

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Socializado en reunión de Junta Directiva realizada el 29 de enero de 2020, mediante acta No. 316. Así mismo, se realizó la socialización general a todos los colaboradores de FINAGRO, a través de los salvapantalla y carteleras digitales, publicados el 31 de enero de 2020 y la socialización a los Grupos de Valor y Grupos de Interés, mediante publicación en la página web de FINAGRO el 31 de enero de 2020.

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. OBJETIVOS .....	4
3.1 Objetivo General .....	4
3.2 Objetivos específicos .....	4
4 MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN .....	5
5 ESQUEMAS DE CONTROL .....	5
6 LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
6.1 Modalidades de corrupción .....	6
6.1.1 Conflicto de intereses .....	7
6.1.2 Soborno.....	7
6.1.3 Clasificación Corrupción en FINAGRO .....	7
6.1.3.1 Acciones que Constituyen Actos de Corrupción .....	7
6.2 Riesgo de Corrupción en Finagro .....	8
6.2.1 Identificación de riesgos de corrupción .....	8
6.2.2 Implementación y ejecución de controles anticorrupción y antifraude .....	8
6.2.3 Monitoreo de riesgos y efectividad de controles .....	9
6.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	10
6.4 Capacitación y conciencia.....	10
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	11
7.1 Atención de denuncias y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción.....	11
7.2 Responsabilidades específicas .....	12
7.3 Sanciones .....	14
8. GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN – FINAGRO .....	14
8.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción.....	14
8.1.1 Políticas estratégicas .....	15
8.1.2 Políticas Administrativas .....	17

8.1.3	Política Operativa .....	17
8.2	Mapa de Riesgos .....	18
8.2.1	Identificación de procesos críticos o con mayor exposición al riesgo de corrupción.....	18
8.2.2	Identificación de los riesgos .....	18
8.2.3	Valoración del riesgo y controles .....	19
8.2.4	Consulta y Divulgación.....	19
8.2.5	Monitoreo y Revisión.....	19
8.2.6	Seguimiento .....	19
8.2.7	Capacitación .....	19
9.	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES .....	19
9.1	Acciones Inter Operativas .....	20
10.	RENDICIÓN DE CUENTAS .....	20
10.1	Estrategias para la Rendición de Cuentas .....	21
10.1.1	Evaluación y seguimiento .....	23
10.1.2	Diálogo.....	23
10.1.3	Audiencia pública.....	24
10.1.4	Incentivos.....	26
11.	ATENCIÓN AL CLIENTE .....	27
11.1	Esquemas de Atención al Ciudadano, Frente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones.....	28
11.2	Marco legal de atención al cliente en FINAGRO.....	29
11.3	Estrategias orientadas a mejorar la atención al cliente, beneficiarios y ciudadanos.....	30
12.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 31	
12.1	Divulgación de datos abiertos .....	32
12.2	Contratación.....	33
12.3	Lineamientos de Transparencia Pasiva .....	33

## 1. 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 2020, 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, 1081 y 1083 de 2015, 1499 de 2017, 1008 de 2018 y Ley 2013 de 2019, 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, tanto para los productos, servicios y programas administrados propios de la banca de segundo piso y para la mitigación de riesgos a los que se expone la actividad productiva agropecuaria, como para 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 política de Gobierno Digital.

Con el fin de fortalecer el PAAC se hace una alineación de los objetivos estratégicos de FINAGRO con los componentes del PAAC.

## 2. 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 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.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, se construyó dentro de los lineamientos dispuestos en el Título IV de Decreto 1081 de 2015 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 Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”, y con el objetivo prevenir y controlar el riesgo de corrupción en el actuar de los colaboradores, Órganos de Dirección de FINAGRO, en el relacionamiento con contratistas y proveedores de productos y servicios requeridos por la organización, y en el relacionamiento con los Grupos de Valor y Grupos de Interés, orientando la Entidad hacia una gestión eficiente y transparente de los recursos de conformidad con nuestros principios corporativos 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 las partes interesadas, así como los mecanismos para la rendición de cuentas.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- i. Contar con el documento rector de política para prevenir y controlar 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 PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA – PETIC para la mejora continua de las plataformas tecnológicas para la

- administración de las bases de datos y la entrega de información a las partes interesadas.
- 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 y programas administrados, acuerdos de interoperabilidad de las bases de datos con las entidades legalmente autorizadas, gestión documental, y el inventario de activos de información.

