

## PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONFLICTO DE INTERÉS

### PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Presentado en reunión del Comité Directivo realizado el 29 de enero de 2024 (Acta N° 601). Así mismo, se realizó la socialización general a los colaboradores de FINAGRO, a través de los salvapantalla y carteleras digitales, publicados el 31 de enero de 2024, y la socialización a las Partes Interesadas mediante publicación en la Página Web, el 31 de enero de 2024.

### 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, DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONFLICTO DE INTERÉS .....	6
6.1 Modalidades de corrupción .....	6
6.1.1 Conflicto de intereses .....	7
6.1.2 Clasificación de Corrupción en FINAGRO .....	7
6.1.2.1 Acciones que constituyen actos de corrupción .....	8
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 .....	9
6.2.3 Monitoreo de riesgos y efectividad de controles .....	9
6.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés .....	10
6.4 Capacitación y conciencia .....	11
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	12
7.1 Atención de denuncias y responsabilidades en la gestión de posibles casos de corrupción .....	12
7.2 Responsabilidades específicas .....	12
7.3 Sanciones .....	15
8. GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN – FINAGRO .....	15
8.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción .....	15
8.1.1 Políticas Estratégicas .....	16
8.1.2 Políticas Administrativas .....	18

8.1.3	Política Operativa .....	19
8.2	Mapa de Riesgos .....	19
8.2.1	Identificación de procesos críticos o con mayor exposición al riesgo de corrupción.....	19
8.2.2	Identificación de los riesgos .....	19
8.2.3	Valoración del riesgo y controles .....	20
8.2.4	Consulta y Divulgación.....	20
8.2.5	Monitoreo y Revisión.....	21
8.2.6	Seguimiento .....	21
8.2.7	Capacitación .....	21
9.	ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES .....	21
9.1	Acciones Inter Operativas .....	22
10.	ESTRATEGIA DE CONFLICTO DE INTERÉS .....	22
11.	RENDICIÓN DE CUENTAS .....	29
11.1	Estrategias para la Rendición de Cuentas .....	29
11.1.1	Evaluación y seguimiento.....	31
11.1.2	Diálogo.....	31
11.1.3	Audiencia pública .....	33
11.1.4	Incentivos.....	34
12.	ATENCIÓN AL CLIENTE .....	35
12.1	Esquemas de Atención al Ciudadano, Frente a Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones .....	36
12.2	Marco legal de atención al cliente en FINAGRO.....	37
12.3	Estrategias orientadas a mejorar la atención al cliente, beneficiarios y ciudadanos.....	38
13.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 39	
13.1	Divulgación de datos abiertos .....	40
13.2	Contratación.....	41
14.	ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONFLICTO DE INTERÉS .....	41

## 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 2024, 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 y 1649 de 2014, 1081 y 1083 de 2015, 1499 de 2017, 1008 de 2018, 943 de 2014, Ley 2013 de 2019, Ley 2052 de 2020, la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 2195 de 2022, 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, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, articulándolo con su operación y quehacer diario, como una herramienta que permite mantener a la Entidad alerta frente a las amenazas de corrupción, fraude y conflicto de interés, 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, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, 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 permite 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 31 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 – SNO-DOC-001, Código de Ética y Conducta – ARI-DOC-007, entre otros.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

El Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés 2024, 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”, Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Versión 6 y la Guía para la Identificación y Declaración del Conflicto de Interés en el Sector Público Colombiano - Versión 2, con el objetivo de 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 bienes, obras y servicios requeridos por la Entidad, 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 los principios y valores corporativos establecidos en el Código de Ética y Conducta - ARI-DOC-007, 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, fraude y conflicto de interés 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 de dicho sector.
- ii. Realizar seguimiento y evaluación periódica a la metodología establecida para la identificación, control, seguimiento y monitoreo 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 –PETI para la mejora continua de las plataformas tecnológicas, que incluyan la administración de las bases de datos y la entrega de información a las partes interesadas.
- iv. Realizar la Rendición de Cuentas permanente, mediante la publicación mensual en la página web de FINAGRO, en la sección de Estadísticas, la información de las colocaciones y de forma trimestral en la página [www.datos.gov.co](http://www.datos.gov.co), 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 ciudadanos.
- vi. Garantizar el 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 y fraude 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 en la intranet, en el micrositio de Riesgos.

#### **5 ESQUEMAS DE CONTROL**

El esquema de control en FINAGRO, incluye tanto los órganos de control que ejercen dicha actividad, en pro de la mitigación del riesgo de corrupción, fraude y conflicto de interés, 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, DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONFLICTO DE INTERÉS**

- La Junta Directiva de FINAGRO, sus directivos, colaboradores y proveedores, garantizarán 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 contratación de bienes, obras o servicios.
- Cualquier acto de corrupción puede reportarse a la Línea Ética telefónica 018000912219 y al correo electrónico [lineaetica@finagro.com.co](mailto:lineaetica@finagro.com.co) y a través del botón en la WEB: Reporte aquí sus casos de corrupción y fraude 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: (i) Las actividades y prácticas que se contemplan en las leyes anticorrupción o en esta Política, (ii) El Código de Ética y Conducta - ARI-DOC-007 (iii) Los lineamientos relacionados con la Gestión sobre Conflicto de Interés, es su deber solicitar las aclaraciones a través del correo electrónico [lineaetica@finagro.com.co](mailto:lineaetica@finagro.com.co) o de la Línea Ética telefónica 018000912219.

### **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.

El riesgo de corrupción se define como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Para facilitar el entendimiento de los eventos que en FINAGRO pueden considerarse que representan un riesgo de corrupción para la aplicación del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, 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.

