

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

INFORME DE GESTIÓN Y EMPALME



ENRIQUE VALENCIA MONTOYA
SUPERINTENDENTE DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

Bogotá, D.C. Julio de 2013

Superintendencia de la Economía Solidaria

Consolidación y revisión del Informe

ENRIQUE VALENCIA MONTOYA
Superintendente de la Economía Solidaria

VICTOR MANUEL CIRO SILVA
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Superintendencia de la Economía Solidaria

Carrera 7 # 31-10

PBX: 4895009

www.supersolidaria.gov.co

Equipo Directivo

CAROLINA PIEDRAHITA RODAS
Asesora Superintendente de la Economía Solidaria

JUAN ALBERTO CORTÉS MONSALVE
Superintendente Delegado para la Supervisión del Ahorro y la forma Asociativa Solidaria

EDGAR PINTO HERNÁNDEZ
Superintendente Delegado para la Supervisión Financiera Solidaria

HUGO ALBERTO VELASCO RAMÓN
Secretario General

BEATRIZ ELENA LÓPEZ ORTEGA
Intendente para la Supervisión Financiera Solidaria

DUNIA SOAD DE LA VEGA JALILIE
Jefe Oficina Asesora Jurídica

(Cargo sin proveer)
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 6 |
| 1. MARCO LEGAL | 8 |
| 2. FUNCIONES DE LA SUPERSOLIDARIA | 8 |
| 3. MISIÓN..... | 11 |
| 4. VISIÓN | 11 |
| 5 PRINCIPIOS Y VALORES | 11 |
| 6. UNIVERSO DE VIGILADAS (CLIENTES EXTERNOS) | 13 |
| 7. ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL | 14 |
| 8. MAPA DE PROCESOS | 15 |
| 9. DIAGNÓSTICO POR PROCESO | 15 |
| 9.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS..... | 15 |
| 9.1.1 Planificación | 15 |
| 9.1.2 Gestión de Comunicaciones | 24 |
| 9.1.3 Mejoramiento Continuo | 28 |
| 9.2 PROCESOS MISIONALES | 38 |
| 9.2.1 Vigilancia Asociativa | 38 |
| 9.2.2 Vigilancia Financiera | 47 |
| 9.2.3 Inspección Asociativa | 53 |
| 9.2.4 Inspección Financiera | 56 |
| 9.2.5 Control Asociativa..... | 58 |
| 9.2.6 Control Financiero | 62 |
| 9.2.7 Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa | 64 |
| 9.2.8 Gestión de Interacción Ciudadana Financiero | 68 |
| 9.3 PROCESOS DE APOYO | 69 |
| 9.3.1. Recursos Financieros | 69 |
| 9.3.2 Talento Humano..... | 72 |
| 9.3.3 Contratación | 73 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 9.3.4 | Gestión Documental | 75 |
| 9.3.5 | Gestión de Infraestructura | 76 |
| 9.3.6 | Gestión Asesoría Jurídica..... | 79 |
| 9.3.7 | Control Interno | 83 |

INTRODUCCIÓN

Me resulta muy grato entregarle al país, al sector solidario y a la nueva Superintendente doctora Olga Lucía Londoño Herrera, el presente informe de empalme 2011-junio de 2013, el cual recoge el estado actual de la gestión, los avances y los retos que la Superintendencia se ha propuesto para el período 2011-2014.

Los resultados y productos aquí expuestos se fundamentan en el mapa de procesos de la entidad, el Plan Estratégico “Por unas Entidades con Calidad” y el Plan de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda. Estos desafíos de futuro han permitido logros importantes en el posicionamiento y reconocimiento de la entidad dentro del sector de las cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales, el fortalecimiento de la Supersolidaria como ente regulador, como también lograr una supervisión integral y gerencial que invierte los recursos eficiente y austeramente.

El informe muestra el trabajo y compromiso del equipo humano con que cuenta la entidad, lo que ha redundado en respuestas oportunas y pertinentes al sector, orientadas a cumplir con los objetivos de vigilancia, inspección, control y acompañamiento a la sociedad.

Queda mucho por hacer, retos importantes en materia de cobertura en la supervisión y en la innovación de los instrumentos de regulación en temas como Sistemas de Administración de Riesgo, las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), modernización en los sistemas de información y fortalecimiento del talento humano, entre otros temas estratégicos.

Aprovecho este informe para agradecer de corazón a mi equipo directivo, y a todos los funcionarios de la Superintendencia que me acompañaron en esta importante misión de ejercer la función pública de servirle a mi país.

RESUMEN EJECUTIVO

El actual Gobierno, en su Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, integra el subsector de la Economía Solidaria en sus diferentes políticas públicas. La gestión de la Superintendencia de la Economía Solidaria está orientada al ejercicio de la supervisión como instrumento regulador, generador de confianza hacia las cooperativas, fondos de empleados y mutuales, articulando un modelo económico que cada vez logra un mayor espacio en el mercado.

Cumplido ese importante propósito, existen nuevos retos para la Superintendencia: evolucionar de un modelo de supervisión de cumplimiento de normas, a uno de administración de riesgos; fortalecer su estructura interna y de recursos tecnológicos y promover la revisión de la regulación aplicable al sector. Todo esto bajo el marco de las políticas públicas de desarrollo de las organizaciones solidarias y un conjunto normativo adecuado, dirigido a la protección del asociado, a la defensa de sus derechos y a la protección de sus aportes y ahorros.

El sector vigilado está integrado por cerca de 6.000 organizaciones localizadas en 900 municipios del país.

Entre los años 2011 y 2012, las principales cuentas de las cooperativas, fondos de empleados y mutuales vigiladas por Supersolidaria registran 13% de crecimiento promedio anual.

El ejercicio de la supervisión ha permitido reafirmar la confianza en el sector, depurarlo y generar un mejor desempeño empresarial de las organizaciones, es por eso que la gestión de la Superintendencia está orientada a evitar siniestros en el sector y pérdidas de aportes y ahorros, por medio de intervenciones oportunas. Durante el año 2012 se ordenó la liquidación de 38 organizaciones y se inspeccionaron 298 entidades.

El incremento en la cobertura de supervisión, la modernización institucional, y realización de jornadas de Supervisión Descentralizadas en diferentes regiones del país orientadas hacia el nuevo esquema de supervisión de riesgos, son entre otros los grandes frentes de mayor desarrollo para el año 2013, y los años 2014 y 2015.

Como parte de un nuevo modelo de supervisión, la Superintendencia está trabajando en tres frentes de acción. Expedir normas para la administración del riesgo en las organizaciones vigiladas con actividad financiera. Expedir, igualmente, las disposiciones que en materia de reporte aplicará el sector supervisado bajo los estándares internacionales de información financiera y de aseguramiento de la información y en la socialización de la guía de gobernabilidad para los estamentos directivos y asociados de las entidades vigiladas.

Por otro lado, consideramos que el reto principal es trabajar por una mayor gobernabilidad en las organizaciones, fomentar una mayor participación de los asociados en la gestión de

las empresas y profesionalizar aún más la clase dirigente a través de una adecuada capacitación de los asociados. Igualmente, a la integración gremial y económica, a la capitalización institucional de las empresas, a establecer métodos y modelos de gestión de riesgo que busquen minimizar la exposición a los riesgos propios de sus negocios. Si se atienden estas recomendaciones vamos a asegurar la confiabilidad y sostenibilidad de las organizaciones solidarias.

La estructura de este informe en cada uno de los procesos se planteó por medio de tres preguntas: ¿Cómo estamos actualmente?, ¿Qué hemos logrado?, ¿Para dónde vamos? Y conclusiones y/o recomendaciones del proceso evaluado. De esa forma se buscaba que cada líder de proceso analizará el estado actual de la gestión realizada y enfocará los retos en corto, mediano y largo plazo.

La Superintendencia en Cifras

La Supersolidaria cuenta actualmente con 90 funcionarios, se espera la aprobación por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Administrativo de la Función Pública para la ampliación de la planta de personal a 175 funcionarios de acuerdo al estudio de cargas realizado.

Las funciones de la Superintendencia se encuentran establecidas y definidas a través de sus 18 procesos.

La Entidad cuenta con TES a mayo de 2013 por \$44.871 millones. Le fueron apropiados presupuestalmente en 2013 \$12.044 millones y ejecutados a 31 de mayo \$3.657 millones.

Adicionalmente, el sector supervisado registra a diciembre de 2012, 4.525 empresas de economía solidaria, que tienen activos por \$ 23.870.643 millones, una cartera de \$ 13.020.353 millones, depósitos de \$ 6.683.312 millones, un capital social de \$ 6.118.598 millones, patrimonio de \$10.178.198 millones e ingresos cercanos a \$ 15.969.131 millones y, finalmente excedentes de \$437.148. millones de pesos.

El sector solidario vigilado asocia aproximadamente a 5.450.886 personas y genera 90.177 empleos. Aproximadamente 3.6 millones de colombianos encuentran en las cooperativas solución a sus necesidades de crédito. El crédito promedio del sector cooperativo es de \$2.8 millones de pesos para el año 2012. Los ingresos del sector participan en aproximadamente en 2.4 del PIB año 2012 (cifras provisionales)

1. MARCO LEGAL

- Ley 454 de 1998. Por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, se transforma el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria, el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras y de Ahorro y Crédito, se dictan normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa y se expiden otras disposiciones....”
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

2. FUNCIONES DE LA SUPERSOLIDARIA

Son facultades de la Superintendencia de la Economía Solidaria para el logro de sus objetivos:

1. Verificar la observancia de las disposiciones que sobre estados financieros dicte el Gobierno Nacional.
2. Establecer el régimen de reportes socioeconómicos periódicos u ocasionales que las entidades sometidas a su supervisión deben presentarle, así como solicitar a las mismas, a sus administradores, representantes legales o revisores fiscales, cuando resulte necesario, cualquier información de naturaleza jurídica, administrativa, contable o financiera sobre el desarrollo de sus actividades.
3. Fijar las reglas de contabilidad a que deben sujetarse las entidades bajo su supervisión, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones legales que regulen la materia.
4. Realizar, de oficio o a solicitud de parte interesada, visitas de inspección a las entidades sometidas a supervisión, examinar sus archivos, determinar su situación socioeconómica y ordenar que se tomen las medidas a que haya lugar para subsanar las irregularidades observadas en desarrollo de las mismas. Los informes de visitas serán trasladados a las entidades vigiladas. En cuanto fuere necesario para verificar hechos o situaciones relacionados con el funcionamiento de las entidades supervisadas, las visitas podrán extenderse a personas no vigiladas.
5. Interrogar bajo juramento a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de hechos relacionados con la administración, con la fiscalización o, en general con el funcionamiento de las entidades sometidas a su supervisión. En

desarrollo de esta atribución podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para estos efectos en el Código de Procedimiento Civil.

6. Imponer sanciones administrativas personales. Sin perjuicio de la responsabilidad civil a que haya lugar, cuando cualquier director, gerente, revisor, fiscal u otro funcionario o empleado de una entidad sujeta a la vigilancia del Superintendente de la Economía Solidaria autorice o ejecute actos violatorios del estatuto de la entidad, de alguna ley o reglamento, o de cualquier norma legal a que el establecimiento deba sujetarse; el Superintendente de la Economía Solidaria podrá sancionarlo, por cada vez, con una multa hasta de doscientos (200) salarios mínimos a favor del Tesoro Nacional. El Superintendente de la Economía Solidaria podrá, además, exigir la remoción inmediata del infractor y comunicará esta determinación a todas las entidades vigiladas.

Las multas previstas en este artículo, podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento de la norma y se aplicarán sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1o, 2o y 3o del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

7. Imponer sanciones administrativas institucionales. Cuando el Superintendente de la Economía Solidaria, después de pedir explicaciones a los administradores o a los representantes legales de cualquier institución sometida a su vigilancia, se cerciore de que estos han violado una norma de su estatuto o reglamento, o cualquiera otra legal a que deba estar sometido, impondrá al establecimiento, por cada vez, una multa a favor del Tesoro Nacional de hasta doscientos (200) salarios mínimos, graduándola a su juicio, según la gravedad de la infracción o el beneficio pecuniario obtenido, o según ambos factores.

Las multas previstas en este numeral podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento de la norma y se aplicarán sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 1o, 2o y 3o del artículo 208 del presente estatuto.

8. Ordenar la remoción de directivos, administradores, miembros de juntas de vigilancia, representantes legales, revisor fiscal y funcionarios o empleados de las organizaciones solidarias sometidas a su supervisión cuando se presenten irregularidades que así lo ameriten.
9. Decretar la disolución de cualquiera de sus entidades vigiladas, por las causales previstas en la ley y en los estatutos.
10. Realizar los actos de registro e inscripción previstos en el artículo 63 de la presente ley.
11. Ordenar la cancelación de la inscripción en el correspondiente registro del documento de constitución de una entidad sometida a su control, inspección y vigilancia o la inscripción que se haya efectuado de los nombramientos de sus órganos de

administración, vigilancia, representantes legales y revisores fiscales, en caso de advertir que la información presentada para su inscripción no se ajusta a las normas legales o estatutarias. La cancelación de la inscripción del documento de constitución conlleva la pérdida de la personería jurídica, y a ella se procederá siempre que el defecto no sea subsanable, o cuando siéndolo ha transcurrido el plazo prudencial otorgado para su corrección.

12. Ordenar las modificaciones de las reformas estatutarias adoptadas por las entidades sometidas a su control, inspección y vigilancia, cuando se aparten de la ley.
13. Disponer las acciones necesarias para obtener el pago oportuno de las contribuciones a cargo de las entidades sometidas a su control, inspección y vigilancia.
14. Dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten contra las entidades supervisadas, por parte de quienes acrediten un interés legítimo con el fin de establecer eventuales responsabilidades administrativas y ordenar las medidas que resulten pertinentes.
15. Absolver las consultas que se formulen en asuntos de su competencia.
16. Desarrollar acciones que faciliten a las entidades sometidas a su supervisión el conocimiento sobre su régimen jurídico.
17. Asesorar al Gobierno Nacional en lo relacionado con las materias que se refieran al ejercicio de sus funciones.
18. Fijar el monto de las contribuciones que las entidades supervisadas deben pagar a la Superintendencia para atender sus gastos de funcionamiento en porcentajes proporcionales.
19. Definir internamente el nivel de supervisión que debe aplicarse a cada entidad y comunicarlo a ésta en el momento en que resulte procedente, y
20. Convocar de oficio o a petición de parte a reuniones de Asamblea General en los siguientes casos:
 - a) Cuando no se hubieren cumplido los procedimientos a que se refiere el artículo 30 de la Ley 79 de 1988.
 - b) Cuando se hubieren cometido irregularidades graves en la administración que deban ser conocidas o subsanadas por el máximo órgano social.
21. Autorizar la fusión, transformación, incorporación y escisión de las entidades de la Economía Solidaria sometidas a su supervisión, sin perjuicio de las atribuciones de autorización o aprobación que respecto a estas operaciones corresponda ejercer a otras autoridades atendiendo las normas especiales.

22. Instruir a las instituciones vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que rigen su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.
23. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en relación con las entidades cooperativas de ahorro y crédito y las multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito en los mismos términos, con las mismas facultades y siguiendo los mismos procedimientos que desarrolla la Superintendencia Bancaria con respecto a los establecimientos de crédito, incluyendo dentro de ellas, las atribuciones relacionadas con institutos de salvamento y toma de posesión para administrar o liquidar".
24. En todo caso, tales procedimientos se establecerán con base en metodologías adaptadas a la naturaleza cooperativa.
25. Las demás que le asigne la ley.

3. MISIÓN

Somos un organismo técnico del Estado encargado de supervisar la naturaleza jurídica y la actividad de las empresas de la economía solidaria bajo nuestra competencia. Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses de los asociados y de la comunidad, generar confianza y fortalecer al sector como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

4. VISIÓN

Ser reconocidos en el 2014 como una autoridad de supervisión que aplica criterios técnicos estandarizados acordes con la naturaleza de las entidades vigiladas, que permita fortalecer la confianza en el sector y su posicionamiento en la economía de Colombia.

5 PRINCIPIOS Y VALORES

A través de su Decálogo de Valores y de la custodia constante en pro del cumplimiento de los principios de la Economía Solidaria, la Superintendencia refleja una preocupación constante por generar espacios propicios para la discusión ética, a partir de prácticas favorables para la socialización de los valores morales.

Es un proceso que reproduce una experiencia acumulada en el tiempo –siete años- relacionados con un trabajo en torno al tema. Hoy, para los funcionarios de la Supersolidaria no son ajenos términos como moral y ética. No lo son porque el valor agregado en la construcción del Decálogo de Valores radica en que fue creado a través de un proceso apalancado y gestado por sus funcionarios sin distinción.

Los lineamientos generales de este proceso fueron aportados a través de la Directiva Presidencial No. 9 de 1999 (Programa de lucha contra la corrupción), pero fueron adoptados y apropiados a una realidad particular, coherente con la misión de una entidad del Estado, que pertenece a la rama ejecutiva del poder público, creada para supervisar un gran porcentaje de las entidades de la economía solidaria del país. Un compromiso inmenso si se tiene en cuenta la importancia del sector en el desarrollo de la economía nacional.

Se escogieron los 10 valores que se consideraban pertinentes y necesarios en el desarrollo de la labores de la Superintendencia: **respeto, honestidad, lealtad, compromiso, disciplina, responsabilidad, tolerancia, solidaridad, justicia y equidad.** Así mismo, se establecieron compromisos enfocados a su socialización.

Adicionalmente, en desarrollo de la re-socialización constante de su Decálogo de Valores la Superintendencia ha realizado varias actividades: participó en la construcción de los valores del Sector Hacienda y propició la apertura a través de charlas dictadas a los funcionarios sobre procesos similares en entidades estatales y miradas de eruditos del tema.

Pero el proceso no solo se limita a una reflexión interna. A su vez, la Supersolidaria desarrolla una labor fundamental proyectada con el sector vigilado con fundamento en los principios de la economía solidaria.

En términos generales los principios o “conceptos fundamentales”, adscritos casi siempre a grupos disciplinarios y organizacionales, en algunas ocasiones llegan a ser paradójicos y enigmáticos. Pero los relacionados con la economía solidaria se basan en premisas que definen y fundamentan la naturaleza de las organizaciones solidarias:

- El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- Promoción de la cultura ecológica.

Estos principios definen universalmente los fundamentos de la economía solidaria. Su ejercicio constante permite compartir, colaborar, trabajar en grupo, respetar y lograr que la iniciativa de un colectivo sea viable.