#### **4 MATRIZ DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN**

La matriz de riesgo anticorrupción es una herramienta con la que FINAGRO identifica los riesgos para los procesos que conforman el SIG y hace parte del Sistema de Administración de Riesgos Operativos publicados dentro del Sistema Integrado de Gestión.

#### **5 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

## 6 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 acata las disposiciones legales vigentes en Colombia frente a la lucha contra la corrupción y en virtud de sus principios y valores no se toleran actos como el soborno, los pagos, o favores a 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.
- Cualquier acto de corrupción puede reportarse a la línea ética de FINAGRO y la 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 o representantes que falsifiquen o provoquen inexactitudes en los libros y los registros contables de la Entidad. Igualmente, no son admisibles 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 la investigación y los 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, es su deber solicitar las aclaraciones a través del correo electrónico [lineaetica@FINAGRO.com.co](mailto:lineaetica@FINAGRO.com.co).

### 6.1 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 en FINAGRO pueden considerarse que representan un riesgo de corrupción para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, a continuación, se relacionan algunos hechos que se pueden considerar como actos de corrupción:

### 6.1.1 Conflicto de intereses

La Definición de Conflicto de interés, así como los criterios para su identificación, prevención y resolución se encuentran en el Código de Ética y Conducta (ARI-DOC-007), por lo cual deben ser obligatoriamente atendidos por los destinatarios del PAAC.

### 6.1.2 Soborno

Consiste en recibir una propuesta de beneficiar de manera indebida a alguien, a cambio de aceptar una suma 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](mailto:lineaetica@FINAGRO.com.co).

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

### 6.1.3 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.

#### 6.1.3.1 Acciones que Constituyen Actos de Corrupción

FINAGRO realizará un monitoreo permanente que permita identificar los eventos, que en el desarrollo de su actividad cotidiana, pueden eventualmente constituirse en posibles actos de corrupción, para lo cual intervendrá de manera activa la Gerencia de Riesgos a través de la identificación de dichos riesgos, su valoración y la implementación de medidas para la prevención o mitigación de su impacto y que se incorporan en la Matriz de Riesgos Anticorrupción a que hace referencia el numeral 4 del presente Plan.

## **6.2 Riesgo de Corrupción en Finagro**

### **6.2.1 Identificación de riesgos de corrupción**

FINAGRO, a través de la Gerencia de Riesgos, ha acogido la metodología de estimación y evaluación de riesgos de corrupción y fraude, basados en el documento “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas”.

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 instituida para este fin.

### **6.2.2 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 definen, diseñan 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, o en caso contrario, se adoptan las modificaciones requeridas para lograr su total efectividad.



### 6.2.3 Monitoreo 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, que no cuentan con 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. Así las cosas, de manera trimestral presentará la Certificación de Cumplimiento de Normas (ARI-FOR-008), de acuerdo con lo estipulado en el Manual de SARLAFT (ARI-DOC-006).

**Pacto de transparencia:** Es una declaración en la que todos aquellos colaboradores y miembros de la Junta Directiva 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 informa 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 el PAAC, 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:** El Gerente de la OCDO 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.

### 6.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Realizar el autodiagnóstico de los componentes del PAAC al inicio de cada año siguiendo la metodología establecida por el DAFP en la página web en el link: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>.
- Soportados en el diagnóstico realizar los ajustes al PAAC de cada año y definir la estrategia, realizando su socialización a los grupos de interés internos para su validación e informar a la Junta Directiva los principales aspectos que conforman el plan.
- Publicación del PAAC y el plan de acción asociado al mismo en la página Web para el conocimiento de las partes interesadas, y en la intranet para los colaboradores y realizar su socialización.
- 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.
- 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 las consecuencias legales que se originan como producto de la ejecución de actos fraudulentos o de corrupción.

