

PROFORMA INTERNA

ACUERDO DE GESTIÓN

A-PI-GTH-059


Versión 3

CONCERTACIÓN, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS GERENCIALES

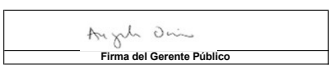
Concertación										Avance					Evaluación	
N°	Objetivos institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio-fin dd/mm/aa	Actividades	Peso ponderado	% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programado a 2° semestre	% Cumplimiento de Indicador 2° Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias		
														Descripción	Ubicación	
1	Consumidor financiero	Adoptar una supervisión eficiente de los mecanismos para la atención y resolución de las quejas o reclamos por parte de las entidades vigiladas.	1. Entregables en el marco del hito correspondiente del proyecto estratégico "Supervisión preventiva con enfoque en conductas".	01/01/2022 - 31/12/2022	1. Adopción de las herramientas de tecnología de supervisión (Suptech) para protección al consumidor financiero y de identificación preventiva de conductas del sistema financiero. 2. Fortalecer el marco de supervisión de conductas del sistema financiero con enfoque preventivo. 3. Incorporación del riesgo de conductas dentro del Marco Integral de Supervisión de la SFC	25%	50%			50%				1. Evidencias e informe de seguimiento proyecto estratégico "Supervisión preventiva con enfoque en conductas"	Informes SGI, Comité de Calidad, Reportes Oficina Asesora de Planeación	
2	Consumidor financiero	Dirigir la ejecución de la supervisión de las entidades vigiladas con el objeto de identificar conductas que atenten contra el consumidor financiero y/o la integridad y transparencia de los mercados, el cumplimiento del régimen de protección al consumidor y obligaciones legales en materia de haberes Data, tramitando las actuaciones administrativas a que haya lugar.	1. Plan de supervisión anual de conductas a desarrollar por la Delegatura para el Consumidor Financiero. 2. Reportes de seguimiento de los Directores y responsables sobre el estado de los trámites, actuaciones, cumplimiento de objetivos, plazos de ley, en materia de normas de protección al consumidor financiero, conductas y transparencia de los mercados (informes de inspección in situ y extra situ y medidas administrativas, cautelares o de intervención). 3. Reuniones del Comité de Conductas y Educación Financiera 4. Comunicaciones mediante las cuales se atienden las solicitudes de aprobación de los programas de publicidad que presentan las entidades vigiladas. 5. Integración de la supervisión de conductas en el proceso de Seguimiento.	01/01/2022 - 31/12/2022	1. Coordinar el plan de visitas aprobado y el seguimiento a su ejecución por parte de las Direcciones de Conductas Uno y Dos a partir de las alertas, información relevante e identificación de riesgos y/o vulnerabilidades que puedan afectar al consumidor financiero. 2. Verificar el desarrollo, resultados de las actuaciones e informes que presenten los Directores frente a la planeación aprobada y objetivos propuestos, así como proferir las medidas que correspondan previo análisis de los hechos y de la evidencia que se recabe sobre la procedencia de las medidas administrativas, cautelares o de intervención propuestas por los Directores. 3. Informar las decisiones con la debida oportunidad a las demás dependencias con interés en los asuntos objeto de pronunciamiento, al igual que del inicio de actuaciones administrativas sancionatorias. 4. Aprobar los programas publicitarios de las entidades vigiladas 5. Coordinar y desarrollar las actividades previstas para la integración de la Supervisión de Conductas en el Proceso de Seguimiento.	30%	50%		50%				1. Informes de visita 2. Medidas Administrativas 3. Programas publicitarios aprobados	Gestor Documental SOLIP		