6. UNIVERSO DE VIGILADAS (CLIENTES EXTERNOS)

De acuerdo con la Ley 454 de 1998, la Superintendencia ejerce la supervisión de todas las organizaciones de economía solidaria que no se encuentran sometidas a la supervisión especializada del Estado, para lo cual el universo potencial de clientes externos es el siguiente:

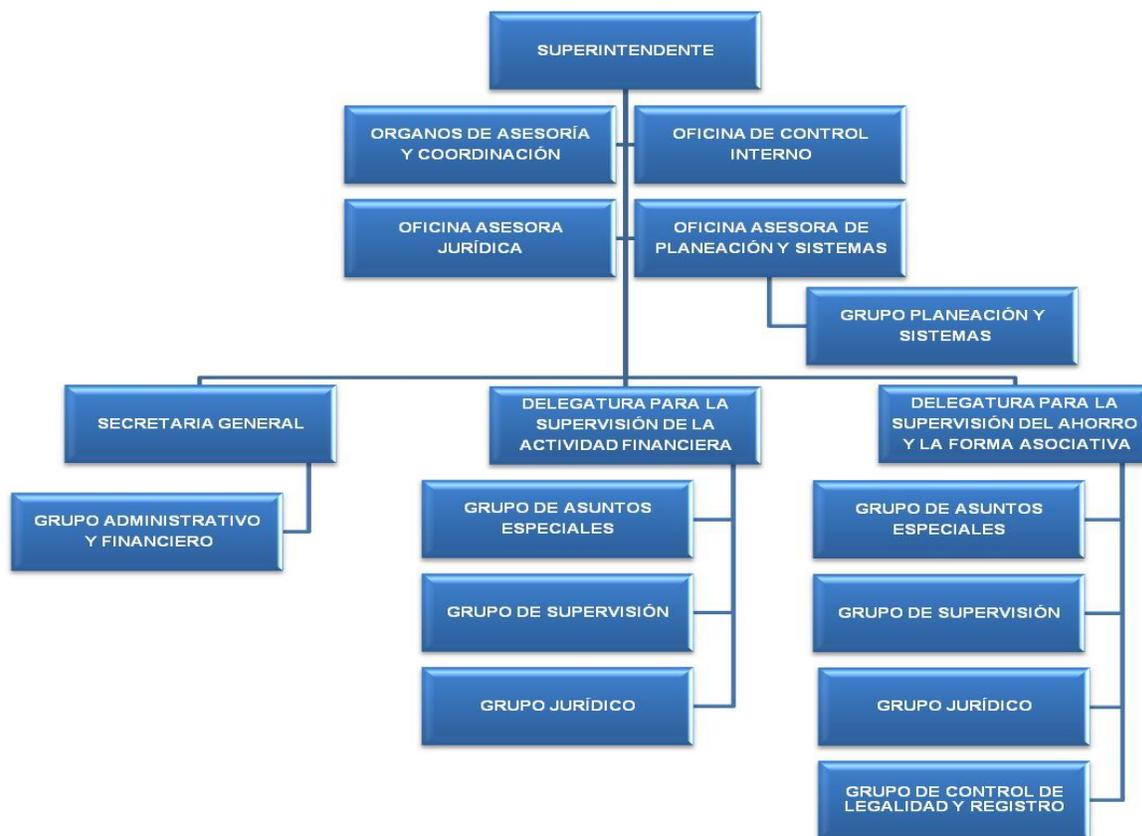
| ORGANISMOS DE NATURALEZA MUTUALISTA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA NO SOMETIDOS A SUPERVISIÓN ESPECIALIZADA DE OTRO ORGANISMO DEL ESTADO | | | |
|--|--|----------------------------|---|
| Clasificación General | Tipo de Organización | Según su Actividad | Área encargada de la Supervisión |
| Cooperativas | Especializadas de Ahorro y Crédito | Ahorro y Crédito | Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera |
| | Multiactivas con sección de Ahorro y Crédito | | |
| | Integrales con sección de Ahorro y Crédito | | |
| | Especializadas | Aporte | Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa |
| | Multiactivas | | |
| | Integrales | | |
| | Auxiliares del Cooperativismo | | |
| | Precooperativas | | |
| | Cooperativas de Trabajo Asociado - C.T.A | | |
| | Administradoras Públicas Cooperativas - A.P.C | | |
| Organismos de Integración | Ahorros y Aportes | | |
| Fondos de Empleados | | | |
| Fondos de Empleados | Organismos de Integración | Aportes | |
| Asociaciones Mutuales | Organismos de Integración | Contribuciones Sociales | |
| Innominados | Las organizaciones que cumplan los requisitos previstos en el capítulo II del título primero de la Ley 454 de 1998 | Ahorro y Crédito o Aportes | Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera |

7. ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL

La estructura de la SuperSolidaria fue establecida a través del Decreto 1401 de 1999 y su planta de personal, mediante Decreto 1402 del mismo año. En enero de 2004, por efecto del Programa de Renovación de la Administración Pública, la entidad fue reestructurada a través del Decreto 186.

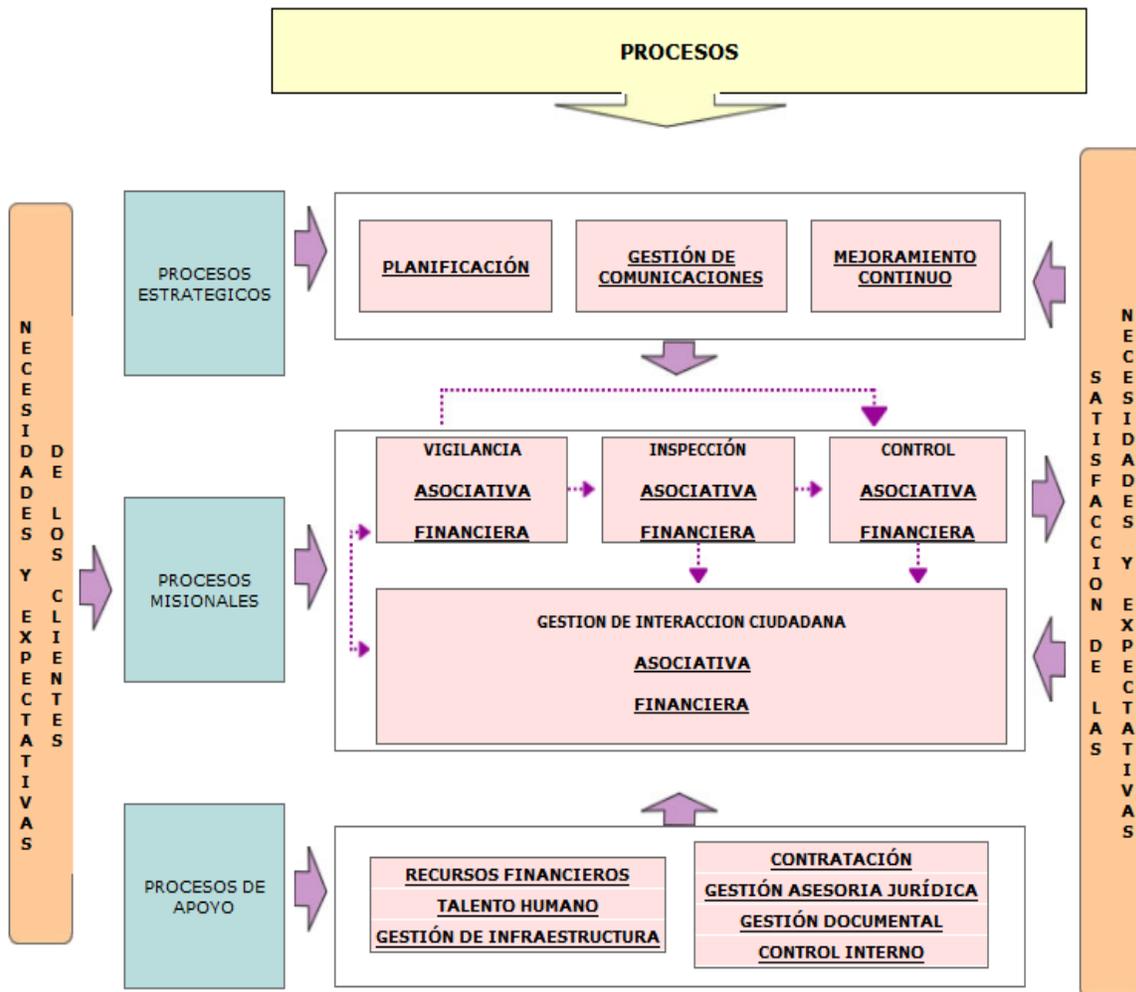
La entidad cuenta con 7 grandes áreas, entre misionales y de apoyo:

- | | |
|--|--|
| a) Despacho del Superintendente; | e) Oficina Asesora Jurídica; |
| b) Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera; | f) Oficina Asesora de Planeación; |
| c) Delegatura para la Supervisión del Ahorro y de la Forma Asociativa; | g) Oficina de Control Interno; |
| d) Secretaria General; | h) Órganos de Asesoría y Coordinación; |
| | h) Órganos de Asesoría y Coordinación |



8. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de la Entidad consta de 18 procesos categorizados de la siguiente forma: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales, Procesos de Apoyo



9. DIAGNÓSTICO POR PROCESO

9.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

9.1.1 Planificación

Objetivo: Formular, ejecutar y realizar seguimientos y evaluaciones a los planes y proyectos que debe ejecutar la Supersolidaria con base en los lineamientos del Plan

Nacional de Desarrollo y en cumplimiento de las funciones asignadas en la Ley 454 de 1998 y sus decretos reglamentarios para el logro de la misión institucional.

La Supersolidaria en la actualidad cuenta con un proceso de planeación estratégica estructurado y documentado, a partir del ejercicio del diagnóstico situacional, formulación de planes, seguimiento y control de éstos. Existen formatos estandarizados para todo el proceso de planeación los cuales se revisan periódicamente. El seguimiento se realiza cada trimestre presentando las mejoras realizadas para discusión del Superintendente y el equipo directivo en el Comité de Dirección. La Supersolidaria cuenta además con la definición de su apuesta, objetivos y tareas dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Sector Hacienda y Gobierno en Línea, esta definición se expresa en el Plan Estratégico corporativo de la entidad y en el Plan Operativo Anual.

En el marco del Plan Estratégico 2011-2014 los Objetivos estratégicos son los siguientes:

- a. Supervisar el 100% de las organizaciones de 1er y 2do nivel del sector real de la economía solidaria al año 2014.
- b. Diseñar un esquema de supervisión por riesgos para que en el año 2014 las organizaciones con actividad financiera inician la implementación de un sistema de administración por riesgos.
- c. Mantener e implementar la plataforma tecnológica de la entidad de conformidad con los proyectos de inversión y de acuerdo con los requerimientos de las áreas.
- d. Fortalecer el talento humano de la Entidad, orientado a desarrollar las competencias, acorde con los requerimientos misionales y de apoyo.
- e. Hacer visible la labor de la Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública.
- f. Mantener y fortalecer los Sistemas integrados de Gestión (ISO 9001: sistema de gestión de calidad, GP 1000: Norma técnica de calidad de la Gestión Pública, ISO 27001: Sistema de Gestión de la seguridad en la información, ISO 14001: sistema de gestión ambiental)

Estrategias y metas macro del Plan estratégico por objetivo

| OBJETIVOS PLAN ESTRATEGICO | ESTRATEGIAS | METAS | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Supervisar el 100% de las organizaciones de 1er y 2do nivel del sector real de la economía solidaria al año 2014 | Definir un modelo estandarizado de supervisión para las organizaciones que no ejercen actividad financiera | Documento aprobado | Implementación y ajustes | Modelo aplicado 100% | |
| | Realizar Supervisión (Inspección y vigilancia) a las organizaciones de 1 y 2 nivel de conformidad con lo previsto en el Decreto 2159 de 1999 | Organizaciones cuyos activos sumen el 10% del total de 1 y 2 nivel | Organizaciones cuyos activos sumen el 20% del total de 1 y 2 nivel | Organizaciones cuyos activos sumen el 30% del total de 1 y 2 nivel | Organizaciones cuyos activos sumen el 40% del total de 1 y 2 nivel |
| | Determinar la metodología para aplicar los criterios de supervisión a las organizaciones de tercer nivel | Metodología definida y aplicada | | | |
| | Supervisar las organizaciones de tercer nivel acorde con la metodología establecida | 100% de lo planeado | 100% de lo planeado | 100% de lo planeado | 100% de lo planeado |
| | Mantener actualizada y sistematizada la normatividad que rige al sector vigilado. (Revisar y actualizar 300 de los conceptos publicados en la página web) | 300 | | | |
| Diseñar un esquema de supervisión por riesgos para que en el año 2014 las organizaciones con actividad financiera inicie la implementación de un sistema de administración por riesgos. | Capacitar al grupo de supervisión en el sistema de supervisión por riesgos desde la óptica de la Superintendencia y vigiladas | Presentar diagnóstico sobre las necesidades de capacitación para la implementación del modelo | Contar con profesionales capacitados en la supervisión del riesgo de crédito - SARC y NIIF | Contar con profesionales capacitados en la supervisión del riesgo SARLAFT y SARO | Contar con profesionales capacitados en la supervisión del Riesgo Mercado-SARM |
| | Redefinir el modelo de supervisión que permita la evaluación por riesgos | Presentar un proyecto de inversión para la implementación de un esquema de Supervisión por Riesgos | Definir políticas en materia de control interno y de gobierno corporativo | Establecer el esquema de SARC que se aplicara en el modelo de supervisión y la gradualidad en su | Establecer el esquema de SARLAFT Y SARO que se aplicara en el modelo de supervisión y la gradualidad en su |

| OBJETIVOS PLAN ESTRATEGICO | ESTRATEGIAS | METAS | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| | | | | aplicación | aplicación |
| | Establecer la gradualidad de la implementación de un sistema de administración de riesgos a partir el año 2014 | Supervisión del 100% de las Cooperativas vigiladas | Realizar un diagnóstico de las fortalezas y debilidades de las vigiladas | Agrupar las cooperativas de acuerdo con el conocimiento y manejo de riesgos que tengan | Ejecución del plan piloto de supervisión de riesgos con aquellas entidades que tengan manejo y conocimiento en riesgos |
| | Diseñar proyectos de normas para la supervisión por riesgos | Revisar la normatividad vigente en materia de SARC y Gobierno corporativo | Expedir normatividad de sistemas de control interno y gobierno corporativo | Diseño de las normas en materia de SARC y sensibilización con el sector | Diseño de las normas en materia de SARLAFT, SARO y Riesgo de Mercado |
| | Estandarización de procesos y procedimientos misionales | 8 procesos estandarizados | | | |
| Mantener e implementar la plataforma tecnológica de la entidad de conformidad con los proyectos de inversión y de acuerdo con los requerimientos de las áreas | Implementar, sostener y mejorar un sistema integrado de gestión | Plan de contingencia implementado | Diagnóstico de la situación actual contra los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 27001 e integrarlo al SGC | Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001 | Mantener y mejorar el Sistema de seguridad de la información ISO 27001 |
| | Asegurar la implementación del canal de navegación a través de internet para transferencia de información de las entidades vigiladas. | Canal implementado | | | |
| | Optimizar el Sistema de Gestión Documental Orfeo | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Diseño y desarrollo de herramientas para registro y control de legalidad de CTA | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Mejorar y optimizar la implementación del Sistema de | 100% | 100% | 100% | 100% |

| OBJETIVOS PLAN ESTRATEGICO | ESTRATEGIAS | METAS | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| | datos - Fabrica de reportes | | | | |
| | Sistematizar y/o racionalizar los trámites de la entidad | 25% | 25% | 25% | 25% |
| | Contar con la plataforma tecnológica apropiada para iniciar el plan piloto de la supervisión por riesgo en las entidades seleccionadas | | Ajustar de la plataforma tecnológica de la Superintendencia para la supervisión de la cartera de créditos bajo el marco de SARC | | |
| Fortalecer el talento humano de la Entidad, orientado a desarrollar las competencias, acorde con los requerimientos misionales y de apoyo | Incluir dentro de las competencias funcionales y comportamentales requeridas para el talento humano, el conocimiento y manejo de las prácticas de gestión de calidad, con énfasis en el resultado | Validar las competencias funcionales de las áreas transversales | Iniciar la identificación de las competencias laborales funcionales de las áreas misionales | Actualizar el Manual de Funciones | |
| | Implementar un modelo de evaluación de desempeño Individual que sea utilizado en el fortalecimiento de las competencias | Definición del modelo a implementar a los cargos de libre nombramiento y remoción | Definición del modelo a implementar al 100% de los cargos de carrera administrativa | Aprobación por parte de CNSC del Modelo | Socializar e implementar el Modelo de Evaluación de desempeño al 100% de los funcionarios |
| | Incluir en el PIC Plan Institucional de Capacitación, la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias laborales | 1 capacitación a los funcionarios responsables de Talento Humano en cuanto a modelos de competencias laborales | 1 capacitación a los funcionarios en cuanto a modelos de competencias laborales | 1 capacitación a los funcionarios responsables de Talento Humano en cuanto a modelos de evaluación de desempeño | 1 capacitación a los funcionarios en cuanto a modelos de evaluación de desempeño |
| Hacer visible la labor de la | Mejorar los canales de | Establecer y poner en | Establecer y poner en | | |

| OBJETIVOS PLAN ESTRATEGICO | ESTRATEGIAS | METAS | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública | comunicación interna | práctica una metodología para el desarrollo de grupos primarios | práctica una metodología para el desarrollo del buzón de sugerencias | | |
| | Mejorar los canales de comunicación externa | Presentar el proyecto para la realización del programa de televisión con recursos de inversión | | Realizar el programa de televisión con recursos de inversión | Elaborar un manual electrónico con las temáticas de mayor consulta ciudadana |
| | Mantener actualizada y sistematizada la normatividad que rige al sector vigilado | Divulgar al sector la normatividad expedida recientemente y las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre su aplicación | Divulgar al sector la normatividad expedida recientemente y las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre su aplicación | Divulgar al sector la normatividad expedida recientemente y las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre su aplicación | Divulgar al sector la normatividad expedida recientemente y las instrucciones que imparta la Superintendencia sobre su aplicación |

Las metas macro que se han definido a partir de los objetivos estratégicos no han tenido un seguimiento estricto. El equipo de la Oficina de Planeación realizó la verificación del periodo 2012 y se encuentra en fase de revisión. Es pertinente realizar una reconstrucción del año 2011 partiendo de lo en el Plan Operativo Anual; lo anterior por un seguimiento incompleto.

El plan operativo y Acción

En el año 2011 el porcentaje de cumplimiento del plan de acción se ubicó en el 93% respecto al estimado. Durante el 2012, el índice decreció a un 68%, por los planes de restructuración y los concursos de carrera administrativa presentados en este periodo. De acuerdo a lo anterior, la caída del indicador se vio afectado por la renovación de la planta de personal y la declaratoria como desiertos de los cargos provisionales, ocasionando la sustracción de un importante número de profesionales quienes desempeñaban estas funciones, disminuyendo la eficiencia en los procesos desarrollados por la entidad. Por

las circunstancias anteriormente señaladas, se reprogramó en el POA de 2013, las actividades y los objetivos no alcanzados anteriormente.

En abril de 2013 se realizó el seguimiento al Plan Operativo y de Acción el cual obtuvo el siguiente resultado:

| CONSOLIDADO DE AVANCE DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2013 | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--------------|
| | OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 | OBJETIVO ESTRATÉGICO 2 | OBJETIVO ESTRATÉGICO 3 | OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 | OBJETIVO ESTRATÉGICO 5 | OBJETIVO ESTRATÉGICO 6 | | |
| | Supervisar el 100% de las organizaciones de 1er y 2do nivel del sector real de la economía solidaria al año 2014. | Diseñar un esquema de supervisión por riesgos para que en el año 2014 las organizaciones con actividad financiera inicien la implementación de un sistema de administración por riesgos. | Mantener e implementar la plataforma tecnológica de la entidad de conformidad con los proyectos de inversión y de acuerdo con los requerimientos de las áreas. | Fortalecer el talento humano de la Entidad, orientado a desarrollar las competencias, acorde con los requerimientos misionales y de apoyo. | Hacer visible la labor de la Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública. | Mantener y fortalecer los Sistemas integrados de Gestión (ISO 9001, GP 1000, ISO 27001, ISO 14001) | | TOTAL |
| Número de actividades | 12 | 13 | 4 | 57 | 17 | 4 | | Promedio |
| PROCENTAJE DE AVANCE PROMEDIO POR OBJETIVO Y TOTAL | 27% | 14% | 34% | 34% | 13% | 16% | | 23,0% |
| PORCENTAJE DE AVANCE SIN ACTIVIDADES INTERPRETADAS COMO FUNCIONES | 30% | 0% | 34% | 40% | 15% | 16% | | 22,5% |

En general, se observa un bajo nivel de ejecución frente a las metas propuestas ubicándose en un 23%. La actual administración junto con la Oficina de Planeación, han planteado la necesidad de planear y replantear estratégicamente y de forma permanente la gestión de la Supersolidaria, visualizando sus bondades e implicaciones frente al logro de objetivos. La anterior situación obedece a la capacitación y acompañamiento (coaching) del personal, y por la otra parte la revisión de la metodología y los sistemas de información que deben soportar la acción de planear, realizar seguimiento, estimar y replanear. Esto implicaría posteriormente que se evalúen las actividades, su importancia y pertinencia dentro del direccionamiento estratégico institucional.

