

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Socializado en reunión de Junta Directiva de 24 de Enero de 2018, acta 288; socialización colaboradores FINAGRO protectores de pantalla y televisores informativos publicado del 20 al 30 de enero de 2018 y correo electrónico a directivos del 18 de enero de 2018; socialización grupos de interés en la página web de FINAGRO menú de inicio del 18 al 30 de enero de 2018.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	3
1.1 Objetivo General	3
1.2 Objetivos específicos	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. ALCANCE	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	7
6. ESQUEMAS DE CONTROL	7
7. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
7.1 Modalidades de corrupción	8
7.1.1 Conflicto de intereses.....	9
7.1.2 Soborno.....	9
7.1.3 Clasificación Corrupción en FINAGRO	9
7.1.3.1 Acciones que Constituyen Corrupción.....	10
7.1.3.1.1 Obtención de ventajas ilegítimas	10
7.1.3.1.2 Pagos de facilitación.....	10
7.1.3.1.3 Contribuciones políticas.....	11
7.1.3.1.4 Dilación.....	11
7.2 Gestión en la Prevención de la Corrupción en Finagro	12
7.2.1 Gestión de riesgos de corrupción.....	12
7.2.2 Implementación y ejecución de controles anticorrupción y antifraude	12
7.2.3 Monitoreo de materialización de riesgos y efectividad de controles.....	12
7.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	14
7.4 Capacitación y conciencia.....	14
8 ROLES Y RESPONSABILIDADES	15
8.1 Atención de denuncias y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción.....	15
8.2 Comité de Conciliación.....	16

8.3	Responsabilidades específicas	16
8.4	Sanciones	18
9	GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN – FINAGRO	18
9.1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción.....	18
9.1.1	Políticas estratégicas	19
9.1.2	Políticas Administrativas	20
9.1.3	Política Operativa	21
9.2	Mapa de Riesgos	21
9.2.1	Identificación de procesos críticos o con mayor exposición al riesgo de corrupción.....	21
9.2.2	Identificación de los riesgos	21
9.2.3	Valoración del riesgo y controles	22
9.2.4	Consulta y Divulgación.....	22
9.2.5	Monitoreo y Revisión.....	22
9.2.6	Seguimiento	22
9.2.7	Capacitación	23
10	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	23
10.1	Acciones Interoperativas	23
11	RENDICIÓN DE CUENTAS	24
11.1	Estrategias para la Rendición de Cuentas	24
11.1.1	Evaluación y seguimiento	26
11.1.2	Diálogo.....	26
11.1.3	Audiencia pública.....	27
11.1.4	Incentivos.....	28
12	ATENCIÓN AL CLIENTE	29
12.1	Esquemas de Atención al Ciudadano, Frente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones.....	30
12.2	Marco legal de atención al cliente en FINAGRO	31
12.3	Estrategias orientadas a mejorar la atención al cliente, beneficiarios y ciudadanos.....	32
13.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 32	
13.1	Divulgación de datos abiertos	34
13.2	Contratación pública	34
13.3	Lineamientos de Transparencia Pasiva	35
14.	INICIATIVAS ADICIONALES	35

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Disponer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, construido dentro de los lineamientos dispuestos en el Título IV de Decreto 1081 modificado por el Decreto 124 de 2016 y en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, que permita controlar y prevenir el riesgo de corrupción en el actuar de sus colaboradores, los proveedores de FINAGRO y en el relacionamiento con los grupos de interés, orientando a la Entidad hacia una gestión eficiente y transparente de sus recursos y los que le han sido asignados para su administración, de conformidad con los principios de Lealtad, Transparencia y Honestidad que rigen la Entidad, además de fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones de quejas, sugerencias y reclamos de sus clientes y la rendición de cuentas.

1.2 Objetivos específicos

- i. Contar con el documento rector de política para controlar y prevenir el riesgo de corrupción en la operación de FINAGRO como institución financiera de segundo piso y administradora de recursos públicos asociados al financiamiento del sector agropecuario y rural y para herramientas de mitigación de los riesgos del sector agropecuario.
- ii. Realizar seguimiento y evaluación periódica a la metodología establecida para la identificación, control y seguimiento a los riesgos de corrupción asociados a los procesos y procedimientos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de FINAGRO y si es del caso efectuar las mejoras respectivas.
- iii. Disponer dentro de la estrategia institucional de una política para la simplificación de normas para el acceso a los productos, servicios y programas administrados y el PETIC para la mejora continua de las plataformas tecnológicas para la administración de las bases de datos.
- iv. Rendición de cuentas permanente mediante la publicación mensual en la página web de FINAGRO de los datos abiertos de los productos, servicios y programas administrados, agrupándolos de acuerdo con las normas regulatorias y alineados con la estrategia institucional, para facilitar su comprensión, análisis y evaluación de las partes interesadas.
- v. Realizar seguimiento y evaluación periódica al Sistema de Atención al Consumidor Financiero como mecanismo establecido para la atención de clientes, beneficiarios, y al ciudadano.
- vi. Acceso a la información de la entidad relacionada con su estrategia institucional, estructura administrativa, documentación del Sistema Integrado de Gestión, información financiera, presupuesto, contratación, datos abiertos de los productos-servicios-programas administrados, acuerdo de

interoperabilidad de la las bases de datos con las entidades legalmente autorizadas, gestión documental, y el inventario de activos de información.

2. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se contemplan la estrategia y las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y su plan de acción para la vigencia 2018, definidos por el Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario – FINAGRO en cumplimiento de lo establecido en las Leyes 962 de 2005, 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 y 1757 de 2015, en el Decreto Ley 019 de 2012 y en los Decretos 4637 de 2011, 943 y 1649 de 2014, 1081 y 1083 de 2015, 1499 de 2017, que constituyen el marco regulatorio orientado a contar con una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano frente a la administración de recursos públicos.

En concordancia con lo anterior, FINAGRO ha incluido integralmente dentro de su Sistema Integrado de Gestión el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, articulándolo con su operación y quehacer diario, como una herramienta que permite mantener a la Entidad alerta frente a las amenazas de corrupción y fraude contando con los mecanismos de control que restrinjan al máximo la probabilidad de ocurrencia de este tipo de riesgos, acogiéndose a las buenas prácticas establecidas por el Gobierno Nacional y las Entidades de Control y Vigilancia.

Así mismo FINAGRO, dentro del direccionamiento estratégico y mejora continua ha definido la simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos operativos que se llevan a cabo en la Entidad, bien sea para que a través de los Intermediarios Financieros o compañías de seguros los productores agropecuarios y rurales puedan acceder a los productos, servicios y programas administrados por FINAGRO, o a los programas administrados que tienen acceso directo, en cumplimiento de sus objetivos misionales, y permitiendo a los clientes y beneficiarios de la Entidad, recibir un trato digno, oportuno, veraz, y transparente, además de facilitar el acceso a la información producto de su gestión en cumplimiento de la estrategia Gobierno en Línea.

3. ALCANCE

El alcance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se circunscribe al desarrollo de un esquema integral de trabajo plasmado en los procesos y procedimientos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, cuya aplicación en FINAGRO permita prevenir y reducir las acciones de corrupción y fraude, utilizando para esto una metodología que inicia con la identificación de los riesgos por procesos en la Entidad, realizando su medición, la generación de controles preventivos y correctivos y su aplicación, concluyendo con su monitoreo y retroalimentación. Contempla igualmente el establecimiento de políticas, la estructura para su

aplicación, las acciones no permitidas y las sanciones previstas en caso de materialización del riesgo,

El PAAC de cada año calendario se divulgará mediante su publicación en la página web de FINAGRO a más tardar el último día hábil de enero de cada año, en el enlace: **Inicio > Quiénes Somos > Transparencia y Acceso a la Información Pública** así como los demás documentos que hacen parte integral como: Mapa de Riesgos y Controles para Mitigarlos, Código de buen Gobierno, Código de Ética, entre otros.

4. DEFINICIONES

Beneficiario: Persona natural o jurídica que puede acceder al financiamiento de las actividades agropecuarias o rurales y a los apoyos definidos por el Gobierno Nacional, a través de: Intermediarios Financieros, Compañías Aseguradoras, o a programas de incentivos o alivios convocados directamente por FINAGRO.

Canales receptores de denuncias: Medios habilitados por FINAGRO para recibir denuncias: Centro de contacto 2880431 y correo electrónico: lineaetica@FINAGRO.com.co.

Compañía Aseguradora: persona jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para la explotación y comercialización de pólizas de seguro agropecuario, que asume determinados riesgos a los que se enfrentan las diferentes unidades económicas a cambio del pago de una prima.

Corrupción: Es toda acción deshonesta planificada, caracterizada por el aprovechamiento de la posición en la organización, el abuso de confianza, el engaño, el ocultamiento, la vulneración del sujeto, haciendo uso indebido de los recursos y activos de la organización o entregados a ésta para su administración, ejecutados por la Dirección, funcionarios, colaboradores o contratistas, con la finalidad de obtener un lucro o beneficio individual o a favor de terceros en detrimento de la entidad.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades y que pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Entidad gubernamental: Todos los organismos que comprenden el gobierno nacional, local o municipal, las empresas comerciales de propiedad de Estado o controladas por el mismo.