Se han clasificado tres tipos de conflicto de interés, así:

**Conflicto de Interés Real:** Cuando el colaborador, miembro de Junta, contratista o contraparte de FINAGRO, tiene intereses personales o de terceros relacionados con él e incompatibles con los de la Entidad y que podrían influir en sus obligaciones, que estaría constituido como un riesgo actual.

**Conflicto de Interés Potencial:** Cuando el colaborador, miembro de Junta o contratista o contraparte de FINAGRO tiene intereses personales o de terceros relacionados con él e incompatibles con los de la Entidad y que podrían influir en sus actividades a futuro.

**Conflicto de Interés Aparente:** Cuando el colaborador, miembro de Junta o contratista o contraparte de FINAGRO no tiene intereses personales o de terceros relacionados con él e incompatibles con los de la Entidad, pero se podría llegar a concluir tentativamente lo contrario.

### **6.1.2 Clasificación de Corrupción en FINAGRO**

Se pueden presentar dos tipos de corrupción:

**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.

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.

#### **6.1.2.1 Acciones que constituyen actos de corrupción**

FINAGRO realiza un monitoreo permanente que permite identificar los eventos, que en el desarrollo de su actividad cotidiana, pueden eventualmente constituirse en posibles actos de corrupción, para lo cual intervienen de manera activa los Líderes de Proceso y el Oficial de Cumplimiento 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 del Oficial de Cumplimiento, 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 – Versión 6”.

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 procedimientos 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 del Oficial de Cumplimiento.

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**

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 Entidad, en las cuales se pueden identificar posibles riesgos de fraude o riesgos de corrupción, que no cuentan con controles mitigantes.

**Certificaciones de proceso:** Los Vicepresidentes, Coordinador de Relaciones Corporativas, Gerentes, Directores y el Oficial de Cumplimiento 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 deben presentar la Certificación de Cumplimiento de Normas - ARI-FOR-008, de acuerdo con lo estipulado en el Manual SARLAFT - ARI-DOC-006.

**Pacto de transparencia:** Es una declaración en la que todos aquellos colaboradores 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, se presentan a la Junta Directiva para su consideración las modificaciones del Código de Buen Gobierno - SNO-DOC-001- y del Código de Ética y Conducta - ARI-DOC-007, adicionalmente, se le informan las modificaciones del Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés. Una vez informada la Junta Directiva sobre las modificaciones del PAAC se publicará y socializará a los colaboradores de la Entidad.

**Verificaciones:** La Gerencia de Control Interno, 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 Control Interno con base 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 del Sistema de Control Interno de FINAGRO, el cual incluye los controles anticorrupción.

### **6.3 Estrategias para la aplicación del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés**

- Realizar el autodiagnóstico de los componentes del PAAC al inicio de cada año, siguiendo la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en su página web, en el link: <http://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>.
- Realizar anualmente los ajustes al PAAC, soportados en el diagnóstico y definir la estrategia, realizando su socialización a las partes interesadas, para su validación e informar a la Junta Directiva los principales aspectos que conforman el plan.
- Publicar el PAAC y el plan de acción asociado a este, en la página Web para el conocimiento de las partes interesadas y realizar su socialización.
- Divulgar los canales de comunicación por medio de los cuales las partes interesadas pueden efectuar denuncias sobre corrupción, fraude o conflicto de interés.
- 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 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI como un elemento del Direccionamiento estratégico, el cual se encuentra articulado con el Plan Estratégico Institucional, permitiendo gestionar los productos misionales con mayor eficacia y eficiencia, mejorando el ambiente de control y monitoreo de operaciones sensibles y minimizando el impacto por riesgos de corrupción o fraude, ello en cumplimiento de las directrices de la política de “Gobierno Digital” y articulado con el PETI del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

#### 6.4 Capacitación y conciencia

Para fortalecer la prevención del riesgo de corrupción y fraude, así como de la gestión del conflicto de interés y de las buenas prácticas contempladas en el Código de Ética y Conducta 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 Entidad.

**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, Colaboradores:** El Oficial de Cumplimiento 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, contrapartes 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.
- Selección de contratistas de manera directa o a través de Invitaciones Públicas o Privadas.

Adicionalmente, en los procesos de inducción de colaboradores nuevos, se incluye la capacitación en temas de ética, en el conocimiento del PAAC, su aplicación y en el modelo de gestión de conflicto de interés.

**Oficial de Cumplimiento:** Desarrollo de habilidades y aplicación de metodologías para la correcta definición e identificación de posibles riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés en los diferentes procesos.

**Colaboradores con cargos directivos o con funciones especiales como administradores y Supervisores de órdenes, contratos y convenios o responsable de los actos administrativos:** A partir de casos prácticos, se desarrollarán las habilidades que les permitan detectar y prevenir actos de corrupción en sus procesos por parte de colaboradores 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 o que identifique una posible situación u ocurrencia de un conflicto de interés, o que presente alguna inquietud sobre el Código de Ética y Conducta así como del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés - PAAC, o cualquier duda en relación con actividades y prácticas presuntamente indebidas o en contra de las buenas prácticas deberá notificarlo en forma inmediata a través de los canales de denuncia establecidos en 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, fraude o conflicto de interés, estará protegida contra retaliaciones.

Los colaboradores y otras personas que identifiquen o tengan conocimiento sobre cualquier violación potencial o real de las leyes de anticorrupción, así como cualquier posible conflicto de interés, ya sea real, potencial o aparente, pueden realizar sus denuncias comunicándose a:

- Correo electrónico: [lineaetica@finagro.com.co](mailto:lineaetica@finagro.com.co)
- Teléfono: 018000912219
- Página WEB de FINAGRO - botón reporte casos de corrupción o fraude ubicado en la sección de Transparencia y Acceso a la Información

Las responsabilidades en los procesos de análisis de información y toma de decisión asociadas con el desempeño financiero, operacional, administrativo y legal de la Entidad, corresponden a las diferentes instancias internas de control de la misma, 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 Manual de Comités Institucionales - CPD-DOC-001, 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, situaciones de conflicto de interés 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, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, 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 a estos, en caso de presentarse señales de alerta de presuntos actos de corrupción o conflictos de interés informados por intermedio del Comité de Conciliación y Ética.
- Hacer seguimiento y dar recomendaciones frente a la efectividad de los sistemas de prevención de corrupción de FINAGRO.

