



Sistema de Control Interno I semestre 2024

Agosto 2024



Contenido

1. Objetivos, alcance y muestra de la auditoría
2. Contexto
3. Resumen de resultados del proceso auditor
4. Conclusiones



1. Objetivo, alcance y muestra de auditoría

Sistema de Control Interno

Objetivos, alcance y muestra de la auditoría

Equipo Auditor: Carolina Medina, Luisa Chávez, Diego Forero – EY

Objetivos

- ▶ Evaluar y verificar la eficacia del proceso en el marco de los objetivos estratégicos de la Financiera, con enfoque sistemático y disciplinado basado en riesgos.
- ▶ Evaluar los riesgos asociados al proceso, así como la implementación y operación de los controles definidos para la mitigación de los riesgos.
- ▶ Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y demás componentes definidos e implementados por la Entidad para el SCI.
- ▶ Validar el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al proceso.
- ▶ Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión y efectividad de los planes de acción definidos en la auditoría anterior.
- ▶ Identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones que permitan fortalecer el ambiente de control de la entidad.

Presentar los resultados de la evaluación realizada al Sistema de Control Interno de la Financiera para el primer semestre de 2024, contemplando las disposiciones definidas en el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, considerando los siguientes aspectos:

Alcance

- ▶ Políticas, procedimientos, manuales y otras herramientas diseñadas por la entidad para proporcionar seguridad razonable.
- ▶ Canales de comunicación efectiva tanto interna como externa.
- ▶ Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y su correspondiente socialización al interior de la Compañía.
- ▶ Manual de funciones y requisitos establecidos por Findeter.
- ▶ Validación de la suscripción de los planes de acción definidos para atender las observaciones y oportunidades de mejora emitidos por el equipo de auditoría interna, durante el segundo semestre de 2023.
- ▶ Actas del Comité de Coordinación de Control Interno, Comité de Auditoría, Comité de Institucional de Gestión y Desempeño, y Comité de Riesgos.
- ▶ Documentación y cumplimiento del modelo de las tres líneas establecido por la entidad como mecanismo de control interno.

Sistema de Control Interno

Objetivos, alcance y muestra de la auditoría

Equipo Auditor: Carolina Medina, Luisa Chávez, Diego Forero – EY

Teniendo en cuenta la naturaleza de la evaluación realizada, los insumos utilizados en la auditoría fueron:

Muestras

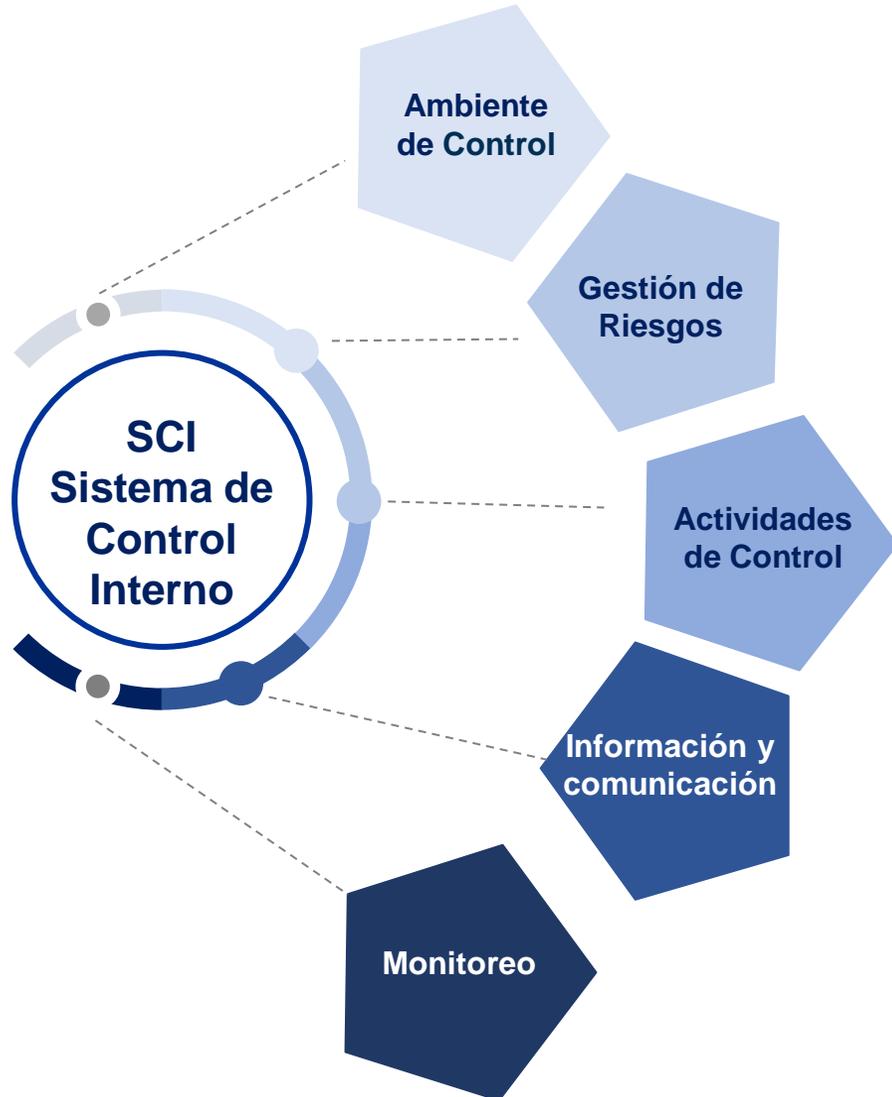
- ▶ Procesos, políticas y procedimientos de talento humano, planeación estratégica e institucional, gestión de riesgos, gestión de tecnología, gestión de administrativa, contratación, seguridad de la información y ciberseguridad, comunicación corporativa y gestión documental publicados en Isolucion.
- ▶ Programa de transparencia y ética pública (Antes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- ▶ Plan estratégico corporativo 2023-2026.
- ▶ 2 actas de Junta Directiva donde se aprobaron documentos y/o lineamientos para fortalecimiento del ambiente de control.
- ▶ 6 actas del Comité de Riesgos sesionado durante el primer semestre 2024.
- ▶ 1 acta del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno sesionado durante el primer semestre 2024.
- ▶ 2 actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño sesionado durante el primer semestre 2024.

2. Contexto

Sistema de Control Interno

Contexto

A continuación, se relacionan los componentes del Sistema de Control Interno de Findeter definidos en el Capítulo IV, Título I, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, y que fueron evaluados por el equipo auditor.



El propósito principal es crear un ambiente de control que asegure que la entidad disponga de los fundamentos esenciales para la implementación de un control interno eficaz. Este proceso requiere un compromiso firme, un liderazgo sólido y orientaciones claras de parte tanto de la alta dirección como del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El proceso de identificación, evaluación y gestión de riesgos se desarrolla con la participación de todos los integrantes de la entidad. Este procedimiento permite identificar, evaluar y gestionar posibles eventos, tanto internos como externos, que podrían incidir en el logro de los objetivos de la financiera.

Las actividades de control desempeñan un rol fundamental en respaldar y potenciar la consecución de los objetivos, integrándose en los procesos de la Financiera. Este respaldo tiene el propósito de supervisar los riesgos previamente identificados, aportando así al logro de los objetivos que la entidad ha establecido.

Este componente facilita la identificación, captura y transmisión de información relevante, con el objetivo de que los miembros del equipo puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva. Es necesario utilizar métodos apropiados y garantizar que la información se comparta en el momento adecuado.

Este componente permite llevar a cabo actividades de supervisión constante, también conocidas como controles permanentes, además de evaluaciones periódicas, (V.gr autoevaluación, auditorías). Estos mecanismos facilitan la evaluación de la efectividad del control interno de la entidad, así como la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y los resultados de la gestión.

Sistema de Control Interno

Contexto

A continuación, se presenta la verificación sobre los ajustes realizados en el Código de Buen Gobierno de la entidad, producto de los cambios generados con la expedición de la Circular Externa No 008 de 2023.

CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2023

Con la expedición de la Circular Externa No 008 de 2023, la SFC modificó las instrucciones en materia de control interno. En línea con esta implementación, la entidad realizó ajustes en su Código de Buen Gobierno, con el objetivo de alinear las políticas y operaciones de la entidad con las regulaciones nacionales vigentes. Se realizaron 24 modificaciones en 19 secciones, afectando principalmente la composición y las políticas de gobernanza de la Junta Directiva y otros órganos directivos.

