

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: Julio 12 – Noviembre 12 de 2013
		Fecha de elaboración: Noviembre de 2013

Subsistema de Control Estratégico

Avances

El Sistema de Control Interno de la SFC evidenció logros significativos en los tres subsistemas que lo conforman, primordialmente en los siguientes aspectos:

La Alta Dirección acompañó el Sistema de Gestión Integrado a través de comunicaciones a los funcionarios resaltando la importancia de operar bajo los lineamientos y mecanismos con que cuenta el sistema y mediante la celebración de las reuniones del Comité de Calidad. Por otra parte, se generaron espacios destinados en la formación de auditores líderes integrados en ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001 incrementando así el número de funcionarios preparados en estas normas.

Frente a la Política de Talento Humano, el Plan Integral de Formación generó importante participación y acogida entre los funcionarios en los diferentes programas en respuesta a necesidades concretas de las distintas dependencias que contribuyeron al fortalecimiento de competencias en aspectos tales como Seguridad de la Información, programa de bilingüismo, Auditoría Forense, Normas Internacionales de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información – NIIF/NAI, Marco Integral de Supervisión - MIS (Toronto Center) y Escuela Jurídica. En el marco de los programas de Inducción y Reinducción, se realizó una jornada de actualización en Ética y Valores institucionales orientada a fortalecer la cultura organizacional basada en los valores corporativos, para todos los funcionarios. En relación con el programa de Bienestar y Salud Ocupacional se adelantaron diversas actividades relacionadas con su objetivo.

Se continuó con las estrategias encaminadas en la consolidación de la función de supervisión, entre las que se destacan la publicación interna del documento “*Notas sobre Supervisión basada en Riesgos*” y la implementación de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos en el Marco Integral de Supervisión (MIS). Esta última desarrolló un nuevo enfoque supervisor orientado en la visión integral de los riesgos de las instituciones financieras. Además se siguió avanzando en la suscripción de memorandos de entendimiento con otros supervisores extranjeros y en la realización de los Colegios de Supervisores.

Se actualizó la Metodología de Riesgos por proceso como resultado de un plan de acción transversal en el cual se estableció el seguimiento trimestral a las acciones definidas en cada matriz de riesgos.

Dificultades

- En relación con la capacitación sobre las normas internacionales de información financiera NIIF/NAI la cobertura ha sido insuficiente frente el número de funcionarios que deben tener el conocimiento para aplicar estos conceptos en el desarrollo del ejercicio supervisor.

- Falta la actualización de la Metodología de Riesgos en algunas de las matrices asociadas con el proceso misional.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Las políticas de operación establecen los requerimientos necesarios para la ejecución de los procesos, las cuales se han desarrollado dentro de los parámetros establecidos. Se resalta el avance de las siguientes políticas:

Política de Calidad: Se realizó una auditoría interna de calidad al proceso de Atención de Quejas o Reclamos en el mes de octubre; el Comité de Calidad se reunió en tres oportunidades durante el periodo y se designó un nuevo integrante del mismo. Para el 14 y 15 de noviembre de 2013 se tiene previsto la realización de la auditoría externa de seguimiento de la certificación de calidad.

Participación y Atención al Ciudadano: En desarrollo del programa “Educación e Información, Canales de Difusión: Sembrando cultura para la prevención”, se efectuó el lanzamiento oficial del curso “Suministro de información y asesoría para el Consumidor Financiero”, producto de un acuerdo interinstitucional entre el SENA y la SFC. Además se siguió participando en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y con la realización de foros virtuales, los cuales tuvieron como objetivo brindar a los participantes información sobre el alcance y la importancia del uso del simulador de tarifas, actualmente disponible en la página Web de la entidad.

Políticas de Información: Se adoptó el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la SFC con el objeto de fortalecer la aplicación de los controles necesarios para garantizar la seguridad de la información y en este sentido, se sensibilizó a los funcionarios en el compromiso de aplicar correctamente la política. Adicionalmente, se han divulgado mensajes periódicos relacionados con las políticas de seguridad de la información y con el Sistema de Gestión Integrado (SGI).

Se puso en marcha el nuevo sistema de información BPM para apoyar la medición del desempeño de los procesos y la toma de decisiones en los diferentes niveles de la Institución. Igualmente este aplicativo proporciona el conocimiento del estado de los trámites a través de la generación de alertas, reportes e indicadores.

En el marco de la política anti trámites, la SFC se destacó como la entidad con el mayor volumen de registro de trámites en la nueva versión del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, 3.0.