### **Oficial de Cumplimiento**

El Oficial de Cumplimiento, adelantará las siguientes responsabilidades:

- Facilitar sesiones de sensibilización y capacitación relacionadas con temas de corrupción y conflictos de interés, tanto para colaboradores, 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 Entidad, conforme al Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés vigente.
- Atender los canales de denuncia: correo electrónico, línea telefónica y reporte a través de la Web.
- Gestionar y administrar los mapas de riesgos de corrupción y fraude y conflictos de interés de FINAGRO.
- Facilitar la preparación de planes de mitigación para los riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés identificados y realizar seguimiento a su implementación y efectividad.
- Evaluar los reportes de posibles riesgos de corrupción y conflictos de interés, para determinar las acciones a seguir.
- Las demás señaladas en las políticas, procedimientos o directrices internas de la empresa.
- Aplicar la metodología de identificación y estimación de riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés acorde con los lineamientos regulatorios aplicables a FINAGRO.
- Para la gestión de los casos de corrupción y fraude, así como para las consultas sobre el Código de Ética y Conducta, Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés - PAAC, o cualquier duda en relación con actividades y

prácticas presuntamente indebidas o en contra de las buenas prácticas, consulte el procedimiento ARI-PRO-024 Recepción y Reporte de Casos de Corrupción o Fraude.

### **Comité Directivo**

El Comité Directivo tiene responsabilidades generales en la implementación y aplicación del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, establecidas en el Manual de Comités Institucionales - CPD-DOC-001 y es la instancia previa por consultar en los temas del PAAC, que se informarán a la Junta Directiva.

### **Comunidad FINAGRO**

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

### **Gerencia de Control Interno**

La Gerencia de Control Interno tendrá las siguientes responsabilidades:

- Considerar la evaluación y el cumplimiento del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, en los Programas y Planes de auditoría y el monitoreo a la aplicación de los controles anticorrupción y conflictos de interés, 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 y conflictos de interés identificados.
- Informar a la Alta Dirección las deficiencias identificadas en sus auditorías, que evidencien posibles actos de corrupción y conflictos de interés al interior de la Entidad.

### **Gerencia de Planeación**

La Gerencia de Planeación tendrá las siguientes responsabilidades:

- Propender por la actualización e implementación del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés en la página Web de FINAGRO.

- Adelantar las actividades pertinentes para la socialización del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés a los colaboradores de FINAGRO.

### **7.3 Sanciones**

La Alta Dirección de FINAGRO atendiendo su principio de no tolerancia a los actos de corrupción y conflicto de interés y su compromiso por el cumplimiento permanente de Políticas, procedimientos y pautas de comportamiento incluidas en el Código de Ética y Conducta - ARI-DOC-007, Código de Buen Gobierno - SNO-DOC-001 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, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, será objeto de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo - THU-DOC-001, 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 – Versión 6” - “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 con el Plan Estratégico Institucional, con el fin de generar un esquema que permita reducir al máximo las posibilidades de materialización de riesgos de corrupción.

*Ilustración 1. Política de administración de riesgos de corrupción*



Fuente: FINAGRO

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

### 8.1.1 Políticas Estratégicas

Estas políticas definen los lineamientos que articulan la gestión de administración del riesgo de corrupción con el direccionamiento estratégico de la Entidad:

Políticas	Aplicación		Seguimiento y Evaluación	
	Ejecución	Responsable	Seguimiento	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. Gestionar la Disponibilidad presupuestal para el desarrollo del Sistema Antifraude y Corrupción	Vicepresidencia de Asuntos Estratégicos y Sostenibilidad	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno
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.	Dentro del informe de gestión trimestral que se presenta a la Junta Directiva, incorporar los resultados del monitoreo y de los demás temas a que haya lugar, con el fin de informar o emitir recomendaciones pertinentes.	Oficial de Cumplimiento	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno
La Junta Directiva y el Representante Legal de la Entidad, promoverá el desarrollo	Dentro del informe de gestión trimestral que se presenta a la Junta	Oficial de Cumplimiento	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno

Políticas Estratégicas	Aplicación		Seguimiento y Evaluación	
	Ejecución	Responsable	Seguimiento	Responsable
y mantenimiento de un eficaz Sistema de Administración.	Directiva, incorporar los resultados del monitoreo y de los demás temas a que allá lugar, con el fin de informar o emitir recomendaciones pertinentes			
La Junta Directiva conoce las particularidades del riesgo de corrupción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar con carácter informativo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC.</li> <li>2. Disponibilidad presupuestal para el desarrollo del Sistema Antifraude y Corrupción.</li> </ol>	Gerencia de Planeación	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno
La Alta Dirección no tolerará la materialización de riesgos de corrupción.	Dentro del informe de gestión trimestral que se presenta a la Junta Directiva, incorporar los resultados del monitoreo y de los demás temas a que allá lugar, con el fin de informar o emitir recomendaciones pertinentes.	Oficial de Cumplimiento	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno
<p><b>Principios de transparencia y publicidad:</b></p> <p>De conformidad con lo señalado en la Ley 2013 de 2019, cuyo objeto es 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 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</p>	Verificar que los miembros del Comité Directivo de FINAGRO carguen su información en la plataforma del DAFP sobre "Declaración de bienes y renta y conflicto de interés".	Dirección de Talento Humano	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno

Políticas Estratégicas	Aplicación		Seguimiento y Evaluación	
	Ejecución	Responsable	Seguimiento	Responsable
personas en calidad de sujetos obligados: j) Los Directivos de las entidades adscritas o vinculadas a los Ministerios y Departamentos Administrativos, con personería jurídica".				