Estos cambios incluyeron transacciones crediticias directas con tasa compensada y sindicadas. Así mismo, las políticas de buen gobierno especifican quiénes pueden ser accionistas y detallan el papel de los directores. Se han incluido clarificaciones sobre el rol del Presidente y otros altos ejecutivos, junto con modificaciones para implementar adecuadamente el Código de Buen Gobierno y proteger los derechos de los accionistas. Estos ajustes se encuentran en línea con lo requerido en la Circular.

Componentes del SCI	Definición
Definición de políticas relacionadas con: Ambiente de Control	Autocontrol <input checked="" type="checkbox"/>
Código de ética y conducta, políticas de gestión de riesgos, política financiera y contable, política de evaluaciones y autoevaluaciones, política de seguridad de la información, comité de Auditoría, comité de Riesgos, estatuto de Auditoría, plan anual de auditoría, Programa de aseguramiento y mejora de la calidad, presupuesto anual, PETI y plan estratégico <input checked="" type="checkbox"/>	Autorregulación <input checked="" type="checkbox"/>
Gestión de Riesgos: Lineamientos del SIAR <input checked="" type="checkbox"/>	Autogestión <input checked="" type="checkbox"/>
Actividades de Control: Definición de controles de alto nivel, controles de aplicación y controles diseñados para minimizar los riesgos asociados con la adquisición, operación, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica <input checked="" type="checkbox"/>	Modelo de las tres líneas
Información y comunicación: Características de la información, sistemas de información, criterios de selección de información, canales de comunicación, recepción, tratamiento de las quejas y denuncias y grupos de interés externos. <input checked="" type="checkbox"/>	Asignación de funciones <input checked="" type="checkbox"/>
Actividades de monitoreo: Evaluaciones internas y externas al SCI <input checked="" type="checkbox"/>	Líneas de rendición de cuentas <input checked="" type="checkbox"/>
Responsabilidades	
Junta Directiva <input checked="" type="checkbox"/> Comité de Auditoría <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría Interna <input checked="" type="checkbox"/> Comité de Riesgos <input checked="" type="checkbox"/> Alta gerencia <input checked="" type="checkbox"/>	

El Comité de Auditoría revisó sus funciones en sesión No 109 del 21 de noviembre de 2023, en línea con los cambios planteados por la Superfinanciera en su Circular Externa No 008 de 2023. Así mismo, la dirección general de Findeter y las directrices para la gestión de riesgos fueron actualizadas y se incluyeron nuevos términos y definiciones en el glosario para reflejar los cambios estatutarios y normativos.

Por último, la Junta Directiva cambió su composición de 5 a 9 miembros principales y 5 suplentes, con un enfoque en la diversidad de género y ajustes en la remuneración. Todos estos cambios están diseñados con el fin de mejorar la transparencia, el control de riesgos y el cumplimiento con las disposiciones gubernamentales.

