

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 2011 – Marzo 12 de 2012
		Fecha de elaboración: Marzo de 2012

Subsistema de Control Estratégico
Avances

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia Financiera, ha fortalecido la estructura de control en los diferentes subsistemas contribuyendo al desarrollo de la supervisión y a mejorar la prestación del servicio.

Desde el punto de vista estratégico, la Dirección de la Superintendencia desarrolló los lineamientos definidos en el plan institucional 2011-2014, a través de proyectos estratégicos y operativos, que revisten una importante trascendencia económica y financiera a nivel nacional e internacional.

Para el logro de los propósitos trazados se alinearon los objetivos estratégicos con los valores de la entidad, vinculando de manera explícita la conducta esperada de sus funcionarios frente a la dinámica institucional. Esta política se hizo extensiva al proceso de inducción, en el cual se socializa el Código de Ética con los nuevos funcionarios.

El compromiso de la Dirección con el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado se evidenció a través del apoyo con recursos económicos para el mantenimiento del mismo, mediante el proyecto de inversión de *“Adecuación, adquisición e implantación del Sistema de Gestión Integral de Productividad”*, con recursos humanos mediante la definición de responsables del desarrollo del Sistema, a través del seguimiento continuo en las reuniones del Comité de Control Interno y Calidad y el apoyo a las auditorías al Sistema. Este esfuerzo permitió mantener la certificación en Gestión de Calidad para todos los procesos en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

Respecto al avance en materia de administración de riesgos operacionales se ha evidenciado el fortalecimiento mediante su definición y seguimiento con el objeto de anticiparse a situaciones que amenazan la gestión de la entidad, en esta medida dentro de los proyectos estratégicos se incluyó la implementación del Marco Integral de Supervisión (MIS), la estrategia de defensa judicial y el plan para garantizar la continuidad de la operación de la entidad.

En cuanto a la política para el desarrollo del Talento Humano, se realizaron planes de formación y desarrollo, bienestar, y salud ocupacional, orientados a atender las necesidades de los funcionarios y de la organización. A través del Comité Institucional de Talento Humano, se verificó el cumplimiento y avance de dichos Planes.

La política de desarrollo del talento humano se contempla en el Plan Estratégico como un asunto transversal para el logro de los objetivos, focalizada principalmente en el

fortalecimiento de los conocimientos de las entidades supervisadas, las actividades que desarrollan y los riesgos implícitos en dichas actividades. Así como, en el fortalecimiento de técnicas de auditoría y supervisión basada en riesgos.

Se adoptó un nuevo instrumento para evaluar el desempeño de los funcionarios. La herramienta aprobada, contempla una fase de seguimiento y el registro del mismo en el portafolio de evidencias. Vale la pena anotar que se tiene establecida como política de medición a la gestión, la evaluación para todos los funcionarios de la entidad, independiente de la calidad de funcionario que se ostente en función del nombramiento.

El resultado obtenido a los compromisos acordados con los Gerentes Públicos fue del 95%, reflejando así un muy buen nivel de cumplimiento.

Se observó disminución de las investigaciones disciplinarias relacionadas con las faltas del servidor público.

El normograma de procesos fue actualizado en el mes de diciembre.

Dificultades

A pesar de los esfuerzos que en materia de administración de riesgos ha logrado la entidad, todavía subsisten aspectos a mejorar relacionados con las matrices de riesgos de los procesos internos.

La realización de las actividades de capacitación para los funcionarios en provisionalidad se encuentra suspendida debido a la interpretación de las normas del sistema específico de carrera administrativa de las Superintendencias por parte de la Contraloría General de la República, situación que dificulta la ejecución de algunas actividades de carácter técnico especializado. Frente a esta situación, la entidad elevó consulta al Consejo de Estado a través del Ministerio de Hacienda, para determinar la procedencia o no de la capacitación a los funcionarios nombrados en provisionalidad.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

En relación con el Modelo de Operación por Procesos de la Superintendencia, se ejecutaron 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. Es importante resaltar que en relación con la Política del Medio Ambiente, se armonizaron los requerimientos establecidos en la norma ISO 14000 con los definidos en el SGI, en desarrollo de la etapa de planificación para la implementación de esta norma.

Las condiciones de operación de los procesos y del Sistema se encuentran enmarcadas en los Lineamientos Estratégicos 2011-2014, en la Metodología de Riesgos, en la documentación de los procesos, en los Comités, en la Revisión por la Dirección que

involucra decisiones con respecto al comportamiento de los indicadores de procesos, la encuesta de satisfacción a cliente externo, y la autoevaluación del Sistema. Esta información se encuentra disponible para los funcionarios a través de la red interna.

En lo referente a las Tablas de Retención Documental, se actualizaron mediante Resolución 0465 del 28 de marzo de 2011, en consideración a las revisiones que sobre el particular ha realizado cada proceso.

La comunicación con los clientes se fortaleció a través las redes sociales (Twitter y Facebook), utilizando estos medios como estrategias de comunicación se divulgó ampliamente información sobre cláusulas y prácticas abusivas. Así mismo, se adelantó una intensa labor informando acerca del ejercicio ilegal de la actividad financiera.