Fraude: Cualquier acto u omisión intencional o negligente diseñada para engañar a terceros, que tiene como objetivo que la víctima sufra una pérdida y/o que el perpetrador obtenga una ganancia.

Fraude en estados financieros: El acto intencional que resulta en una declaración equivocada material contenida en los estados financieros sometidos a auditoría. Dos tipos de declaraciones equivocadas son relevantes para la consideración del fraude: declaraciones equivocadas que surgen de la información financiera fraudulenta, y declaraciones equivocadas que surgen del uso indebido de activos.

Funcionario gubernamental: Incluye cualquier persona que trabaje para una Entidad gubernamental. También se considera como tal, los particulares que cumplan una función pública y las personas que obran en nombre y representación de un partido político. De igual forma los empleados de empresas que son propiedad del Estado o que están controladas por el mismo.

Gobierno en línea: Es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Información pública: Es la agrupación ordenada de datos, que permite otorgarles una utilidad y uso en determinado contexto, y que se genera a partir del desarrollo de actividades para el funcionamiento del Estado, es decir de los registros periódicos de las actividades misionales de las entidades o como consecuencia del ejercicio de funciones de rutina en el Estado.

Institución Financiera: establecimiento financiero legalmente constituido y debidamente autorizado para operar en el Territorio Nacional por las Superintendencias Financiera o de Economía Solidaria, que provee servicios financieros a sus clientes o miembros, y que dispone de contrato marco suscrito con FINAGRO para operar sus productos y servicios. Para FINAGRO las Instituciones Financieras que disponen de contrato marco se identifican como Cliente-Canal

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural: Institución que hace parte Poder Ejecutivo Colombiano y cuya misión es formular, coordinar y evaluar las políticas que promuevan el desarrollo competitivo, equitativo y sostenible de los procesos agropecuarios, forestales, pesqueros y de desarrollo rural, con criterios de descentralización, concertación y participación, que contribuyan a mejorar el nivel y la calidad de vida de la población colombiana.

Pagos de facilitación: Consiste en pagos realizados a trabajadores con el fin de asegurar o acelerar trámites de carácter legal y rutinario en beneficio personal o de la empresa.

Perpetrador: Individuo que comete algún acto de fraude o corrupción.

Rendición de cuentas: Es la acción, como deber legal y ético, que tiene toda persona natural o jurídica de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos, públicos o privados, asignados y los resultados en el cumplimiento de su misión o mandato que le ha sido conferido.

Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC: Sistema que debe propender por consolidar al interior de las entidades financieras una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; adoptar sistemas para suministrarles información adecuada; fortalecer los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y propiciar por la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Soborno: Ofrecimiento o propuesta de un pago en dinero o la entrega de cualquier objeto de valor, como productos o servicios en especie, una oferta, un plan o una promesa de pagar o dar algo de valor, incluso en el futuro a cambio de un beneficio personal, un tercero o para la empresa.

Tráfico de influencias: Se considera una práctica ilegal que consiste en utilizar la influencia personal, su cargo o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores o tratamiento preferencial.

5. MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

La Matriz de riesgo anticorrupción se levanta para todos y cada uno de los procesos y hace parte del Sistema de Administración de Riesgos Operativos publicados dentro del Sistema Integrado de Gestión.

6. ESQUEMAS DE CONTROL

El esquema de control en FINAGRO, incluye tanto los órganos de control que ejercen dicha actividad, en pos de la eliminación del riesgo de corrupción y fraude, así como los elementos que permiten la formalización de las políticas o directrices que orientan y promueven un ambiente con un adecuado comportamiento ético y moral. Sus componentes son:

- ARI-DOC-007 Código de Ética y Conducta
- SNO-DOC-001 Código de Buen Gobierno
- THU-DOC-001 Reglamento Interno de Trabajo
- CNT-DOC-001 Manual de Contratación
- MCO-DOC-001 Manual del Sistema Integrado de Gestión
- CPD-DOC-001 Manual de Comités Institucionales
- CME-DOC-001 Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero

7. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- FINAGRO, los miembros de la Junta Directiva, sus directivos, colaboradores y proveedores, velarán por el cumplimiento de todas las disposiciones legales y regulatorias en lo concerniente a la lucha contra la corrupción y prevención del fraude, soborno o cualquier otra forma de pago de facilitación que constituyan o puedan constituir corrupción, incluidos los lineamientos contenidos en esta Política.
- FINAGRO acatando las disposiciones legales vigentes en Colombia, y en virtud de sus principios y valores, establece como práctica prohibida, el soborno o pagos de facilitación de sus colaboradores o Directivos, dentro de la gestión de los procesos o procedimientos para la obtención de productos y servicios de la Entidad o para la contratación con la misma. Bajo ninguna circunstancia se deberá aceptar pago, regalo, reconocimiento en especie o promesa alguna, con el fin de beneficiar a terceros. De igual manera está estrictamente prohibido el efectuar pago, regalo, reconocimiento en especie o promesa alguna a ningún empleado de alguna Entidad, con el fin de que sus decisiones, acciones u omisiones beneficien a FINAGRO, o algún colaborador en particular.
- Si un colaborador recibe una solicitud de soborno o de pago sospechoso proveniente de cualquier persona, esta solicitud deberá reportarse inmediatamente a la línea ética de FINAGRO. Cualquier persona que denuncie de buena fe una violación supuesta o real del Estatuto Anticorrupción o cualquier otra norma nacional de anticorrupción, estará protegida contra cualquier tipo de represalia.
- FINAGRO no tolerará a los colaboradores que logren resultados a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesta.
- FINAGRO no tolerará a los colaboradores o representantes que falsifiquen o provoquen inexactitudes en los libros y los registros contables de la Entidad. Igualmente no es admisible las falsificaciones en los registros de productos y servicios de la entidad, ni en documentos soporte para el pago de servicios o suministros contratados.
- FINAGRO realizará todos los estudios y análisis necesarios para determinar si se cometió un acto de corrupción, sin importar la posición, cargo, relación con la Entidad o antigüedad de las personas presuntamente vinculadas al hecho.
- Si los colaboradores tienen alguna duda o preocupación en relación con las actividades y prácticas que se contemplan en las leyes de anticorrupción o en esta Política, están obligados a solicitar las aclaraciones a través del correo electrónico lineaetica@FINAGRO.com.co.

7.1 Modalidades de corrupción

La corrupción en general es la voluntad de actuar deshonestamente a cambio de dinero o beneficios personales ocasionando daños o favoreciendo injustamente a

otros. Esta no solo crea una competencia desleal, sino que limita el camino a la equidad, la eficiencia organizacional y la integridad de las personas.

Para facilitar el entendimiento de los eventos que pueden considerarse como corrupción para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a continuación se relacionan algunos tipos de corrupción:

7.1.1 Conflicto de intereses

Se entiende como conflicto de intereses, toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los colaboradores de FINAGRO, se encuentren en oposición con los de la Entidad, interfieran con los deberes que le competen a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y cabal cumplimiento de sus responsabilidades. Se entiende que hay conflicto de interés, entre otros, cuando:

- Existen intereses contrapuestos entre un colaborador de la Entidad y los intereses de FINAGRO, que pueden llevar a aquel a adoptar decisiones o a ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad y del buen manejo de los recursos propios y administrados.
- Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación del colaborador de FINAGRO, y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la Entidad.

7.1.2 Soborno

Una situación de soborno es cuando se recibe una propuesta de beneficiar de manera indebida a alguien (conflicto de intereses), a cambio de dinero, beneficios en especie, promesas o favores presentes o futuros.

Ante esta situación se debe rechazar la propuesta de manera contundente, y poner en conocimiento de esta situación al Oficial de Cumplimiento de la Entidad a través de los canales receptores tales como la Línea telefónica **2880431** y/o el correo electrónico: lineaetica@FINAGRO.com.co.

Para que exista un acto de corrupción debe aceptarse una propuesta o promesa, aunque no es requisito que se realice la transferencia del bien o cumplimiento de la promesa o favor.

7.1.3 Clasificación Corrupción en FINAGRO

Interna: Aceptación de sobornos provenientes de terceros hacia colaboradores de FINAGRO, con el fin que sus decisiones, acciones u omisiones, beneficien a ese tercero o a interpuesta persona.

Corporativa: Aceptación de sobornos provenientes de colaboradores de FINAGRO hacia funcionarios o terceros, de manera directa o a través de agentes; con el fin de que las decisiones del tercero, sus acciones u omisiones beneficien a FINAGRO, o un colaborador de la Entidad.

7.1.3.1 Acciones que Constituyen Corrupción

Para precisar las acciones que constituyen corrupción en FINAGRO, se citan algunas acciones en el actuar de los colaboradores de la entidad, que son señales de alerta que puedan llevar a identificar actos de corrupción:

- Evadir los controles internos y/o de aprobación o autorización en los procedimientos.
- Tener estilos de vida que no corresponde con el monto de su salario.
- Son renuentes a disfrutar de vacaciones.
- Son renuentes a aceptar cambios en su actividad cotidiana y promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades o tareas.
- Ejecutan operaciones o actividades del objeto social de FINAGRO sin ceñirse a las disposiciones y normas establecidas en el SIG, SARLAFT, SARO, Manual de Servicios y en el Sistema de Control Interno, Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- No siguen el conducto regular para atender a funcionarios de los Intermediarios Financieros, Compañías Aseguradoras, o de beneficiarios en temas relacionados con trámites de productos, servicios y programas administrados de FINAGRO.
- No aplican lo contemplado en este Plan.