3. Resumen de Resultados

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

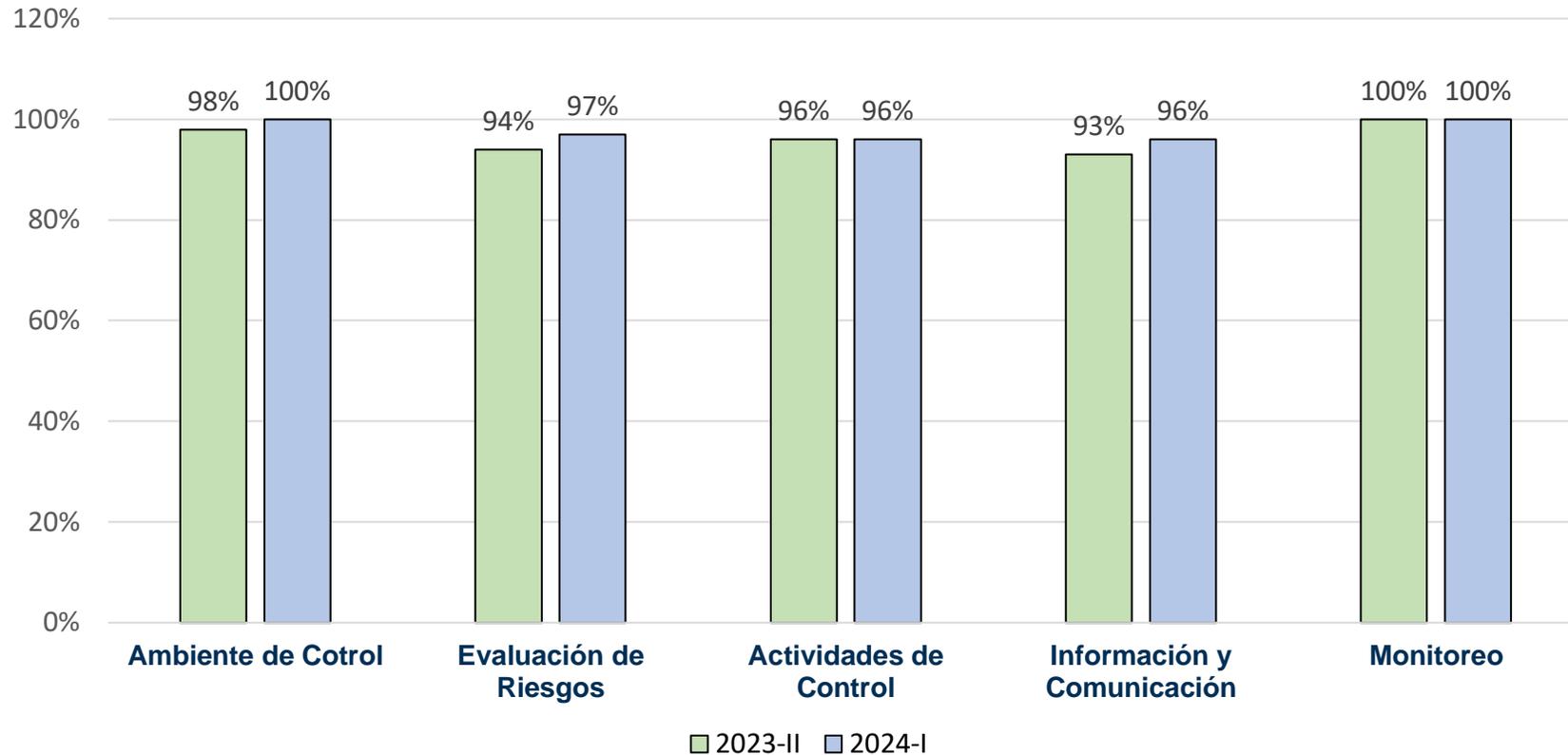
A continuación, se muestran los resultados comparativos del segundo semestre 2023 y el primer semestre de 2024, por componente del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, los cuales fueron objeto de evaluación:

Componentes del Sistema de Control Interno

Calificación I semestre 2024



Calificación II semestre 2023



* Información tomada de las conclusiones publicadas en el formato pormenorizado del modelo integrado de planeación y gestión para el primer semestre de 2024.

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

A continuación, presentamos gráficamente los principales aspectos evaluados y los resultados obtenidos:



Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

Ambiente de Control



Fortalezas:

- ▶ Findeter ha establecido un marco sólido de gobernanza ética y de integridad, evidenciado por la documentación formal y la implementación de un Código de Ética e Integridad y un Código de Buen Gobierno. Estos códigos no solo articulan los principios y valores que guían a la organización, sino que también establecen claras expectativas de conducta para todos los empleados y partes interesadas.
- ▶ Para abordar específicamente el conflicto de interés, Findeter ha desarrollado y puesto en práctica procedimientos detallados y manuales. Estos documentos sirven como guía para identificar, gestionar y resolver conflictos de interés, asegurando la transparencia y la imparcialidad en todas las operaciones de la Financiera.
- ▶ En cuanto a la estructura de gobernanza de riesgos, la Entidad ha documentado y definido claramente las tres líneas, asegurando una supervisión y una respuesta efectiva ante los riesgos. Esta estructura promueve una clara separación de responsabilidades y facilita la colaboración entre las funciones de control, riesgo y auditoría interna.

Desde el área de Talento Humano, se han diseñado e implementado iniciativas integrales que contribuyen a fortalecer el ambiente de control y la cultura organizacional. Estas incluyen planes de capacitación institucional que fomentan el desarrollo profesional y la comprensión de las políticas internas, un plan de bienestar que promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como programas de estímulos e incentivos que reconocen y recompensan el desempeño excepcional. Además, se ha desarrollado una estrategia de seguridad y salud en el trabajo que prioriza el bienestar de los empleados y crea un entorno laboral seguro.

