

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 de 2012
		Fecha de elaboración: Noviembre de 2012	

Subsistema de Control Estratégico
Avances

El Sistema de Control Interno de la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC presentó continuidad en los diferentes subsistemas contribuyendo con el cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos 2011-2014.

En relación con la Política de Talento Humano, se puso a disposición de los funcionarios en cada uno de los escritorios de los equipos, un ícono para facilitar la consulta del Plan Integral de Formación y los programas que lo integran. Además, se entregó en físico a cada funcionario un brochure del Programa Estratégico de Formación.

En desarrollo del Plan, se impartió capacitación en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF con el objeto de fortalecer a los funcionarios en la entrada en vigencia de la norma que las rige.

Por su parte, en el marco del programa de Reinducción, se llevó a cabo la jornada institucional *“El Acoso Laboral: Una Oportunidad para Recuperar Sentido”*.

En cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012 relacionada con la eficiencia administrativa y la política de “cero papel”, se adoptó la política de buenas prácticas para reducir el consumo de papel en la SFC. También se efectuaron charlas de sensibilización para todos los funcionarios.

Por su parte, el porcentaje de ejecución del presupuesto a 31-octubre-12 se ubicó en el 69%.

Con el propósito de consolidar la función de supervisión y control, la SFC firmó el memorando de entendimiento para establecer mecanismos de coordinación con el Fondo de Garantías Financieras – FOGAFIN para adelantar con mayor oportunidad las actividades relacionadas con la implementación de los estatutos de salvamento y/o mecanismos de resolución.

Otro mecanismo utilizado en la consolidación, es la 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.

Como resultado de las auditorías de gestión y calidad practicadas, 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.

Dificultades

En relación con el componente de administración de riesgos se evidencian debilidades en la identificación de los controles en las matrices de riesgos.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

Las políticas de operación se encuentran establecidas en los procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión Integrado- SGI-, las cuales son revisadas en desarrollo de las auditorías de calidad y gestión.

El desempeño de cada uno de los procesos se revisa a través de los indicadores y el mismo es analizado en la reunión del Comité de Calidad. Durante el periodo que cubre este informe el Comité de Calidad se ha reunido en dos oportunidades.

Frente al Sistema de Gestión de Calidad, se adelantaron acciones encaminadas en su fortalecimiento con la capacitación de un grupo de funcionarios en la formación de Auditores Internos Integrales en ISO 9001, NTCP 1000, MECI 1000, ISO 14001 Y OHSAS 18001; la definición de un plan de acción de profundización en el conocimiento del Sistema de Gestión Integrado – SGI con el envío de presentaciones a través del correo interno y la aplicación de mecanismos de aprendizaje lúdicos que faciliten e incentiven la conceptualización del mismo.

Se realizó la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía el 27 de septiembre enfocada en la gestión durante el periodo agosto 2011 – julio 2012, el informe se concentró en 3 ejes temáticos: Lineamientos Estratégicos relacionados con el Sistema Financiero, Lineamientos Estratégicos orientados a la Protección del Consumidor Financiero y la Gestión Administrativa.

En el marco del Modelo de Operación por Procesos de la Superintendencia, se ejecutan 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.

Se consolida la presencia de la SFC en las redes sociales Facebook y Twitter, este último con 8.233 seguidores, como mecanismo efectivo de comunicación con los clientes y demás usuarios del sistema financiero.

Para el fortalecimiento en materia de Protección del Consumidor Financiero, se realizó el foro virtual relacionado con el Prepago de las Obligaciones Financieras y se continúa con el seguimiento y divulgación trimestral de las tarifas de los servicios financieros. Además, se realizan charlas en diferentes sitios institucionales y se participa en las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano. Por último, en la página web de la Superintendencia se publica el informe consolidado estadístico de quejas y en el enlace “Consumidor Financiero” se publican normas y conceptos de interés para el usuario financiero.

En aspectos relacionados con los sistemas de información, se encuentra en proceso de implementación del aplicativo que reemplazará el utilizado en el manejo del flujo electrónico de documentos que soporta los trámites de la SFC.

Dificultades

Se evidencia la necesidad de poner en marcha oportunamente los sistemas de información que se encuentran actualmente en desarrollo.

Revisar las metodologías de Riesgos y de Planeación asociada al seguimiento de proyectos.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

Se adelantó la autoevaluación del diseño y operación de los controles definidos en los procesos frente a los resultados de la gestión del primer semestre 2012, obteniendo los siguientes resultados: Subsistema de Control de Gestión 92.36%, Subsistema de Control Estratégico 90.46% y Subsistema de Control de Evaluación 90.07%.

La autoevaluación de la gestión se realiza mensualmente con la publicación de los resultados de los indicadores definidos en cada proceso. Otro medio utilizado para dar a conocer las novedades de los procesos se realiza mediante la publicación de boletines informativos.

En reunión del Comité de Coordinación de Control Interno se presentó la ejecución del Plan de actividades de la OCI del primer semestre, con un logro del 100%. Este Comité se reunió en 2 oportunidades durante el periodo que comprende este informe.

En desarrollo del rol de Fomento de la Cultura del Autocontrol, la Oficina de Control Interno continuó con la elaboración y publicación de su boletín bimestral a través de la red interna institucional, sobre diferentes temas importantes para el fortalecimiento de los controles en los procesos de la SFC.

Se adelantaron las auditorías internas de calidad a 16 procesos de los 17. Se excluyó el correspondiente de Funciones Jurisdiccionales por llevar poco tiempo de implementación.

Se aplicó la encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer semestre 2012 mediante la publicación en el sitio web de la SFC. El mayor porcentaje de respuesta se obtuvo de las vigiladas con el 84.62%. Frente a los servicios utilizados se indicó: trámites 98.18%; consultas o solicitud de información 76.36%; peticiones, quejas o reclamos 23,64%. Otros aspectos que fueron evaluados: calificación de los servicios - 67% (tiempo de respuesta); canales de contacto utilizados - 94.55% (telefónico); canales de acceso – 60% (fácil uso).

Respecto a los Planes de Mejoramiento, el seguimiento efectuado al Plan suscrito con la Contraloría General de la República para el primer semestre, se obtuvo un cumplimiento de metas del 100%.

Como resultado de las recomendaciones de la realización de auditorías de calidad, de gestión y autoevaluación de la gestión, se definen planes de acción de mejora de los procesos; se encuentran en curso 28 planes de acción.

Se aplicó la evaluación semestral de evaluación del desempeño a los funcionarios vinculados en carrera administrativa y en provisionalidad como resultado de la concertación de los objetivos planteados para el primer semestre de 2012.

Dificultades

Como resultado de la auditoría de calidad, se requiere profundizar en el conocimiento de la documentación y aspectos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado y continuar con las campañas de sensibilización.

Estado general del Sistema de Control Interno

Se sigue con el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad incrementando el número de funcionarios en la formación de auditores internos integrales en las normas ISO 9001, NTC GP1000, MECI 1000, ISO 14001 y OHSAS 18001 y en la definición de estrategias para profundizar los conocimientos en el SGI.

Para fortalecer la divulgación del programa Estratégico de Formación, se diseñó la facilidad de consulta en los escritorios de los equipos de los funcionarios y el suministro del material impreso.

Resulta importante la oportunidad de mejora relacionada con la revisión de las matrices de riesgos y la evaluación de la consistencia de los controles.

Recomendaciones

Se recomienda continuar fortaleciendo los esfuerzos en la medición de la efectividad de las acciones de mejora, de los controles y de la administración de riesgos.