Las siguientes son las acciones que en la Gestión de FINAGRO pueden constituir casos de corrupción:

7.1.3.1.1 Obtención de ventajas ilegítimas

Pago de un soborno a un trabajador para obtener una ventaja ilegítima, con el fin de ganar un permiso o derecho, o con el fin de viabilizar un negocio.

7.1.3.1.2 Pagos de facilitación

Son pagos que se hacen para asegurar o acelerar trámites de carácter legal y rutinario. Estos actos están prohibidos por FINAGRO, incluso si tales pagos son de menor cuantía. Estos pagos pueden ser:

- Pagos para agilizar o viabilizar la obtención de un producto o servicio de FINAGRO (crédito, incentivo, subsidio, beneficio o contrato).
- Influenciar una resolución judicial.
- Influenciar una decisión o norma de FINAGRO.

- Influnciar procesos de cobro.
- Evitar una auditoría fiscal.
- Amañar los resultados de una auditoría interna o externa

7.1.3.1.3 Contribuciones políticas

Las contribuciones políticas comprenden toda contribución, en efectivo o en especie, realizada con el propósito de apoyar una causa política. Las contribuciones en especie pueden incluir obsequio de bienes o servicios, publicidad o actividades de promoción que respalden a un partido político, la compra de entradas para eventos de recaudación de fondos y contribuciones a organizaciones de investigación vinculadas a un partido político. No se deberán realizar contribuciones directas o indirectas a partidos políticos, organizaciones o particulares involucrados en la política, a cambio de obtener ventajas en las transacciones de naturaleza comercial. Estos pagos pueden ser:

- Autorizar y pagar contribuciones políticas en favor de algún candidato político o miembro actual del gobierno a cambio de un beneficio futuro.
- Autorizar la contratación de una compañía presidida por un funcionario gubernamental o político, y/o sus familiares, cuando dicha compañía no cumple con los requisitos establecidos en el Manual de Contratación o cuando se pretermite los procedimientos establecidos en el citado manual para realizar la contratación.
- Autorizar y otorgar empleo a un funcionario gubernamental o político y/o sus familiares a cambio de obtener algún beneficio a favor de FINAGRO.
- Autorizar y pagar donaciones en dinero o en especie para patrocinar la edición y/o lanzamiento de libros, estudios, o cualquier otro tipo de publicaciones desarrollados por funcionarios públicos y/o políticos, con el fin de posicionar su imagen o su reputación profesional y que no estén relacionados con el objeto misional de la entidad.
- Autorizar y pagar una comisión o un valor más alto en una transacción comercial de compra-venta con la intención de favorecer a un político o a su campaña.

7.1.3.1.4 Dilación

Actuar de manera lenta, tardía o mediante acciones intencionales, que impidan el actuar o realizar normal de una gestión, trámite o proceso, con el fin de obtener beneficio propio o de un tercero y en contra de la entidad.

7.2 Gestión en la Prevención de la Corrupción en Finagro

7.2.1 Gestión de riesgos de corrupción

FINAGRO, a través de la Gerencia de Riesgos, ha definido la metodología de estimación y evaluación de riesgos de corrupción y fraude, basados en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

El proceso para identificar y valorar los factores de riesgo, esquemas y escenarios de corrupción en el cual se incluye el riesgo de fraude derivado del ocultamiento de los costos incurridos en los eventos de corrupción, se integra a las actividades y procesos de gestión del riesgo operativo de la Entidad, aprovechando al máximo las sinergias operativas y metodológicas.

Las actividades de valoración del riesgo de corrupción y fraude en cada uno de los procesos de FINAGRO, se llevarán a cabo con la participación y acompañamiento de la Gerencia de Riesgos.

Ante el entorno macroeconómico cambiante y específicamente del Sector Agropecuario y Rural, las modificaciones y ajustes a la política del Gobierno Nacional, a los objetivos y alcances del Plan Nacional de Desarrollo cuatrienal y el Plan Estratégico Sectorial, a los cambios en la normatividad legal del Sistema Nacional de Crédito Agropecuario y en las normas establecidas por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario, a los cambios estratégicos y organizacionales en el Sistema de Gestión Integrado de FINAGRO para articularse con los cambios del entorno, la valoración de riesgo de fraude y corrupción debe ser periódica acorde con dichas modificaciones.

Las actividades de valoración del riesgo y presentación de informes se realizarán conforme a los plazos establecidos en la norma establecida para este fin.

7.2.2 Implementación y ejecución de controles anticorrupción y antifraude

De acuerdo con las metodologías de gestión de riesgos, luego de la identificación de cada riesgo se define, diseña e implementan los controles respectivos.

En caso de presentarse deficiencias en el diseño o la operatividad de los controles asociados a un riesgo de corrupción, se evalúa si el conjunto de controles tal y como están diseñados y operando mitigan efectivamente el respectivo riesgo.

7.2.3 Monitoreo de materialización de riesgos y efectividad de controles

La Administración de FINAGRO monitorea la calidad y la efectividad de los controles anticorrupción y antifraude mediante las siguientes actividades:

Supervisión continua: Actividades llevadas a cabo por todos los colaboradores de FINAGRO en el curso normal de la gestión de la empresa en las cuales se pueden identificar posibles riesgos de fraude, incluyendo corrupción, sin controles mitigantes.

Certificaciones de proceso: Los Vicepresidentes, Gerentes y Directores son responsables de establecer, mantener, evaluar y monitorear el control interno de los procesos a su cargo, en el que se encuentran los controles anticorrupción, con base en la documentación que soporta la evaluación del sistema de administración del riesgo operativo y el sistema de control interno, por los menos una vez al año certificarán la efectividad de los controles a su cargo, comunicando la totalidad de deficiencias identificadas y los planes de acción respectivos.

Pacto de transparencia: Es una declaración en la que todos aquellos colaboradores y miembros de la Junta Directiva relacionados con el control interno manifiestan su entendimiento y cumplimiento de sus responsabilidades asociadas a la ética empresarial, conflictos de interés y control interno. Para dar cumplimiento a este compromiso a la Junta Directiva se presentan a su consideración las modificaciones de Código de Buen Gobierno y Código de Ética, y se le informan las modificaciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; y para verificar su entendimiento por todos los colaboradores, una vez se ha publicado y socializado, se utiliza la metodología de aplicación de pruebas de conocimiento a través del módulo e-learning en la Intranet de FINAGRO.

Verificaciones: La Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo, dentro de sus planes de auditoría incluirá las evaluaciones que permitan verificar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles identificados como anticorrupción y/o antifraude, así como la implementación del presente plan y su aplicación, con la periodicidad establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

Valoración del Sistema de Control Interno por parte del Auditor Interno: El auditor interno basado en su conocimiento del negocio y los resultados de la ejecución del plan general de auditoría y las pruebas específicas de controles, realizará una valoración integral e independiente de la efectividad de sistema de control interno de FINAGRO, el cual incluye los controles anticorrupción.

Informe sobre el riesgo de corrupción y la efectividad de los controles: El Oficial de Cumplimiento, elaborará un informe semestral que presentará ante la Junta Directiva, que contenga los aspectos más relevantes sobre la efectividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es decir la efectividad de los controles anticorrupción, las denuncias de corrupción recibidas y el estatus de solución de las mismas, e información relevante relacionada.

7.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Formalizar y divulgar los canales de comunicación internos y externos por medio de los cuales se publica el PAAC, y la documentación e información pertinente a los componentes del plan.
- Formalizar y divulgar los canales de comunicación por medio de los cuales el cliente interno, cliente externo, beneficiario, y ciudadano puede efectuar denuncias sobre corrupción o fraude.
- Formalizar y divulgar al interior de la Entidad los órganos e instancias relacionadas con el control de corrupción y fraude.
- Efectuar capacitaciones orientadas a fortalecer el actuar ético y moral al interior de FINAGRO y sus consecuencias en términos del no cumplimiento de la ley como producto de la ejecución de actos fraudulentos o de corrupción.
- Divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para su conocimiento, comprensión y apropiación tanto por los colaboradores, como por los grupos de interés priorizados en la estrategia institucional.
- Divulgar el Plan de Acción para dar cumplimiento a lo establecido en el presente plan y como un documento anexo al mismo.

FINAGRO definirá el PETIC como uno de los aspectos a tener en cuenta en la Planeación Estratégica y en el Plan de Acción, como una estrategia para gestionar los productos misionales con mayor eficacia y eficiencia, y que permita mejorar el ambiente de control y monitoreo de operaciones sensibles a ser impactadas por riesgos de corrupción o fraude en cumplimiento de las directrices de la estrategia “Gobierno en Línea” y articulado con el PETIC del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

7.4 Capacitación y conciencia

Para fortalecer la prevención del riesgo de corrupción y fraude en la Entidad, la Administración realizará actividades de sensibilización o capacitación para las siguientes audiencias:

Directivos de FINAGRO: Desarrollo de habilidades para identificar riesgos de corrupción por parte de los directivos de la organización.