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

Evaluación de Riesgos



Fortalezas:

- ▶ La Alta Dirección de la Entidad asume un papel activo y comprometido en la prevención de riesgos de corrupción, estableciendo procedimientos claros y efectivos para mitigar estos riesgos. Se ha puesto en marcha una serie de campañas de sensibilización que buscan no solo informar sino también fomentar una comprensión profunda y un compromiso con la importancia de prevenir la materialización de riesgos asociados a la corrupción. Estas campañas están diseñadas para integrarse en la cultura organizacional y promover una ética de trabajo basada en la integridad y la transparencia.
- ▶ En paralelo, la función de gestión del riesgo desempeña un rol relevante en la definición e implementación de la política de administración de riesgos de la Entidad. Esta política abarca todos los niveles y procesos de la organización, incluyendo aquellos que han sido tercerizados, asegurando que la gestión de riesgos sea una parte integral de las operaciones diarias y contribuya al logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- ▶ Además, la Oficina de Control Interno lleva a cabo una evaluación del diseño y la efectividad de los controles implementados en los procesos de la Entidad. Este análisis permite identificar áreas de mejora y proporcionar recomendaciones concretas a los responsables de los procesos

Producto de lo anterior se han emitido recomendaciones a la alta dirección respecto del elemento evaluado. Para estas, se han articulado los respectivos planes de acción con miras a su implementación. **Anexo No 1**

Sistema de Control Interno

Anexo No 1

Recomendaciones emitidas a la alta dirección respecto de la Gestión de Riesgos

No	Auditoría en la que se reportó	Situación reportada	Estado al 31/07/2024
1	Gestión Comercial	<p>Matriz de Riesgos y Controles</p> <p>Durante el proceso revisión de la matriz de riesgos y controles del proceso de gestión comercial, observamos las siguientes situaciones:</p> <p>2 de 34 riesgos definidos por al área se encuentran con el mismo título, pero con controles distintos y calificaciones de riesgo inherente que difieren entre sí.</p> <p>Para 3 de 93 controles, no se evidencia soporte documentado (v.gr. Procedimiento y/o instructivo) en el aplicativo Binaps.</p> <p>Las anteriores situaciones podrían implicar en una duplicidad de riesgos con diferentes calificaciones, confusión en la priorización y tratamiento de los mismos. Además, si un control no está formalmente reconocido en el procedimiento, es posible que no se implemente de manera efectiva, resultando en la posible materialización de riesgos.</p>	Abierta
2	Comunicación Corporativa	<p>Matriz de Riesgos: En la revisión de la matriz de riesgos del proceso de Comunicación Corporativa correspondiente al periodo alcance de la auditoría, observamos que para 4 de los 25 controles no se ha documentado adecuadamente la evidencia de su ejecución en la herramienta Binaps, como lo estipula el Manual de Políticas del Sistema de Administración de Riesgos (SIAR).</p> <p>Lo anterior dificulta la evaluación de la efectividad de los controles, lo que puede resultar en la no detección o en una gestión inadecuada de riesgos significativos.</p>	Abierta
3	Derechos de autor 2023	<p>Matriz de riesgos y controles: En revisión a los riesgos y controles relacionados al cumplimiento de derechos de autor y al cumplimiento de la Circular 017 de 2011 DNDA, se identificaron las siguientes situaciones:</p> <p>El control “Analizar informe de activos de licencias de software” asociado al riesgo R-2023-0049, no especifica la evidencia del control.</p> <p>El control “Monitorear la línea base de software” tiene asociado una frecuencia mensual en el aplicativo Binaps, sin embargo, durante la auditoría se confirmó que este no se ejecuta con dicha frecuencia.</p>	Abierta

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

Actividades de Control



Fortalezas:

- ▶ La Entidad ha implementado una serie de controles de aplicación que desempeñan un papel fundamental en asegurar la integridad del registro de datos esenciales para las operaciones diarias. Estos controles están diseñados para validar la entrada de datos, procesar la información de manera consistente y proporcionar registros auditables que respalden la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- ▶ Además, la Entidad cuenta con un manual de funciones, requisitos y competencias generales que proporciona una descripción de las responsabilidades asociadas a cada cargo. Este manual establece las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar cada función, lo que contribuye a una gestión de talento humano alineada con las necesidades y objetivos estratégicos de la organización.
- ▶ La Financiera ha definido y ejecuta sistemáticamente actividades de control para garantizar el cumplimiento de los objetivos de proceso. Estas actividades están claramente delineadas en políticas, manuales y procedimientos que se encuentran documentados y accesibles a través de la herramienta designada por la entidad. Esta documentación sirve como referencia y guía para la implementación coherente de prácticas de control en toda la organización, asegurando que todos los procesos se realicen de acuerdo con los estándares establecidos y contribuyan al logro de los objetivos de la Financiera.

Sin embargo, presentamos recomendaciones a la alta dirección en relación con el elemento evaluado. En respuesta a esto, se han articulado y desarrollado planes de acción adecuados con vistas a su implementación. **Anexo No 2**

Sistema de Control Interno

Anexo No 2

Recomendaciones emitidas a la alta dirección respecto de las Actividades de Control

No	Auditoría en la que se reportó	Situación reportada	Estado al 31/07/2024
1	Gestión Contractual	<p>Expedientes Documentales: En el proceso de revisión de los expedientes documentales a través del aplicativo Documenta, para los contratos suscritos, vigentes y liquidados tomados como muestra durante el periodo de alcance, y considerando lo definido en la tabla de retención documental de contratación GA-FO-013 _v7, observamos las siguientes situaciones:</p> <p>Para cuatro (4) de seis (6) contratos liquidados durante el periodo de alcance, no se observó completitud del expediente documental digital publicado en Documenta.</p> <p>Para dos (2) de seis (6) contratos liquidados durante el periodo de alcance, no se evidenció expediente documental digital creado en Documenta.</p> <p>Nota: El proceso suministró los documentos soporte para los expedientes objeto de revisión vía OneDrive.</p> <p>Lo anterior representa un incumplimiento de los procedimientos establecidos por la entidad para la gestión de los expedientes documentales a través del aplicativo Documenta. Esto expone a la entidad a posibles hallazgos durante los procesos de control por parte de los entes reguladores.</p>	Abierta
2	Regionales	<p>Actualización de información física: Durante la verificación realizada a las instalaciones de las oficinas regionales, se observó que la información publicada en las carteleras físicas sobre el Reglamento Interno del trabajo y de Higiene y Seguridad Industrial, se encuentra desactualizada (v.gr. Versiones publicadas 1, 6 y 7), considerando que los documentos aprobados y publicados en Isolución se encuentran en versión No 13.</p> <p>La información desactualizada en las carteleras podría propiciar infracciones regulatorias, lo que a su vez puede derivar en sanciones y daño a la reputación de la entidad. Los empleados pueden correr riesgos de seguridad y salud, o caer en prácticas ineficientes de trabajo.</p>	Abierta
3	Regional Centro	<p>Seguimiento a la Gestión Comercial - Formato GC-FO-036: Para uno (1) de tres (3) gerentes de cuenta evaluados, no se observó replanteamiento de planes de acción durante el alcance de la auditoría, considerando el incumplimiento de las metas comerciales definidas para la vigencia 2023.</p> <p>La anterior situación dificulta el fortalecimiento de la gestión comercial respecto al cumplimiento de metas establecidas por la Vicepresidencia Comercial.</p>	Abierta

Sistema de Control Interno

Anexo No 2 (continuación)

Recomendaciones emitidas a la alta dirección respecto de las Actividades de Control