3	Consumidor financiero	Prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera, aseguradora y del mercado de valores y adopción de medidas cautelares y de intervención administrativa	1. Reportes de seguimiento del Director para el Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera sobre el estado de los trámites, actuaciones, cumplimiento de objetivos, plazos de ley, en materia de control del ejercicio ilegal de la actividad financiera (informes de inspección in situ y extra situ y medidas cautelares o de intervención). 2. Comunicados y alertas en materia de prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera.	01/01/2022 - 31/12/2022	1. Verificar el desarrollo, resultados de las actuaciones e informes de inspección en materia de control del ejercicio ilegal de la actividad financiera. 2. Proferir las medidas que correspondan previo análisis de los hechos y de la evidencia que se recabe sobre la procedencia de las medidas cautelares o de intervención recomendadas por el Director de Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera. 3. Verificar el desarrollo por parte de la Dirección de Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera en cuanto a los comunicados y alertas en materia de prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera.	25%	50%									
4	Consumidor financiero	Implementación de políticas y programa de educación financiera apoyándose en la aplicación de tecnologías y metodologías que reconozcan los cambios comportamentales de los consumidores así como sus necesidades financieras a lo largo de su ciclo de vida y formar criterio a partir de los momentos de vida.	1. Reuniones de la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera. 2. Seguimiento a los entregables de las actividades desarrolladas en el marco del proyecto estratégico "Educación financiera para todos" de acuerdo con el cronograma establecido, al igual que del proyecto de inversión de la Delegatura. 3. Presentación en el Comité de Conductas y Educación Financiera acerca de las actividades proyectadas y/o realizadas en el marco de los eventos o jornadas de educación financiera y/o control del ejercicio ilegal de la actividad financiera. 4. Seguimiento a los entregables de las actividades a cargo de la Delegatura para Consumidor en el marco del plan de acción del CONPES 4005 de 2020 de Inclusión y Educación Económica y Financiera.	01/01/2022 - 31/12/2022	1. Asistir a las reuniones y atender los asuntos propios de la Comisión Intersectorial para la Inclusión y Educación Económica y Financiera. 2. Coordinar el seguimiento de las actividades y acciones en el marco del proyecto de educación financiera para todos y del proyecto de inversión a cargo de la Delegatura. 3. Presentar en el Comité de Conductas y Educación financiera la proyección de actividades a realizar y el informe de las acciones implementadas en materia de educación financiera, charlas de prevención del ejercicio ilegal y actividades con aliados. 4. Coordinar el desarrollo de las acciones a cargo de la Delegatura para Consumidor Financiero en el marco del CONPES 4005 de Inclusión y Educación Económica y Financiera.	15%	50%									
5	Consumidor financiero	Cumplir con los objetivos y actividades previstas para el Proceso del Consumidor Financiero y Control del ejercicio ilegal de la actividad financiera en el Sistema de Gestión Integrado - SGI de la Superintendencia Financiera de Colombia.	1. Documentos aprobados en el SGI 2. Cumplimiento de las actividades previstas y entregables en las Oportunidades de Mejora en el SGI 3. Resultado de los indicadores del proceso y subprocesos	01/01/2022 - 31/12/2022	1. Coordinar la revisión y ajustes requeridos en la documentación del proceso y aprobar los que sean necesarios para tal efecto. 2. Realizar el seguimiento a los resultados de los indicadores del proceso. 3. Coordinar el seguimiento y verificación de controles de la matriz de riesgos 4. Proponer y realizar el seguimiento a las Oportunidades de Mejora que sean pertinentes en el proceso.	5%	50%									
Total														0%		
Lograr que ante los consumidores financieros, la Delegatura para el Consumidor Financiero se identifique como una autoridad eficaz en la defensa de los derechos de los consumidores financieros, desarrollando campañas de educación financiera y/o prevención del ejercicio ilegal de la actividad financiera en espacios propios o con aliados y actividades de supervisión tendientes a contrarrestar practicas o conductas que afectan la adecuada prestación de los servicios de las entidades vigiladas o que impiden el efectivo ejercicio de los derechos.													0%	0%		

Fecha: 24/01/2022

Vigencia: 1/01/2022 al 31/12/2022



Firma del Superior Jerárquico



Firma del Gerente Público