Medio Ambiente: Se adelantó una campaña de racionalización del uso de papel mediante la cual fue puesta en funcionamiento un buzón electrónico para enviar y recibir todas las comunicaciones entre la Superfinanciera y las entidades vigiladas. Bajo este mecanismo actualmente están vinculadas 13 entidades las cuales generan el volumen mayor de comunicaciones y se espera que para finales del año 2014 se encuentren vinculadas la mayoría de entidades. Adicionalmente a lo anterior, se expidió la Circular

Externa 017 de 2013 por la cual se implementó el envío y recepción de las pólizas y las notas técnicas de seguros de forma electrónica.

Dificultades

- La puesta en marcha del nuevo aplicativo BPM – SOLIP sigue requiriendo ajustes al sistema en producción.
- La nueva versión de la página web con la cual se busca cumplir los criterios establecidos con la estrategia de Gobierno en Línea, no ha salido a producción debido a que se encuentra en etapa de ajustes.
- A pesar de la sensibilización a los funcionarios en temas ambientales en el marco de las actividades definidas y encaminadas a garantizar la implementación del Modelo de Gestión Ambiental de la entidad, no se observa avances en el plan de trabajo para la implementación de la norma.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

El seguimiento de la gestión se realiza mensualmente mediante la publicación de boletines que muestran el resultado de los indicadores por proceso. Este desempeño se considera y revisa en el Comité de Calidad de la entidad.

Se aplicó la encuesta de satisfacción del cliente a varios grupos de interés obteniendo respuesta de 81 encuestados con los siguientes resultados que se muestran en el cuadro No.1:

Cuadro No.1 – Resultados Encuesta Satisfacción del Cliente

Grupos de Interés	Servicios usados	Calificación de servicios recibidos	Canales de contacto usados	Calificación canales de acceso
Entidades Vigiladas	80.36%	89,3%	84%	89%
Persona Natural	61.11%	67%	61%	67%
Entidad Privada	80%	100%	100%	100%

En desarrollo del rol independiente y con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno, la OCI llevó a cabo las auditorías al Proyecto Estratégico NIIF; Proyecto BPM; Apelaciones y Situaciones Administrativas (Licencias). Estas auditorías generaron planes de acción con el objeto de tomar las acciones correctivas, los cuales se encuentran en curso.

Así mismo, se adelantaron seguimientos al Informe Ejecutivo Anual y Cuatrimestral; Estrategia Defensa Judicial Captadores Ilegales; Instructivo de Vacaciones; Plan de Acción de la SFC y el AGN. De igual forma se revisaron los siguientes planes de acción originados de las respectivas auditorías: Multas; Comisiones; Incapacidades; Gestión Contractual y Metodología de Riesgos.

En el marco del seguimiento a la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” la OCI adelantó una auditoría al Subproceso de Ingreso del Funcionario con el propósito de evaluar los controles definidos en la actividad.

En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía celebrada el 1 de noviembre de 2013 fue presentado el informe de gestión de la entidad del período agosto 2012 - julio 2013.

Se suscribió un plan de mejoramiento con la CGR como resultado del Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral para las vigencias 2011-2012.

Dificultades

En la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente el grupo de interés de persona natural presentó un nivel de percepción bajo en los aspectos evaluados.

Estado General del Sistema de Control Interno

Se sigue con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad incrementando el número de funcionarios en la formación de auditores internos integrales en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001 y en la definición de estrategias para profundizar los conocimientos en el SGI.

La actualización de la Metodología de Riesgos incluyó el seguimiento periódico a las acciones de la matriz de riesgos dándole dinamismo al proceso de administración de riesgos.

En materia de sistemas de información se implementó la herramienta informática BPM-SOLIP como apoyo para la operación de los procesos, así mismo, se adoptó el Manual de Políticas de Seguridad de la Información.

Recomendaciones

- Fortalecer el nivel de cobertura de funcionarios capacitados en normas internacionales NIIF/NAI debido al inicio de la etapa de convergencia para las entidades vigiladas a partir de enero 2014.
- Establecer las acciones pertinentes para avanzar en la puesta en producción de la nueva versión de la página web.
- Agilizar la planeación frente a las actividades requeridas para la implementación del modelo de Gestión Ambiental.
- Verificar la medición y análisis de los resultados de los indicadores definidos en la matriz de riesgos de los procesos a partir de la implementación del aplicativo BPM - SOLIP.
- Se reitera la conveniencia de que el Comité de Calidad esté integrado por todos los líderes de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, dado que este es el espacio natural por excelencia para fortalecer la gestión por procesos y tomar decisiones tendientes a la consolidación del mismo.
- A partir de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del cliente, orientar esfuerzos para lograr del grupo de interés relacionado con personas naturales una mejor percepción frente a los servicios que ofrece la SFC.