Gerencia de Planeación: Socializar a los colaboradores de la entidad el PAAC y el Plan de Acción para su implementación, divulgación, apropiación y seguimiento.

Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo: Desarrollo de habilidades para identificar riesgos de corrupción en la empresa, por parte de directivos, colaboradores de FINAGRO y contratistas, enfatizando en los siguientes temas:

- Identificación de posibles alteraciones en la información financiera de la entidad y en los programas administrados.
- Detección de prácticas de confabulación entre colaboradores, clientes, beneficiarios y/o contratistas para realizar actos de corrupción y/o fraude.
- Análisis y monitoreo de la adecuada segregación de funciones en concordancia con los procesos y procedimientos establecidos en el SIG.
- Adjudicación de contratos o convocatorias con terceros y operadores.

Gerencia de Riesgos: Desarrollo de habilidades para la correcta definición e identificación de posibles riesgos de corrupción y fraude en los diferentes procesos.

Colaboradores en General: Capacitarse en el conocimiento del PAAC asistiendo a las jornadas de socialización e interiorizándolo en sus procesos y procedimientos, así como las capacitaciones que de manera selectiva se definan de acuerdo con los procesos identificados como riesgosos en términos de corrupción y/o fraude.

Adicionalmente, en los procesos de inducción de empleados nuevos, se incluye la capacitación en temas de ética y en el conocimiento del PAAC y su aplicación.

Empleados con cargos directivos o con funciones especiales como administradores y supervisores de Contratos: A partir de casos prácticos, se desarrollarán las habilidades que les permitan detectar y prevenir actos de corrupción en sus procesos, por parte de trabajadores de su mismo rango o sus subordinados.

8 ROLES Y RESPONSABILIDADES

8.1 Atención de denuncias y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción

Cualquier colaborador o tercero que sospeche de una actividad corrupta, deshonesta o fraudulenta deberá notificar en forma inmediata a la empresa a través de la línea ética de FINAGRO.

La Línea Ética de FINAGRO garantiza que la información sea manejada de manera confidencial y reservada. Cualquier persona que reporte una preocupación de buena fe estará protegida contra retaliaciones. Los colaboradores y otras personas que denuncien cualquier violación potencial, supuesta o real de las leyes de anticorrupción pueden realizar sus denuncias comunicándose a:

- Correo electrónico: lineaetica@FINAGRO.com.co
- Teléfono: **2880431**

Las responsabilidades en los procesos de análisis de información y tomas de decisión asociadas con el desempeño financiero, operacional, administrativo y legal de la empresa, es de las diferentes instancias internas de control de la Entidad, dependiendo de sus competencias, sin embargo debido al nivel de complejidad de los temas relacionados con corrupción y fraude, se hace necesario que los siguientes órganos compartan roles y responsabilidades en el tema en mención, con el fin de reducir o eliminar las causas generadoras, estos órganos son:

8.2 Comité de Conciliación

Todas las señales de alerta, reportes y actos de corrupción o fraudulentos serán tratados en el Comité de Conciliación y Ética, definido en el [CPD-DOC-001 Manual de Comités Institucionales](#).

8.3 Responsabilidades específicas

Junta Directiva

Las responsabilidades de la Junta Directiva son:

- Dar recomendaciones acerca del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de su operatividad y eficacia.
- Propender por la actualización de la evaluación del riesgo de corrupción asegurando que se incluya como parte de la evaluación del riesgo operativo de la Entidad y los planes estratégicos y de acción asociados.
- Analizar los reportes de riesgo de corrupción, políticas y actividades de control y hacer recomendaciones frente al mismo.
- Conocer y hacer recomendaciones sobre los resultados de las evaluaciones de las denuncias relacionadas con corrupción.
- Hacer seguimiento y dar recomendaciones frente a la efectividad de los sistemas de prevención de la corrupción de FINAGRO.

Gerente de Riesgos - Oficial de Cumplimiento

El Gerente de Riesgos - Oficial de Cumplimiento, es el responsable directo de velar por el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizando las siguientes funciones:

- Propender por la divulgación, la implementación y actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Facilitar sesiones de sensibilización y capacitación relacionadas con temas de corrupción tanto para empleados como terceros relacionados con el negocio de FINAGRO y que así lo requieran.

- Asegurar la suscripción de los pactos de transparencia y/o declaraciones en temas de fraude, corrupción y conflictos de interés; y analizar y evaluar la información declarada en estos pactos que evidencien situaciones de corrupción.
- Reportar al Comité de Conciliación y Ética todas las denuncias relacionadas con corrupción de la empresa conforme al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigente.
- Velar por la capacitación y actualización de los colaboradores de FINAGRO con el fin de asegurar las habilidades y competencias relacionadas a la prevención, detección y respuesta al riesgo de corrupción.
- Las demás señaladas en las políticas, procedimientos o directrices internas de la empresa.

Comité Directivo

El Comité Directivo tiene responsabilidades generales en la implementación y aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y es la instancia previa a ser consultada en los temas del PAAC que se llevan a la Junta Directiva.

Comunidad FINAGRO

- Conocer, comprender y aplicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Ejecutar los controles anticorrupción a su cargo y dejar evidencia de su cumplimiento.
- Reportar acciones sospechosas o incidentes relacionados con corrupción.
- Cooperar en las investigaciones de denuncias relacionadas con corrupción, que adelanten las autoridades competentes.

Oficina de Control y Promoción del Desarrollo

La Oficina de Control y Promoción del Desarrollo tendrá las siguientes funciones:

- En los Programas y Planes de auditoría considerar la evaluación y el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el monitoreo a la aplicación de los controles anticorrupción establecidos en los mapas de riesgos, con la periodicidad establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.
- Presentar informes al Comité de Auditoría y al Comité Directivo sobre la implementación y aplicación de PAAC, y sobre la aplicación y efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos de corrupción identificados.
- Informar a la Administración las deficiencias identificadas en sus auditorías que evidencien posibles actos de corrupción al interior de la Entidad.

Gerencia de Riesgos

La Gerencia de Riesgos como responsable de la administración del Sistema de Riesgos de la Entidad tiene las siguientes responsabilidades:

- Definir la metodología de identificación y estimación de riesgos de corrupción y fraude acorde con los lineamientos regulatorios aplicables a FINAGRO.
- Integrar la identificación y estimación de riesgos de corrupción y fraude dentro de los procedimientos de administración del riesgo operativo.
- Gestionar y administrar los mapas de riesgos de corrupción y fraude de FINAGRO.
- Facilitar la preparación de planes de mitigación para los riesgos de corrupción y fraude identificados y realizar seguimiento a su implementación y efectividad.
- Evaluar los reportes de posibles riesgos de corrupción para determinar las acciones a seguir.

8.4 Sanciones

La Administración de FINAGRO atendiendo su principio de no tolerancia a los actos de corrupción, y su compromiso por el cumplimiento permanente de Políticas, procedimientos y pautas de comportamiento incluidas en el Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno y el en presente Plan, propenderá porque todos sus colaboradores, directivos y terceros relacionados con el negocio los conozcan, apliquen y cumplan.

El incumplimiento de la política establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, serán objeto de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar, que serán impuestas siguiendo el procedimiento establecido en el citado reglamento.

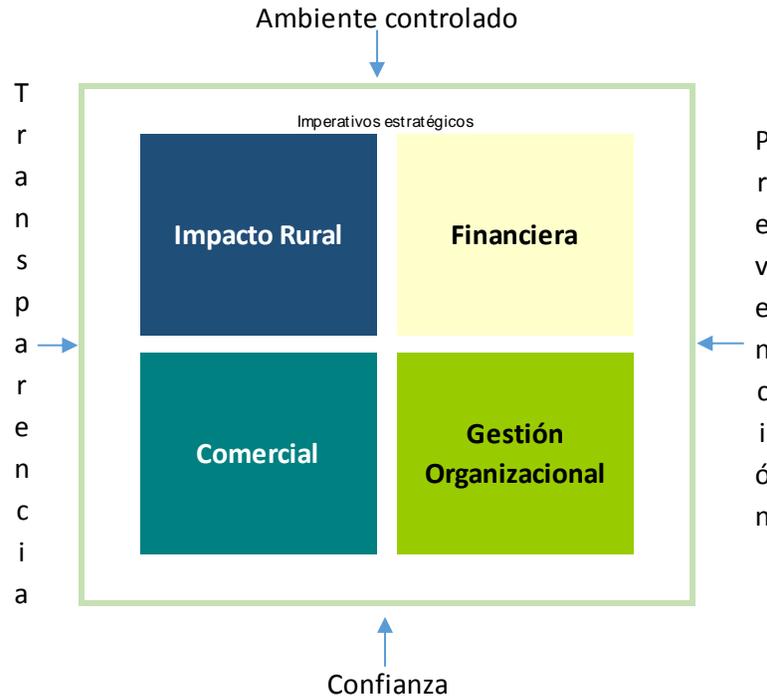
9 GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN – FINAGRO

La Gestión de los Riesgos de Corrupción de FINAGRO, se estructura a partir de la metodología de identificación de riesgos y controles del documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”- “Estrategia para la Construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establecida mediante la ley 1474 de 2011.