— Sistema Integrado de Planeación y Gestión- Seguimiento a metas de Gobierno y del Sector

La ejecución del Plan Institucional de Desarrollo del sector cuenta con cinco componentes, Gestión misional y de Gobierno, transparencia, participación y servicio al ciudadano, gestión de talento humano, eficiencia administrativa y gestión financiera. La ejecución y cumplimiento de la Supersolidaria durante el primer trimestre de 2013, obtuvo un buen resultado con 52.6% de avance y cumplimiento. Anexo a este informe se encuentra el seguimiento al plan

→ Políticas de Desarrollo Administrativo con Componentes



La Superintendencia tiene retos inmensos en cuanto al Sistema Integrado de Planeación y Gestión, dado que las políticas de desarrollo administrativo nos demandan acciones de cumplimiento con oportunidad y calidad, de tal forma que se cumplan, en última instancia, las políticas del Plan Nacional de Desarrollo y, la articulación del Plan Estratégico de la Supersolidaria, el POA y el Plan Sectorial, cumpliendo con el eje transversal del Gobierno en Línea.

→ Los logros del proceso son:

- Compromiso medio de los funcionarios con el proceso de planeación.
- Estandarización de formatos y herramientas de planeación estratégica
- Cumplimiento medio al seguimiento permanente a planes
- Información estadística de la Oficina de Planeación y Sistemas en tiempo real, con bases de datos muy completas
- Presentación del proyecto de ampliación y restructuración de la planta de personal en la entidad

→ **En términos de Oficina de Planeación y Sistemas**

- Mantenimiento y renovación de las certificaciones del Sistema Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y GP 1000:2009 otorgadas por ICONTEC en los años 2005 y 2007 respectivamente.
- Fortalecimiento y renovación de la plataforma tecnológica.
- Ampliación y virtualización del centro de cómputo de la entidad.
- Nuevos desarrollos de los aplicativos Fábrica de Reportes, ORFEO (gestión documental) y Software de registro y control de cooperativas de trabajo asociado.
- Diseño y preparación del Plan de Contingencia
- Desarrollo del capturador de información; esta fase incluye el análisis, diseño e implementación de un capturador de información robusto, acorde con los requerimientos de la Supersolidaria.
- Renovación de las certificaciones del sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2000 y NTC GP 1000:2009.

→ **Retos del área de planeación estratégica**

Re-posicionar el Proceso de planeación estratégica. Construir una estrategia institucional, generar compromiso personal y profesional con los planes definidos por la Superintendencia, el cumplimiento de sus objetivos, con los planes sectoriales y gubernamentales.

Posicionar el área de planeación estratégica. Generar reconocimiento hacia el área de planeación y la Oficina a partir de prestación de un servicio eficiente a las áreas (capacitación, acompañamiento, diseño de herramientas, informes gerenciales y análisis del sector)

Crear una cultura de planeación en la superintendencia. Optimizar los sistemas de información de la entidad al servicio de la planeación estratégica y la toma de decisiones. Integrar objetivos, actividades y tareas, superando la desarticulación en la ejecución de planes y proyectos y, en general en la acción estratégica institucional. Perfeccionamiento técnico de la metodología, definición de metas por componentes estratégicos BSC (balance score card) y formulación de indicadores.

Unificación de la información y datos estadísticos del Sector Solidario. Articular en la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas las fuentes de datos del sector que manejan las delegaturas y otras dependencias unificandolas de tal forma que superemos la diversidad de cifras sobre una misma variable.

Crear un sistema de información de la Planeación Estratégica con base en el modelo BI (Business Intelligence). Se trata de tener un sistema que permita realizar análisis gerencial a partir de los indicadores de planeación y de procesos, así como de variables macro y micro y otros indicadores. Permite realizar seguimientos al cumplimiento de metas macro (derivadas de los objetivos estratégicos) y de metas del Plan Operativo y generar alertas frente a atrasos en la ejecución y logro de los objetivos de la entidad.

Conclusiones y/o recomendaciones identificadas el proceso son:

- a. Generar alto compromiso de todos los funcionarios con la planeación y el logro del direccionamiento estratégico que la Supersolidaria se ha propuesto para el corto mediano y largo plazo.
- b. Optimizar y consolidar los sistemas de información de la entidad al servicio de la planeación estratégica y la toma de decisiones.
- c. Integrar objetivos, actividades y tareas, superando la desarticulación en la ejecución de planes y proyectos y, en general en la acción estratégica institucional.
- d. Perfeccionamiento técnico de la metodología de planeación estratégica y definición de indicadores

9.1.2 Gestión de Comunicaciones

Objetivo: Promover la comunicación y el oportuno intercambio informativo entre los públicos internos y externos de la organización a través de medios confiables para facilitar el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico, y el logro de los objetivos institucionales.

En el marco del Plan Estratégico 2011 – 2014 ***‘Por unas entidades con calidad’***, la Superintendencia estableció la nueva orientación para los próximos cuatro años. Este debe estar orientado a la calidad de la supervisión y tienen como marco de referencia las bases del Plan Nacional de Desarrollo, uno de cuyos objetivos es la construcción de una política nacional de fortalecimiento a las expresiones asociativas de la sociedad.

En el Plan Estratégico definió seis áreas claves, una de ellas relacionada con el proceso de Gestión de Comunicación de la entidad: *Hacer visible la labor de la Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública.*

– Plan de Comunicación

- **Objetivo estratégico:** Hacer visible la labor de la Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública.

- **Estrategias:** Mejorar los canales de comunicación interna, mejorar los canales de comunicación externa.
- **Los Públicos de la Organización:** El presente Plan de Comunicaciones está formulado para el cubrimiento de los dos grandes públicos de la Superintendencia.
 - **Público Interno:**
 - Funcionarios
 - Contratistas
 - Pasantes (bachilleres y universitarios)
 - **Público Externo**
 - Organizaciones vigiladas y sus asociados
 - Entidades del Gobierno
 - Medios de comunicación
 - Comunidad.

Del 2010 a la fecha, el proceso de comunicaciones definió estrategias, metas e indicadores que permitieron fortalecer los medios de comunicación interna y externa dirigidos a sus servidores, organizaciones supervisadas, sus asociados, y la comunidad en general.

→ **Canales de Comunicación Externa**

Supersolidaria te ve: Se realizaron 118 capítulos del programa institucional Supersolidaria te ve, que nació en el 2005 como una estrategia para incrementar la presencia institucional de la Superintendencia a través de un espacio televisivo de cubrimiento masivo, dirigido a las entidades solidarias supervisadas, organismos del sistema solidario y del Estado, público interesado en el sector y la comunidad en general.

Boletines de prensa: En este periodo se emitieron 155 boletines de prensa, generados con noticias la Superintendencia; se divulgaron en el portal web www.supersolidaria.gov.co, en los medios de comunicación del directorio de periodistas nacionales y regionales y adicionalmente a un universo de 8.705 correos de nuestra base de datos de vigilados y la comunidad.

Video institucional: Para dar a conocer la razón de ser de la Superintendencia de la Economía Solidaria, se actualizó el video institucional el cual está colgado en la página web y se divulga en los diferentes eventos institucionales de la Entidad.

Revista Institucional Enlace Solidario: Se realizaron 11 ediciones de la revista “Enlace Solidario”, una publicación virtual de la Supersolidaria, con temas de interés y actualidad para el público interesado en el sector.

Paneles: Se realizaron cuatro paneles con temas de interés y actualidad a la comunidad sobre cooperativas de trabajo asociado, documento CONPES 3639, microcrédito y fondo de empleados.

Piezas comunicativas de identidad e imagen corporativa: Se actualizaron y desarrollaron las diferentes piezas comunicativas básicas sobre los servicios de la entidad para ofrecer una mejor orientación a los visitantes del centro de atención al usuario y en los eventos institucionales en las diferentes regiones del País.

Manual de atención al Ciudadano: En el 2010 se elaboró el manual de atención al ciudadano para formalizar las conductas de atención telefónica, personal y virtual en la Supersolidaria y así promover la adecuada interacción con los públicos de la organización.

El manual de crisis informativas: se elaboró el manual de manejo de crisis informativa, para afrontar el problema y minimizar los posibles efectos negativos que la información de los medios de comunicación pueda ocasionar a la Supersolidaria, restaurando la credibilidad de la entidad

Página web: En el 2011, se presentó a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas un documento con las necesidades y sugerencias del área de comunicaciones para el desarrollo de los módulos a cargo en el nuevo portal de internet. www.supersolidaria.gov.co. Se lleva mensualmente un control de las actualizaciones que se le hacen al portal web.

Requerimientos externos de información: Se atendió y tramitó todas las solicitudes de información presentadas por los diferentes medios de comunicaciones.

Tour de medios de comunicación: Junto con el Superintendente se realizaron visitas a los diferentes medios de comunicación nacional y regional, dando a conocer las propuestas y objetivos de la Superintendencia. Entre los medios más frecuentados se destacan: Portafolio, Dinero, la República, Radionica, Todelar, Marandua, Revista infolt, Gestión Solidaria, Radio Marina, El meridiano de Córdoba etc.

Redes Sociales: se desarrolló un nuevo esquema de red social para el programa Supersolidaria Te Ve y se creó la página empresarial en Facebook. Así mismo, se crearon cuentas en las diferentes redes sociales Facebook, YouTube, Vimeo y Twitter.

– **Comunicación Interna**

Campañas institucionales: Para contribuir al cuidado del medio ambiente en el 2010, el área de Comunicaciones junto con la Secretaría General desarrolló la campaña

“*Solidarios con el Planeta*”. La cual se encuentra vigente, creando tres puntos verdes en cada piso y se adornaron las áreas con plantas.

Se inició la puesta en marcha de la política del Gobierno Nacional de Cero Papel, con diferentes actividades dirigidas a los funcionarios, haciendo capacitaciones y ubicando afiches en las diferentes impresoras invitando a ahorrar papel. Así mismo, el boletín Notisolidario cuenta con un espacio dedicado a formar a los funcionarios en las buenas prácticas para el cuidado del planeta.

Buzón interno de sugerencias: Se estableció y se puso en práctica la metodología para el desarrollo del buzón de sugerencias interno. Que tiene como objetivo habilitar un canal de comunicación participativa para los funcionarios y personal de apoyo de la Supersolidaria, destinado a recoger sus opiniones y sugerencias frente a temas generales o específicos de la entidad, para ser tenidas en cuenta por la alta dirección en la toma de decisiones.

Página intranet: En el 2010 se adoptó un nuevo diseño de la Intranet, otro medio de comunicación amistoso y agradable con el cliente interno, con información permanente y de interés para los funcionarios. La intranet es una manera moderna y segura, de manejar la información calificada, de toda la Entidad.

Boletín Notisolidario: En el período 2010 y 2013 se han publicado 27 boletines virtuales, con información de utilidad y de actualidad para los funcionarios de la Superintendencia.

Encuentros institucionales: Son espacios de intercambio de información sobre temas de relevancia en la gestión administrativa, financiera y operativa de la entidad. Sirven de escenario para la resolución de consultas e inquietudes de los funcionarios. En este período se han realizado ocho (8) encuentros institucionales.

Jornadas Institucionales de Supervisión de Descentralizada: Durante este período el área de Comunicaciones ha hecho acompañamiento a 41 Jornadas Institucionales de Supervisión Descentralizada. Brindando apoyo a la organización, en temas como maestra de ceremonia, logística y cubrimiento periodístico de eventos para los medios de comunicación internos y externo y el programa Supersolidaria Te Ve.

El proceso de comunicaciones de la Superintendencia pretende seguir con los procesos de acompañamiento en asesoría sobre el manejo de la imagen institucional, las relaciones oportunas y acertadas con los medios de comunicación, haciendo visible a la Superintendencia como el ente de control que hace cumplir las directrices del Gobierno Nacional acorde a la nueva misión y visión de la entidad. Además de visibilizarla con más presencia pública mediante la asistencia a eventos gubernamentales, jornadas de supervisión descentralizada y propiciar canales de comunicación interactivos a la vanguardia de las nuevas tecnologías y de las necesidades de la comunidad.

Adicionalmente, se está trabajando en el mejoramiento continuo de la propuesta de contenidos informáticos oportunos y dinámicos mediante el uso efectivo de todos los

canales de comunicación internos para mantener informados a los funcionarios de la Superintendencia.

Los retos propuestos del proceso son los siguientes:

- Realizar el programa de televisión con recursos del proyecto de inversión.
- Elaborar un manual electrónico con las temáticas de mayor consulta ciudadana
- Poner en práctica el Plan Institucional de Divulgación y Promoción 2013-2016.
- Planear y organizar un encuentro técnico-académicos
- Realizar la revista institucional Enlace Solidario en forma física
- Realizar 3 paneles sobre e SARC, NIIF y Buen Gobierno para divulgarlo en el programa Supersolidaria te ve.
- Realización de foros virtuales para tratar temas sobre administración del riesgo, Normas Internacionales de Información Financiera y Buen gobierno, en compañía de los funcionarios de la superintendencia encargados de manejan estos temas.
- Actualizar el video de la Superintendencia
- Actualizar el manual de manejo de crisis informativas

Conclusiones y recomendaciones:

- Se deben ejecutar acciones comunicacionales para proyectar a la Superintendencia como autoridad de supervisión que aplica criterios técnicos estandarizados acordes con la naturaleza de las cooperativas, fondos de empleados y asociaciones mutuales, que se encuentran vigiladas.
- Mejorar el manejo de la comunicación interna con el fin de contribuir al buen clima organizacional.
- Potenciar los medios de comunicación externos e internos de la Entidad con el fin de lograr un mayor impacto en el público.
- Dadas las diferentes actividades que maneja el área de Comunicaciones, se requiere una oficina de comunicaciones robusta, incorporando un funcionario adicional quien apoye la gestión de la oficina de comunicaciones, y así cumplir oportunamente el reto de visibilizar a la Superintendencia entre sus servidores, organizaciones supervisadas y sus asociados, y la opinión pública en general.

9.1.3 Mejoramiento Continuo

Objetivo: Realizar actividades recurrentes para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

La Supersolidaria en busca de la satisfacción social en la prestación de sus servicios, y teniendo en cuenta que la entidad es un organismo técnico especializado en la inspección, vigilancia y control de las entidades solidarias, vio la necesidad en el año 2004 de orientar su gestión hacia un Sistema de Calidad, basándose en la norma ISO 9001 versión 2000, con el fin de generar confianza en la Entidad y hacia el Sector Solidario y otras partes interesadas.

En el año 2005, se realizó la primera auditoría de certificación de calidad, logrando cumplir con el objetivo de acuerdo a los resultados emitidos por el ICONTEC, en referencia a la a la norma NTC-ISO 9001:2000. Posteriormente en Enero del año 2007 la entidad logro la certificación de calidad frente a la norma NTCGP 1000:2004, la cual es de obligatoria implementación mediante la Ley 872 de 2004 y se reglamenta mediante el Decreto 4110 del 2004.

Actualmente el Sistema de Gestión de la Calidad integra los siguientes componentes:

→ Políticas y Objetivos de la Calidad

La política y objetivos de la calidad vigentes fueron aprobados recientemente, en el Comité Directivo Ampliado el día 19 de diciembre de 2012, como consta en el Acta No. 004 que establece lo siguiente:

Política de Calidad: Prestar un servicio de supervisión con calidad que genere confianza en el sector, y satisfaga los requerimientos de sus clientes, mediante el mejoramiento continuo de los procesos y del fortalecimiento del Talento Humano:

Objetivos de Calidad:

- a. Mantener la certificación y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de la entidad bajo los requisitos de las normas ISO 9001 y NTCGP 1000.2. Supervisar las organizaciones de la economía solidaria, que están bajo su competencia.
- b. Mejorar la calidad del servicio fortaleciendo el Talento Humano.
- c. Mejorar los canales internos y externos de comunicación de la entidad.
- d. Dar atención y respuesta oportuna a las quejas, reclamos y consultas, formuladas por la ciudadanía.
- e. Formular, desarrollar y ejecutar, oportunamente, los proyectos de inversión de la entidad.

→ Mapa de Procesos

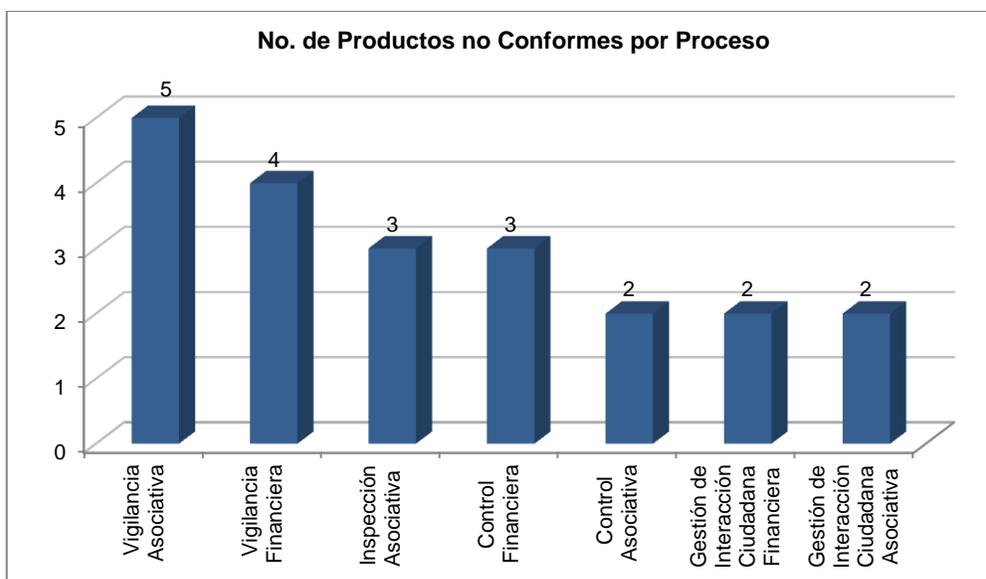
El mapa de procesos de la Entidad consta de 18 procesos categorizados de la siguiente forma:

- Procesos Estratégicos: Planificación, Comunicaciones y Mejoramiento Continuo
- Procesos Misionales: Vigilancia Asociativa, Vigilancia Financiera, Inspección Asociativa, Inspección Financiera, Control Asociativo, Control Financiero, Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa y Gestión de Interacción Ciudadana Financiera.

- Procesos de Apoyo: Recursos Financieros, Talento Humano, Gestión de Infraestructura, Contratación. Gestión Asesoría Jurídica, Gestión Documental y Control Interno.