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 de ser impactadas por riesgos de corrupción o fraude, ello en cumplimiento de las directrices de la política de “Gobierno Digital” y articulado con el PETIC del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

### 6.4 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.

**Colaboradores:** La Gerencia de Planeación socializará a los colaboradores de la entidad el PAAC y el Plan de Acción para su implementación, apropiación y seguimiento.

**Directivos, Colabores:** La Gerencia de Riesgos definirá la metodología apropiada para el desarrollo de habilidades en los directivos y colaboradores con la finalidad de poder identificar riesgos de corrupción en la entidad, enfatizando en temas como:

- 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.

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.

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

**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 subordinados.

## 7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 7.1 Atención de denuncias y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción

Cualquier colaborador o tercero que sospeche de un acto de corrupción, deberá notificarlo en forma inmediata 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 respecto de un posible acto de corrupción 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](mailto: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 el Comité de Conciliación y Ética, definido en el CPD-DOC-001 Manual de Comités Institucionales, comparta roles y responsabilidades en el tema en mención, con el fin de reducir o eliminar las causas generadoras.

En este orden de ideas, en el referido Comité serán tratadas todas las señales de alerta, reportes y actos de corrupción o fraudulentos que sean detectados al interior de FINAGRO.

## **7.2 Responsabilidades específicas**

### **Junta Directiva**

Son responsabilidades de la Junta Directiva:

- Estar informada de la expedición del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al inicio de cada año y si es del caso realizar recomendaciones para su mejora.
- Analizar los reportes de riesgo de corrupción, políticas y actividades de control y hacer recomendaciones frente al mismo, en caso de presentarse señales de alerta de presuntos actos de corrupción informados por intermedio del Comité Directivo.
- 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 Oficial de Cumplimiento, adelantará las siguientes funciones:

- 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 le informaran 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. Presentar informes al Comité de Auditoría y al Comité Directivo sobre la implementación y aplicación del 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:

- Aplicar 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 establecidos.
- 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.
- Presentar de manera semestral al Comité Directivo el informe sobre el riesgo de corrupción y la efectividad de los controles relacionados.

### **Gerencia de Planeación:**

La Gerencia de Planeación tendrá las siguientes funciones:

- Propender por la actualización e implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Gestionar la publicación oportuna del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página Web de FINAGRO.
- Adelantar las actividades pertinentes para la socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a los colaboradores de FINAGRO.

### **7.3 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 en el 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, será objeto de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, que serán impuestas siguiendo el procedimiento establecido en el citado reglamento, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

## **8. 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 Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” - “Estrategia para la Construcción del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establecida mediante la ley 1474 de 2011.

### **8.1 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 Valor y Grupos de Interés y se encuentra alineada a los planes estratégicos de la

entidad, todo lo anterior a fin de 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:

### 8.1.1 Políticas estratégicas

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

Estratégicas	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
La Alta Dirección de 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. Someter a aprobación el 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	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo para que	Comité Directivo	Auditoría al PAAC	OCDO

Estratégicas	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
su cumplimiento y revisión periódica.	se manifieste.			
La Junta Directiva y el Representante Legal de la Entidad, promoverá 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. Presentar con carácter informativo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC. 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
<p><b>Principios de transparencia y publicidad:</b></p> <p>De conformidad con lo señalado en la Ley 2013 de 2019, cuyo objeto busca dar cumplimiento a los principios de transparencia y publicidad, y la promoción de la participación y control social a través de la publicación y divulgación proactiva de la declaración de bienes y rentas, del registro de conflictos de interés y la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, así como también, lo señalado en el literal j del artículo 2° que cita:</p> <p>“Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La publicación y divulgación de la declaración de bienes y rentas, del registro de conflictos de interés y la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios, serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:</p> <p>(Continúa...) e).....”en general, quienes ejerzan cargos directivos y</p>	Verificar que los miembros del Comité Directivo de FINAGRO carguen su información en la plataforma del SIGEP.	Dirección de Talento Humano	Auditoría al PAAC	OCDO