### 8.1.2 Políticas Administrativas

Estas políticas establecen 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.	Documentar las metodologías para la identificación, medición, control y monitoreo de Riesgos de Corrupción – Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y conflictos de interés.	Gerencia de Planeación  Oficial de Cumplimiento	Auditoria al PAAC	Gerencia de Control Interno
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.	Documentar el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano y conflicto de interés.	Gerencia de Planeación,  Oficial de Cumplimiento	Auditoria al PAAC	Gerencia de Control Interno
Los criterios de evaluación y control del riesgo se definen de acuerdo con el nivel de tolerancia al riesgo por parte de FINAGRO y son asumidos y aprobados por la Junta Directiva.	Documentar las metodologías para la identificación, medición, control y monitoreo de Riesgos de Corrupción – Plan Anticorrupción y atención al ciudadano y conflictos de interés.	Gerencia de Planeación  Oficial de Cumplimiento	Auditoria al PAAC	Gerencia de Control Interno
El Oficial de Cumplimiento y su grupo de apoyo deben contar con el conocimiento y experiencia para la correcta aplicación de sus funciones.	Establecer y ejecutar planes y programas permanentes de capacitación, de acuerdo con las	Oficial de Cumplimiento	Auditoria al PAAC	Gerencia de Control Interno

Política	Aplicación		Seguimiento y evaluación	
	Ejecución	Responsable	Ejecución	Responsable
	funciones y perfiles de cargo.			

### 8.1.3 Política Operativa

Esta política 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 por el Oficial de Cumplimiento.	Dentro del informe de gestión trimestral que se presenta a la Junta Directiva, incorporar los resultados del monitoreo y de los demás temas a que allá lugar, con el fin de informar o emitir recomendaciones pertinentes	Oficial de Cumplimiento	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno
La información generada a partir de la identificación y medición de los riesgos a través de las matrices de riesgo son administradas por el Oficial de Cumplimiento.	Administrar las matrices de riesgos de corrupción (ubicadas en Central Data, Intranet y página web)	Oficial de Cumplimiento	Auditoría al PAAC	Gerencia de Control Interno

## 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:

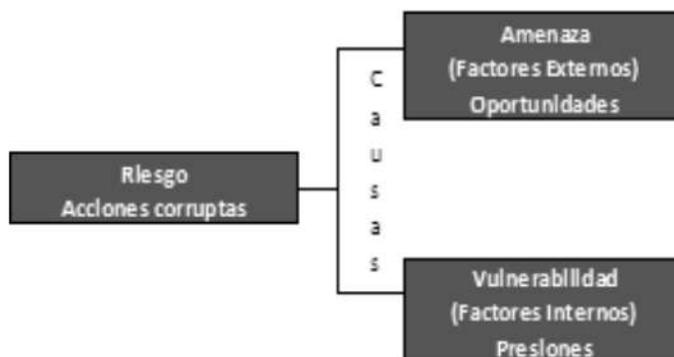
- Tipo de proceso
- Manejo directo de recursos
- Manejo directo de bienes o activos
- Toma de decisiones

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

### 8.2.2 Identificación de los riesgos

La identificación de los riesgos de corrupción es realizada bajo el esquema de la Ilustración 2.:

Ilustración 2. Esquema de Identificación de riesgos.



Fuente: FINAGRO

FINAGRO tiene tipificados los riesgos y las causas, las oportunidades y 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 expuestos se encuentran éstos para cada una de las acciones de corrupción y de fraude.

Las oportunidades o las presiones por si solas no son fuentes generadoras del riesgo, por lo cual se considera 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 - Versión 6” de la Vicepresidencia de la República.

La identificación y valoración de los riesgos de corrupción y controles se hace por parte del Oficial de Cumplimiento, 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, en caso de presentar 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 informar 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 verificarán los riesgos, causas y controles.

### **8.2.6 Seguimiento**

El seguimiento de los riesgos de corrupción se efectuará por parte de la Gerencia de Control Interno, 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**

El Oficial de Cumplimiento 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**

La gestión de los productos y servicios de FINAGRO, así como de los programas administrados en su mayoría, requieren de trámites que no son realizados directamente ante la Entidad por los beneficiarios interesados en acceder a éstos, ya que en el caso de los productos y servicios, los trámites se efectúan ante los Intermediarios Financieros o las Compañías Aseguradoras, y éstos 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. En el caso de programas administrados, los beneficiarios acceden a través de operadores, definidos para el efecto por FINAGRO, quien 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 parte del MADR o la Entidad Territorial.

Por su parte, FINAGRO ha establecido, de manera articulada con su Plan Estratégico Institucional, las estrategias para una política de simplificación de normas para el acceso a los productos, servicios y programas administrados, así mismo, con el PETI se apoya la mejora continua de las plataformas tecnológicas para el registro de información y su administración de manera simplificada, ágil y amigable, buscando

facilitar el acceso al financiamiento de los proyectos productivos al mayor número de productores agropecuarios y rurales.

Con la estrategia anti -trámites, FINAGRO busca que la prestación de sus servicios sea efectiva, oportuna, de calidad y transparente, aplicando disposiciones anti -trámites que se evidencian en las actuaciones de los colaboradores responsables de la atención al ciudadano. Por lo anterior, se estableció en el procedimiento MCO-PRO-001 Desarrollo, Mejoras o Racionalización a los Procesos del SIG, las actividades relacionadas con la racionalización de trámites, las cuales se fundamentan en los siguientes criterios:

1. El acceso fácil y permanente a la información por parte de los usuarios.
2. El reconocimiento al ciudadano a través de una gestión transparente ofrecida por la entidad, mediante canales y herramientas de comunicación, acercando la institucionalidad a las partes interesadas.
3. El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y de dispositivos técnicos y tecnológicos, para disminuir tiempos y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información relativa a sus servicios y a los resultados de la Entidad.