No	Auditoría en la que se reportó	Situación reportada	Estado al 31/07/2024
4	Gestión Comercial	<p>Formalización de Contrato o Convenio: Para dos (2) de ocho (8) contratos interadministrativos, se evidenció que el Formato–GC-FO-038 “Entrega de Contrato/Convenio Interadministrativo”, que Findeter emplea para comunicar a las áreas pertinentes los términos y condiciones acordados con los clientes, no contaba con la firma requerida de la Gerencia de Infraestructura, considerando lo definido en el procedimiento “Formalización de Contrato o Convenio”.</p> <p>Nota: Es importante destacar que el equipo del área comercial llevó a cabo su gestión. Además, señalar que la persona de la gerencia de infraestructura ya no forma parte de la entidad.</p> <p>La situación anterior podría comprometer la integridad del formato de formalización, incidiendo en la adherencia a los procedimientos internos del proceso.</p>	Abierta
5	Gestión Comercial	<p>Indicadores: En la evaluación realizada a los indicadores de gestión relacionados con el proceso de Gestión Comercial, observamos que para 2 de 11 indicadores no se encontraban almacenados los soportes de medición en Isolución al 20 de abril de 2024. Lo anterior considerando lo establecido en la metodología para formulación, medición y seguimiento de indicadores indica en el numeral 3.5 – f.</p> <p>Nota: Los soportes de medición se cargaron el 6 de mayo, no obstante, se considera una oportunidad de mejora y se contempla su validación en futuras auditorías.</p> <p>Esta situación compromete la integridad y la trazabilidad de la información de gestión, limitando la verificación y el análisis efectivo de los datos, lo que puede conducir a decisiones basadas en información incompleta o inexacta.</p>	Abierta
6	Crédito Directo	<p>Formulario de solicitud: En 1 de los 21 desembolsos evaluados, observamos que la herramienta "Findeter a un clic" no cuenta con mecanismos de control relacionados con la verificación de saldos. Esta situación se evidencia al permitir que los valores ingresados en el campo "monto de crédito solicitado" sean inferiores a los valores registrados en el campo "monto a desembolsar".</p> <p>Nota: Es importante destacar que el campo "monto de crédito solicitado" en la solicitud de desembolso se utiliza únicamente con fines informativos.</p> <p>La falta de controles apropiados en la herramienta puede llevar al desembolso incorrecto de fondos y a la toma de decisiones basadas en datos no verificados</p>	Abierta

Sistema de Control Interno

Anexo No 2 (continuación)

Recomendaciones emitidas a la alta dirección respecto de las Actividades de Control

No	Auditoría en la que se reportó	Situación reportada	Estado al 31/07/2024
7	Comunicación Corporativa	<p>Elaboración Plan de Comunicaciones: En la evaluación realizada al proceso para construcción del Plan de Comunicación Corporativa para el periodo de alcance, no observamos la evidencia de los planes de trabajo por áreas, de acuerdo con lo definido en la actividad No 3 del procedimiento CCOM-PR-004 Elaboración del Plan de Comunicación Corporativa y el control establecido en la matriz de riesgos: “Revisar con los procesos las necesidades de comunicación. Como evidencia los planes de trabajo”.</p> <p>Lo anterior situación puede dar lugar a fallas en el seguimiento a la elaboración del plan de comunicación de la entidad.</p>	Abierta

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

Información y comunicación



Fortalezas:

- ▶ Findeter ha establecido procedimientos definidos para gestionar los canales de comunicación, tanto internos como externos, asegurando que la información fluya de manera efectiva y eficiente a través de la organización y hacia sus partes interesadas. Los responsables de gestionar estos canales están claramente identificados, lo que facilita la coordinación y la coherencia en las comunicaciones.
- ▶ Además, la entidad ha desarrollado una guía detallada para el inventario y la clasificación de activos de información. Esta guía es esencial para comprender el valor y la sensibilidad de la información que posee la entidad y para implementar las medidas de protección adecuadas. La clasificación de los activos de información permite una gestión de riesgos y asignación de recursos de seguridad más efectiva.
- ▶ En cuanto a la protección de la información, Findeter cuenta con políticas enfocadas en garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de los datos. Estas políticas son fundamentales para preservar la confianza de los clientes y mantener la continuidad operativa. La Oficina de Seguridad de la Información desempeña un papel relevante en este esfuerzo, actuando como segunda línea y proporcionando supervisión y apoyo en el monitoreo de la seguridad de la información.

A pesar de estos esfuerzos, se han identificado oportunidades de mejora en el elemento evaluado. Findeter está comprometida con la implementación de estas mejoras y ha establecido un plan de acción. **Anexo No 3**

Sistema de Control Interno

Anexo No 3

Recomendaciones emitidas a la alta dirección respecto de las Actividades de Control