Estratégicas	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
gerenciales en el Estado.  j) Los Directivos de las entidades adscritas o vinculadas a los Ministerios y Departamentos Administrativos, con personería jurídica”;				

### 8.1.2 Políticas Administrativas

Establece los lineamientos para administrar el riesgo de corrupción:

Política	Aplicación		Seguimiento y evaluación	
	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
<b>Administrativas</b>				
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

### 8.1.3 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
Los informes relacionados con la Gestión de Riesgos Anticorrupción y Antifraude se presentarán semestralmente al Comité Directivo	Presentación a la Dirección de los informes de riesgo de corrupción y resultados del monitoreo	Gerencia de Riesgos	Auditoría 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 Publicación Intranet y página web actualizaciones	Gerencia de Riesgos	Auditoría al PAAC	OCDO

## 8.2 Mapa de Riesgos

### 8.2.1 Identificación de procesos críticos o con mayor exposición al riesgo de corrupción

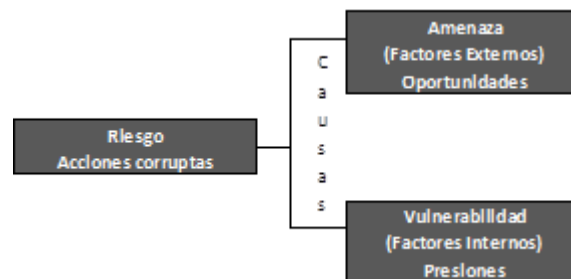
Para determinar la criticidad de los procesos se realiza el análisis y valoración de los siguientes criterios:

- 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.

### 8.2.2 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.

### **8.2.3 Valoración del riesgo y controles**

Las escalas de valoración de riesgos y controles se establecen tal como se encuentran descritas en la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” de la Vicepresidencia 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 procesos.

### **8.2.4 Consulta y Divulgación**

La matriz de riesgos de corrupción y fraude será publicada 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.

### **8.2.5 Monitoreo y Revisión**

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

### **8.2.6 Seguimiento**

El seguimiento de los riesgos de corrupción se efectuará por parte de la Oficina de Control y Promoción del Desarrollo, en cada una de las evaluaciones que realiza y el seguimiento al Plan de Acción del PAAC, en los meses de abril, agosto y diciembre.

### **8.2.7 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 lleva a cabo la respectiva evaluación con el fin de identificar aspectos a reforzar.

## **9. 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 que actúa como un

establecimiento de crédito 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 fondeados 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 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - 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 en 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.

### **9.1 Acciones Inter Operativas**

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.

## **10. 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 2020 - 2022 considera la estrategia número 12 "Consolidar la cultura y el talento requeridos para el cumplimiento de los retos de la Entidad" y dentro de los objetivos para alcanzar esta estrategia se encuentra: "Mejorar el Índice de Desempeño Sectorial", componente estratégico orientado a la Rendición de Cuentas, al diálogo y la retroalimentación con los Grupos de Valor y Grupos de Interés y la sociedad.

Adicionalmente, FINAGRO realiza la rendición de cuentas específica sobre el acuerdo de paz y lo relacionado con la política pública de paz con legalidad, cuyas acciones específicas se encuentran documentadas en la Estrategia PAAC 2020, publicada en la página web en la sección de Transparencia y acceso a la información.

### 10.1 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 gestión 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 las 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. Responsable: 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 26 de febrero de 2020, 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 interna de la entidad y protectores de pantalla, Correo electrónico, Participación en eventos de rendición de cuentas del MADR.

Responsable: Vicepresidencia Comercial, la que en el primer trimestre de cada año debe realizar la revisión de los canales de comunicación a ser utilizados.

- Caracterización de los Grupos de Valor y Grupos de Interés, consolidación de la base de datos institucional y de las organizaciones civiles de relevancia para la gestión de la entidad, antes de control y vigilancia, que puedan tener interés en la rendición de cuentas.

Responsable: Vicepresidencia Comercial. La tarea 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 Valor y 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 consulta 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](mailto: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, abiertas o personalizadas, 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: participación en los CONSEA, participación en el CONSA, Reunión con los Clientes (Intermediarios Financieros), 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.
- Se publicará un afiche en la recepción de correspondencia de FINAGRO para informar donde se encuentra el PAAC de FINAGRO en la página web, se desarrollará en lenguaje braille.