9.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción

La política de administración de riesgo de corrupción tiene como objeto, disminuir el nivel de incertidumbre sobre el logro de los objetivos y la transparencia de la administración de los recursos, incrementando el nivel de confianza de los grupos de

interés y se encuentra alineada a los planes estratégicos de la entidad, todo lo anterior a fin generar un esquema que permita reducir al máximo las posibilidades de materialización de riesgos de corrupción.



Las políticas de administración de riesgo se clasifican en políticas estratégicas, políticas administrativas y políticas operativas:

9.1.1 Políticas estratégicas

Define los lineamientos que articulan la gestión de administración de riesgo de corrupción con el direccionamiento estratégico de la entidad:

Política	Aplicación		Seguimiento y evaluación	
	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
Estratégicas				
La Alta Dirección FINAGRO, es responsable por la administración, prevención y detección del riesgo de fraude y corrupción, acompañando en todo momento la política de prevención de fraude y corrupción y entregando los recursos para desarrollar los programas especiales e investigaciones requeridas.	1. Someneter a aprobación del documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2. Disponibilidad presupuestal para el desarrollo del Sistema Antifraude y Corrupción	Gerencia de Planeación Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO
La alta Dirección de FINAGRO apoyará la efectividad de los controles y programas de prevención de fraude y corrupción, propendiendo por su cumplimiento y revisión periódica.	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo, para que se manifieste.	Junta Directiva	Auditoría al PAAC	OCDO
La Junta Directiva y el Representante Legal de la Entidad, se comprometen con el desarrollo y mantenimiento de un eficaz Sistema de Administración	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo, para que se manifieste.	Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO
La Junta Directiva conoce las particularidades del riesgo de corrupción y lo considera como un sistema de gestión independiente	1. Someneter a aprobación del documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2. Disponibilidad presupuestal para el desarrollo del Sistema Antifraude y Corrupción	Gerencia de Planeación Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO
La Alta Dirección no tolerará la materialización de riesgos de corrupción.	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo, para que se manifieste.	Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO

9.1.2 Políticas Administrativas

Establece los lineamientos para administrar el riesgo de corrupción:

Política	Aplicación		Seguimiento y evaluación	
	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
Administrativas				
La Entidad cuenta con una metodología para la identificación, medición, control y monitoreo de riesgos de fraude y corrupción	Metodologías documentadas para la identificación, medición, control y monitoreo de Riesgo de Corrupción - Plan Anticorrupción Institucional y Atención al ciudadano	Gerencia de Riesgos Gerencia de Planeación	Auditoría al PAAC	OCDO
FINAGRO cuenta con la estructura organizacional que soporta la Administración de Riesgos de fraude y corrupción, así como la definición de los roles, responsabilidades y funciones específicas relacionadas.	Documento Plan Anticorrupción Institucional y Atención al Ciudadano	Gerencia de Planeación	Auditoría al PAAC	OCDO
Los criterios de evaluación y control del riesgo se definen de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo por parte de FINAGRO y son asumidos y aprobados por la Junta Directiva.	Metodologías documentadas para la identificación, medición, control y monitoreo de Riesgo de Corrupción - Plan Anticorrupción Institucional y Atención al ciudadano	Gerencia de Riesgos Gerencia de Planeación	Auditoría al PAAC	OCDO
Los colaboradores de la Gerencia de Riesgos deben contar con el conocimiento y experiencia para la correcta aplicación de sus funciones	Planes y Programas permanentes de Capacitación de acuerdo a las funciones y perfiles de cargo	Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO

9.1.3 Política Operativa

Define los lineamientos para lograr el objetivo de la administración del riesgo de corrupción.

Política	Aplicación		Seguimiento y evaluación	
	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
Operativas				
Los informes relacionados con la Gestión de Riesgos Antifraude se presentaran semestralmente a la Junta Directiva	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo, para que se manifieste.	Gerencia de Riesgos	Auditoria al PAAC	OCDO
La información generada a partir de la identificación y medición de los riesgos a través de las matrices de riesgo son administradas por la Gerencia de Riesgos	Custodio de las matrices en central Data Publicaciónen intranet y página web actualizaciones	Gerencia de Riesgos	Auditoria al PAAC	OCDO

9.2 Mapa de Riesgos

9.2.1 Identificación de procesos críticos o con mayor exposición al riesgo de corrupción

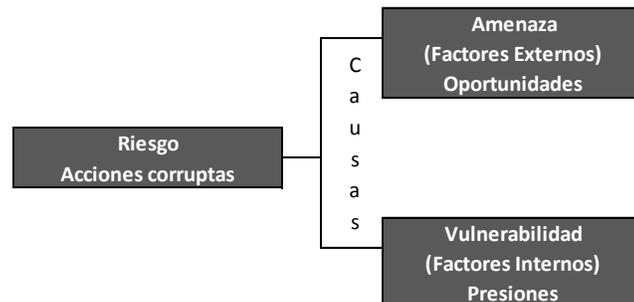
Para determinar la criticidad de los procesos se realiza el análisis y valoración de los siguientes criterios:

- Tipo de proceso
- Manejo directo de recursos
- Manejo directo de bienes o activos
- Toma de decisiones

El proceso es más propenso entre más criterios le apliquen, con base en la calificación obtenida se prioriza la verificación de la información.

9.2.2 Identificación de los riesgos

La identificación de los riesgos de corrupción es realizada bajo el esquema del cuadro no. 1:



Cuadro No.1 Esquema de Identificación de riesgos.

Finagro tiene tipificados los riesgos y las causas - oportunidades presiones -, es decir que los riesgos y las causas están estandarizadas y en la etapa de identificación se determina de acuerdo con las actividades de cada uno de los procesos, qué tan expuesto se encuentran a cada una de las acciones corruptas y de fraude.

Las oportunidades o las presiones por si solas no son fuentes generadoras del riesgo, considerándose cómo único factor de riesgo las personas, quienes son las que toman la decisión de cometer el acto de corrupción.

9.2.3 Valoración del riesgo y controles

Las escalas de valoración de riesgos y controles como se encuentran descritas en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” de la Presidencia de la República.

La Identificación y valoración de los riesgos de corrupción y controles se hace por parte de la Gerencia de Riesgos con el apoyo de un grupo interdisciplinario conformado por los Líderes de los proceso.

9.2.4 Consulta y Divulgación

La matriz de riesgos de corrupción y fraude serán publicados en la página Web anualmente. Sin embargo si se presentan cambios como producto de los monitoreos y revisiones en los meses de abril, agosto y diciembre, se actualizará en la página web. Una vez publicada, a nivel interno se remitirá una comunicación a todos los colaboradores de la entidad para información de su actualización.

9.2.5 Monitoreo y Revisión

El monitoreo y revisión de la matriz de corrupción y fraude de la entidad se revisara con una periodicidad de cuatro meses en los cuales se verificaran los riesgos, causas y controles.

El monitoreo del último cuatrimestre se realizará con base a la autoevaluación del control, que servirá como insumo para su actualización.

9.2.6 Seguimiento

El seguimiento de los riesgos de corrupción se efectuará por parte de la Oficina de Control y Promoción del Desarrollo, una vez realizadas las actualizaciones correspondientes del Mapa de Riesgos de Corrupción los meses de abril, agosto y diciembre.

9.2.7 Capacitación

La Gerencia de Riesgos debe realizar una estrategia de capacitación anual para la gestión de riesgos que incluye el riesgo de corrupción y fraude. Una vez efectuada dicha capacitación se realiza la evaluación con el fin de identificar aspectos a reforzar.

10 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

Los trámites de productos y servicios de FINAGRO, así como de los programas administrados requieren de trámites que no son realizados directamente ante la entidad por los beneficiarios interesados en acceder a ellos, ya que en el caso de los productos y servicios se efectúan ante los Intermediarios Financieros o las Compañías Aseguradoras, y estos los registran en FINAGRO quien actúa como institución financiera de segundo piso facilitando los productos (crédito, garantías, incentivos, subsidios) o concediendo el servicio asociado; y en el caso de programas administrados los beneficiarios acceden a través de operadores, definidos para el efecto por FINAGRO, establece los trámites que los beneficiarios deben realizar para acceder a los incentivos o apoyos. Los programas administrados son financiados con los recursos que el MADR o entidades públicas del orden nacional o regional le entregan en administración mediante convenios y planes operativos, y su apertura e implementación operativa y consecuentemente la entrega efectiva de los mismos está condicionada a la apropiación de recursos por el MADR o la Entidad Territorial.

Ante la anterior realidad operativa y luego de reuniones con el DAFP para analizar y definir si los trámites para acceder a los productos, servicios y programas administrados por FINAGRO cumplían con los criterios para ser contemplados dentro del SUIT, se estableció que no se pueden considerar trámites directos de cara al ciudadano y por lo tanto FINAGRO no está obligado a tener una Estrategia Anti Trámites.

