

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: 12 de julio – 12 de noviembre de 2011
		Fecha de elaboración: Noviembre de 2011

Subsistema de Control Estratégico
Avances

La Superintendencia Financiera, SFC, durante este periodo presentó avances importantes en el fortalecimiento de los compromisos éticos, siguiendo la directriz dada en el Plan Estratégico 2011-2014, en la que se alinean los objetivos institucionales con los valores de la entidad, haciendo explícita la conexión esperada en el actuar y en la dinámica de sus funcionarios. En este sentido, la política se hizo extensiva al proceso de inducción, capacitando en valores y ética a los nuevos empleados.

Desde el punto de vista estratégico, la Dirección incluye un proyecto orientado al fortalecimiento de la estructura organizacional para dar mayor autonomía al supervisor. Esto con el propósito de alinear la estructura actual con las buenas prácticas aceptadas a nivel internacional en materia de gobierno corporativo.

La administración de riesgos externos de la entidad se ha venido fortaleciendo con la operación del Comité de Coordinación para el Seguimiento del Sistema Financiero, conformado por el Banco de la República, FOGAFIN, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Superintendencia Financiera. La interacción entre estos organismos ha permitido el intercambio de información y la supervisión integral de los riesgos que pueden afectar la estabilidad del sistema financiero. Adicionalmente, la SFC ha definido una agenda de trabajo en otros temas de competencia conjunta con el Banco de la República, FOGAFIN y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), con el propósito de mejorar los mecanismos de coordinación y evitar duplicidad de funciones.

Al interior de la SFC, los riesgos operacionales se han ido detectando y administrando 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.

Desde el punto de vista de Gestión, la SFC viene cumpliendo los diferentes planes transversales, como el Plan Estratégico, Plan de Inspección, Plan de Contratación, Plan de Capacitación. Así mismo, los planes interinstitucionales como el Plan de Desarrollo Administrativo, el Plan de Mejoramiento de la CGR, y la Estrategia de Gobierno en línea- GEL. Adicionalmente, se adelantaron las auditorías internas y externas de calidad encaminadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y al mantenimiento de la certificación alcanzada en el 2008.

En materia de Gestión del Talento Humano, la entidad se comprometió con el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes de sus funcionarios como una de las acciones transversales para el logro de los objetivos del Plan Estratégico, 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.

Igualmente, la capacitación se encuentra como uno de los objetivos de calidad, implementando elementos que evidencian su desarrollo, como son: el Manual de Funciones y Competencias, el Plan Institucional de Formación, los Programas de Inducción, Reinducción, Bienestar, Clima laboral, y la evaluación de la totalidad de los funcionarios de la entidad.

Dificultades

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

La provisionalidad del 36% del personal ha dificultado el desarrollo de las competencias de los funcionarios, siendo ésta una acción transversal definida para dar cumplimiento con los objetivos del Plan Estratégico.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

En el marco del Modelo de Operación por Procesos de la Superintendencia, se encuentran definidas las políticas que han permitido el desarrollo del Sistema de Gestión. Durante el periodo de evaluación, 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.

Respecto de las Actividades de Control del Sistema de Gestión, se presentaron los resultados en el Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad, de la evaluación del desempeño de los procesos, identificando los incumplimientos en la meta de los indicadores, materialización de riesgos y actividades vencidas en los planes de acción.

La comunicación pública se fortaleció con el cumplimiento al 100% de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea-GEL, de acuerdo con la evaluación realizada por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Se amplió la información intercambiada con los diferentes grupos de interés, como la publicación trimestral de las tarifas de los servicios financieros en la página web de la SFC.

Respecto al consumidor financiero, se publican en la página Web aspectos relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, como: política integral, recomendaciones para alertar al consumidor financiero sobre posibles situaciones de fraude, tiempo de respuesta de las quejas y datos estadísticos de quejas por institución ante quien se formula la queja; por producto/servicio; por motivo de queja y por sectores.