### 10.1.1 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 Valor y Grupos de Interés).
- Evaluaciones externas, mediante encuestas a los principales Grupos de Valor y Grupos de Interés.

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

### 10.1.2 Diálogo

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

Se trata de escuchar los puntos de vista de los Grupos de Valor y 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 han definido los siguientes espacios:

- Audiencia Pública que se realizara en los dos meses siguientes a la fecha de realización de la Asamblea General de FINAGRO, contando con canales de comunicación para como los correos electrónicos de la entidad, el Chat y la propia audiencia pública, para canalizar las inquietudes de la ciudadanía sobre el Informe de Gestión Sostenible en los aspectos que lo consideren.
- Reunión con los Clientes Canal (intermediarios Financieros). La primera, a principio de año, en la cual se socializan los resultados de la gestión y se dan a conocer los principales aspectos a tener en cuenta para la ejecución del PIC en el año respectivo, así como las políticas de apoyos e incentivos que el Gobierno Nacional ha considerado para el año; y la segunda al cierre del año en la que se da a conocer como ha sido el avance en la gestión anual.
- Apoyar al MADR mediante la participación en las reuniones con las entidades de los gobiernos territoriales responsables de la política agropecuaria (Consejo Nacional de Secretarios de Agricultura – Consejos Seccionales de Desarrollo Agropecuario) presentando la información de la gestión de FINAGRO, y conocer las observaciones y propuestas que dichas entidades hagan sobre normas regulatorias de los productos y servicios y su operatividad.
- Rendición de cuentas permanente de la gestión de productos, servicios y programas administrados, mediante la publicación en la página Web de los datos abiertos de la gestión al cierre de cada mes calendario y la disponibilidad del Chat y los Correos electrónicos para intercambiar conceptos de análisis y atender solicitudes de profundización de la información.
- Para las propuestas de normas nuevas o modificaciones a las vigentes de los productos y servicios de FINAGRO y que se llevarán a la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario, se publican en la página Web en el link [www.finagro.com.co/proyectos-cnca](http://www.finagro.com.co/proyectos-cnca), con la suficiente antelación para que las partes interesadas realicen sus comentarios y observaciones.
- Reunión con los Gremios o Asociaciones de la Producción Agropecuaria, priorizados por la Presidencia de FINAGRO, para informar los resultados de la gestión de FINAGRO que impacta a su sector económico, y conocer las observaciones y propuestas a cerca de las normas regulatorias de los productos y servicios y su operatividad.

FINAGRO realizará en el 2020, un seguimiento y evaluación de los anteriores escenarios de diálogo para validar su funcionalidad y pertinencia, y poder realizar las mejoras que se requieran para fomentar y fortalecer el diálogo con nuestros Grupos de Valor y Grupos de Interés.

### **10.1.3 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.
  - El eje de la audiencia será la presentación del informe de gestión sostenible por parte del Presidente, y las intervenciones de los directivos que el Presidente defina para apoyar su presentación.
  - Finalizada la presentación del informe de gestión se abrirá el espacio para la intervención de las organizaciones sociales y los ciudadanos presentes (física o virtualmente).

- El Gerente 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 contar con la retroalimentación que consideren pertinente y realizar los planes de acción para mejorar el diálogo en este espacio.
- La Secretaría General y la Gerencia de Planeación, elaborarán el acta de la audiencia pública de rendición de cuentas en la que se registren las conclusiones y recomendaciones, la cual deberá ser publicada en la página web de la Entidad en el sitio específico para la Rendición de Cuentas dentro de los 60 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.