No obstante, FINAGRO ha establecido dentro de su Plan Estratégico Institucional las estrategias para una política de simplificación de normas para el acceso a los productos, servicios y programas administrados, y el PETIC para la mejora continua de las plataformas tecnológicas para el registro de información y su administración de manera simplificada, ágil y amigable, enfocadas a facilitar el acceso al financiamiento de los proyectos productivos al mayor número de productores agropecuarios y rurales.

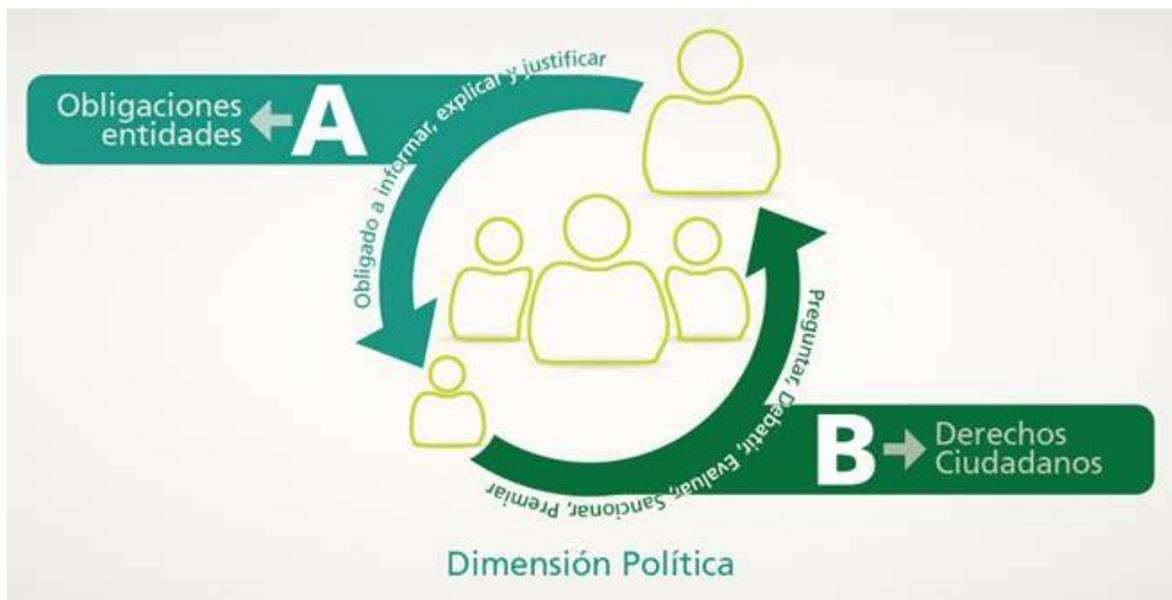
10.1 Acciones Interoperativas

FINAGRO estudiará las diferentes posibilidades relacionadas con la identificación de escenarios de interoperabilidad, entendida esta como un esquema que permita la comunicación directa y eficiente con otras Entidades para satisfacer necesidades de

comunicación, mediante el desarrollo, mejora y/o mantenimiento de las soluciones informáticas a través de las cuales se realiza la interoperabilidad.

11 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con lo estipulado en el Conpes 3654/2010, la RENDICIÓN DE CUENTAS es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión de las entidades.



FINAGRO, dentro del Plan Estratégico Institucional 2014 - 2018 considera el objetivo específico "Dotar al sector de información estructurada para gestionar de manera integral el riesgo asociado a la actividad agropecuaria y rural" y dentro de las estrategias para alcanzar éste objetivo se encuentra la estrategia "Articulación de la información generada por la Gestión de FINAGRO con la estrategia de Gobierno en Línea - Datos Abiertos y la Rendición de Cuentas Permanente", componentes estratégicos orientados a la Rendición de Cuentas, al diálogo y la retroalimentación con los Grupos de Interés priorizados y la sociedad, y que a través del Sistema Integrado de Gestión, que la entidad tiene implementado, se cuenta con el proceso Gestión Estratégica responsable de la Planeación Estratégica y su seguimiento..

11.1 Estrategias para la Rendición de Cuentas

A continuación se detalla la estrategia establecida para la Rendición de Cuentas en FINAGRO:

Componentes de la estrategia para la rendición de cuentas de la gestión de la vigencia anual inmediatamente anterior.

- Alistamiento Institucional, Preparar el informe de sostenible de FINAGRO contemplando la generación de valor económica, social y ambiental, construyéndose desde las áreas responsables de los procesos que conforman el SIG con toda la información de los productos, servicios y programas administrados, la gestión en la áreas de apoyo, el cumplimiento de lo establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y la estrategia de rendición de cuentas del periodo reportado, las políticas internas en la gestión de la entidad, y las políticas lideras por FINAGRO en productos y servicios financieros o de apoyo al sector agropecuario y rural, así como las relacionadas con el direccionamiento estratégico y el seguimiento al Plan Estratégico Institucional. Responsables: Asesor de Presidencia para la consolidación de la información en el informe de Gestión Sostenible y su publicación en la página web de FINAGRO en el enlace “Inicio>Quiénes Somos>Transparencia y Acceso a la Información”, con fecha máxima para su realización 31 de marzo de 2017, y que debe contener la información de la gestión de productos, servicios y programas administrados.
- Definir los canales para la publicación de los informes de gestión y la periodicidad de los mismos. Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas no se circunscribe únicamente a la audiencia pública, sino que es permanente para los productos, servicios y programas administrados, FINAGRO informa mensualmente la ejecución de los mismos - siempre y cuando en los programas que requieran de asignación de recursos del MADR, del Gobierno Nacional o de Entidades Territoriales cuenten con la disponibilidad efectiva en la tesorería de FINAGRO y por lo tanto se encuentren abiertos, realizando su publicación en los canales dispuestos para el efecto. Dentro de los canales se encuentran: Página web de la entidad, Intranet, Medios de comunicación de cobertura nacional y/o regional (Televisión, radio, prensa escrita), Cartelera internas de la entidad y protectores de pantalla, Correo electrónico, Participación en eventos de rendición de cuentas del MADR. Responsable: Vicepresidencia Comercial, quien en el primer trimestre de cada año debe realizar la revisión de los canales de comunicación a ser utilizados.
- Caracterización de los grupos de interés priorizados, consolidación de la base de datos institucional y de las organizaciones civiles de relevancia para la gestión de la entidad, entes de control y vigilancia, que puedan tener interés en la rendición de cuentas. Responsable: Vicepresidencia Comercial, tarea que se debe realizar una vez se haya definido por la Alta Dirección la fecha de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas y efectuar las invitaciones para contar con su participación. La fecha de realización de la Audiencia pública debe estar definida en los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de realización de la Asamblea de Accionistas de FINAGRO.
- Consultas con los grupos de interés de las necesidades de información adicional a la publicada regularmente y relacionada con la gestión de FINAGRO,

focalizando en los temas que hayan sido mayormente consultados a través de los canales que la entidad tuvo disponibles en el año anterior. Responsable: Vicepresidencia Comercial, la cual debe ser realizada en la invitación que se les haga para participar en la audiencia de rendición de cuentas.

- Capacidad operativa y disponibilidad de recursos para atender las solicitudes de información de la ciudadanía, habilitando para el efecto el correo finagro@finagro.com.co para recibirlas y darles el trámite interno que corresponda, así como dar la respuesta al solicitante. Responsable: Dirección de Estadísticas, se debe informar en las invitaciones, abierta o personalizada, para que los interesados en participar lo puedan hacer previamente a la audiencia o presencialmente asistiendo a la misma.
- Definir otros escenarios para la rendición de cuentas de la gestión del año inmediatamente anterior, como pueden ser eventos regionales con la información pertinente de cada región, eventos con los canales- clientes para informar los resultados de la gestión, eventos con gremios de la producción. Responsable Vicepresidencia Comercial.
- Revisar y garantizar que la información obligatoria se publique en el enlace definido "Inicio>Quiénes Somos>Transparencia y Acceso a la Información". Responsable. Oficina de Control y Promoción del Desarrollo y Gerencia de Planeación.

11.1.1 Evaluación y seguimiento

La estrategia implementada debe ser monitoreada y evaluada, en los siguientes aspectos:

- Evaluar cada acción implementada.
- Evaluar la estrategia en conjunto.
- Evaluar el Informe de rendición de cuentas general (su contenido y cobertura de la información entregada a los Grupos de Interés).
- Evaluaciones externas, mediante encuestas a los principales Grupos de Interés priorizados.

Responsables: Oficina de Control y Promoción del Desarrollo y Gerencia de Planeación.

11.1.2 Diálogo

Un aspecto, importante en la estrategia de rendición de cuentas es el diálogo con la ciudadanía, por lo que se debe fomentar el DIÁLOGO y la retroalimentación entre la entidad, sus Grupos de Interés priorizados y la ciudadanía.

Se trata de escuchar los puntos de vista de los Grupos de Interés y la ciudadanía, responder las preguntas o inquietudes, dar las explicaciones pertinentes sobre

decisiones y las acciones, y si es procedente presentar diagnósticos e interpretaciones.