### **9.1 Acciones Inter Operativas**

FINAGRO estudia según las necesidades para cada vigencia, las diferentes posibilidades relacionadas con la identificación de escenarios de interoperabilidad, entendida esta última, 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. ESTRATEGIA DE CONFLICTO DE INTERÉS**

FINAGRO cuenta con una estrategia para el correcto manejo y resolución de los conflictos de interés de los colaboradores, contrapartes, relacionados y directivos de la Entidad, a través de la cual se desarrollan mecanismos para prevenir y controlar la aparición de estos y su afectación en la prestación del servicio.

Las acciones de la estrategia estarán definidas en el documento Estrategia PAAC 2024, que se encuentra publicado en la Página Web, en la ruta: <https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/documentos-informacion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

Los elementos contemplados en la estrategia propenden porque el modelo adoptado por FINAGRO preserve los siguientes elementos:

1. Que no exista un interés particular y directo sobre la regulación, gestión, control o decisión del asunto.
2. Que ante la presencia de algún conflicto de interés por parte de alguna de las personas que interviene o actúa en su condición de colaborador de FINAGRO, contratista o contraparte, conforme con lo establecido en la normativa vigente, se realice la respectiva declaración a través del formato establecido.
3. Que no se presente declaración de impedimento para actuar en el mismo por parte del colaborador de FINAGRO, contratista o contraparte.

Prohibiciones en materia de conflictos de interés

Generan conflicto de interés y por tanto está prohibido a los colaboradores de FINAGRO:

Participar sin la debida autorización en negocios propios del objeto social del Fondo con terceros en los que se tenga algún interés económico.

Realizar negocios en beneficio propio o de terceros, o de quienes buscan los servicios de la Institución instándolo a efectuar sus operaciones fuera de reglamento.

Recibir favores o beneficios por o con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por el Fondo.

Realizar negocios propios del objeto social de FINAGRO con el cónyuge o compañera (o) permanente, familiares hasta un cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad y primer grado civil, sin previa autorización de su superior jerárquico.

Efectuar negocios propios del objeto social de FINAGRO con personas que están o han estado bajo su directa subordinación, o tienen o han tenido la calidad de consocios en entidades comerciales

Realizar operaciones a nombre de la Institución cuando tengan participación en una sociedad con la cual la Institución efectúe negocios.

Recibir atenciones, invitaciones a actividades lúdicas o culturales, donaciones, préstamos o regalos de valor significativo por parte de los clientes/beneficiarios, como contraprestación o en agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la actividad profesional.

Los colaboradores que se encuentren en licencia no remunerada para vincularse al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, se abstendrán de asistir a cualquiera de

las sesiones de la Junta Directiva, aun cuando dicha asistencia sea en calidad de invitado.

Las siguientes son las pautas o lineamientos para el manejo del conflicto de interés en FINAGRO, desde la vinculación de los colaboradores, miembros de Junta Directiva, contratistas, contraparte y cooperantes:

1. Las áreas encargadas del control de los formatos establecidos para la declaración del conflicto de interés para la vinculación y el establecido cuando se va a declarar la ocurrencia de un conflicto real, aparente o potencial, así como el trámite ante la solución de un conflicto de interés estará en cabeza de:
  - Respecto de los colaboradores, la Dirección de Talento Humano es la encargada de la recepción y análisis de los formatos establecidos y el Comité de Conciliación y Ética es el responsable del trámite para la resolución del conflicto presentado.

Los colaboradores deberán diligenciar el formato ARI-FOR-023 - Declaración de Conflicto de Interés (cuando aplique) y el formato ARI-FOR-024 - Declaración de la No Existencia de Conflicto de Interés (Real o Aparente).

- Tratándose de los contratistas y/o cooperantes, el recibo de la declaración de conflicto de interés está a cargo del Supervisor de la orden, contrato o convenio y el trámite derivado de dicha declaración (suspensión, cesión o liquidación de la orden, contrato o convenio) es responsabilidad del supervisor el cual debe solicitarlo a la Dirección de Contratación para que proceda con su trámite, previa instrucción del Comité de Conciliación y Ética, el cual es el responsable de la resolución del conflicto presentado.

Los contratistas, contrapartes y/o cooperantes deberán diligenciar el formato CNT-FOR-014 Certificación y Compromiso de Cumplimiento, como parte de los documentos requeridos para la suscripción de un contrato, orden de servicio o convenio.

- Tratándose de los beneficiarios del Certificado del Incentivo forestal - CIF, el recibo de la declaración de conflicto de interés, está a cargo del área responsable del incentivo, así como el trámite derivado de dicha declaración ante la Dirección de Contratación, previa instrucción del Comité de Conciliación y Ética, el cual es el responsable de la resolución del conflicto presentado.

Los beneficiarios de algún tipo de incentivo deben diligenciar el formato ARI-FOR-025 - Certificación y Compromiso de Cumplimiento – Actos Administrativos.

\* Si llegare a presentarse un potencial conflicto de interés en la celebración de operaciones de Tesorería, dichas operaciones se realizarán al valor que registre la

inversión en la fecha de la operación de acuerdo con la valoración a precios de mercado según las normas de la Superintendencia Financiera y siempre dentro de los límites y términos establecidos por la Junta Directiva del Fondo.