Con relación a la protección del consumidor financiero, se ofrece información a través del Punto de Contacto, del Defensor del Cliente, Programas de Educación Financiera, (charlas académicas, curso virtual del SENA, eventos nacionales e internacionales), normas y conceptos relativos a la protección del consumidor financiero, informes estadísticos de quejas, publicación de las tarifas de servicios financieros e información relacionada con el sistema de atención al consumidor financiero – SAC-.

El Plan de Comunicaciones se desarrolla a partir de tres ejes centrales: comunicación externa, comunicación interna y comunicación hacia el consumidor financiero, implementados a través de diferentes medios de divulgación, como son: la página web, Intranet, correo electrónico, foros, seminarios, eventos, comunicados de prensa, comunicaciones especiales y boletines.

En materia de los sistemas de información, la SFC cuenta con los mecanismos para la captura, procesamiento y administración de la información; así como en lo referente con la política de seguridad de la información, en la que se desarrolló un plan de sensibilización institucional.

Dificultades

En el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora de los procesos, se ha presentado dificultad para medir la efectividad de las mismas frente a la causa del riesgo asociado.

Los reiterados cambios normativos que presentan algunos procesos dificultaron un mejor desarrollo de los mismos.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

La Autoevaluación del diseño y operación de los controles definidos en los procesos frente a los resultados de la gestión se mide semestralmente. Los jefes de las áreas utilizando la encuesta de autoevaluación de control y gestión calificaron su desempeño

para el primer y segundo semestre de 2011, con un avance satisfactorio de 88.73% y 88.64% respectivamente, resultando superior al año anterior. El subsistema mejor evaluado fue el de “*Control de Gestión*” con un 90.93%, el componente con el mayor puntaje fue el de “Comunicación Pública” con un 94.21% y el componente con las mayores oportunidades de mejora es el de “*Administración de Riesgos*” el cual obtuvo una calificación de 81.23%.

La autoevaluación de la gestión, se viene realizando mensualmente con la publicación de los indicadores por proceso y trimestralmente se informa el comportamiento de los mismos en el Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad para los procesos que presentan desviaciones. También, mediante boletines informativos se reportan las novedades de los procesos, evidenciando el dinamismo que estos presentan.

El Plan de actividades de la Oficina de Control Interno obtuvo un cumplimiento satisfactorio de 94.73%; este plan contempló la realización de las auditorías internas de calidad. Así mismo, el Comité de Control Interno y Calidad, fue el escenario en el cual se hizo seguimiento periódico a temas relevantes del SGI y a los informes adelantados por la Oficina de Control Interno.

El Comité se reunió conjuntamente en 7 oportunidades hasta el mes de octubre; como novedad en el período evaluado se registra la escisión de los comités de Coordinación del Sistema de Control Interno y el Comité de Calidad.

En noviembre de 2011 producto de la auditoría gubernamental con enfoque Integral realizada por la CGR, se suscribió el nuevo plan de mejoramiento con fecha de vencimiento 31 de diciembre de 2012.

Como resultado de las auditorías de gestión, calidad y autoevaluación, se suscribieron 67 planes de acción de mejora por procesos, en los que se incluyeron temas relativos a la revisión y ajuste de procesos, proformas y documentación asociada.

Adicionalmente, se ajustó la metodología para la evaluación semestral de los funcionarios de la SFC de manera transitoria, en espera de la aprobación definitiva por parte de la CNSC. Como mecanismo para evidenciar la mejora en el desempeño de los funcionarios, se creó el “Instrumento de evaluación de transferencia de conocimiento al puesto de trabajo”, que permite conocer los resultados del ejercicio de las labores posterior a una actividad de capacitación.

Dificultades

Evaluar la efectividad de las acciones de mejora contempladas en los planes de acción por procesos e individual.

Estado General del Sistema de Control Interno

En el periodo evaluado de noviembre de 2011 a marzo de 2012, la Superintendencia mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en las normas NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 expedida por Bureau Veritas con vigencia hasta diciembre de 2014.

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.

Se incorporó en la herramienta utilizada para evaluar el desempeño de los funcionarios lo concerniente para registrar el seguimiento de las acciones de mejoramiento propuestas.

Aprovechando las tecnologías de la comunicación se fortaleció la presencia de la Organización en las redes sociales.

Recomendaciones

Continuar con la aplicación de las metodologías, herramientas y demás mecanismos para autoevaluar el control y la gestión por los líderes de proceso como un proceso permanente de mejoramiento.

Se recomienda orientar los esfuerzos en la medición de la efectividad de las acciones de mejora y la administración de riesgos de los procesos para proporcionar información adicional a la retroalimentación del Sistema.

Dada la naturaleza del funcionamiento de un sistema de gestión de calidad se recomienda que el Comité de Calidad esté integrado por todos los líderes de procesos que conforman el SGI, garantizando así una adecuada y oportuna retroalimentación.