→ Producto No Conforme

El producto/servicio no conforme de la Supersolidaria se encuentra definido para los procesos misionales, en los cuales se tiene un total de 21 productos/servicios monitoreados bajo este esquema. A continuación se presenta la cantidad de productos/servicios en los procesos:



Vigilancia Asociativa

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|---|--|--|
| 1 | Evaluación financiera | Evaluación equivocada o superficial de uno o más indicadores financieros calificados en rojo que arroje el aplicativo Fábrica de Reportes. | Revisión del contenido y conformidad del concepto |
| 2 | Oficio o requerimiento sobre el estado del proceso de liquidación y gestión del liquidador. | Los Oficios o comunicaciones no corresponden con el estado o avance del proceso de liquidación voluntaria e informes del liquidador. | Revisión de los oficios de acuerdo con los informes y avances de gestión del liquidador |
| 3 | Registro | Expedición irregular de registros de CTAs y PCTAs, por vicios de forma y fondo (Nit, razón social y sigla, contenido, nombramientos, formatos, dirección, ciudad y redacción). | Verificación del contenido y conformidad certificado de existencia y representación legal y del oficio de notificación |

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|--|--|--|
| 4 | Acto administrativo. | Acto administrativo que evidencie errores de fondo (se expide acto administrativo contrario a las disposiciones legales) o forma (evidencia errores en el contexto tales como: dirección equivocada, nombre o razón social distinta, NIT errado, entre otros). | Durante la revisión del acto administrativo, acorde con los órdenes jerárquicos, se establecerá si éste cumple con las condiciones de fondo y forma requeridas. Adicionalmente, los actos administrativos que se modifiquen, complementen o adicione por recursos de reposición fallados a favor del recurrente serán considerados dentro del control correspondiente. |
| 5 | Oficio de seguimiento o requerimiento. | Del oficio expedido por el funcionario competente se evidencian errores de fondo (no guarda relación con procesos de liquidación voluntaria) o forma (evidencia errores en el contexto tales como: dirección equivocada, nombre o razón social distinta, NIT errado, entre otros). | Durante la revisión del oficio, acorde con los órdenes jerárquicos, se establecerá si éste cumple con las condiciones de fondo y forma requeridas. |

Vigilancia Financiera

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|---|---|--|
| 1 | Oficio de evaluación extra situ y Oficio de autorización de estados financieros | Deficiencia en la evaluación extra situ y revisión de estados financieros de cierre de ejercicio por parte del supervisor donde se deje de glosar de tres cuentas en adelante que son significativas en la estructura del balance | La revisión previa a la salida del oficio por parte de la Coordinadora del Grupo de Supervisión y del Intendente |
| 2 | Oficio de control de legalidad | No realizar el control de legalidad y/o no se detecte que el contenido del estatuto no se ajuste a la normatividad vigente | La revisión previa a la salida del oficio por parte del Coordinador del Grupo Jurídico |
| 3 | Acto administrativo | Expedición irregular de actos administrativos por vicios de forma (formatos, dirección, ciudad, redacción y presentación) | La revisión previa a la salida del acto administrativo por parte de los Coordinadores, del Intendente y de la asesora del Despacho |

Inspección Asociativa

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|---------------------------------------|--|--|
| 1 | Acta - informe de vista de inspección | Falta de correspondencia del Acta-informe de visita con lo planificado, no se tienen en cuenta los probables hallazgos objeto de la visita. | Revisión del contenido del Acta - Informe de visita. |
| 2 | Informe ejecutivo | El informe ejecutivo no incluye el número de organizaciones inspeccionadas ni la ejecución de la jornada de inspección descentralizada y la localización de dicha jornada. | Revisión del contenido del informe ejecutivo y que el mismo de cuenta de lo realizado y ejecutado en la jornada. |

| | | | |
|---|-------------------------|---|---|
| 3 | Encuestas diligenciadas | No aplicaron las encuestas y/o no se remitieron para la tabulación y/o no se cuenta con análisis de resultados. | Aplicación de las encuestas a los dignatarios de las organizaciones y se realizó el correspondiente análisis. |
|---|-------------------------|---|---|

Control Asociativa

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|--------------------------------|---|--|
| 1 | Acto Administrativo | Expedición irregular de actos administrativos de pliegos de cargos y resolución de recursos, por vicios de forma y fondo (Nit, razón social y sigla, contenido, formatos, dirección, ciudad, redacción y presentación). | Verificación del contenido y conformidad del acto administrativo |
| 2 | Acto administrativo y oficios. | Acto administrativo y oficios que evidencien errores de fondo (se expide acto administrativo contrario a las disposiciones legales) o forma (evidencia errores en el contexto tales como: dirección equivocada, nombre o razón social distinta, NIT errado, entre otros). | Durante la revisión del acto administrativo y sus correspondientes oficios, acorde con los órdenes jerárquicos, se establecerá si éstos cumplen con las condiciones de fondo y forma requeridas. Adicionalmente, los actos administrativos que se modifiquen, complementen o adicionen por recursos de reposición fallados a favor del recurrente serán considerados dentro del control correspondiente. |

Control Financiera

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|---|---|---|
| 1 | Oficio de requerimiento | Deficiencia en la evaluación de los informes presentados por el agente especial y/o liquidador que no permita detectar los posibles incumplimientos | La revisión previa a la salida del oficio por parte de la Asesora del Despacho |
| 2 | Acto administrativo | Que el acto administrativo salga con inadecuada fundamentación de las causas de las investigaciones administrativas | La revisión previa a la salida del acto administrativo por parte del Coordinador del Grupo Jurídico |
| 3 | Acto administrativo y carta de citación para notificación | Expedición irregular de actos administrativos por vicios de forma (dirección, Nit, sigla, cédula, nombre) | La revisión previa a la salida del acto administrativo por parte del Coordinador del Grupo Jurídico |

Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa

| N° | Producto generado | Producto no conforme | Descripción del control |
|----|---|---|--|
| 1 | Oficios de respuesta, requerimientos y traslados de conformidad con la norma dentro de los términos establecidos en la ley. | Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, mal uso) | Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente. Se consulta de forma verbal o a través de Outlook los temas complejos a los |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas). Se realiza verificación de direcciones físicas y electrónicas verificando la última comunicación enviada a la 2Superintendencia por la entidad vigilada, se revisa el membrete ya que Orfeo en su base de direcciones y las mismas tienen inconsistencias. | supervisores y se pide concepto al Delegado, con lo cual se verifica que la respuesta dada esté acorde con la normatividad y funciones de Supersolidaria. |
| 2 | Respuesta a las solicitudes de consulta | Respuestas y requerimientos irregulares por vicios de forma y fondo (razón social y sigla, contenido, dirección, ciudad, redacción y presentación, mal uso de las herramientas informáticas "e-mail" por parte de los quejosos y entidades vigiladas) | Evaluar los oficios de respuesta y requerimientos y solicitar el ajuste cuando sea pertinente |

Gestión de Interacción Ciudadana Financiera

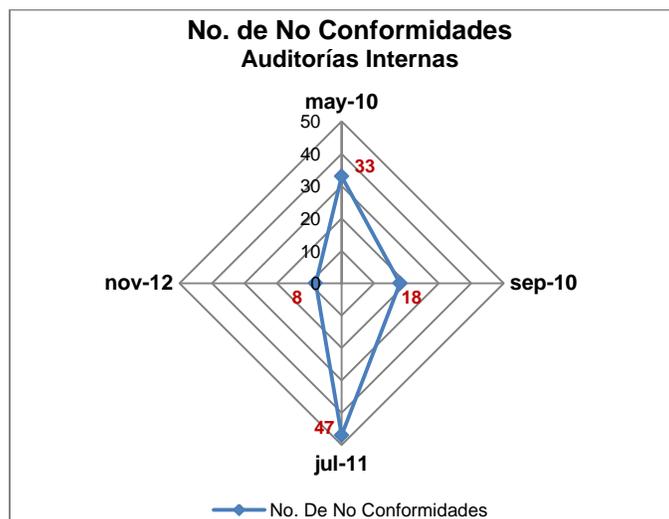
| N° | PRODUCTO GENERADO | PRODUCTO NO CONFORME | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL |
|----|---|---|---|
| 1 | Oficio de traslado a la cooperativa de la queja, respuesta al quejoso y cierre de queja | Trasladar la queja o la petición sin evaluación previa de la complejidad o si es reiterativa y que el cierre de quejas no se haga con fundamentado en la normatividad vigente | La revisión previa a la salida del oficio por parte del Coordinador del Grupo Jurídico y Asesora del Despacho |
| 2 | Oficio de respuesta a la consulta | Que la respuesta a la consulta sea contraria a la normatividad que rige el sector y/o que no se responda lo que se está preguntando | La revisión previa a la salida del oficio por parte de los Coordinadores, Intendente y Asesora del Despacho |

→ Resultados de las Auditorías de Calidad

Internas

La Supersolidaria ha realizado diferentes auditorías internas, presentado los resultados obtenidos en los diferentes informes. Para lo anterior, se creó la necesidad de involucrar a los funcionarios de las dependencias auditadas en el desarrollo de la actividad, contando con 12 funcionarios aproximadamente, capacitados y certificados como auditores internos en normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

A continuación se plasman las no conformidades identificadas desde el año 2010 hasta 2012, lo que demuestra la continuidad en los ejercicios y la importancia que los auditores internos le dan al tema, al buscar el mejoramiento continuo de los procesos.



Externas

Con el fin de reconocer el esfuerzo realizado por los funcionarios de la Supersolidaria en la implementación del Sistema de Calidad, en el año 2005 la Entidad inició su proceso de certificación en la norma ISO 9001:2000, cumpliendo logró establecido, con el objetivo institucional propuesto para tal fin. Posteriormente, en las gestiones de mantenimiento y mejora del sistema, continuó certificándolo en sus nuevas versiones. Actualmente cuenta con la segunda certificación de mantenimiento en la ISO 9001:2008 y en la NTCGP 1000:2009 con el ICONTEC.

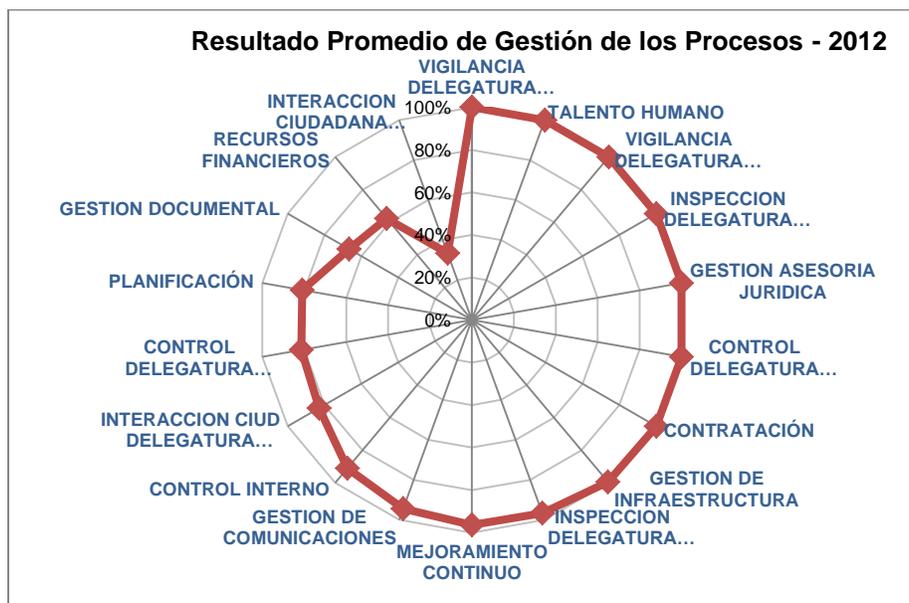
A continuación se muestra un resumen de los resultados obtenidos en los periodos de 2010 a 2012:

| Año | Tipo de No Conformidades | |
|------|--------------------------|---------|
| | Mayores | Menores |
| 2010 | 0 | 0 |
| 2011 | 0 | 0 |
| 2012 | 0 | 3 |

Para las tres no conformidades menores detectadas en el año 2012, se tomaron las acciones correctivas con el fin de subsanar el hallazgo y fortalecer a la Entidad.

→ Mecanismos de Seguimiento y Medición de los Procesos

En la actualidad la Supersolidaria cuenta con 69 indicadores de gestión distribuidos en los 18 de procesos. A continuación se presenta el promedio de los resultados obtenidos en 2012 por cada uno de los procesos:



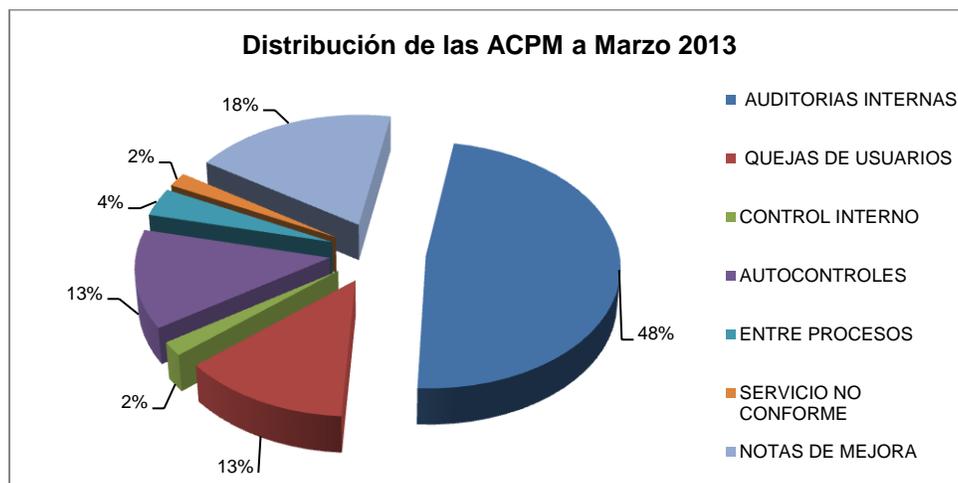
De acuerdo a lo anterior, el cumplimiento promedio de los indicadores de gestión es aproximadamente del 88%, dato reflejó el compromiso de la Entidad en el cumplimiento de sus metas, teniendo en cuenta que en el transcurso de 2012 se presentó un cambio fuerte de personal.

→ *Acciones Correctivas, Preventivas y Notas de Mejora*

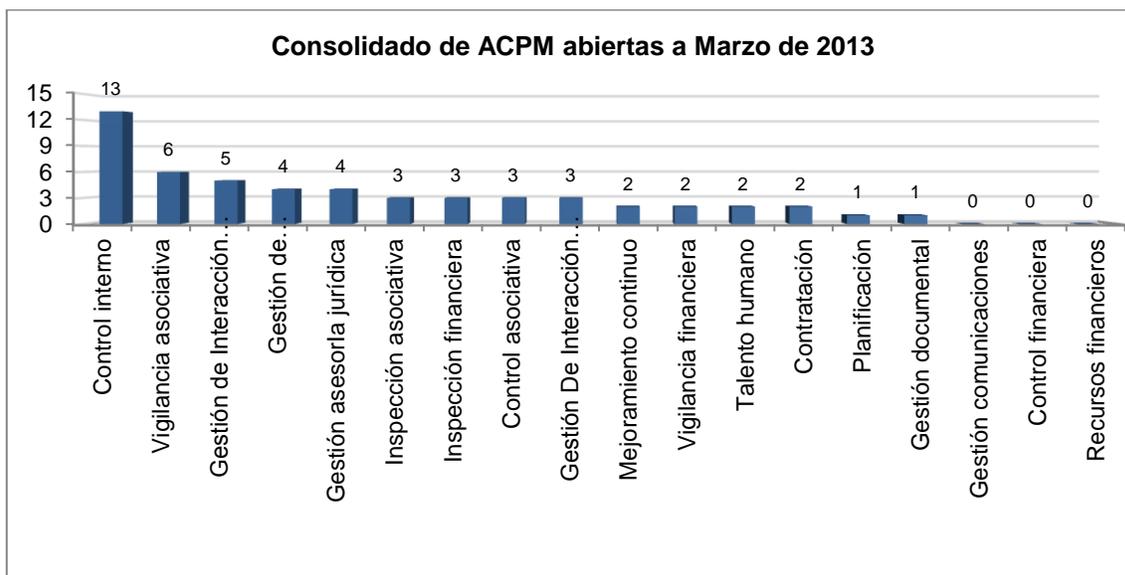
La Entidad categorizó las acciones correctivas, preventivas y de mejora de la siguiente forma:

- Auditorías Internas
- Quejas de Usuarios
- Control Interno
- Autocontroles
- Entre procesos
- Servicio No Conforme
- Notas de Mejora

A marzo de 2013 se presentó un total de 54 no conformidades abiertas, de las cuales 26 (48%) provienen de auditorías internas y 10 (13%) de notas de mejora, en la herramienta Isolución.



Adicionalmente, se observó que el proceso con más acciones es Control Interno, con 13 casos, equivalentes al 25%, seguido del proceso de Vigilancia Asociativa con 6 correspondiente al 12% del total.



De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que, los funcionarios han adquirido la cultura de analizar, registrar y crear los planes de acción para cumplir con el objetivo propuesto, en busca de la mejora continua de los procesos y por ende de la Entidad.

→ Riesgos de Gestión

Conforme a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la Supersolidaria elaboró el mapa de riesgos por proceso de la entidad, en el cual

se identificaron los posibles riesgos de gestión, los controles para mitigar la materialización de los mismos y sus mediciones. De forma general, se tienen identificados 45 factores de riesgos en los 18 procesos.

Como logros del proceso se tienen los siguientes:

- La Entidad logró mantener los certificados de calidad en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 desde el año 2005 de acuerdo a los resultados emitidos por el ICONTEC;
- Se sensibilizó a los funcionarios en la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad

El proceso de Mejoramiento Continuo al tener bajo su responsabilidad el mantenimiento y mejora del sistema de Gestión de la calidad de la Supersolidaria, y analizando los diferentes factores que lo componen, ve la necesidad de implementar y fortalecer en un mediano plazo los siguientes temas:

- Implementar la norma ISO 27001 – Seguridad de la Información;
- Implementar la norma ISO 14001 – Sistema de Gestión Medioambiental;
- Lograr la certificación de mantenimiento en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008;
- Rediseñar e implementar la metodología de Administración de Riesgos de Gestión;
- Actualizar e identificar los riesgos de gestión de la entidad, incluidos los riesgos de corrupción;
- Resaltar la integración entre Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno – MECI y el Sistema de Administración de Riesgos de Gestión.
- Sensibilizar al personal en la importancia del Sistema Integrado de Gestión y su mejoramiento continuo.
- Realizar la Auditoría Interna de calidad
- Fortalecer la revisión por la dirección
- Realizar la revisión por la dirección
- Coordinar para que se cumpla con el Plan de racionalización de trámites

Conclusiones y recomendaciones son:

- a) El liderazgo de la alta Dirección es fundamental en la implementación de los Sistemas de Gestión.
- b) Promover desde la Oficina de Planeación una la cultura de calidad, bajo el acompañamiento de la alta dirección para promoverla y reforzarla en sus equipos de trabajo.

- c) Contar con un sistema de gestión de calidad sostenible, dirigido hacia el mejoramiento continuo, con la participación de todos los funcionarios de la entidad.
- d) Continuar con las capacitaciones sobre el Sistema Integrado de Gestión con el fin de afianzar el tema al interior de la Entidad.

9.2 PROCESOS MISIONALES

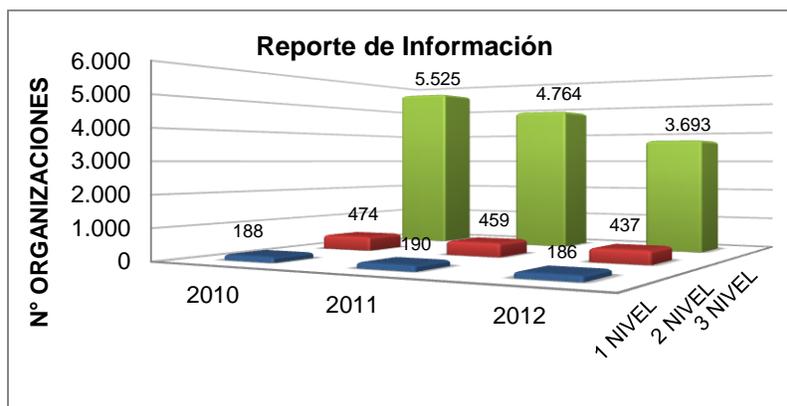
9.2.1 Vigilancia Asociativa

Objetivo: Observar de manera integral el funcionamiento de las organizaciones vigiladas de acuerdo a la normatividad vigente, a partir del reporte de sus estados financieros y documentación legal entregada a la Superintendencia.

La Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria se encuentra encargada de la supervisión de las organizaciones solidarias del sector real de la Economía a partir de la información financiera, estadística y jurídica reportada por éstas.

De conformidad con el Capítulo XII de la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, las entidades supervisadas por esta Delegatura deben reportar información financiera y estadística a través de CONFECOOP, con periodicidad mensual, trimestral y semestral, según el grado de supervisión establecido en el decreto 454 de 1998, (primero, segundo y tercer nivel), A continuación se observa el comportamiento de estos informes desde el año 2010 hasta el 2012:

Como se puede apreciar en la siguiente gráfica, existe una disminución en el reporte de información financiera para los diferentes niveles así: 2010 a 2011 del 13,8%, y de 2011 a 2012 del 22,5% para el nivel 3. En el nivel 2 se tiene que de 2010 a 2011 ha disminuido un 3,2%, y en 2011 a 2012 del 4,8%, mientras que el nivel 1 tiene un comportamiento constante.



Lo anterior se debe en gran medida a que las cooperativas y precooperativas de trabajo han iniciado el proceso de liquidación voluntaria; dada la última normatividad que en esta materia ha expedido el Gobierno Nacional.

Al analizar el entorno de las organizaciones solidarias del tercer nivel de supervisión, estas corresponden al 85,6%, sin embargo, al tener en cuenta el volumen de activos y el número de asociados, las organizaciones de primer nivel abarcan el 68% del total de activos del sector. Es por esto, que las acciones de la Delegatura Asociativa se encuentran encaminadas a la supervisión de estas organizaciones, sin dejar de lado la supervisión sobre los niveles 2 y 3.

En desarrollo del proceso de la vigilancia Asociativa se realizan las siguientes actividades:

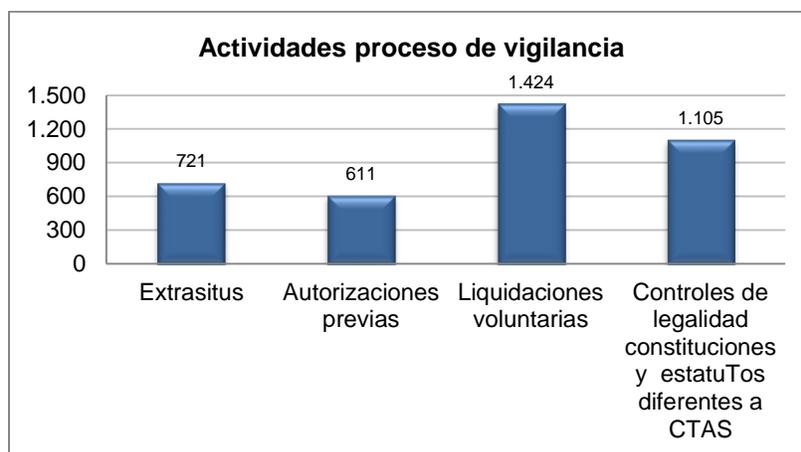
9.2.1.1 Evaluaciones Extra-situ

Estas evaluaciones se realizan para verificar el cumplimiento de normas contables de carácter general y de aquellas disposiciones que en materias específicas (como la gestión de crédito y cartera), expide la Superintendencia. Su insumo principal lo constituye el reporte de información financiera y estadística.

9.2.1.2 Controles de legalidad

Se realizan controles de legalidad sobre actos y decisiones que tome la asamblea desde su constitución y hasta la asamblea donde se aprueba la disolución de la organización solidaria, así como la aprobación de reformas estatutarias, escisiones, transformaciones, fusiones y conversiones. Cabe anotar que para las organizaciones diferentes a cooperativas y precooperativas de trabajo asociado, este control es selectivo para aquellas pertenecientes a tercer nivel de supervisión.

A continuación se presentan las cifras de las actividades relacionadas con el proceso de vigilancia que se han desarrollado entre el 2010 y el 2012.



Para el año 2013, estas acciones se realizan en un solo análisis y dirigidas a aquellas organizaciones solidarias que se encuentran incursas en causal de toma de posesión o en una situación potencial de incurrir en cualquiera de estas causales, con el fin de aplicar sobre ellas medidas de salvamento o llegar directamente a la toma de posesión.

En la actualidad se ordenó seguimiento especial a las liquidaciones de las siguientes entidades:

| N° | Nombre | Nit | Liquidador | Dirección | Ciudad | Resolución |
|----|---|------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------|---------------------------------------|
| 1 | Cooperativa Multiactiva Cooplideramos | 8301043232 | Joaquín Antonio Vengoechea Pineda | Calle 167 no. 45-20 oficina 301 | Bogotá | 20133500003365 del 30 de mayo de 2013 |
| 2 | Cooperativa Multiactiva del Caribe | 8301063596 | Joaquín Antonio Vengoechea Pineda | Calle 167 no. 45-20 oficina 201 | Bogotá | 20133500002985 del 20 de mayo de 2013 |
| 3 | Cooperativa Multiactiva de Pensionados del Ministerio de Defensa (Coomupedef) | 8300796594 | Edwin Jesús Mosquera Barraza | Calle 12 no. 7-32 oficina 906 | Bogotá | 20133500002995 del 20 de mayo de 2013 |

9.2.1.2 Grupo de control de legalidad de CTA y PCTA

Este grupo tiene a su cargo el control de legalidad de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado –CTAs y PCTAs-, éstas son organizaciones sin ánimo de lucro, que asocian personas naturales que simultáneamente son gestoras, contribuyen económicamente a la cooperativa y son aportantes directos de su capacidad de trabajo, para el desarrollo de actividades económicas, producción de bienes, ejecución obras o prestar servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Con la expedición del Decreto 4588 del 27 de diciembre de 2006, el reconocimiento y funcionamiento de las mencionadas organizaciones, correspondió a la Supersolidaria, emitiendo el certificado de existencia y representación legal; en cumplimiento del mencionado Decreto, las Cámara de Comercio a nivel nacional, enviaron la información de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado, que se encontraban registradas ante ellas.

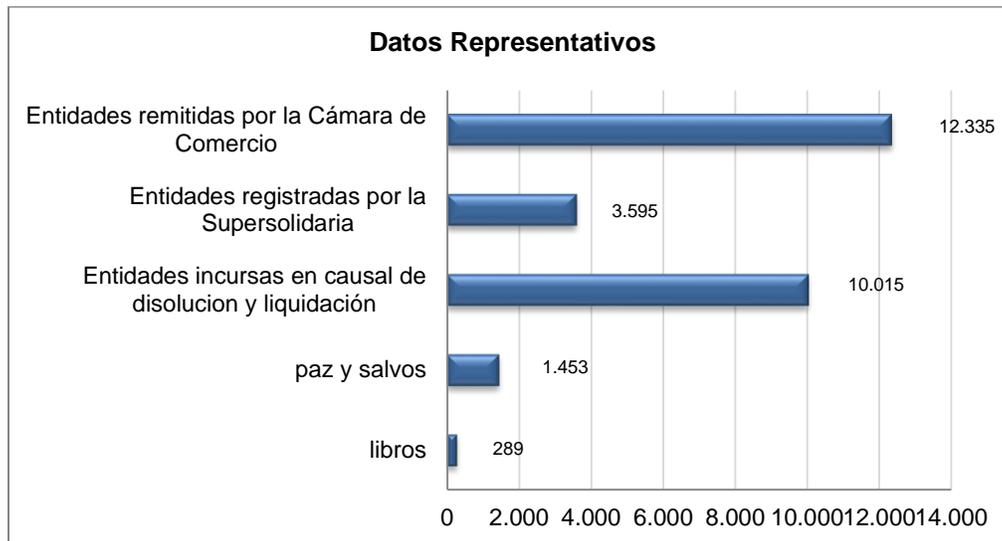
Hasta la expedición del Decreto 019 de 2012, el grupo de registro y control de legalidad, realizó la verificación de las CTAs y PCTAs, conllevando a una depuración del sector.

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto, el grupo actualmente está realizando las siguientes funciones:

- a. Control de legalidad previo para las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado, que se han constituido, con posterioridad al 1 de marzo de 2012.
- b. Control de legalidad posterior para las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado, que se han realizado reformas estatutarias y nombramientos, con posterioridad al 1 de marzo de 2012.
- c. Atención de quejas, derecho de petición y reclamos relacionados con las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado.
- d. Atención de solicitud de entidades gubernamentales – Dian, Juzgados, Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, Sena, entre otros- respecto de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado.
- e. Entrega de libros registrados de Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado.
- f. Actualización de la base de datos de paz y salvos de seguridad social, reportados por las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado.

En la actualidad existe un aplicativo de consulta en la herramienta tecnológica Orfeo, que permite realizar la revisión o corrección de los certificados de existencia y representación legal, que expidió esta Superintendencia.

En el siguiente gráfico se tiene que a mayo 31 de 2013, las Cámaras de Comercio ha reportado la existencia de 12.335 CTAs y PCTAs, de las cuales 3.595 se encuentran debidamente registradas en la Supersolidaria; de esa cantidad, el 40,4% reporta los paz y salvos de seguridad social. Frente a los 289 libros. Estos corresponden a una labor realizada en el periodo comprendido del 27 de diciembre de 2006 al 1 de marzo de 2012, en virtud que el registro de las entidades solidarias que lo solicitaron, pero una vez efectuado el trámite por parte de esta Superintendencia, las organizaciones solidarias no se acercaron a retirar los libros, que se encuentran ubicados en el stand del piso 16.



Con la nueva política de direccionamiento de la Delegatura para la Supervisión del Ahorro y la Forma Asociativa Solidaria, ha cambiado de la concepción que la cobertura en materia de vigilancia se mide a través del número de extra-situs o controles de legalidad realizados, a enfocar los esfuerzos y recursos principalmente sobre aquellas organizaciones que generan un impacto negativo sobre el sector de la Economía Solidaria y de esta forma garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

Durante el período comprendido entre el 27 de diciembre de 2006 y el 1 de marzo de 2012, se logró la depuración de las CTAs y PCTAs, al realizar un control de legalidad riguroso, que arrojó como resultado el registro de 3.595 organizaciones y 10.015 entidades quedarán incursas en causal de disolución, en cumplimiento de los plazos y requerimientos legales de la Ley 1233 de 2010.

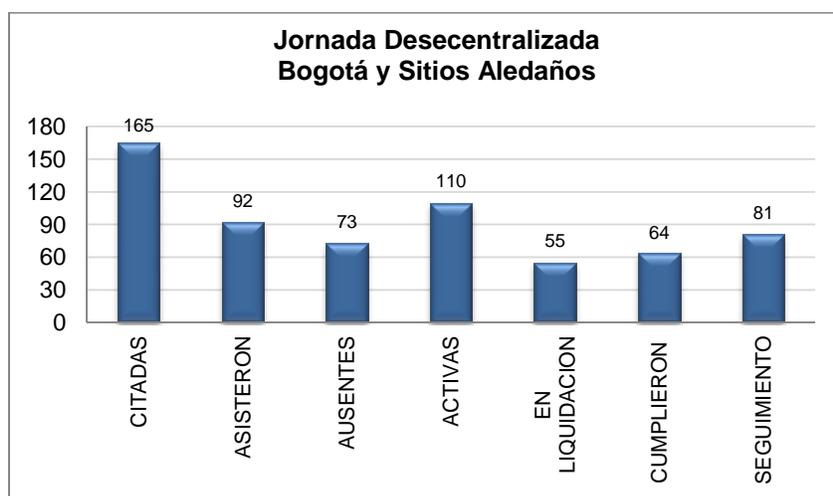
La Planeación de las acciones a seguir con las CTAs y PCTAs, que fueron registradas y aquellas que están solicitando la autorización previa a su registro ante la Cámara de Comercio, en desarrollo de esta labor se han realizado las siguientes actividades:

- Protocolo técnico de entrega con la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC y Confecámaras con corte a febrero de 2012.
- Circular externa No. 008 de febrero 27 de 2012, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, que estableció mecanismos de interoperabilidad, a fin de que las Cámaras de Comercio envíen un reporte mensual sobre las entidades del sector de la economía solidaria que han sido inscritas.

- A partir del 12 de Julio del 2012 se realizó la programación y ejecución de Jornadas de Supervisión Descentralizada en las instalaciones de la Supersolidaria, con las organizaciones solidarias ubicadas en la ciudad de Bogotá y municipios aledaños.

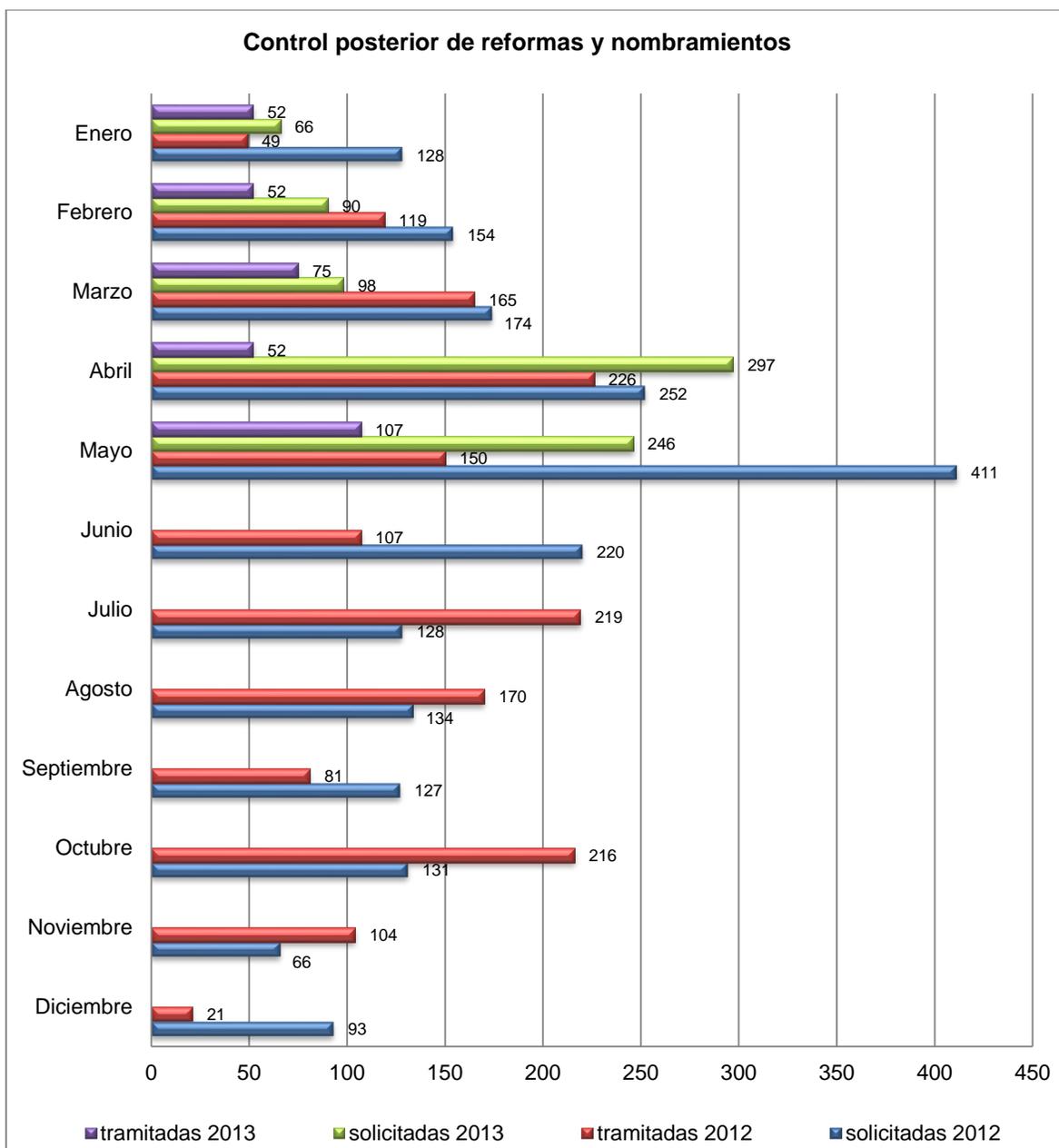
El modelo de supervisión, utilizado en estas jornadas descentralizadas, consistió en una inspección más preventiva que sancionatoria, buscando realizar seguimiento en las actividades que vienen desarrollando.

Las Jornadas de supervisión generaron los resultados que se indican a continuación:



- Del total de CTAs que asistieron, 64 organizaciones subsanaron los hallazgos evidenciados en la jornada y cumplieron dentro de los plazos otorgados por la Supersolidaria.
- Se realizaron 73 requerimientos, a través de los cuales se solicitó explicación por la no asistencia a la jornada de supervisión.
- Se realizaron 8 requerimientos a las CTA que anunciaron el día del encuentro de la jornada, la liquidación de la organización, pero que a la fecha, no han enviado los documentos requeridos para el seguimiento y control de la liquidación voluntaria.
- Al momento de la planeación de la jornada descentralizada, se evidenció 11 CTA y PCTA de la ciudad de Bogotá, ya habían iniciado el proceso de liquidación voluntaria.
- Se generó con la Jornada Descentralizada un indicador de impacto positivo, en el sector, por cuanto los usuarios manifestaron en su gran mayoría el beneficio que trajo la jornada, con la realización de acompañamiento y seguimiento a las actividades de esta clase de organizaciones, que refleja el compromiso de la entidad con y por el cooperativismo.

En la siguiente gráfica se puede analizar, que las solicitudes de control de reformas y nombramientos aumentaron en un 40,4% al comparar los periodos de enero a mayo de los años de 2012 y 2013. Adicionalmente, las entidades solidarias en los meses de abril y mayo deben reportar las asambleas ordinarias efectuadas entre el periodo enero- marzo. Se observa que este reporte en 213 fue efectuado por el 12,7% de las organizaciones registradas, lo que evidencia la falta de cumplimiento en la ejecución de sus obligaciones, es de aclarar que la Supersolidaria está dando respuesta dentro de los términos de ley, es decir, en 60 días hábiles.



En transcurso de 2013 han realizado la solicitud de creación de 66 CTA y PCTA, de las cuales se autorizaron 34, es decir, el 52% de las entidades.

Los retos de la Delegatura Asociativa para este proceso son:

- Profundizar en la supervisión de las organizaciones de 1 y 2 de nivel, direccionando los análisis principalmente sobre las actividades de ahorro y crédito; siendo conscientes que en estas organizaciones se concentra en mayor medida un riesgo sistemático.
- Definir estrategias adecuadas en materia de supervisión de aplicación de Normas de Información Financiera por las vigiladas, en cumplimiento de las funciones que fueron conferidas a través de la Ley 1314 de 2009. Para ello conviene conformar un grupo especial, coordinado con la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera, encargado de definir procedimientos y llevar a cabo todas aquellas actividades relacionadas con el tema con dedicación exclusiva.
- Gestionar la consecución de recursos con el fin de lograr el inicio y finiquito de organizaciones pertenecientes al sector real que no están desarrollando su objeto social o tienen algún impedimento legal para realizarlo.
- Lograr concientizar al sector real sobre la necesidad e importancia de la aplicación de las directrices de esta Superintendencia en materia de gestión de riesgos (riesgo de crédito y liquidez), así como la necesidad imperante de establecer esquemas claros y eficientes de Gobierno Corporativo al interior de las organizaciones solidarias.
- Definir una política adecuada que conlleve a determinar el universo de entidades supervisadas que pertenecen al sector real.