La SFC realizó de manera independiente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía correspondiente al periodo agosto 2010 a julio 2011 el día 28 de septiembre de 2011, obteniendo los siguientes resultados según la evaluación de los participantes: excelente (44.46%); buena (52.14%); regular (3.39%); mala (0%). Igualmente, presentó los resultados de su gestión del periodo agosto 2010 - agosto 2011 en la audiencia pública organizada por el Sector Hacienda el día 21 de octubre de 2011

En complemento de lo anterior y aprovechando las ventajas de la tecnología de la información y

la comunicación, se efectuaron foros y audiencias públicas virtuales especialmente a través del sitio Web de la SFC, en cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y el Programa Nacional de Atención al Ciudadano.

Dificultades

En el seguimiento a la implementación de las acciones de mejora de los procesos, no se está midiendo la efectividad de las mismas frente a la causa del riesgo asociado.

Se presentan debilidades en la formulación de indicadores de impacto en los procesos, así como de los proyectos del plan estratégico de la SFC.

Se han detectado debilidades en los mecanismos de control incluidos en las matrices de riesgos de los procesos.

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. Durante el periodo evaluado, los jefes de las áreas calificaron su desempeño del primer semestre de 2011, utilizando la encuesta de autoevaluación. Los resultados obtenidos presentaron un avance satisfactorio de 88.73%, superior al mismo periodo del año anterior (86.92%). La calificación por subsistemas, se detalla a continuación: Control Estratégico (86.73%); Control de Gestión (91.18%) y Control de Evaluación (88.68%). Trimestralmente se informa en el Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad el seguimiento al comportamiento de los indicadores de los procesos que presentan desviaciones.

La autoevaluación de la gestión, se viene realizando mensualmente con la publicación de los indicadores por proceso y trimestralmente se informa 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.

Los resultado de la encuesta realizada en período anterior para conocer el grado de satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos a la ciudadanía se ha constituido en un insumo para iniciar diversas acciones de mejora al interior de la entidad, es así como la Dirección de Protección al Consumidor, ha realizado varios eventos en los que se aclara el alcance de las funciones de la Superintendencia en la atención de las quejas contra las entidades supervisadas; se tiene un proyecto para mejorar la página Web de la entidad; se han adelantado planes de acción tendientes a mejorar la oportunidad de los procesos y se incluyó dentro de los ejes de capacitación de los funcionarios las sugerencias dadas por nuestros clientes.

El 4 de octubre de 2011, se realizó la Revisión por la Dirección, en la que se presentaron los resultados de las auditorías internas de calidad, la encuesta de satisfacción, los resultados de los indicadores de los procesos, de las no conformidades reportadas, el estado de las acciones de mejora y las mediciones externas que realiza el DAFP, Gobierno en Línea y Transparencia por Colombia.

La Oficina de Control Interno viene cumpliendo con las auditorías de gestión basadas en riesgos definidas en el Plan Anual de Actividades del año 2011. En lo corrido del año, el Plan presenta un avance del 81%. 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.

Durante el periodo evaluado en el presente informe, se realizaron dos auditorías internas de calidad y una auditoría externa mediante la contratación de un Órgano certificador, evaluando los 16 procesos del Sistema, a fin de mantener la certificación del mismo.

En el componente de Planes de Mejoramiento, el plan suscrito con la CGR el 13 de septiembre de 2011 se ha desarrollado y finalizado en su totalidad en el periodo presentando un avance definitivo de cumplimiento del 98.96%.

Como resultado de las auditorías de gestión, calidad o autoevaluación, se han suscrito 63 planes de acción por procesos, en los que se incluye 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.

Dificultades

Se presenta dificultad en la evaluación de la efectividad de las acciones de mejora contempladas en los planes de acción por procesos e individual.

Estado general del Sistema de Control Interno

La SFC ha implementado el Sistema de Gestión Integrado, entendido como el conjunto aplicado de las normas NTCGP 1000:2004, ISO 9001:2008 para todos los procesos de la SFC, MECI 1000:2005 y NTC 5254 de Administración de Riesgos Operacionales, de manera eficaz, adecuada y conveniente. La estructura establecida permite apoyar el cumplimiento de metas y objetivos, así como para adoptar medidas cuando se presenten desviaciones.

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 realizó la auditoría externa de calidad con Bureau Veritas y se encuentra en trámite la renovación de la certificación de calidad frente a las normas NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2009 para todos los procesos de la SFC.

Recomendaciones

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.

BEATRIZ BURGOS DE LA ESPRIELLA
Jefe Oficina Control Interno
Superintendencia Financiera de Colombia

Firma