Para fomentar el diálogo se ha definido como principal espacio la Audiencia Pública que se realizara en los dos meses siguientes a la fecha de realización de la Asamblea General de FINAGRO, y se ha dispuesto utilizar los correos electrónicos de la entidad y el Chat, para canalizar las inquietudes de la ciudadanía sobre el Informe de Gestión Sostenible y sobre los aspectos que fueron de mayor consulta, por los diferentes canales dispuestos por FINAGRO, en el año inmediatamente anterior.

Para 2018 se fomentará el diálogo regional mediante la realización de dos o tres audiencias regionales pilotos, para rendir cuentas en el territorio y obtener retroalimentación de los principales actores de las cadenas productivas agropecuarias.

11.1.3 Audiencia pública

Es uno de los medios que busca fortalecer el componente de diálogo en la rendición de cuentas, permitiendo a la entidad ir más allá de dar información a los ciudadanos, explicaciones y justificaciones de su gestión y acciones mediante contacto directo con los ciudadanos.

En desarrollo de lo establecido en el artículo 32 y 33 de la Ley 489 de 1998 y con el fin de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, FINAGRO ha decidido que uno de los medios para la rendición de cuentas anual es la convocatoria a audiencia pública.

Dicha convocatoria se efectuará con por lo menos 30 días de antelación a la fecha de realización de la audiencia indicando la ruta en la cual se encuentra publicado el informe de gestión sostenible objeto de la audiencia. Para comunicar la convocatoria a la ciudadanía en general se debe divulgar por medios masivos de comunicación. Adicionalmente, el proceso de Gestión de Comunicaciones, con el apoyo de la Secretaría General, debe efectuar una convocatoria general a la ciudadanía por un medio masivo de comunicación.

Inscripción y radicación de preguntas y propuestas: Las propuestas y preguntas deben ser radicadas por las organizaciones sociales, gremios, organismos de control y demás partes interesadas, bien sea previamente a la fecha de realización de la audiencia utilizando los medios establecidos en la convocatoria, o durante el desarrollo de la audiencia.

Análisis y clasificación de propuestas y/o evaluaciones recibidas: La Dirección de Estadísticas direccionará las propuestas de conformidad con la competencia de

cada área de la entidad para su análisis y respuesta al solicitante, y en la Audiencia Pública se presentará un resumen de las solicitudes y el trámite dado a las mismas.

Realización de la Audiencia Pública:

a. Formato de Inscripción: A la entrada cada asistente debe efectuar el registro de su información en el formato establecido para el efecto.

b. Desarrollo de la Audiencia:

- La audiencia será presidida por el Presidente de la entidad o por uno de los representantes legales debidamente autorizado, y la mesa principal estará conformada por los directivos que defina la Presidencia, y se designará un moderador con el fin de organizar las intervenciones.
- La audiencia inicia con la presentación del informe de gestión sostenible por parte del Presidente, así como de los demás colaboradores de FINAGRO según el tema de su competencia. A renglón seguido se dará inicio a la intervención de las organizaciones sociales y posteriormente a las intervenciones de los ciudadanos.
- El Jefe de la Oficina de Control Interno y Promoción del Desarrollo efectuará el cierre de la audiencia, mediante la presentación de las conclusiones de la audiencia, en las cuales debe efectuarse una recopilación de la información de los ciudadanos.
- Al finalizar la audiencia se solicitará a los asistentes diligenciar una encuesta sobre la metodología y el contenido de la audiencia, con el fin de realizar ajustes en los procesos futuros.
- La Secretaría General y la Gerencia de Planeación, deberán elaborar el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas en la que se registren las conclusiones, la cual deberá ser publicada en la página web de la Entidad en el sitio específico para la Rendición de Cuentas dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha de realización de la audiencia.

c. Seguimiento De Compromisos:

La Vicepresidencia Comercial será la responsable de tabular las encuestas, su análisis, presentación al Comité Directivo para identificar las oportunidades de mejora y el plan de acción respectivo, que será incorporado en los planes de acción del Sistema Integrado de Gestión para su ejecución y seguimiento.

11.1.4 Incentivos

Objetivo: Generar INCENTIVOS para rendir cuentas y pedir cuentas

Acciones de incentivo:

A los Colaboradores

- Sensibilizar y capacitar a los colaboradores de la entidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

A Grupos de Interés y Ciudadanos

- Publicar el proyecto de PAAC anual en la página web para someterlo a consulta y sugerencias por un tiempo de una semana.
- Publicar en la página web memorias de la audiencia pública o el acta de la misma.
- Publicar planes de mejoramiento institucional.
- Crear espacios que permitan la interacción entre los Grupos de Interés - ciudadanos y la entidad, líneas de contacto, pagina web, chat.
- Retroalimentar a los asistentes, presenciales o por redes sociales, a la audiencia pública con los resultados de la audiencia y saludos de agradecimiento y motivarlos para que lo hagan en futuras ocasiones.

12 ATENCIÓN AL CLIENTE

En cumplimiento de la reglamentación vigente FINAGRO cuenta con un espacio en donde sus clientes y beneficiarios pueden presentar sus quejas y reclamos, el cual se encuentra reglamentado mediante la resolución 02 de 2003, aplicada en el SAC – CME-DOC-001 Manual del sistema de atención al consumidor financiero, el cual se encuentra en la página web, en la ruta: [Inicio](#) > Información Al Ciudadano > SAC - Sistema de Atención al Consumidor Financiero y que recoge los elementos normativos de la Ley 1328 de 2009 que consagró un régimen de protección a los consumidores financieros, fundamentado en los pilares: del suministro de información, la debida atención y protección al consumidor financiero.

Para el cumplimiento de estos propósitos, el Capítulo III de la Ley 1328 de 2009 estableció como obligación implementar un SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR –SAC- que propenda por consolidar un ambiente de atención, protección y respeto de los consumidores financieros o clientes.

A través del SAC se busca que FINAGRO consolide una serie de programas y campañas de educación, que le permitan de una forma sencilla a los consumidores (clientes y beneficiarios), comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la Entidad y que se encuentran en el mercado financiero, así como los respectivos costos y tarifas de los mismos.

Como parte del proceso de fortalecimiento de servicio y atención al cliente se reglamentó el CME-DOC-001 Manual del sistema de atención al consumidor financiero, en donde se establecen las políticas, procedimientos y programas que garantizan un efectivo, eficiente y oportuno, funcionamiento del SAC para FINAGRO, que propende por suministrar información adecuada, fortalecer los procedimientos para la atención al cliente en temas de recepción y solución de quejas, reclamos y sugerencias y propiciar la protección de los derechos de los consumidores financieros y la educación financiera de estos.

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC de FINAGRO tiene alcance a toda la organización, y se encuentra disponible para todos los colaboradores y partes interesadas en ISODOC en el proceso Gestión Comercial. En dicho documento se establece el Programa con actividades dirigidas a los colaboradores de la entidad para la sensibilización y desarrollo de competencias y habilidades para el servicio al cliente y afianzar la cultura del servicio.

12.1 Esquemas de Atención al Ciudadano, Frente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones

FINAGRO cuenta con un área encargada de realizar la atención a los clientes, beneficiarios y ciudadanos, denominada “Dirección de Canales”, en esta se desarrollan todas las actividades relacionadas con la aplicación del Sistema de “Atención al Consumidor Financiero” (cliente, beneficiario y ciudadano), mecanismo interno cuya finalidad es direccionar de forma óptima las necesidades de atención al cliente, en especial la de recepción y respuesta a sus inquietudes.

Para efecto de este documento se entiende que cliente corresponde a los intermediarios financieros toda vez que son estos con los cuales FINAGRO establece relaciones de origen legal o contractual para el suministro de productos o servicios en desarrollo de su objeto social, sin perjuicio de lo anterior lo que se refiere a la educación financiera se procurará que la información sobre los referidos productos sea de conocimiento de los productores agropecuarios. De otra parte para solicitudes de información agregada de la gestión de FINAGRO en cuanto a productos, servicios y programas administrados que sean realizadas por personas naturales o jurídicas o entidades públicas del orden nacional o regional se identifican como beneficiarios y se les da trato igual para atenderlos como a los clientes canal.

FINAGRO cuenta con el procedimiento CME-PRO-005 Atención de solicitudes de los Grupos de Interés, donde se destaca lo siguiente:

- Identificación de los diferentes canales de atención, para garantizar una disponibilidad permanente para los usuarios.
- Definición de políticas y protocolos de atención en esos canales.
- Medición de la satisfacción de clientes.

- Identificación de oportunidades de mejora.

Para dar respuesta directa a las inquietudes presentada por los clientes, beneficiarios y ciudadanos vía telefónica, FINAGRO cuenta con la línea telefónica 018000912219 de contacto gratuito nacional y en Bogotá la línea 5953522.

En la página web de FINAGRO se encuentra el *link*: www.finagro.com.co/información-al-ciudadano/sugerencias-peticiones-quejas-reclamos, de fácil acceso para los clientes, beneficiarios y ciudadanos y cuya finalidad es servir como medio de contacto directo con esta. En este espacio, los clientes, beneficiarios y ciudadanos, pueden registrar las inquietudes y sugerencias respecto a la manera como se presta el servicio.

