

INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CON CORTE A JULIO DE 2015

El Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno de Fiduagraria S.A se organiza en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI, actualizado mediante el Decreto 943 de 2014.

MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

AVANCES Y LOGROS

Como logros o avances que sustentan el fortalecimiento de la planeación y el control de gestión de la entidad, se observaron los siguientes:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- En el marco del proyecto de fortalecimiento del Sistema de gestión de calidad, se ha dado continuidad a la revisión y actualización de los procesos con el fin de mejorar su articulación con la planeación estratégica, su gestión de riesgos y control. Durante el último cuatrimestre se concluyó la reingeniería de los procesos de soporte asociados a la gestión de Asuntos Litigiosos y el avance en lo correspondiente a la documentación de los procesos de Gestión de Recursos, Operaciones, Administrativa, Contable, Facturación, Cuentas por cobrar y Gestión de Cobranzas.
- La Junta Directiva de la Fiduciaria aprobó en los meses de abril y mayo de 2015 la modificación del Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, la Política Antifraude y Anticorrupción y el Manual SAREL, con el fin de ajustar sus orientaciones formales a las directrices institucionales vigentes.
- Se revisaron y actualizaron la Política Interna para el manejo de consorcios y el Manual de administración de continuidad del negocio, lineamientos orientados al mejoramiento de la gestión de los Consorcios administrados y la gestión de riesgos ante situaciones de crisis o contingencias que puedan afectar la continuidad del negocio desarrollado por la Fiduciaria, respectivamente.
- La Sociedad Fiduciaria participó de la mano con su casa matriz – Banco Agrario de Colombia en la feria Agroexpo 2015, promoviendo así un mayor conocimiento de los productos y servicios ofrecidos por la entidad, en el sector agropecuario.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- La entidad definió la metodología para la administración de riesgos estratégicos, encontrándose en proceso la estructuración de la matriz de riesgos que considerará entre otros, el análisis del contexto social, económico, político y legal de la Entidad y su eventual impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la misma.

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



- Se implementó en los programas de inducción a nuevos funcionarios, capacitación sobre los aspectos principales relacionados con la prevención del Fraude y la corrupción.
- Durante el último cuatrimestre se registraron avances importantes en la gestión de las acciones de mejora asociadas a los procesos de administración de riesgos, constatándose así una mayor apropiación o afianzamiento de los principios de autocontrol y autogestión.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- En desarrollo del plan institucional de capacitación se ha dado continuidad a las jornadas de inducción y reinducción en las cuales se desarrollan temas de conocimiento básico y relevante para la entidad, relacionados con Gobierno Corporativo, Sistemas de administración de riesgos, Sistema de atención al consumidor financiero, Control interno, derechos y responsabilidades de los servidores públicos, entre otros.
- Se culminó la Evaluación del desempeño de los funcionarios de planta de la entidad, resultados que condujeron a la definición de un Plan de Capacitación orientado al fortalecimiento de las competencias con mayores oportunidades de mejoramiento. Este plan de capacitación tuvo inicio con talleres de formación enfocados en el mejoramiento de las competencias de Liderazgo y trabajo en equipo, del equipo directivo de la entidad.
- En coordinación con la ARL Positiva, se realizaron talleres para el manejo del estrés y el desarrollo de pausas activas.
- Se conformó el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, conformándose con la participación activa de funcionarios de diferentes dependencias.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En el componente de direccionamiento estratégico, a partir de los indicadores de cumplimiento registrados frente a las metas estratégicas definidas, resultan evidentes los mayores esfuerzos que requiere la entidad para mejorar el desempeño de los procesos asociados a la gestión comercial, financiera y de servicio al cliente, de los cuales depende en su mayor parte el cumplimiento de los objetivos de i) Incrementar el nivel de satisfacción, vinculación y fidelización de los clientes, ii) Servir de vehículo fiduciario en la ejecución de la política pública y iii) Aumentar la participación y posicionamiento de los productos en el mercado.
- En el componente de administración de riesgos, se encuentra importante la finalización de la revisión, actualización y consolidación de las matrices de riesgos estratégicos y de corrupción, acciones de mejora previstas desde vigencias anteriores con el fin de fortalecer la administración de tales riesgos, de manera acorde con los estándares, disposiciones normativas y necesidades de la Fiduciaria vigentes; sin que a la fecha se haya concluido su desarrollo.
- Para la efectiva gestión de los riesgos y la mejora continua, se encuentra importante promover en las distintas jornadas de capacitación, la definición, implementación y seguimiento oportuno de acciones que concurren prioritariamente sobre las causas raíces de los eventos

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



de riesgo materializados (acciones preventivas), superando la etapa correctiva y recurrente consistente en aminorar sus efectos.

MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

AVANCES Y LOGROS

Entre los logros o avances que fomentan el mejoramiento del control de evaluación y seguimiento, se destacan los siguientes:

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- Se construyó el Programa para la gestión integral del fraude con la participación de cada una de las áreas de la Entidad, cuya finalidad es formalizar y afianzar el compromiso institucional frente a la gestión de este tipo de riesgos y/o conductas y contribuir a la prevención de los mismos.
- Se llevó a cabo el Foro, Buenas prácticas para prevenir la corrupción, en el cual tuvieron participación activa el Presidente de la entidad, el Departamento administrativo de la función pública, la Secretaria de Transparencia y la Oficina de las Naciones unidas contra la droga y el delito. En este evento asistieron diferentes entidades del sector, clientes y partes interesadas de la Fiduciaria a quienes reunió su interés en el tema de Buen Gobierno promovido en el Foro.
- Se aplicó en el mes de junio de 2015 la encuesta cuatrimestral de satisfacción de clientes, obteniéndose como resultado una mejor percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes. Los resultados de esta encuesta fueron incorporados al proceso de mejora continua con el fin de dar continuidad a las actividades de mejoramiento orientadas al fortalecimiento de la gestión de servicio al cliente.
- La entidad dio inicio a la campaña "Servicio al cliente con calidad", cuyo objetivo principal es el fortalecimiento de la cultura de buen servicio en la Fiduciaria.
- Se puso en marcha el proyecto administrativo dirigido a la obtención de las Tablas de Valoración Documental y la definición del tratamiento documental de información generada en la entidad durante los años 1992 a 2006.