No	Auditoría en la que se reportó	Situación reportada	Estado al 31/07/2024
1	Seguridad de la Información	<p>Gestión de reglas de DLP: En la revisión de las reglas de bloqueo configuradas en el DLP de Microsoft, observamos que actualmente solo se han configurado reglas para dos procesos: tecnología (inventario de servidores) y recursos humanos (base de empleados). No obstante, no se han considerado más procesos en la configuración del DLP, lo que genera un riesgo de fuga de información no autorizada desde la Financiera.</p> <p>Nota: Los procesos no incluidos en el DLP se supervisan de manera detectiva en el SIEM, que en caso de una fuga de información no autorizada, se emprenden acciones correctivas.</p> <p>Esta situación puede desencadenar fugas de información no autorizadas desde la entidad financiera, lo que no solo representa un riesgo para la seguridad y la integridad de los datos, sino que también puede resultar en consecuencias legales y de cumplimiento, daño a la reputación y pérdida de confianza de los clientes y las partes interesadas.</p>	Abierta

Sistema de Control Interno

Resumen de resultados

Monitoreo



Fortalezas:

- ▶ En Findeter, el plan anual de auditoría se desarrolla y ejecuta siguiendo una metodología basada en riesgos. Este enfoque garantiza que la auditoría se concentre en las áreas de mayor riesgo y relevancia para la entidad, optimizando así los recursos y maximizando la eficacia de la auditoría.
- ▶ La evaluación de la auditoría abarca la totalidad de los procesos organizacionales, tal como se definen en el mapa de procesos de la entidad. Este mapa es una herramienta vital que proporciona una visión integral de las operaciones de Findeter y facilita una evaluación sistemática y completa.
- ▶ Findeter ha documentado las políticas de su Sistema de Control Interno, adoptando el modelo de las tres líneas y estableciendo mecanismos de monitoreo. Estos mecanismos aseguran que el sistema de control interno sea dinámico y capaz de adaptarse a los cambios en el entorno operativo y de riesgo.
- ▶ La entidad demuestra su compromiso con la mejora continua al acoger las recomendaciones emitidas en los informes de evaluación de los entes de supervisión externos. Findeter responde proactivamente definiendo e implementando planes de acción orientados a fortalecer los controles y a corregir cualquier deficiencia identificada.
- ▶ Además, Findeter ha establecido procedimientos documentados y formalizados para el Sistema de Atención al Consumidor Financiero. Estos procedimientos están diseñados para gestionar eficientemente las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores, asegurando una respuesta oportuna y justa, y fomentando la confianza y satisfacción del cliente.

4. Conclusiones

Sistema de Control Interno

Conclusiones

De acuerdo con la evaluación realizada a los lineamientos establecidos en formato/informe del Sistema de Control Interno, dado por la Función Pública para el primer semestre 2024, concluimos lo siguiente:

- ▶ La entidad cuenta con un Sistema de Control Interno basado en políticas, procedimientos, instructivos y manuales documentados y publicados, los cuales son aplicados y funcionan para cada una de las áreas de la entidad.
- ▶ La entidad dispone de canales eficaces de comunicación interna, permitiendo la divulgación oportuna de información a las partes interesadas.
- ▶ La entidad cuenta con órganos directivos, administrativos y de control, por medio de los cuales se da cumplimiento a la normativa aplicable y se ejerce monitoreo sobre el control interno.
- ▶ La entidad identifica y analiza los riesgos que podrían impactar el desarrollo del negocio, detallando los niveles aprobados por la dirección y estableciendo los controles necesarios para la mitigación de estos.
- ▶ Findeter realizó la suscripción de los planes de acción referentes a las observaciones y oportunidades de mejora emitidos por la auditoría interna, durante el primer semestre de 2024.
- ▶ Desde la Oficina de Control Interno se realizan auditorías a los procesos y los resultados obtenidos son presentados a través de informes a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en donde se socializan, se resaltan las fortalezas del sistema y se dan a conocer las recomendaciones con miras a la mejora y fortalecimiento de los procesos de la entidad.
- ▶ La entidad da cumplimiento a las políticas del Sistema de Control Interno, esquema de líneas y mecanismos de monitoreo.

Para finalizar, en la evaluación realizada a los componentes del Sistema de Control Interno se observó que la Findeter tiene un cumplimiento del 98%.



Findeter



Banca de Desarrollo Territorial

Gracias

Oficina de Control Interno

www.findeter.gov.co

f @findetercol i @findetercol

t @findeter in linkedin.com/company/findeter

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Hacienda



www.masfamilia.org



CCOM-FC-001 V19 / 27-Feb-2024 / Clasificada