaboró el Programa de Eficiencia Administrativa y la Política de Cero Papel presentando un avance favorable en las acciones encaminadas a la reducción de papel con el siguiente

comportamiento: reducción del 68,5% en el consumo de papel en resmas y reducción del 84,8% en el consumo de fotocopiado.

#### **Dificultades**

Los proyectos de desarrollo tecnológico para la “Integración de Registros de Información” y la “Plataforma Orientada a Procesos de Negocios - BPM –” orientados para el registro y manejo de información y la gestión documental respectivamente; han presentado retrasos para salir en producción frente al cronograma propuesto.

#### **Subsistema de Control de Evaluación**

#### **Avances**

La autoevaluación y operación de los controles definidos en los procesos se efectúa con una medición semestral a través de una encuesta. La calificación obtenida para el primer semestre de 2012 presentó un avance del 91.57%. El subsistema mejor evaluado fue el de “*Control de Gestión*” con un 92.36%, seguido en su orden por el “*Subsistema de Control Estratégico*” con 90.46% y el “*Subsistema de Control de Evaluación*” con 90.07%.

De manera adicional, la autoevaluación y el seguimiento de la gestión se realiza mensualmente con la publicación de los indicadores por proceso y su desempeño se revisa en el Comité de Calidad.

Se aplicó la encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer semestre 2012 y los resultados se publicaron en el sitio web de la SFC. Esta encuesta fue dirigida a Entidades Vigiladas y/o Controladas, Entidades Públicas y Privadas, Agremiaciones, ONG, y personas naturales. Se obtuvo respuesta de 65 entidades considerándose un nivel de respuesta bajo frente al universo encuestado.

El Plan de actividades de la Oficina de Control Interno se estructuró con base en los cinco roles asignados en la ley a estas oficinas el cual fue presentado y aprobado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de marzo de 2012. El cumplimiento del Plan Anual de Actividades de la OCI fue del 100%, resultado que fue presentado en el Comité de enero de 2013. Durante la vigencia 2012 el Comité de Coordinación de Control Interno se reunió en cinco (5) oportunidades.

Se adelantó la auditoría interna de calidad a 16 de los 17 procesos. Se excluyó la correspondiente al proceso de Funciones Jurisdiccionales por llevar este proceso poco tiempo de implementación.

En el componente de Planes de Mejoramiento fueron realizados los seguimientos semestrales al Plan suscrito con la Contraloría General de la República el 22-noviembre-2011, el cual obtuvo un nivel de cumplimiento total del 100%. Durante el 2012 se adelantó la auditoría al proyecto de Inversión “Ampliación, renovación e implementación de Tecnologías de Información” periodo 2010-2011, sin establecer hallazgos relativos al desarrollo del mismo.

Durante el año 2012 se suscribieron 57 planes de acción de mejora a los procesos, 11

como resultado de las auditorías de Gestión y 46 de las auditorías internas o externas de Calidad y por Autoevaluaciones.

Por su parte se adoptó el sistema propio de Gestión del Desempeño aprobado por la Comisión Nacional del Servicio Civil el 30-julio-2012. Para su implementación se efectuará un piloto por un período semestral en el año 2013, en el cual se realizarán actividades de divulgación, capacitación y entrenamiento a evaluadores y evaluados en cada una de las fases del proceso con el objeto de verificar que el sistema ha sido aprendido.

### **Dificultades**

No fue posible evidenciar la satisfacción del cliente por no encontrarse consolidado el resultado de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente como tampoco la Autoevaluación del Control correspondientes al segundo semestre de 2012.

### **Estado General del Sistema de Control Interno**

La Superintendencia en la vigencia 2012 obtuvo la confirmación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 expedida por Bureau Veritas para el periodo 2011-2014 como resultado del estado satisfactorio del Sistema de Control Interno.

La actualización de la Metodología de Riesgos de la SFC contribuyó con el afianzamiento del SGI y el fortalecimiento en la definición e identificación de los controles y la medición de la efectividad de las acciones.

### **Recomendaciones**

Se recomienda sensibilizar y dar a conocer a todos los funcionarios la implementación del Plan Modelo de Integración de la Planeación y la Gestión.

Se sugiere evaluar la pertinencia de implementar acciones tendientes a afianzar el Sistema de Gestión Integrado, tales como:

- Integrar al Comité de Calidad la totalidad de los líderes de los 17 procesos que conforman el SGI.
- Fortalecer el liderazgo del Representante de la Dirección para el SGI.
- Evaluar el mecanismo utilizado para la aplicación de la encuesta para medir la satisfacción del cliente, dado que con el implementado en el primer semestre no se obtuvo una participación representativa frente al universo encuestado.
- Establecer acciones concretas que conlleven a la administración efectiva de los riesgos.