#### **10.1.4 Incentivos**

**Objetivo:** Generar INCENTIVOS para el diálogo con los Grupos de Valor y Grupos de Interés

De acuerdo con el autodiagnóstico del PAAC 2019 y frente a las acciones que se definieron para mejorar el diálogo, para 2020 se plantean las siguientes acciones acordes con la caracterización de los Grupos de Valor y Grupos de Interés:

#### **Colaboradores**

- Sensibilizar y capacitarlos en entendimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para una mejor apropiación.
- Necesidad de generar espacios de diálogo para presentar y evaluar los resultados de la gestión, y conocer sus observaciones y propuestas sobre normas regulatorias de los productos y servicios y su operatividad.
- Apoyarnos en el equipo Regional de FINAGRO para socializar este plan en las regiones.

#### **A Grupos de Interés y Ciudadanos**

- Publicar el proyecto de PAAC anual en la página web.

- Motivar el diálogo para recibir observaciones a la estructura y contenido del PAAC, así como los espacios de dialogo disponibles (Audiencia de Rendición de Cuentas, Página Web, otros eventos o reuniones), para tratar los temas propios del Informe de Gestión Sostenible presentado de 2019.
- Publicar en la página Web memorias de la audiencia pública o el acta de la misma.
- Publicar planes de mejoramiento institucional.
- Agradecer a los organismos de la sociedad y ciudadanos su participación en los escenarios de diálogo dispuestos y retroalimentarlos con entrega de información y resultados.
- Evaluar los canales de diálogo abiertos y su pertinencia frente a los Grupos de Valor y Grupos de Interés.

## 11. 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, por el link:

<https://www.finagro.com.co/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.

### **11.1 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, en 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, a los que se identifica 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.

En la página web de FINAGRO se encuentra el *link*: [www.finagro.com.co/información-al-ciudadano/sugerencias-peticiones-quejas-reclamos](http://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 Superintendencia Financiera de Colombia 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 que 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 y Ética dichos casos para su estudio.

## **11.2 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.

NORMA	DESCRIPCIÓN
LEY 1328 DE 2009	Consagró <b>EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>
CIRCULAR EXTERNA 029 DE 2014 DE LA SFC	Imparte instrucciones para el adecuado funcionamiento e implementación del SAC, redefiniendo las reglas de suministro de información que deben mantener las entidades vigiladas en desarrollo de su objeto social.
CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2017 DE LA SFC	Establece medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores financieros que se encuentran en condición de discapacidad.
DECRETO 2555 DE 2010	Establece la excepción a los bancos de redescuento como FINAGRO, del deber de contar con la figura de Defensor del Consumidor Financiero.

MANUAL SAC EN FINAGRO	
<b>APROBACIÓN</b>	En Junta Directiva del 22 de diciembre de 2010
<b>ÚLTIMA MODIFICACIÓN</b>	En Junta Directiva de mayo de 2018

Gráfico No 1: Marco Legal Atención al Cliente

### 11.3 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.

## 12. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, 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 establecimiento de crédito 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](http://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, Plan Estratégico Institucional 2020-2022 y BSC 2020-2022.
- 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, centro de contacto, Agrolínea, correo electrónico, horario de atención.

## 12.1 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.



## 12.2 Contratación

**FINAGRO** no se encuentra sujeto a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, y en consecuencia, su gestión contractual se rige por las disposiciones del derecho privado, especialmente por las legales y reglamentarias aplicables a su actividad, tal como se desprende de lo establecido en el párrafo primero del artículo 32 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007.

Las reglas y directrices que en materia contractual son aplicables a FINAGRO constan en el documento CNT-DOC-001 Manual de Contratación, las cuales deben ser observadas por los trabajadores y contratistas de FINAGRO.

En cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el Plan de Compras de la entidad se publica en su página WEB. En dicha página igualmente puede consultarse el Manual de Contratación (CNT-DOC-001), así como los listados de Contratos, los Acuerdos de Financiamiento de Asistencia Técnica Directa y Gremial y de Recurso Hídrico y Contratos de Certificado de Incentivo Forestal suscritos por FINAGRO desde el año 2012.

## 12.3 Lineamientos de Transparencia Pasiva

La respuesta a las solicitudes de acceso a la información se realiza en los términos establecidos en el numeral 11 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.

## 13. ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia y las actividades específicas establecidas por FINAGRO para gestionar su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se encuentran publicadas en la página web de FINAGRO, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, en el documento “Estrategia PAAC 2020”.