Respecto a las CTAs y PCTAs vamos a realizar la ejecución de las acciones pertinentes, para continuar con la planeación citada anteriormente, teniendo como insumo los siguientes factores:

- La información enviada por las Cámaras de Comercio, en cumplimiento de la Circular externa No. 008 de febrero 27 de 2012 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- El resultado de la jornada descentralizada realizada durante el año 2012,
- La ejecución del contrato de prestación de servicios profesionales No. 055
- El cumplimiento de la actividad y meta fijada en el POA 2013.

- Lograr el cumplimiento de las metas propuestas tanto en los indicadores de gestión como en el POA del año 2013, teniendo en cuenta la misión institucional y realizando la supervisión de la naturaleza jurídica y las actividades que desarrollan las empresas de la economía solidaria, con el fin proteger los intereses de los asociados y de la comunidad, contribuyendo al fortalecimiento del sector y su posicionamiento en la economía nacional.

Aunque se ha presentado un avance significativo en el proceso de vigilancia de las organizaciones del sector real de la Economía Solidaria, aún quedan varias acciones y estrategias a desarrollar, direccionadas a definir el universo real de las vigiladas por la Delegatura. Para ello conviene contar con más recursos (técnicos, profesionales, informáticos) que faciliten la labor.

Direccionar las actividades a varios ejes de acción, el primero va enfocado en la realización de un seguimiento eficiente, con fines orientadores y de control a las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado que se ajustaron a la normatividad,, realizando una revisión exhaustiva de los actos jurídicos que ejecutan en el ejercicio de sus actividades; elaborando actas de compromisos y planes de mejora aplicables en corto, mediano y largo plazo.

Elaborar una estrategia para iniciar los procesos de liquidación voluntaria de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado que se encuentran incursas en causal de disolución y liquidación.

Optimizar la difusión de las normas del cooperativismo, lo cual mitiga en gran parte el desconocimiento, que da lugar a interpretaciones erradas respecto de la verdadera naturaleza de las Cooperativas y Precooperativas de Trabajo Asociado y la falta de información de los derechos y deberes por parte de los trabajadores asociados.

Consolidar y fortalecer las herramientas de control en el sector público, para poder detectar las malas prácticas e imponer sanciones a quienes promueven la indebida utilización de la figura del trabajo asociado en el País.

Depurar y replantear las tablas de retención documental, a fin de obtener datos estadísticos más acordes, que permitan la toma de decisiones.

9.2.2 Vigilancia Financiera

Objetivo: Efectuar el seguimiento al funcionamiento de las cooperativas que ejercen actividad financiera con base en los reportes financieros y documentación exigida por la ley, que se remiten a la Supersolidaria, con el fin de evaluar el nivel de riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo de su objeto social e impartir instrucciones en forma oportuna para su mitigación.

La Delegatura tiene a su cargo la supervisión de 186 cooperativas que ejercen actividad financiera, las cuales exponen la siguiente información financiera al corte de abril de 2013:

| PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DIC. 2010 – ABRIL 2013 | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|----------------------|------------------|----------------------------|
| cifras en millones de \$ | | | | | | | | | |
| | | dic-10 | crecimiento anual | dic-11 | crecimiento anual | dic-12 | crecimiento anual | abr-13 | crecimiento año corrido |
| 100000 | ACTIVO | 6.262.290 | 14,8% | 7.182.782 | 14,7% | 8.034.031 | 11,9% | 8.295.094 | 3,2% |
| 120000 | INVERSIONES | 554.172 | 20,0% | 556.456 | 0,4% | 555.534 | -0,2% | 622.350 | 12,0% |
| 140000 | CARTERA DE CREDITOS | 4.969.680 | 15,1% | 5.824.762 | 17,2% | 6.579.850 | 13,0% | 6.708.807 | 2,0% |
| 200000 | PASIVO | 3.738.059 | 16,8% | 4.333.650 | 15,9% | 4.854.840 | 12,0% | 5.056.734 | 4,2% |
| 210000 | DEPOSITOS | 3.064.287 | 16,6% | 3.476.860 | 13,5% | 3.870.909 | 11,3% | 4.050.853 | 4,6% |
| 300000 | PATRIMONIO | 2.524.232 | 11,9% | 2.849.132 | 12,9% | 3.179.191 | 11,6% | 3.238.360 | 1,9% |
| 310000 | CAPITAL SOCIAL | 1.721.124 | 8,7% | 1.890.944 | 9,9% | 2.065.278 | 9,2% | 2.128.178 | 3,0% |
| 350000 | RESULTADOS DEL EJERCICIO | 160.102 | 10,6% | 182.241 | 13,8% | 172.415 | -5,4% | 67.629 | |

En el período considerado, las cooperativas de ahorro y crédito mostraron un crecimiento de sus activos por encima de la inflación, gracias al incremento de su cartera, depósitos y aportes de los asociados.

Es de resaltar que en los últimos años, la Superintendencia ha venido impulsando en el sector, la necesidad de fortalecer el capital institucional de las entidades y la cobertura de provisiones sobre la cartera de crédito, buscando que las entidades se anticipen a la implementación del sistema de administración de riesgos y la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF y de Aseguramiento de la Información – NIA y de esta manera atenuar el impacto de su aplicación.

Para la realización del proceso de vigilancia o supervisión extrasitu (trabajo de escritorio), se han establecido los siguientes procedimientos, que se encuentran enmarcan dentro del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

- **Análisis Extra – Situ:** mediante el cual se realiza un análisis de la información financiera y demás documentos remitidos por cada cooperativa, de acuerdo con la programación que se realiza cada año, de manera que se evalúa por lo menos dos veces cada una de las 186 cooperativas vigiladas.

Información estadística 2011 – 2012:

| AÑOS | No. Entidades vigiladas | Extra-situ trimestre Ene-mar | Extra-situ trimestre Abr – jun | Extra-situ trimestre Jul – sep | Extra-situ trimestre Oct -dic | Total extra-situs realizados durante el año |
|------|-------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---|
| 2010 | 192 | 192 | 23 | 94 | 95 | 404 |
| 2011 | 188 | 189 | 25 | 90 | 137 | 441 |
| 2012 | 186 | 187 | 43 | 41 | 91 | 362 |

En el año 2012 se realizaron 385 evaluaciones extrasitu y para el año 2013 se tienen programados 373 evaluaciones.

- Evaluación de reportes de ley: atendiendo las disposiciones legales, se evalúan los informes del fondo de liquidez y riesgo de liquidez que reportan en forma mensual cada una de las cooperativas y trimestralmente el informe enviado por el revisor fiscal sobre el cumplimiento de los controles de ley.
- Autorización de presentación de estados financieros de cierre de ejercicio para aprobación de la asamblea general: en cumplimiento de lo dispuesto en el literal e, del numeral 2 del Artículo 3º del Decreto 186 de 2004, entre enero y marzo de cada año, la Delegatura Financiera evalúa los estados financieros de la totalidad de las cooperativas vigiladas para efectos de autorizar su presentación a las asambleas generales de asociados ó delegados.
- Evaluación de la información financiera de cierre de ejercicio: dentro de los 30 días siguientes a la celebración de las asambleas, las cooperativas deben remitir información a la Superintendencia con el fin de evaluar las decisiones tomadas por dicho órgano. La información de las 186 entidades se revisa entre abril y junio de cada año, se deja evidencia de su revisión (formato F-VIGI-002) y se realizan los requerimientos y/o se imparten las instrucciones a que haya lugar.
- Autorizaciones previas: los procesos de transformación, incorporación, creación, apertura o cierre de oficinas o corresponsales no bancarios requieren autorización previa de la Superintendencia.

| Año | Autorización de la actividad financiera | Creación CAC | Transformación en CAC | Desmante de la actividad financiera | Incorporación |
|------|---|--------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------|
| 2010 | 2 | | | 2 | |

| Año | Autorización de la actividad financiera | Creación CAC | Transformación en CAC | Desmante de la actividad financiera | Incorporación |
|------|---|--------------|-----------------------|-------------------------------------|---------------|
| 2011 | | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 2012 | | | 1 | 3 | 1 |

durante el año 2013 se autorizó la transformación de una cooperativa de aporte y crédito (Coovitel) y se encuentra en evaluación las solicitudes formuladas por 4 fondos de empleados para su transformación a cooperativa de ahorro y crédito.

En el presente año se elaboró un instructivo interno para evaluar los procesos de transformación e incorporación de entidades a cooperativas de ahorro y crédito

- **Encuentros de Supervisión Descentralizada:** es un mecanismo que le ha permitido a la Superintendencia hacer presencia en las regiones y acercar la supervisión a las vigiladas y en el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, evaluar con los administradores de las cooperativas citadas las debilidades detectadas, realizar seguimiento a los planes de mejoramiento solicitados e intercambiar inquietudes y propuestas con los órganos de administración.

Información estadística:

Cooperativas convocadas a Encuentros de Supervisión Descentralizada

| MUNICIPIOS | 2011 | 2012 |
|---|-----------|-----------|
| COSTA ATLÁNTICA | 1 | |
| MEDELLIN | 16 | 13 |
| PASTO | 1 | |
| CUCUTA | 1 | |
| MANIZALES | 5 | |
| PEREIRA | | 13 |
| TUNJA | 5 | |
| BOGOTA | 18 | 30 |
| CALI | 5 | 12 |
| BUCARAMANGA | | 16 |
| IBAGUE | | 12 |
| TOTAL COOPERATIVAS CONVOCADAS A REUNIOES | 52 | 96 |

Para el año 2013 el esquema de los Encuentros de Supervisión Descentralizados se modificó y se ha centrado en las capacitaciones sobre la aplicación de las NIIF y el

impacto y la adopción del sistema de administración de riesgos, particularmente del riesgo crediticio.

A la fecha se han realizado 7 encuentros de los cuales la Delegatura Financiera ha participado en las ciudades de Tunja, Pasto, San José del Guaviare, Neiva y Bogotá.

Para el segundo semestre se tienen programados 12 encuentros de supervisión descentralizados y la Delegatura Financiera participará en las reuniones programadas en las ciudades de Apartadó, Cali, Barranquilla, Medellín, Quibdó, Ibagué, Bucaramanga, Pereira, Velez y Cúcuta.

- Autorización de posesión de administradores, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento:

Información estadística

| Año | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------------|------|------|------|
| No. trámites para posesiones | 351 | 245 | 224 |

- Disolución y Liquidación voluntaria

A la fecha se han concluido 166 procesos de liquidación voluntaria y se encuentran en seguimiento 126 cooperativas en liquidación voluntaria

Logros relacionados al proceso

- En el año 2010 se elaboró el “Plan de acción”, documento que contiene la guía de criterios para la planeación del trabajo, la metodología a seguir en cada uno de los procesos y la construcción de las evidencias del trabajo realizado.
- Presentación como plan estratégico 2011-2014 “Diseñar un esquema de supervisión por riesgos para que en el año 2014 las cooperativas que ejercen actividad financiera inicien la implementación de los sistemas de administración de riesgos”.
- Presentar el proyecto de inversión 2013-2016 “Modernización del Modelo de Supervisión con un enfoque basado en riesgos y en estándares internacionales de información financiera y auditoría en el sector vigilado” . Este tiene como objetivo expedir un marco regulatorio y metodología estándar para la medición, monitoreo y control de riesgo crediticio, exposición al riesgo de liquidez, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y el riesgo operativo asociado a cada uno de ellos, ajustado a las características del Sector de Economía Solidaria, así como expedición de normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y

de información financiera y de aseguramiento de información a las organizaciones supervisadas soportadas en las directrices del Gobierno y ajustadas a las características del sector.

- En el año 2011 se modificó la periodicidad de la entrega de de información financiera, los cuales pasaron de ser reportes trimestrales a reportes mensuales en las cooperativas que ejercen la actividad financiera; a partir de septiembre de 2011 se cuenta con información mensual de las entidades vigiladas, lo cual permite realizar una supervisión más oportuna.
- En el año 2012 se realizó un convenio de cooperación internacional con la DGRV de Alemania, para la expedición del Código de Buen Gobierno en el Sector de la Economía Solidaria, el cual fue entregado en diciembre de 2012.
- La Delegatura Financiera formo parte activa en el proceso de seguimiento del contrato de consultoría suscrito entre Banca de las Oportunidades y Pronus, para la elaboración de una propuesta para optimizar los esquemas de supervisión y regulación de las organizaciones del Sector de la Economía Solidaria que prestan servicios financieros, basada en el análisis de las mejores prácticas y en las dificultades identificadas en el diagnóstico CONPES. la consultoría finalizó en abril de 2013 y está pendiente la entrega formal a la Superintendencia del estudio final.
- La Delegatura participó en las mesas de trabajo de Normas Internacionales de Información Financiera y Aseguramiento de la Información – NIIF y NIA.
- Se organizó de mesas de trabajo FOGACOOOP – SUPERSOLIDARIA, Con el fin de unificar la posición del Gobierno Nacional frente las cooperativas que ejercen actividad financiera, concertando el mismo lineamiento o estrategia a seguir con dichas organizaciones.
- Elaborar los términos de referencia y supervisar el contrato de consultoría realizado en el 2012 con la firma IQuartil, cuyo objeto es la presentación de la propuesta sobre un modelo de referencia para estimar la pérdida esperada de la cartera y determinar el nivel de provisiones. Como parte de estos procesos se deberá realizar la implementación del SARC.
- A partir del año 2011 se ha venido realizando la sensibilización del sector que presta servicios financieros a través de las jornadas de supervisión descentralizada en temas de: SARC, Gobierno Corporativo y NIIF.
- Se han expedido normas e instrucciones al sector vigilado:

- Circular Externa No. 003 del 13 de febrero de 2013 mediante la cual se ajusta la Circular Contable y Financiera No. 004 de 2008 en el tema de cartera de créditos (como parte de la preparación de las vigiladas para SARC) y deudoras patronales.
- Circular Externa No. 005 del 04 de abril de 2013 mediante la cual se imparten instrucciones sobre la prestación de servicios de recaudo a empresas públicas y privadas.
- Cartas Circulares No. 001 del 25 de enero de 2013 y 007 del 21 de mayo de 2013, relacionadas con los planes de trabajo para la implementación de las NIIF del grupo 2 (Pymes), en el cual están incluidas las cooperativas de ahorro y crédito.
- Carta Circular No. 002 del 14 de enero de 2013, mediante la cual se hacen recomendaciones para la remisión a la Superintendencia de los documentos para la autorización de la presentación de los estados financieros de 2012.
- Carta Circular No. 003 del 13 de febrero de 2013, con la cual se instruye a las entidades del cumplimiento oportuno de los reportes del fondo de liquidez (reportes, fechas, documentos soportes).
- Carta Circular No. 006 del 09 de abril de 2013, mediante la cual se hacen recomendaciones para la remisión a la Superintendencia de los documentos para la posesión de directivos, revisores fiscales y oficiales de cumplimiento.
- Carta Circular No. 008 del 20 de mayo de 2013, mediante la cual se hacen recomendaciones respecto al nuevo procedimiento establecido por la UIAF para el reporte de información a través del sistema en línea SIREL.
- Carta Circular No. 010 del 31 de mayo de 2013, mediante la cual se emiten aclaraciones para el cálculo de las provisiones individuales y generales conforme la metodología establecida en la Circular Externa No. 003 de 2013.

El proceso de Vigilancia Financiera tiene la siguiente visión frente a las acciones a realizar:

- Realizar la supervisión basada en riesgos (SARC, SARL, SARLAFT y SARO), iniciando con el sistema de administración del riesgo de crédito, del cual hace parte la consultoría realizada en el 2012 para desarrollar el modelo contratado para la estimación de la pérdida esperada.

- Contar con una herramienta que le permita a la Superintendencia realizar la vigilancia extrasitu, bajo las nuevas disposiciones en Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.
- Contar con una herramienta que le permita a la Superintendencia realizar el análisis de indicadores para la ejecución de una supervisión preventiva y no reactiva en consideración a los cambios en el sistema contable Colombiano.
- Preparar a la Delegatura para la supervisión basada en riesgos y las NIIF.
- Expedir las normas relacionadas con el proceso de reporte con el nuevo sistema de captura de información financiera, normas sobre SARC y los formatos para el reporte del balance de apertura bajo NIIF en los grupos que las normas obligan.

Como resultado de la expedición de los decreto 2706 y 2784 de 2012, donde se reglamenta las NIIF para los grupos 1 y 2, la Superintendencia afronta un nuevo reto y es la recepción de los planes de acción y su seguimiento (grupos 1, 2 y 3) y el balance de apertura en el año 2014 en las vigiladas que deben converger a NIIF plenas o al régimen simplificado, lo que indudablemente generara unos cambios en los esquemas de supervisión; de allí surge la necesidad de contar con un equipo de supervisores dedicados a este proceso,. , junto con la Delegatura Asociativa se deberá crear un grupo NIIF para cumplir inicialmente con la supervisión de estos temas.

En el mismo sentido, la Delegatura debe contar con un equipo de profesionales de alto perfil en conocimientos y práctica en el análisis de riesgo de crédito, liquidez, lavado de activos y riesgo operativo, para afrontar la meta de supervisión asumida para el año 2013.

9.2.3 Inspección Asociativa

Objetivo: Examinar y verificar las actuaciones de los administradores, utilizando para ello facultades especiales otorgadas por la ley. En este proceso, se formularán a las vigiladas observaciones y recomendaciones (preventivas o correctivas según el caso) en el acta de informe correspondiente, a partir de requerimientos que busquen subsanar los hallazgos y sus causas.

En el proceso de inspección se desarrollan dos actividades como las visitas in-situ y los encuentros de supervisión en Jornadas Institucionales de Supervisión Descentralizada. Aunque las dos tienen el carácter de inspección, la visita insitu se desarrolla al interior de la organización solidaria, mientras que en los encuentros de supervisión se cita a la inspeccionada a un lugar donde no sólo acuden al encuentro de supervisión sino que participan en las diferentes actividades que se llevan a cabo en una Jornada de Supervisión Descentralizada.

A partir del año 2012 se estableció como política realizar las visitas in-situ a las organizaciones de niveles 1 y 2 , mientras que a las jornadas de supervisión descentralizada se citan organizaciones de 3 nivel de supervisión. A continuación se presenta a través de un gráfico el número de visitas realizadas desde el año 2010 hasta junio de 2013.



Cabe anotar que si el número, de visitas ha disminuido, se ha ampliado por la cobertura de inspección por nivel de activos del sector real. Durante los años 2012 y lo transcurrido del 2013, se ha cubierto el 25% del total de los activos del sector con solo 62 visitas de inspección. Como dato informativo, de acuerdo con el reporte de información a 31 de diciembre de 2012, el total de activos del sector real se encuentra alrededor de 15,8 billones de pesos.

De otra parte, se presenta el número de organizaciones citadas a encuentros de supervisión en jornadas de supervisión descentralizada desde el año 2010 a junio 1 de 2013.



Las siguientes son las cifras correspondientes al avance en la culminación de procesos:

| Año | Acumulado de Investigaciones Administrativas | | |
|-------|--|----------------|------------|
| | En Trámite | Avance por Año | Culminadas |
| 2011 | 278 | 35 | 35 |
| 2012 | 319 | 93 | 128 |
| 2013* | 329 | 36* | 164 |

- Con corte a junio 15 de 2013.



Desde el año 2010 a la fecha se ha logrado descentralizar la supervisión, específicamente en la actividad de inspección llegando tanto a ciudades principales como a ciudades intermedias ampliando el radio de acción a todo el país. Se han realizado Jornadas de Supervisión Descentralizada en ciudades como:

- | | |
|----------------|------------|
| - Barranquilla | - Ibagué |
| - Bucaramanga | - Medellín |
| - Cali | - Pereira |

- Cúcuta
 - Riohacha
 - Manizales
 - Pasto
 - Rionegro
 - Tunja
 - Valledupar
- San Gil
 - Sincelejo
 - Montería
 - Neiva

Es necesario precisar que en estas jornadas no sólo se llevan a cabo los encuentros de supervisión y las jornadas de sensibilización sobre los temas de actualidad que impactan directamente el sector, como la gestión del riesgo de crédito, la implementación de normas internacionales de información financiera y el Código de Gobierno Corporativo para el Sector Solidario, sino que también se realizan acercamientos con la comunidad al atender, consultar y recibir las quejas sobre las entidades supervisadas.