PLANES DE MEJORAMIENTO

- La auditoría realizada por la Contraloría General de la Republica entre febrero y mayo de 2015, para la evaluación de la gestión desarrollada por el patrimonio autónomo administrador de los activos afectos a la prestación del servicio de telecomunicaciones de la extinta Telecom –PARAPAT-, del cual es vocera la Fiduciaria, concluyó sin hallazgos y con el finecimiento de la cuenta fiscal del patrimonio correspondiente a la vigencia 2014.

AUDITORÍA INTERNA

- La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Auditoría para la vigencia 2015, obtuvo al cierre del primer semestre del año un porcentaje de cumplimiento del 99%. Pese a que no se alcanzaron a ejecutar el 100% de las actividades planeadas, se destaca el cumplimiento de las obligaciones normativas propias de la Oficina y la atención de los criterios de priorización considerados en la elaboración del Plan Anual de Auditorías.
- La Oficina de Control Interno implementó jornadas de acompañamiento *in situ*, orientadas a ofrecer asesoría a las distintas áreas para la formulación y seguimiento de las acciones de mejora radicadas en el software a través del cual se administra el Sistema de Gestión de Calidad. Esta actividad ha propiciado un mayor afianzamiento de los principios de autocontrol y autogestión en las distintas áreas quienes han demostrado cada vez mayor autonomía en la gestión de la mejora continua.
- De manera conjunta con la Casa Matriz se organizó y desarrolló una jornada de capacitación ofrecida por el SENA, orientada a fortalecer los conocimientos y competencias de los auditores internos de calidad en la aplicación de la Norma técnica ISO 19011, "Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad".

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Culminar las acciones de mejora definidas en el plan de mejoramiento vigente con la Contraloría General de la República, en el cual continúan en curso acciones de mejora derivadas de los procesos auditores realizados por el ente de control en las vigencias 2007 y 2010, enfocadas en el mejoramiento de los resultados obtenidos en la depuración y gestión cobro de cartera de difícil recaudo y la liquidación de negocios improductivos.
- Subsanan las deficiencias de control observadas en desarrollo de las auditorías practicadas a los procesos de operaciones, facturación, gestión de cartera y SARLAFT; con el fin de prevenir las situaciones de riesgo advertidas en la gestión de estos procesos. En este mismo sentido, gestionar con mayor celeridad las acciones de mejora abiertas y con estado de ejecución vencido (superado el plazo para su finalización).

EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AVANCES Y LOGROS

- Se ha dado continuidad a las reuniones trimestrales de presentación de resultados en donde se exponen las metas institucionales y el grado de avance en su logro, fortaleciéndose así la identidad institucional y el compromiso de todos los funcionarios frente a los objetivos previstos.
- La Entidad tuvo participación en diferentes eventos desarrollados para el fomento del sector agropecuario, tales como los Agro encuentros, el encuentro tipo feria de bienes y servicios, las

Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario S.A. Nit 800 159 998-0. PBX 560 6100, fax 561 6080. Líneas de atención al cliente: 01 8000 95 9000 y 560 9886 en Bogotá. Calle 16 No. 6-66, pisos 26, 28 y 29, edificio Avianca, Bogotá.
servicioalcliente@fiduagraria.gov.co

Defensoría del Consumidor Financiero: Peña González & Asociados Abogados. Avenida 19 No. 114-08 Oficina 502, Bogotá.
Teléfono 213 1370, fax 213 0495. defensorfiduagraria@pgabogados.com



reuniones de coordinación sectorial "pares", entre otros eventos convocados por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

- En materia de reporte de información contable, se destaca la oportuna generación, autorización y aprobación de los Estados Financieros de la entidad correspondiente a la vigencia 2014.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer los canales de comunicación externos acordes con los lineamientos definidos en la normatividad aplicable (Ley de transparencia y Gobierno en Línea), tales como página web, chat en línea y demás mecanismos, permitiendo la disponibilidad de información actualizada a clientes, usuarios y/o partes interesadas.
- Sin perjuicio de los mejores resultados obtenidos en encuesta de satisfacción de clientes 2015, persisten oportunidades de mejora relevantes en cuanto al alcance y frecuencia de la retroalimentación obtenida por parte de los clientes para el mejoramiento continuo de la atención del consumidor financiero, los productos y servicios ofrecidos por la Fiduciaria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Fiduciaria se encuentra comprometida con el continuo mejoramiento del SCI, constatándose esfuerzo e interés en el fortalecimiento continuo de la gestión de riesgos y control, la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo y el desarrollo del talento humano.

Persisten sin embargo oportunidades de mejora importantes para el afinamiento de los procesos y la gestión de riesgos estratégicos y operativos de la Fiduciaria, elementos básicos del Sistema de Control Interno que deben apoyar el logro de los objetivos institucionales, al tener como finalidad el mejoramiento de la calidad de los procesos y servicios gestionados, así como la detección oportuna de situaciones que puedan afectar su óptimo desempeño. Encontrándose relevante por lo anterior, atender y considerar las distintas oportunidades de mejora y recomendaciones realizadas a lo largo de este informe.



ANDREA CAMILA GARRIDO-COLLAZOS
Jefa de Oficina de Control Interno
Bogotá D.C. 21 de julio de 2015