- Las situaciones presentadas en lo referente a la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, están a cargo del Oficial de Cumplimiento y el trámite para la resolución del conflicto presentado es responsabilidad del Comité de Conciliación y Ética.
- En relación con un conflicto de interés de los Accionistas a los administradores o a la Alta Dirección y entre los accionistas mayoritarios y minoritarios, corresponderá a la Junta Directiva su resolución y/o manejo.

2. Lineamientos para el manejo de conflicto de interés de colaboradores:

### **Responsabilidades del Colaborador**

- Analizar si se ha configurado una situación de conflicto de interés, conforme con los elementos descritos en el Código de Ética y Conducta – ARI-DOC-007 y de ser así, abstenerse de inmediato de continuar interviniendo en el correspondiente asunto.
- Diligenciar el formato ARI-FOR-023 Declaración de Conflicto de Interés y remitirlo a al Jefe Inmediato o al Oficial de Cumplimiento (a este último cuando se trate de actividades relacionadas con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo).

**Nota:** En caso de que el colaborador que ostente la calidad de Representación Legal con disposición patrimonial y por la importancia de la operación a realizar, considere la existencia de una situación que represente conflicto de interés, deberá convocar a la Asamblea de Accionistas o Junta de Socios, conforme con el procedimiento previsto en el numeral 7° del Artículo 23 de la Ley 222 de 1995, reglamentado por el Decreto 1925 del 28 de mayo de 2.009, compilado en el Decreto 1074 de 2015. En la convocatoria a Junta o Asamblea se deberá incluir la solicitud de autorización para la actividad que representa conflicto de interés en el Orden del Día.

### **Responsabilidades del Jefe Inmediato**

- Poner en conocimiento del Director de Talento Humano, la situación de conflicto de interés del colaborador, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación, con el fin de que gestione ante el Comité de Conciliación y Ética la resolución del conflicto de interés identificado.
- En el caso de considerarse configurado un conflicto de interés por parte del Comité de Conciliación y Ética, le corresponderá al Jefe Inmediato o quien haga las veces

de instancia, atender la instrucción dada por el Comité de Conciliación y Ética con el fin de subsanar el conflicto de interés.

**Nota:** Cuando el conflicto de interés se presente entre los accionistas a los administradores o Alta Dirección y entre los accionistas mayoritarios y minoritarios, cualquiera de los involucrados deberá poner en conocimiento de la Junta Directiva la situación, para su resolución y/o manejo.

### **Responsabilidades del Director de Talento Humano / Oficial de Cumplimiento**

- Analizar el caso, presentarlo al Comité de Conciliación y Ética, quien será la instancia responsable en la resolución del conflicto y dar respuesta al colaborador con copia al Jefe Inmediato o quién haga las veces dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes con la recomendación correspondiente.

### **Otros aspectos:**

- Se entenderá renovada la Declaración de la NO Existencia de Conflicto de Interés por parte de la Alta Dirección, con la actualización de la Declaración de bienes y rentas y el registro del conflicto de interés, según lo estipulado en el documento THU-INS-009 Instructivo de Reporte de Declaración de Bienes y Rentas. La Dirección de Talento Humano y el Oficial de Cumplimiento deberán llevar un registro de las situaciones de conflictos de interés que se presenten y la manera como fueron resueltos. Este registro servirá a la Alta Dirección para la toma de decisiones o para la formulación de políticas institucionales por parte de la Junta Directiva.
- Las personas que participen en el proceso de contratación como parte del equipo de evaluación, deberán diligenciar la Declaración de la No Existencia de Conflicto de Intereses (Real o Aparente) – ARI-FOR-024, en cada uno de los procesos que participa.

### **3. Lineamientos para el manejo de conflicto de la Junta Directiva**

#### **Responsabilidades de los Miembros de Junta Directiva / Accionistas**

- Informar a la Junta Directiva en la sesión, la configuración de la situación de conflicto de interés y abstenerse de participar en la deliberación y decisión del asunto.
- Informar las situaciones de conflicto de interés que deban ser sometidas a consideración de la Superintendencia Financiera a efectos de que califique de manera general y previa la existencia de conflictos de interés en los que puedan incurrir Directores, Representantes Legales, Revisores Fiscales y todo funcionario con acceso a información privilegiada, con el fin que se establezcan mecanismos a

través de los cuales se subsane la situación de conflicto de interés, si a ello hubiere lugar.

#### **Responsabilidades del Secretario de Junta Directiva / Secretario de Asamblea de Accionistas**

- Dejar constancia en el Acta de la respectiva sesión, de la abstención del miembro de Junta Directiva / Accionista frente a algún tema específico por presentarse conflicto de interés.

#### 4. Lineamientos para el manejo de conflicto de interés de Contratistas y/o Cooperantes

#### **Responsabilidades del Contratista, Contraparte, Cooperante, Contratante y/o Beneficiario**

- Identificar los elementos configurativos de conflicto de interés, conforme los criterios de identificación y analizar si se ha configurado una situación de conflicto de interés de acuerdo con los elementos descritos en el Código de Ética y Conducta – ARI-DOC-007.
- Realizar la declaración de la configuración de la situación de conflicto de interés a través del formato ARI-FOR-023 Declaración de Conflicto de Interés y entregarlo al Supervisor o responsable de la orden, contrato, convenio o acto administrativo.
- Abstenerse de inmediato de continuar con la ejecución de la orden, contrato, convenio o acto administrativo una vez identificada la existencia del conflicto de interés.
- Revisar con el Supervisor o responsable de la orden, contrato, convenio o acto administrativo, la opción más favorable para la entidad, esto es, si se procederá con la suspensión, cesión o liquidación de éste o suspensión, cesión o cesación de efectos del acto administrativo.
- Diligenciar el formato CNT-FOR-014 Certificación y Compromiso de Cumplimiento, como parte de los documentos requeridos para la contratación o el formato ARI-FOR-025 Certificación y Compromiso de Cumplimiento - Actos Administrativos.