El objetivo de la Delegatura Asociativa es continuar desarrollando estas jornadas de supervisión descentralizada en aquellas regiones donde no ha hecho presencia la Supersolidaria, tratando temas realmente de actualidad para las supervisadas como para sus asociados y la comunidad en general. Para el año 2013, se fijó como una meta en el plan operativo anual llevar a cabo 22 jornadas de supervisión descentralizada, de las cuales a la fecha se han llevado a cabo 6.

Las inspección a través de Jornadas de Supervisión Descentralizada ha generado un gran impacto tanto en el sector como en la comunidad en general, dado que se logrado descentralizar esta actividad, dando alcance también a otros procesos como el de Interacción Ciudadana en regiones que no logran ser cubiertos con las visitas de inspección.

Conviene generar una estrategia a nivel de la alta dirección que conlleven a lograr una mayor eficacia en los procesos de convocatoria de estas jornadas, dado que en la actualidad esta actividad recae sobre las áreas misionales sumando una actividad más a las que ya se tienen establecidas. Esta estrategia deberá abarcar los procesos relacionados con la logística, publicidad y evaluación de las jornadas que aún no se han realizado.

9.2.4 Inspección Financiera

Objetivo: Realizar visitas a las cooperativas que ejercen actividad financiera, con el fin de evaluar el nivel de riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo de su objeto social e impartir instrucciones en forma oportuna para mitigarlos.

En el plan de acción establecido por la Delegatura se definieron los criterios a tener en cuenta para la programación que cada supervisor debe realizar de las cooperativas a visitar en el siguiente año. Así mismo, la Delegatura Financiera cuenta con un comité de evaluación de la respuesta al informe de visita, en el que se hace un análisis sobre las recomendaciones y/ o actuaciones que propone el supervisor encargado de evaluar dicha respuesta, a fin de adoptar las medidas y/o acciones al respecto.

De otro lado, para efectos de establecer el impacto del proceso de supervisión, se realiza una evaluación de la situación de las cooperativas que han sido objeto de visitas (antes y después), para determinar el mejoramiento en sus indicadores.

De acuerdo con lo anterior, la última medición realizada en diciembre de 2010 contra diciembre de 2011, se evidencia que 9 cooperativas mejoraron su calificación de riesgo de las 28 cooperativas visitadas en el 2010 y las demás se mantienen en el mismo nivel de riesgo, generando un impacto del 32% en el mejoramiento en los indicadores de riesgo por el proceso de inspección.

En el año 2010 se elaboró la guía de criterios para realizar la visita y el informe, con el fin de estandarizar el proceso de supervisión in-situ y garantizar una metodología unificada para los criterios de selección de muestras, revisión y elaboración del informe de visita.

Así mismo, se establecieron procedimientos para la realización de visitas de carácter especial, para efectos de iniciar su aplicación con algunas de las visitas programadas en el 2013.

Información estadística:

| AÑOS | No. Entidades vigiladas | Visita In-situ realizada por la Delegatura | Cooperativas que no habían sido objeto de visita insitu |
|------|-------------------------|--|---|
| 2011 | 188 | 27 | Coopsuramerica, Coomultagro, Fincomercio, Coosanluis, Comedal, Copclero, Coodin Y Cooplarosa, Coyamor, Utrahuilca, Beneficiar, Coopebanca, Coinprogua, Coomuldesa, Microempresas, Siglo XX, Badivencoop y Coopexxonmobil. |
| 2012 | 186 | 17 | Coobelmira, Coopsanroque, Grancoop, Coopeaipe, Serviconal, Codecol, Coopillantas, Coolever, Crediflores y Alianza., |

Para el 2013 se tiene previsto realizar 18 visitas de inspección, dentro de las cuales se encuentran 7 visitas de carácter general a cooperativas que no habían sido objeto de inspección o no se visitaban desde el año 2004.

El enfoque que tiene el proceso de Inspección Financiera es:

- Contar con personal técnico capacitado para realizar auditorías a los sistemas de información de las vigiladas (software, planes de contingencia y de continuidad del negocio).
- Establecer el procedimiento para la cadena de custodia de los papeles de trabajo producto de las visitas in-situ.
- Realizar una revisión de los procedimientos insitu y ajustarlos para incluir procesos de supervisión de la información financiera bajo NIIF.
- Realizar, por parte del grupo de NIIF, procesos de inspección especiales que permitan a la Superintendencia tener un diagnóstico en el año 2014 sobre el período de transición a las NIIF en las vigiladas.

El nuevo sistema contable Colombiano que empieza su etapa de transición en el año 2014 requiere de un seguimiento vía insitu a las entidades pertenecientes a los grupos 1 y 3 y para el año 2015 las entidades del grupo 2.

La Delegatura Financiera tendrá a su cargo algunas entidades del grupo 1 por decisión de sus órganos de administración; situación que le exige prepararse para que en la etapa de transición, se puede realizar una supervisión de acompañamiento a las vigiladas para evitar que en la etapa de implementación obligatoria se puedan presentar situaciones contrarias a las exigencias de las NIIF y que sus ajustes puedan abocar impactos significativos en las organizaciones.

De allí la importancia de comenzar a modificar el esquema de supervisión insitu, para que sea el proceso de mayor importancia durante las etapas de transición e implementación obligatorias de las NIIF.

9.2.5 Control Asociativa

Objetivo: Iniciar, adelantar y culminar las investigaciones administrativas, expidiendo las decisiones que correspondan, antes del vencimiento de los plazos señalados en la Ley; como también, las medidas cautelares de toma de posesión, cuando hubiere lugar.

En materia de control, durante los dos últimos años se ha ampliado el número de organizaciones objeto de toma de posesión por parte de la Superintendencia como una medida preventiva en aras de garantizar el buen funcionamiento de las mismas y la salvaguarda de los intereses de sus asociados. Estas acciones han sido una reacción de la Delegatura Asociativa frente a la alarma generada básicamente a través de las quejas recibidas de los asociados de estas entidades vigiladas.

En este momento las siguientes son las organizaciones solidarias objeto de medidas cautelares como toma de posesión:

| No. | Nombre de la entidad | Sigla | Clase de intervención | Fecha de inicio |
|-----|--|----------------|-----------------------|-----------------|
| 1 | COOPERATIVA DE TRABAJADORES DEL INGENIO RIOPAILA LTDA | COOTRARIOPAILA | LIQUIDACION | 09/12/2011 |
| 2 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO | COOTRAUDEA | LIQUIDACION | 26/06/2012 |
| 3 | COOPERATIVA DE TRABAJADORES Y JUBILADOS DE ELECTRIFICADORA DE LA COSTA ATLANTICA LTDA | COOTRELCOSTA | LIQUIDACION | 06/10/2011 |
| 4 | FONDO DE EMPLEADOS DE FONDESA | FONFON | LIQUIDACION | 20/11/2012 |
| 5 | COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN ESP | COOMULTREEVV | LIQUIDACION | 12/06/2012 |
| 6 | COOPERATIVA MULTIACTIVA Y DE CREDITOS ARESAN | COOARESAN | LIQUIDACION | 05/10/2012 |
| 7 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS DEL NORTE | COOMULTISER | LIQUIDACION | 05/10/2012 |
| 8 | FONDO DE EMPLEADOS DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES | FEDIANCOL | LIQUIDACION | 23/01/2013 |
| 9 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPRESAS LIDERES | ELIANCOOP | LIQUIDACION | 15/03/2013 |
| 10 | SALUD INTEGRAL CTA | SALUD INTEGRAL | LIQUIDACION | 12/12/2012 |
| 11 | PRECOOPERATIVA PRODUCTORA DE ALIMENTOS PURO CAMPO | PURO CAMPO | LIQUIDACION | 12/12/2012 |
| 12 | COOPERATIVA MULTIACTIVA EMECE | COOEMECE | LIQUIDACION | 22/03/2013 |
| 13 | COOPERATIVA DE ADMINISTRACION PUBLICA LOS FARALLONES | COOFARALLONES | LIQUIDACION | 08/03/2013 |
| 14 | COOPERATIVA MULTIACTIVA VIDA | COOVIDA | LIQUIDACION | 22/05/2013 |
| 15 | COOPERATIVA PROMOTORA AGRARIA PARA LA SUSTITUCION DE CULTIVOS ILICITOS EN EL SUR DE BOLIVAR | COPROAGROSUR | ADMINISTRACION | 13/03/2012 |
| 16 | COOPERATIVA MULTIACTIVA EN APORTACION Y CREDITO | COOVALORES | ADMINISTRACION | 16/10/2012 |
| 17 | COOPERATIVA DE LOS TRABAJADORES DE LA HACIENDA PUBLICA Y DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES | COOTRADIAN | ADMINISTRACION | 23/11/2012 |
| 18 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS REYES LIMITADA | COOMULTIREYES | ADMINISTRACION | 30/11/2012 |
| 19 | COOPERATIVA MULTIACTIVA COOCREDIPRISA | COOCREDIPRISA | ADMINISTRACION | 30/01/2013 |

| No. | Nombre de la entidad | Sigla | Clase de intervención | Fecha de inicio |
|-----|---|------------------|-----------------------|-----------------|
| 20 | COOPERATIVA NACIONAL DE COMERCIALIZACION Y SERVICIOS | COONALCOSERVI | ADMINISTRACION | 30/11/2012 |
| 21 | FONDO DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES COLOMBIANAS AGROPECUARIAS CORVEICA | CORVEICA | ADMINISTRACION | 14/11/2012 |
| 22 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS DE DISTRIBUIDORES DE DROGAS COPSERVIR LTDA | COPSERVIR | ADMINISTRACION | 08/05/2013 |
| 23 | COOPERATIVA MULTIACTIVA MILITAR Y POLICIAL | COMIPOL | GENERAL | 17/05/2013 |
| 24 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE PROFESIONALES DE CORDOBA | COOPROFESIONALES | GENERAL | 21/05/2013 |
| 25 | LE PRESTO COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COERCIO Y SERVICIOS | LE PRESTO | GENERAL | 04/04/2013 |
| 26 | COOPERATIVA GOHEN | COPGOHEN | GENERAL | 22/04/2013 |

De otro lado se encuentran en Institutos de salvamento las siguientes organizaciones:

| No. | Nombre de la entidad | Sigla | Nit | Instituto de salvamento | Representante legal |
|-----|---|---------------|---------------|--------------------------|------------------------------|
| 1 | COOPERATIVA DESARROLLO SOLIDARIO LTDA | COOPDESOL | 830.119.396-5 | VIGILANCIA ESPECIAL | NELSON DANIEL RAMIREZ |
| 2 | COOPERATIVA MULTIACTIVA DE COMERCIALIZACION Y CONSUMO (COOPMERCADO) | COOPMERCADO | 800.199.603-8 | VIGILANCIA ESPECIAL | ALVARO PINZON VILLAMOR |
| 3 | COOPERATIVA NACIONAL DE RECAUDOS | COONALRECUADO | 830.068.952-0 | PROGRAMA DE RECUPERACION | TIMO LEON CASTAÑEDA VARGAS |
| 4 | COPERATIVA MULTIACTIVA DE LIDERAZGO EN APORTACION Y CREDITO | COOCREDITO | 830,512,162-3 | VIGILANCIA ESPECIAL | JAIME ALBERTO LOPEZ RESTREPO |
| 5 | ASOCIACIÓN MUTUAL SAGRADA FAMILIA DE SOPETRAN | SOPETRAN | 890.985.548-1 | PROGRAMA DE RECUPERACION | JAIME CORTINEZ VILLA |

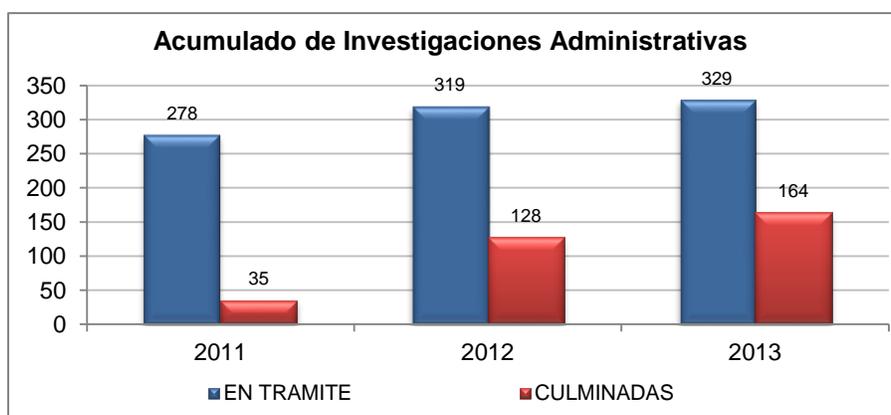
La labor de adelantar las investigaciones administrativas (personales e institucionales) está a cargo del Grupo Jurídico de la Delegatura Asociativa integrado por 5 abogados de planta y 2 contratistas.

De acuerdo con las metas planteadas en el Plan Operativo Anual - POA para el año 2013, se deben concluir las investigaciones administrativas que se encontraban iniciadas a 31 de diciembre de 2012, es decir, 191 investigaciones.

En el siguiente cuadro se observa las cifras correspondientes al avance en la culminación del proceso:

| Año | Acumulado de Investigaciones Administrativas | | |
|-------|--|------------|----------------|
| | En Trámite | Culminadas | Avance por Año |
| 2011 | 278 | 35 | 35 |
| 2012 | 319 | 128 | 93 |
| 2013* | 329 | 164 | 36* |

*Con corte a junio 15 de 2013



Los logros del proceso se presentan a continuación

- **Logros Internos:** Dentro del proceso de Control Asociativa, el procedimiento de investigaciones administrativas ha aplicado permanentemente el principio de mejoramiento continuo. A partir del segundo trimestre de 2011 inició un proceso de organización de la información y el control de las investigaciones que se adelantan, a través de una base de datos, que igualmente ofrece el reporte en tiempo real de los indicadores de gestión.

También se han modificado en dos ocasiones los procedimientos (investigaciones administrativas y sanciones por no reporte de información) para medir de una manera más veraz la gestión del grupo jurídico frente a estas actividades.

- **Logros Externos:** El inicio de investigaciones y la imposición de sanciones cumple una función preventiva, que genera un impacto positivo en el Sector Solidario, toda vez que las organizaciones vigiladas evitan ser sancionadas, lo cual genera un mayor acatamiento de las normas que las regulan.

En las tomas de posesión para administrar se ha recuperado la confianza de la comunidad en general y se están llevando las organizaciones a un punto de equilibrio, que una vez termine dicha toma, las organizaciones serán devueltas a sus asociados.

De otro lado en las tomas de posesión para liquidar, el impacto es mitigado por los liquidadores asignados y en su gran mayoría se logra devolver el ahorro a los asociados.

Con la implementación de la figura de institutos de salvamento y las diferentes modalidades que la integran, la Superintendencia tiende a realizar un seguimiento especial aquellas organizaciones que se encuentren incursas en causales de toma de posesión o que pudiesen llegar a estar inmersas en una de ellas, y de esta manera lograr salvaguardar los intereses de los asociados y la comunidad en general evitando el impacto de las intervenciones.

La optimización de las herramientas tecnológicas y la organización de la información llevarán al trámite de las investigaciones administrativas con mayor eficiencia, eficacia y efectividad. De igual forma, se deberá mejorar los tiempos de respuesta en las otras funciones asignadas al Grupo Jurídico.

Las conclusiones y/o recomendaciones del proceso son:

- a) Ha sido de vital importancia la organización de la información, no solo para medir la gestión del Grupo, sino de los abogados integrantes del Grupo Jurídico.
- b) La gestión y avance en los procesos, se ha visto afectada por el apoyo que se ha prestado para la atención de quejas, peticiones y reclamos por parte de todos los funcionarios de la Delegatura Asociativa.
- c) Para el 2013, se propuso un gran reto en cuanto al avance en el trámite de las investigaciones, con el fin de mejorar el impacto en el sector solidario.

9.2.6 Control Financiero

Objetivo: Realizar el ejercicio de la facultad sancionatoria y de intervención forzosa administrativa en forma oportuna sobre las cooperativas que ejercen actividad financiera en las cuales se ha detectado el incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y de las normas contenidas en sus estatutos.

En la Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo se presenta un total de 75 entidades intervenidas, de las cuales 48 entidades fueron intervenidas por el DANCOOP (hoy DANSOCIAL) y entregadas a esta Superintendencia a finales del año 1999 para el seguimiento respectivo y 27 cooperativas que ejercían actividad financiera con sus asociados fueron intervenidas por parte de esta Superintendencia.

A la fecha de las 75 cooperativas intervenidas, 61 procesos de liquidación han culminado y terminado su existencia legal, 1 cooperativa intervenida se disolvió sin liquidar (Crear Cooperativa) y 3 cooperativas han sido devueltas a sus asociados y actualmente están desarrollando su objeto social: Febor, Proyectamos C.A.C y Coopsubmir.

Las 10 cooperativas restantes se encuentran desarrollando sus procesos de liquidación forzosa administrativa; no obstante es pertinente señalar que 6 de estos procesos se encuentran en etapa de suspensión en consideración a la solicitud presentada por los respectivos liquidadores, debido a la iliquidez que presenta cada proceso y por actos judiciales pendientes de resolver.

La Superintendencia realiza la labor de seguimiento a la actividad del liquidador y/o agente especial a través de los informes de ejecución trimestral presentados por parte de los liquidadores y/o agentes especiales en los formatos diseñados para tal efecto, en cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa No. 002 y Circular Externa No. 003 ambas del 18 de mayo de 2006, hoy incorporadas en los capítulos II, III y IV del Título VI de la Circular Básica Jurídica No. 007 de 2008.

Para el caso del liquidador, se evalúa los informes de gestión presentados, en lo concerniente al cronograma de actividades o plan de trabajo, saneamiento de activos contingentes, venta de activos, recuperación de cartera morosa, pagos de acreencias, acciones judiciales adelantadas y estado actual de los procesos jurídicos, comportamiento de los gastos propios de la liquidación frente a los ingresos y su incidencia sobre la masa de liquidación y propuestas de choque a desarrollar durante el proceso.

En el caso del agente especial, se evalúan los informes de gestión presentados concernientes al Plan de Reactivación y/o Recuperación aprobado por la Superintendencia, con el fin de determinar el nivel de cumplimiento, con miras a establecer si se dan las condiciones para subsanar las causales que motivaron la intervención de la entidad o si se dispone su liquidación.

Se han emitido las reglamentaciones en materia de evaluación de agentes especiales y las formalidades para la presentación de los informes de gestión.

En el año 2012, mediante la utilización de uno de los institutos de salvamento, la cesión de activos y pasivos de la Cooperativa Támesis a la Cooperativa Financiera Confiar, se logró garantizar la devolución total de los depósitos de ahorro, y el saldo de aportes sociales; en cumplimiento de cada uno de los principios que rigen dicho proceso, cual es la protección de los depositantes y ahorradores con el fin de que puedan obtener el pago de sus acreencias con cargo a los activos de la entidad.

Respecto al proceso sancionatorio, en el año 2010 se impusieron 42 sanciones administrativas; en el año 2011 24 y se resolvieron 62 recursos de reposición; en el año 2012 se resolvieron 17 recursos de reposición.

En el 2013 se tiene previsto requerir a los liquidadores de los procesos que se encuentran suspendidos para revisar la procedencia de su reactivación y realizar las acciones requeridas para su culminación.

