



Colombia:

Gobierno Corporativo, Protección al Consumidor y la Ley 1328 del 2009: Nuevas responsabilidades para la Alta Dirección de las Entidades Vigiladas.

La entrada en vigencia del Título I de la Ley Nro. 1328 del 2009 correspondiente al Régimen de Protección al Consumidor en sus relaciones con las Entidades vigiladas por la Superfinanciera, constituye un nuevo hito en el largo sendero de las responsabilidades de la Alta Dirección.

Sin duda alguna, el nuevo régimen trasciende objetivos de Protección al Consumidor, ya que aunado a las regulaciones vigentes en materia de Gobierno Corporativo, Sistema de Control Interno y Sistemas de Administración de los Riesgos (SARES), constituyen una estructura integral de revisión base para la evaluación del Supervisor.

Es importante señalar, que la existencia y vigencia de códigos internos en las Entidades, son condición necesaria para una buena calificación pero no suficiente: el Supervisor analiza además, el compromiso y la convicción de los Accionistas, Junta, Administradores y Empleados. La nueva Ley sin duda, exige modificaciones y adaptaciones en entornos y procesos, aún en las Entidades más avanzadas en sus estructuras de Gobierno.

Las Entidades deben mínimamente analizar su estado de adhesión a estas regulaciones y de corresponder establecer planes de adecuación y mejoras. Estos programas, constituyen un importante aporte a la concreta demostración de compromiso y voluntad de cumplimiento de la Alta Dirección.

Probablemente sea necesario, amalgamar estructuras y plexos normativos, unificar la pluralidad de esquemas de procesos y normalizar entidades y responsables que entre sus funciones detenten la protección al consumidor, actividades todas tendientes a la implementación de sanas prácticas, eficientización de estructuras y costos de operación y mantenimiento.

La propia carga de subjetividad que implica el análisis respecto a la adhesión y cumplimiento de estos principios, podrá generar eventuales diferencias de criterio con el Revisor. Esto sin duda obligará a las Entidades a establecer constancias y evidencias concretas de todo el andamiaje que se edifique para dar cumplimiento a las nuevas exigencias.

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967
En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777



Nuestro Servicio

Nuestro objetivo primario consiste en asegurar que los contenidos generados por la Entidad, seguramente consistentes y eficientes para su ámbito de actuación, como así también los emergentes de los Planes de Alineamiento sean percibidos y evaluados como tales, por el Ente Supervisor, por el mercado y por los distintos Grupos de Interés vinculados a la Entidad.

Nuestro servicio profesional incluye entonces:

- La elaboración de un diagnóstico del nivel de madurez de cada uno de los componentes esenciales (políticas y procesos, capital humano, tecnología, sistemas y estructuras organizacionales) necesarios para adecuarse a las exigencias normativas a través de la consideración de:
 - los requisitos exigidos por la legislación vigente y la normativa establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia,
 - las mejores prácticas locales e internacionales en la materia.
- Las actividades inherentes al diseño de un Plan de Alineamiento, en función de los resultados detectados a tiempo de diagnóstico, detallando objetivos, plazos, responsables, inversiones y las debidas justificaciones.
- La capacitación e inducción, con alcance amplio a los contenidos generales y específicos del modelo de gestión y a su correspondiente abordaje.
- El soporte en la implementación de las actividades del Plan de Mitigación y Alineamiento Normativo.

Metodología de Abordaje

Se inicia mediante una necesaria toma de conocimiento de la Estructura de Gobierno y del Sistema de Control Interno de la Entidad, a fin de determinar su grado de avance y el nivel de alineamiento a las exigencias normativas y buenas prácticas, además de la adhesión de los miembros de la organización a las normas vigentes en la Entidad.

La siguiente etapa consiste en un primer análisis a la luz de las regulaciones vigentes y el marco estratégico de supervisión de la SFC, para los contenidos referidos a las responsabilidades de la Alta Dirección, entre otros en los siguientes documentos: Documento conceptual de Gobierno Corporativo, Código País, Circulares de SARES en los aspectos referidos a las responsabilidades del GC, Sistema de Control Interno (CE 014 y 038 del 2009).

Posteriormente se efectúa un análisis focalizado (sobre los contenidos precitados) de las mejores prácticas internacionales, entre otras, Ley Sarbanes Oxley, Programa ROSC del Banco Mundial, Código Andino de Gobierno Corporativo, Principios de Gobierno Corporativo (OCDF), Documentos

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



de BIS (Basilea), seleccionando sólo aquellas que más se adapten a la estructura de la Entidad y se justifique su implementación. Luego se tipifican las brechas de acuerdo a normativas vigentes y buenas prácticas.

Un minucioso proceso de selección permitirá proponer la Dirección de la Entidad, un detalle de aquellas actividades y acciones que conforme los criterios consensuados, los objetivos perseguidos y la cultura organizacional es recomendable implementar.

Finalmente seleccionadas aquellas actividades inherentes al encuadramiento de la entidad, son plasmadas en un Plan de Alineamiento, soporte fundamental para la consecución de los objetivos.

[Decisio](#)

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero

--

En Argentina: 3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Tel./Fax +54 - 11 - 4780-5967
En Colombia: Calle 90 No. 11-44 - Oficina 103 – Bogotá - Tel: 571-618-3777