#### **Responsabilidades del Supervisor de la Orden, Contrato, Convenio o responsable del Acto Administrativo**

Poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento (en caso de ser sobre Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo - LAFT) o del Director de Contratación, la situación de conflicto de interés, en el evento en el que intervenga un colaborador de FINAGRO, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su notificación, quienes realizarán el trámite correspondiente de cada uno de sus procesos, previa solicitud de supervisor e instrucción del Comité de Conciliación y Ética.

**Nota:** Cuando el conflicto de interés se presente con los Directores, la Alta y Media Dirección, cualquiera de los involucrados deberá poner en conocimiento de la Junta Directiva la situación para su resolución y/o manejo.

### Responsabilidades de la Dirección de Contratación / Oficial de Cumplimiento

- La Dirección de Contratación dará respuesta al supervisor de la orden, contrato, convenio o responsable acto administrativo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes con la recomendación correspondiente.
- Respecto de los casos sobre Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo - LAFT, el Oficial de Cumplimiento dará respuesta al supervisor del contrato o responsable del Acto Administrativo con copia a la Dirección de Contratación, dentro de los 5 días hábiles siguientes con la recomendación correspondiente.

En la Ilustración 3, se presentan los vínculos que pueden constituirse en conflicto de interés en el momento en que se gestione, celebre o participe en operaciones donde intervengan las siguientes personas de conformidad con sus vínculos:

Ilustración 3. Parientes Consanguíneos por afinidad y civil



Fuente: FINAGRO

## **11. RENDICIÓN DE CUENTAS**

De acuerdo con lo estipulado en el CONPES 3654 de 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 2023 - 2026 considera la estrategia número 6 "Alinear el modelo operativo y los procesos de FINAGRO al nuevo Plan Estratégico Institucional", dentro del cual se enmarca la Rendición de Cuentas permanente, al diálogo y la retroalimentación con los Grupos de Valor y Grupos de Interés.

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 2024, publicada en la página web en la sección de Transparencia y Acceso a la Información.

### **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 inmediatamente anterior.

- Alistamiento Institucional.

Preparar el informe de gestión sostenible de FINAGRO contemplando la generación de valor económico, 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 de las áreas de apoyo, el cumplimiento de lo establecido en el Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, la estrategia de rendición de cuentas del periodo reportado, las políticas internas en la gestión de la Entidad y las políticas lideradas 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: La Gerencia de Planeación es la responsable de consolidar la información en el informe de Gestión Sostenible y solicitar su publicación en la

página web de FINAGRO en el enlace “Inicio>Quiénes Somos>Transparencia y Acceso a la Información”.

- Definición de los canales y periodicidad para publicación de informes de gestión.

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, en los canales dispuestos para tal fin, siempre y cuando 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.

Dentro de los canales se encuentran: Página web de la Entidad, Intranet, redes sociales, 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.

- Caracterización de los Grupos de Valor y Grupos de Interés.

Se consolida 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: Dirección de Relacionamiento. 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, para posteriormente enviar las invitaciones según la caracterización establecida. 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: Dirección de Relacionamiento. 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: La Dirección de Relacionamento, debe informar en las invitaciones, abiertas o personalizadas, el canal para que los interesados en participar lo puedan hacer previamente a la audiencia o presencialmente asistiendo a la misma. La Dirección de Información suministrará la información requerida para dar respuesta a las solicitudes.

- Definición de 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, entre otros.

Responsable: Dirección de Relacionamento

- Revisión de la información publicada en el enlace definido "Inicio>Quiénes Somos>Transparencia y Acceso a la Información", validando su cumplimiento con los requerimientos normativos.

Responsable. Gerencia de Control Interno 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 (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: Gerencia de Control Interno y Gerencia de Planeación.

### **11.1.2 Diálogo**

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

Se trata de escuchar los puntos de vista de los Grupos de Valor y Grupos de Interés, 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 llevará a cabo en los dos meses siguientes a la fecha de realización de la Asamblea General de FINAGRO, contando con canales de comunicación 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 Plan Indicativo de Crédito - PIC en el año respectivo, así como las políticas de apoyos e incentivos que el Gobierno Nacional ha considerado para la vigencia; y la segunda al cierre del año, en la que se da a conocer como fue la gestión.
- Apoyo 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 recogiendo las observaciones y propuestas que dichas entidades hagan sobre las 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 (publicación trimestral) y de la gestión al cierre de cada mes calendario. Adicionalmente, se tiene disponible el 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 acerca de las normas regulatorias de los productos y servicios y su operatividad.

FINAGRO realizará en el 2024, 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.

### **11.1.3 Audiencia pública**

La 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, 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 por lo menos con 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 de comunicación masiva por parte de la Presidencia a través del Coordinador de Relaciones Corporativas, con el apoyo de la Dirección de Servicios Generales.

**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 ésta.

**Análisis y clasificación de propuestas y/o evaluaciones recibidas:** La Dirección de Relacionamiento, 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 (sea virtual o presencial)
- 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 Control Interno 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 Vicepresidencia Jurídica elaborará 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 de Programas de Financiamiento será la responsable de organizar y/o tabular las encuestas, su análisis y 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 el diálogo con los Grupos de Valor y Grupos de Interés.

#### **Colaboradores**

- Sensibilizar y capacitar a los colaboradores en el entendimiento del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, para una mejor apropiación.
- 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.

## Partes interesadas

- Publicar el proyecto del 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 de la vigencia anterior.
- Publicar en la página web, las memorias de la audiencia pública o el acta de esta.
- Publicar planes de mejoramiento institucional.
- Agradecer a las partes interesadas su participación en los escenarios de diálogo dispuestos y retroalimentarlos con la entrega de información y resultados.
- Evaluar los canales de diálogo abiertos y su pertinencia frente a los Grupos de Valor y Grupos de Interés.
- Socializar el PAAC en las regiones, con el apoyo del Equipo de la Vicepresidencia de Programas de Financiamiento.