En el procedimiento CME-PRO-005 Atención de solicitudes de los Grupos de Interés se identifican las actividades para la atención de Quejas y Reclamos en donde se establecen los estándares para la atención de estas solicitudes, destacando lo siguiente:

- Seguimiento semanal para garantizar las respuestas oportunas.
- Informe trimestral a la Superfinanciera con la respectiva clasificación.
- Informe trimestral para análisis e identificación de oportunidades para mejorar.
- Promoción del sistema de autocontrol en las respuestas.

Por otra parte y en desarrollo de la responsabilidad de promocionar el portafolio de servicios de la entidad, realizamos encuestas a los intermediarios financieros en donde identificamos necesidades y expectativas para mejorar el servicio. Igualmente desarrollamos el material promocional apropiado para informar adecuadamente.

De otra parte, la Entidad dispone de una dependencia de archivo denominada “Gestión Documental” que es la encargada de la gestión de la documentación entrante y saliente, y quien remite a su vez la información física relacionada con quejas, sugerencias y reclamos a la Dirección de Canales, con el objeto de dar respuesta oportuna, conforme a los términos establecidos en la ley Colombiana.

En los casos que se presenten quejas en contra de algún colaborador de FINAGRO, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, la Secretaria General de la Entidad pondrá a consideración del Comité de Conciliación dichos casos para su estudio.

12.2 Marco legal de atención al cliente en FINAGRO

Las normas que rigen la actuación de FINAGRO en torno al “servicio al cliente y la resolución de quejas y reclamos” han sido emitidas por los entes de control,

Superintendencia Financiera de Colombia y a nivel interno, aspectos reglamentados en el manual SAC.

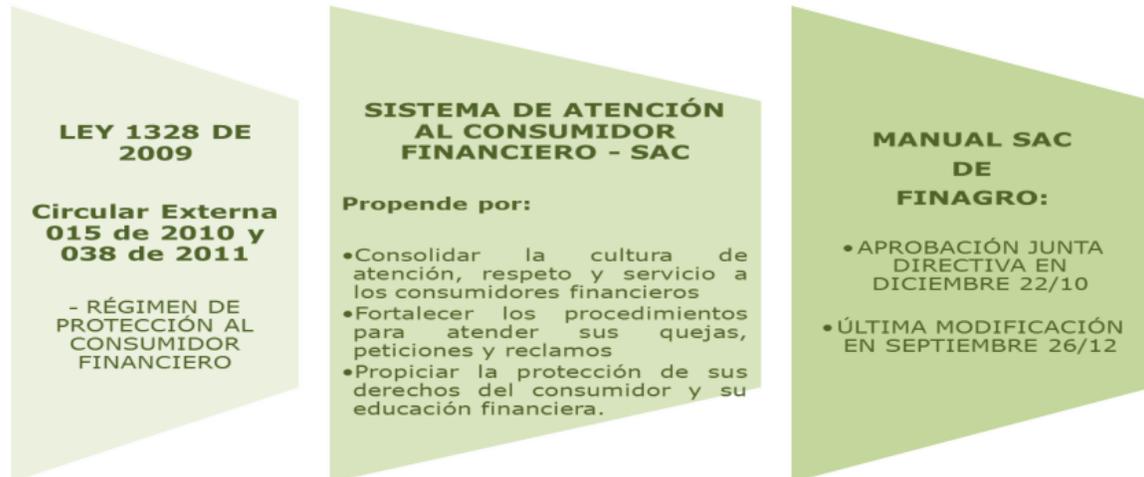


Grafico No 1: Marco Legal Atención al Cliente

12.3 Estrategias orientadas a mejorar la atención al cliente, beneficiarios y ciudadanos

Las estrategias encaminadas a hacer más efectivas, eficientes y oportunas, las actividades relacionadas con atención al cliente, beneficiario y ciudadano por parte de FINAGRO son:

- Seguimiento del esquema de recepción de solicitudes de información de quejas o reclamos en FINAGRO en los canales presencial, Call Center y vía Web.
- Como resultado al seguimiento y si es del caso se redefine el proceso de atención al cliente, en los aspectos relacionados con la trazabilidad de la respuesta a solicitudes de información.
- Aplicación de las modificaciones o mejoras obtenidas como producto de la revisión a los esquemas de recepción de información y trazabilidad de las respuestas relacionadas con dichas solicitudes, enfocado al mejoramiento en los niveles de atención al cliente, beneficiario y ciudadano, acogimiento a las normas legales establecidas, y facilitando el acceso a nuestros productos, servicios, programas, e información reglamentaria y de gestión.

13. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167

de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- El responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- La Obligación de generar una cultura de transparencia
- La Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

La información generada por FINAGRO se da como resultado de su gestión como banco de segundo piso en cumplimiento de su objeto “Promover el desarrollo agropecuario y rural mediante instrumentos financieros y de inversión a través del redescuento o fondeo global o individual de las operaciones que hagan las entidades bancarias, financieras, fiduciarias y cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera y por la Superintendencia de Economía Solidaria, o mediante la celebración de convenios con tales instituciones, en los cuales se podrá pactar que el riesgo sea compartido entre FINAGRO y la entidad que accede al redescuento. FINAGRO podrá también implementar y administrar instrumentos de manejo de riesgos agropecuarios, de acuerdo con las normas establecidas para el efecto por la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.”

Para la implementación de este componente y siguiendo la metodología establecida en el documento “Estrategia para la Construcción de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Versión 2”, se definen los siguientes subcomponentes:

Lineamientos de transparencia activa: disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La información se encuentra publicada en la página web de FINAGRO: www.finagro.com.co, en el enlace [Inicio](#) > Quiénes Somos > Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Con el siguiente contenido:

- Información Institucional: Estrategia, Organigrama, Directorio de Directivos, Directorio de Colaboradores.
- Contratación
- Sistema Integrado de Gestión – SSIG que contiene: Manual del SIG, Mapa Estratégico, Gestión Estratégica 2016 - 2020, Articulación PEI 2016 – 2020 con el PND, Seguimiento y actualización PEI 2016 - 2020.
- Presupuesto
- Productos y Servicios: Circulares y Manual de Servicios – Versión Vigente en el enlace: **Inicio > Normas > Manual de Servicios; Portafolio de servicios en el link: Inicio > Productos y Servicios > Portafolio de Servicios.**
- Funcionamiento: en la página web en inicio se encuentra: dirección de la Entidad, conmutador, apartado aéreo, centro de contacto, agrolínea, correo electrónico, horario de atención.

13.1 Divulgación de datos abiertos

Para FINAGRO se entienden como datos abiertos las estadísticas de los productos y servicios, en el entendido que la información de datos primarios corresponden a las bases de datos de los productos y servicios y que han sido registrados por los canales de colocación (intermediarios financieros, aseguradoras) y por ser productos financieros se rigen por las políticas de confidencialidad y reserva establecida para las entidades encargadas de la vigilancia, y por lo tanto la información que el Fondo puede publicar corresponden a las estadísticas de colocaciones de crédito agrupándolas por tipo de productor, por línea de crédito, por actividad productiva asociada, por intermediario financiero, por departamento, cumplimiento frente al plan indicativo de crédito, programas especiales para población vulnerable o (desarrollados por víctimas del conflicto, mujer rural garantías expedidas y vigentes, incentivos, otorgados e históricos anuales; Informe de Gestión Sostenible. Para divulgar los datos abiertos FINAGRO cuenta con una herramienta que permite disponerla en un repositorio único o bodega de datos, que se ha venido fortaleciendo para dar cobertura a la información de todos los productos, servicios y programas administrados, repositorio que es gestionado a través de un protocolo que establece la política para su alimentación y actualización periódica, los responsables de entregar la información actualizada y la periodicidad de entrega, el responsable para la administración de la bodega y de publicar la información oportunamente, la garantía en la estandarización para la presentación de la información, su trazabilidad y confiabilidad.

13.2 Contratación pública

CNT-DOC-001 Manual de Contratación, Relación de Contratos.

13.3 Lineamientos de Transparencia Pasiva

La respuesta a las solicitudes de acceso a la información se realiza en los términos establecidos en el numeral 12 del presente documento y aplicando los siguientes criterios: gratuidad, estándares de contenido y oportunidad manteniendo la estructura de agrupamientos de la información, y garantizando su veracidad y trazabilidad, Inventario de activos de información y clasificación de la información.

Dentro de la estrategia anticorrupción y de transparencia, se desarrollará un sistema para monitorear el acceso a la información y específicamente a la divulgación de datos abiertos.

14. INICIATIVAS ADICIONALES

Para fortalecer la estrategia contra la corrupción como iniciativas adicionales FINAGRO propenderá por el fortalecimiento del diálogo con las partes interesadas y con la comunidad en general, para la evaluación periódica a lo largo del año de su gestión.

Por último el presente PAAC se implementa mediante un plan de acción anual, en la cual se establecen los componentes del plan, las acciones para su desarrollo, metas, cronograma para ejecutarlo y responsable, el cual hará parte integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano anual.