## 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 establece en el Manual Del Sistema De Atención Al Consumidor Financiero - CME-DOC-001, de acuerdo con la Resolución 02 de 2003. Dicho Manual se encuentra publicado en la página web, en el link:

<https://www.finagro.com.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-al-ciudadano/sac-sistema-atencion-al-consumidor-financiero/sac-sistema-atencion-al-consumidor-financiero> y 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.

De acuerdo con lo anterior, a través del SAC, FINAGRO consolida una serie de programas y campañas de educación, que le permiten 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 estos.

Como parte del proceso de fortalecimiento de servicio y atención al cliente se reglamentó el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - CME-DOC-001, 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. Adicionalmente, este Manual 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**

La Dirección de Relacionamiento es el área encargada de realizar la atención a los clientes, beneficiarios y ciudadanos a partir del direccionamiento de forma óptima de las necesidades de atención al cliente, en especial la de recepción y respuesta a sus inquietudes y desarrolla las actividades relacionadas con la aplicación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Para efecto de este documento, se entiende por cliente a los Intermediarios Financieros, toda vez que son estos con los cuales FINAGRO establece relaciones de índole 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 y rurales.

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 quienes se identifican como beneficiarios, se atienden como las recibidas por los clientes canal.

FINAGRO cuenta con el procedimiento Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas - CME-PRO-005, donde para las solicitudes de información recibidas se tiene en cuenta:

- Identificación de los diferentes canales de atención, para garantizar una disponibilidad permanente para los usuarios.
- Definición de las actividades para atender en esos canales.
- Medición de la satisfacción de clientes.
- Identificación de oportunidades de mejora.

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

En la página web de FINAGRO se encuentra el *link*:

<https://www.finagro.com.co/bienvenido-al-spqr>, de fácil acceso para los clientes, beneficiarios y ciudadanos y cuya finalidad es servir como medio de contacto directo con la Entidad. 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 Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas - CME-PRO-005, 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.

Por otra parte, y en desarrollo de la responsabilidad de promocionar el portafolio de servicios de la entidad, FINAGRO realiza encuestas a los Intermediarios Financieros en donde se identifican las necesidades y expectativas para mejorar el servicio. Igualmente se desarrolla el material promocional apropiado para informar adecuadamente.

De otra parte, la Gerencia de Talento Humano y Administrativa cuenta con un equipo encargado de la gestión de la documentación entrante y saliente, y que remite a su vez la información física y/o digital relacionada con quejas, sugerencias y reclamos a la Dirección de Relacionamiento, 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 Vicepresidencia Jurídica de la Entidad, pondrá a consideración del Comité de Conciliación y Ética, 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, y a nivel

interno, se ha establecido la respectiva reglamentación en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC - CME-DOC-001.

*Ilustración 4. Marco Legal de atención al cliente*

NORMA	DESCRIPCIÓN
LEY 1328 DE 2009	Consagró <b>EI 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

Fuente: FINAGRO

### 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, a través de los canales presenciales, Whatsapp Business, Call Center, correo electrónico y vía Web.

- Como resultado al seguimiento y si es del caso, se redefinen los lineamientos 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 de los esquemas de recepción de información y trazabilidad de las respuestas relacionadas con dichas solicitudes enfocadas al mejoramiento en los niveles de atención al cliente, beneficiario y ciudadano, acogimiento a las normas legales establecidas y facilitando el acceso a los 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 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, la Resolución 1519 de 2020 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública” y 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 – SIG que contiene: Manual del SIG, Mapa Estratégico.
- 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.

#### **13.1 Divulgación de datos abiertos**

Para FINAGRO se entienden como datos abiertos, la información de datos primarios que corresponden a las bases de datos de los productos y servicios, que han sido registrados por los canales de colocación (Intermediarios Financieros, Aseguradoras), y que por ser productos financieros, se rigen por las políticas de confidencialidad y reserva establecida para las entidades encargadas de la vigilancia. Por lo tanto, la información que la entidad puede publicar corresponde 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, programas especiales para población vulnerable o desarrollados por víctimas del conflicto, mujer rural, garantías expedidas y vigentes, incentivos otorgados e históricos anuales. Adicionalmente, se publica el Informe de Gestión Sostenible anual.

Para divulgar los datos abiertos, FINAGRO cuenta con una herramienta que permite disponerla en un repositorio único o Bodega de Datos, la cual se ha venido fortaleciendo para dar cobertura a la información de todos los productos, servicios y programas administrados. Los lineamientos y procedimientos establecidos para la administración de la Bodega de Datos forman parte del proceso de Gestión de la Innovación y del Conocimiento, permitiendo publicar la información oportunamente, garantizar la estandarización para la presentación de la información, su trazabilidad y confiabilidad.

### **13.2 Contratación**

FINAGRO no se encuentra sujeto a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, 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 colaboradores, contratistas y cooperantes de FINAGRO.

En cumplimiento del Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad se publica en su página web. En dicha página, igualmente puede consultarse el Manual de Contratación - CNT-DOC-001 y la relación de sus versiones, así como los procesos de Invitación Pública, los oferentes seleccionados mediante modalidades diferentes a la invitación pública, los listados de contratos suscritos, el directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios y los informes de supervisión de los contratos ejecutados con recursos públicos.

En relación con la contratación con cargo a recursos públicos, ésta se publica en el SECOP, al igual que el Plan Anual de Adquisiciones

## **14. ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONFLICTO DE INTERÉS**

La estrategia y las actividades específicas establecidas por FINAGRO para gestionar su Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Conflicto de Interés, se encuentran publicadas en la página web de FINAGRO, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, en el documento "Estrategia PAAC 2024".