Se tiene previsto la emisión de una guía para soportar jurídicamente los procesos de investigación administrativa.

Conforme lo establece el artículo 2.1.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010 reglamentar los indicadores de gestión para la ejecución de Programas de Recuperación y establecer el procedimiento a seguir para tal efecto.

Se realizó una reorganización del Grupo de Asuntos Especiales con el fin de especializar los procesos de autorizaciones previas e intervenciones forzosas administrativas. Es pertinente resaltar que por normas, la Superintendencia no tiene facultades para realizar el nombramiento de agentes especiales y liquidadores toda vez que las cooperativas que ejercen la actividad financiera se encuentran inscritas en el Fondo de Garantías del Sector Cooperativo – Fogacoop-, ente responsable de designar dichos funcionarios y realizar el seguimiento correspondiente.

9.2.7 Gestión de Interacción Ciudadana Asociativa

Objetivo: Conocer y tramitar las consultas de carácter general, personales, telefónicas y escritas de los ciudadanos, así como las quejas y peticiones relacionadas con la prestación de los servicios de las entidades vigiladas por la Delegatura Asociativa.

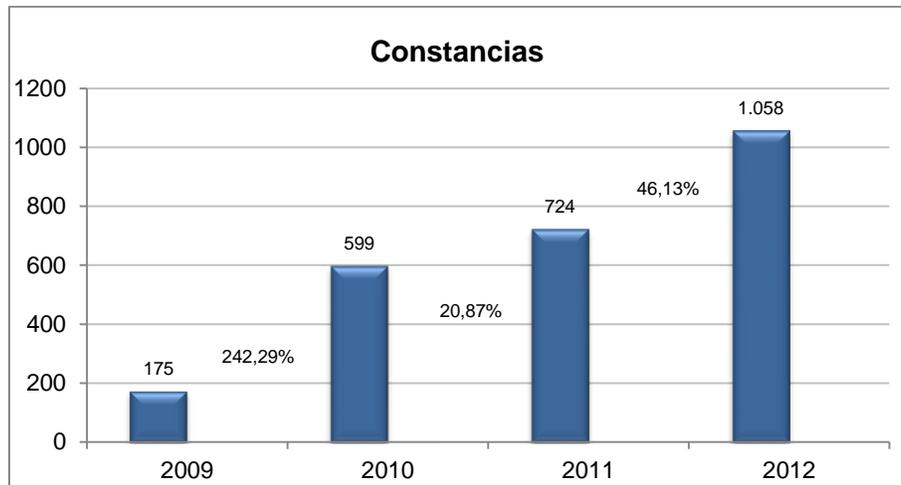
Dentro de las actividades desarrolladas por la Delegatura Asociativa en el proceso de Interacción ciudadana se encuentra:

- a. Quejas y peticiones
- b. Consultas financieras
- c. Certificaciones
- d. Solicitudes de información
- e. Consultas telefónicas

En el caso de las constancias de vigilancia que están solicitando permanentemente a las organizaciones solidarias, en el 2011 se tomó la decisión de que estas se expedían una vez se revisaran los reportes de información financiera y jurídica de cada entidad solicitante, con el fin de que el tercero que estaba requiriéndola se informe de las

condiciones de cumplimiento o incumplimiento de la entidad solidaria con base en los reportes

En razón al notorio incremento de las solicitudes de constancias de vigilancia, el cual se puede observar en la siguiente gráfica, se hace necesario contar con personal de apoyo en la realización de esta actividad.



Solicitudes de información: Debido al alto volumen de solicitudes de información recibidas por esta Delegatura provenientes de otras entidades del Estado, Juzgados, Fiscalía y de la comunidad en general, se hace necesario y prioritario que esta labor sea atendida de manera exclusiva por una persona, en atención al término que para su respuesta está establecido por Ley.

En el siguiente gráfico se muestra el comportamiento de las quejas y derechos de petición el cual evidencia que en 2012 se dio respuesta al 100% de las solicitudes recibidas, y en transcurso de 2013 se tienen un avance del 60,3%:



Se están atendiendo quejas y derechos de petición fuera del término de ley, por el alto número de solicitudes que se radican. De otra parte, el hecho de que todos los funcionarios de la Delegatura Asociativa atiendan estas peticiones no permite llevar un control unificado, sobre los tiempos de respuesta, lo que evidencia una problemática para el desempeño del proceso.

A través de la atención de las quejas, hemos logrado evidenciar las causas frecuentes que las origina. Sobre las organizaciones solidarias, la Delegatura Asociativa ha llevado a cabo procesos especiales con el fin de subsanar estas irregularidades.

Con el fin de disminuir el volumen de quejas tanto escritas como verbales se ha promovido la figura del defensor del asociado al interior de las organizaciones solidarias, que implica el desarrollo de varias actividades como:

- Acercamiento con la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a fin de definir las competencias respectivas de los dos Entes de Supervisión.
- Lograr que la SIC atienda las quejas que esta Delegatura le traslada, buscando el amparo de los derechos de los usuarios de crédito de nuestras vigiladas, bajo el amparo del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Se participó en la elaboración de una Circular Externa a través de la cual se imparte instrucciones a las vigiladas referentes a reglas para la adquisición o venta y otras disposiciones sobre la cartera de créditos, con el propósito de evitar la desnaturalización del objeto solidario y la indebida utilización de las organizaciones cooperativas.

Respecto a las constancias de vigilancia, se está llevando a cabo un trabajo conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el fin de sistematizar este proceso y lograr una efectiva atención de estas solicitudes.

Teniendo en cuenta el alto número de solicitudes y que estas deben ser atendidas dentro de los términos legales, en el mes de junio de 2013 se desarrolló una estrategia a través de la conformación de un grupo integrado por dos funcionarios y dos contratistas para centralizar su recepción, ya que esta función estaba en cabeza de todos los funcionarios de la Delegatura haciéndola ineficaz, por el retraso en las actividades propias de cada grupo y el reparto no se efectuaba oportunamente, por lo que las respuestas a las peticiones se realizaba extemporáneamente en la mayoría de los casos.

El siguiente paso en este proceso es lograr que se implemente dentro de las organizaciones solidarias un área encargada de garantizar los derechos de los asociados con ocasión de las relaciones contractuales que éstos tienen con la organización solidaria.

Durante el mes de junio de 2013, se recibió en promedio diariamente 80 solicitudes, que se traduce en la necesidad de fortalecer en un número mayor el grupo de personas que atienden este tipo de peticiones, para así lograr atenderlas oportunamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se están adelantando las gestiones para contratar dos personas, para el período restante del año 2013; de otra parte, se está estudiando la posibilidad de contar con pasantes que contribuyan en la construcción de un documento que consolide los conceptos de las misionales y la oficina jurídica, a fin de unificar los criterios de respuesta a los peticionarios y que los mismos sean actualizados conforme las decisiones institucionales y la normatividad vigente.

Las conclusiones y/o recomendaciones son:

- Con las medidas que se pretenden adoptar se quiere llegar a dar cumplimiento dentro del término de ley a todas las solicitudes que contengan quejas o derechos de petición, para lograr mayor satisfacción del cliente.
- Estudiar nuevas acciones que permitan minimizar el número de quejas, brindando de manera preventiva información sobre las decisiones más relevantes que adopta a diario la Supersolidaria y aquellas que afectan directamente a un grupo determinado de asociados –como en los eventos de toma de posesión-.
- Depurar y replantear las tablas de retención documental, a fin de obtener datos estadísticos más acertados, que permitan la toma de decisiones.

9.2.8 Gestión de Interacción Ciudadana Financiero

Objetivo: Informar y atender oportunamente las quejas, reclamos y consultas de la ciudadanía en relación con las cooperativas vigiladas por la Delegatura Financiera, dando respuesta en forma adecuada, eficiente y efectiva.

Se cuenta con un funcionario de la Delegatura asignado al Centro de Atención al Usuario – CAU para orientar a las personas en los trámites y/o reclamaciones ante la Superintendencia.

Se reorganizó el esquema de atención a las peticiones quejas y reclamos – PQR en la Delegatura, los cuales estaban en cabeza de un abogado y se determinó que tales trámites fueran asumidos por los supervisores, teniendo en cuenta el conocimiento integral que tienen de las organizaciones vigiladas, que le permitiría dar un tratamiento adecuado a las reclamaciones presentadas.

Luego de realizar análisis previos de las causas más frecuentes de quejas y reclamaciones presentadas a la Delegatura Financiera, se han impartido instrucciones a las vigiladas para que se adopten medidas correctivas y/o preventivas, lo que ha permitido la disminución de quejas frente a esos temas en particular.

Información estadística:

- En el 2011 se atendieron 649 quejas y/o reclamos
- En el 2012 se atendieron 736 quejas y/o reclamos

Se está revisando el proceso de las PQRS para ajustar el trámite interno que debe realizar la Delegatura Financiera, teniendo en cuenta que el órgano encargado de atender en primera instancia tales reclamaciones, es la Junta de Vigilancia, son los Defensores del Cliente, ante las nuevas disposiciones emitidas al respecto.

Se requiere reorganizar el proceso de atención de quejas y reclamos, ya que este trámite ha desbordado la capacidad organizacional de la Superintendencia para su trámite oportuno que ha derivado en la generación de productos no conformes de manera frecuente.

9.3 PROCESOS DE APOYO

9.3.1. Recursos Financieros

Objetivo: Asegura la oportuna provisión de recursos financieros necesarios para el autosostenimiento y desempeño eficaz de la gestión de la entidad.

La entidad cuenta con una sostenibilidad financiera sólida, gracias al crecimiento económico del Sector Solidario. Los recursos propios derivados del cobro de la Tasa de Contribución que las entidades vigiladas las cancelan de forma anual o semestral; aunque desde el año 2006 dicha tasa no se incrementa. La entidad ha venido presentando excedentes financieros los cuales, dentro de la razonabilidad del gasto, el Ministerio de Hacienda ha aprobado incorporaciones de esos dineros para destinarlos a proyectos de inversión de naturaleza tecnológica.

Tasa de contribución por niveles. Circular Externa 002 de 2013

| NIVEL | TIPO | CONTRIBUCIÓN POR ACTIVOS (en pesos) | TASA DE CONTRIBUCIÓN |
|-------|---|---|----------------------|
| 1 | Todas las cooperativas de 1er. Nivel de Ahorro y crédito y/o definidas por resolución | Todas | 0,000713 |
| 2 | Cooperativas sin sección de ahorro y crédito y demás entidades. | Mayores o igual \$ 3.192.992.324 | 0,000409 |
| 3 | Cooperativas sin sección de ahorro y crédito y demás entidades. | Mayor a \$ 248.414.003 y menor que \$ 3.192.992.324 | 0,000262 |

Desde el 2008, se ha logrado el control de los ingresos a partir de la identificación de las cuantías a cancelar por cada uno de los vigilados, sobre la base del reporte de los estados financieros.

Así mismo, se han logrado implementar con éxito los aplicativos SIIF NACION II, en toda su parte presupuestal y contable.

Con la suscripción del contrato con Central de Inversiones S.A., se está garantizando un mayor recaudo de la cartera causada por la tasa de contribución, la depuración y control de las multas, entrando a una operatividad real de cobro coactivo.

Dentro de la Secretaria General el Grupo Financiero y Administrativo ha logrado estabilizar y controlar todos sus productos dentro del aplicativo Siif Nación II, mejorando los tiempos del proceso.

Con corte al 31 de mayo de 2013, la Superintendencia de la Economía Solidaria presentó una ejecución total del 30.37% con respecto a la apropiación inicial. En gastos de funcionamiento se ejecutó el 40,54, representado en gastos de personal, gastos generales y transferencias. En lo correspondiente a los proyectos de inversión se ejecutó en el 10,22%.

EJECUCION PRESUPUESTAL CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2013

| Nombre | APROPIACION DEFINITIVA | EJECUCION ACUM MAYO 2013 | | SALDO APROPIACION | % EJECUCION |
|----------------------------------|------------------------|--------------------------|---------------|-------------------|-------------|
| | | CDPS EXPEDIDOS | COMPROMISOS | | |
| TOTAL PRESUPUESTO | 12.044.640.406 | 4.151.058.843 | 3.657.571.157 | 7.893.581.563 | 30,37 |
| GASTOS DE FUNCIONAMIENTO | 8.003.640.406 | 3.380.195.974 | 3.244.629.288 | 4.623.444.432 | 40,54 |
| GASTOS DE PERSONAL | 5.648.156.093 | 1.950.436.008 | 1.950.403.008 | 3.697.720.085 | 34,53 |
| GASTOS GENERALES | 2.121.198.464 | 1.429.759.966 | 1.294.226.280 | 691.438.498 | 61,01 |
| TRANSFERENCIAS CORRIENTES | 234.285.849 | 0 | 0 | 234.285.849 | 0,00 |
| INVERSIÓN | 4.041.000.000 | 770.862.869 | 412.941.869 | 3.270.137.131 | 10,22 |

1. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS:

Detalle pormenorizado sobre la situación de los recursos, por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, así:

a. Recursos Financieros

| CONCEPTO | VALOR (Millones de Pesos) |
|---|------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 31 del mes de Diciembre. | |
| Activo Total | 53.179 |
| ▪ Corriente | 43.497 |
| ▪ No corriente | 9.682 |
| Pasivo Total | 544 |
| ▪ Corriente | 544 |

| CONCEPTO | VALOR (Millones de Pesos) |
|----------------|------------------------------|
| ▪ No corriente | 0 |
| | 52.635 |

Estado de Actividad Financiera, Económica y Social

| CONCEPTO | VALOR (Millones de Pesos) |
|---|------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 31 del mes de Diciembre. | |
| Ingresos Operacionales | 13.715 |
| Gastos Operacionales | 8.398 |
| Costos de Venta y Operación | 0 |
| Resultado Operacional | 5.317 |
| Ingresos Extraordinarios | 4.344 |
| Gastos Extraordinarios | (171) |
| Resultado No operacional | 4.515 |
| Resultado Neto | 9.832 |

2. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, los valores presupuestados, los efectivamente recaudados y el porcentaje de ejecución.

| INGRESOS | | | |
|---|--|--|-----------------------|
| CONCEPTO DEL INGRESO | VALOR PRESUPUESTADO (Millones de Pesos) | VALOR RECAUDADO (Millones de Pesos) | PORCENTAJE DE RECAUDO |
| Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 31 del mes de Diciembre. | | | |
| Aportes de la Nación | 0 | | N.C. |
| Recursos Propios | 11.499 | 13.654 | 117% |
| Otros Conceptos | | | |

| GASTOS | | | |
|---|--|--|-------------------------|
| CONCEPTO | VALOR PRESUPUESTADO (Millones de Pesos) | VALOR EJECUTADO (Millones de Pesos) | PORCENTAJE DE EJECUCIÓN |
| Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 01 del mes Enero y el día 31 del mes de Diciembre. | | | |
| Funcionamiento | 8.795 | 7.177 | 81.61% |
| Inversión | 2.703 | 2.408 | 89.05% |
| Otros Conceptos | | | |

9.3.2 Talento Humano

Objetivo: Administrar el personal de la Supersolidaria, observando y acatando las normas Constitucionales, Legales y Reglamentarias, de tal forma que la función, misión y visión de la Entidad se cumpla a través de funcionarios comprometidos y competentes, para lo cual se ejecutarán programas que fortalezcan sus debilidades y afiancen sus destrezas.

La planta de personal de la Superintendencia se aprobó a través de los Decretos No. 4678 de 2010, 312 de 2008 y 187 de 2004 los cuales establecen que la misma esta compuesta por 90 funcionarios.

Los cargos vacantes a junio de 2013 son 3 de libre nombramiento y remoción y 3 vacantes de carrera administrativa, se tienen 32 empleos de carrera administrativa provistos actualmente en provisionalidad.

| EMPLEOS POR DEPENDENCIAS | DIRECTIVO | ASESOR | PROFESIONAL | TECNICO | ASISTENCIAL | TOTAL | MISIONAL | APOYO |
|---|-----------|----------|-------------|----------|-------------|-----------|----------|-------|
| DESPACHO | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 | 58% | 42% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 1 | 5 | 0 | 1 | 7 | | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DE SISTEMAS | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 8 | | |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | | |
| DELEGATURA FINANCIERA | 2 | 0 | 17 | 1 | 3 | 23 | | |
| DELEGATURA ASOCIATIVA | 2 | 0 | 23 | 1 | 3 | 29 | | |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0 | 8 | 3 | 3 | 15 | | |
| TOTAL | 7 | 3 | 60 | 6 | 14 | 90 | | |

En este proceso se han venido realizando todas las acciones necesarias para que la entidad cumpla su misión, desde la administración de personal, capacitación, nómina y carrera administrativa.

Actualmente se están implementado procesos como:

- SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público)
- Comisiones de personal en el aplicativo SIIF NACION II

- Evaluación del Desempeño Laboral
- Competencias Laborales
- Desarrollo del plan de incentivos para carrera administrativa
- Comisión de personal
- Comité de convivencia laboral.
- Actualización y organización de las historias laborales de los funcionarios de la entidad de acuerdo a la normatividad del AGN.

Las actividades diarias afectan el desarrollo de los nuevos temas que han surgido a partir de la implementación de la carrera administrativa y otros requerimientos de entidades como el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil, generando que no se lleven a cabo estas actividades en los tiempos estimados.

En términos de resultados y logros desde el año 2010 se han validado e identificando las competencias laborales para los empleos públicos de acuerdo a las instrucciones dadas por la función pública, y la ESAP. Se ha implementado el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño para los funcionarios de carrera administrativa.

Por otra parte, se inició la implementación del SIGEP el cual va a mejorar sustancialmente el manejo y control de historias laborales en la entidad.

Hacia futuro y de acuerdo a las tendencias y lineamientos dados por el Gobierno Nacional, el área de Talento Humano de la Supersolidaria se debe realizar la incorporación del personal por medio de la Gestión del Talento Humano por Competencias.

El grupo de Talento Humano, viene desarrollando las actividades básicas para dar cumplimiento a las metas institucionales y a la normatividad vigente, en materia de administración de personal, capacitación y nómina

9.3.3 Contratación

Objetivo: Seleccionar contratistas bajo los principios de transparencia, economía y responsabilidad, capaces de suministrar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la entidad.

Los procesos de contratación se ciñen estrictamente a las normas legales que rigen la materia; este proceso se encuentra monitoreado por un comité de contratación y por las auditorías realizadas por los órganos de control, sin que a la fecha se hayan encontrado hallazgos de orden fiscal, penal o disciplinario.

En términos de los logros se ha hemos desarrollado planes de compras, (funcionamiento e inversión) que traducen las necesidades de las diferentes áreas, conforme a la ley.

A la fecha se encuentra en trámite la actualización del proceso de contratación, debido a cambios en la normatividad contractual.

A continuación se encuentra el número y valor de los contratos de acuerdo a su modalidad desde el 2010 hasta junio de 2013

| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | OBJETOS CONTRACTUALES | No. DE CONTRATOS EN PROCESO | No DE CONTRATOS EJECUTADOS | VALOR TOTAL (Millones de Pesos) |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| Vigencia Fiscal Año 2013 Comprendida entre el día 1 del mes enero el día 30 del mes junio | | | | |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES | 19 | EN EJECUCION | \$ 462.844.500 |
| | CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS | 4 | EN EJECUCION | \$ 393.142.922 |
| | SUMINISTRO | 1 | EN EJECUCION | \$ 172.820.756 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 18 | EN EJECUCION | \$ 141.547.465 |
| CONVOCATORIA PUBLICA | SUMINISTRO | 13 | EN EJECUCION | \$ 180.260.833 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 14 | EN EJECUCION | \$ 402.340.663 |
| Vigencia Fiscal Año 2012 Comprendida entre el día 1 del mes enero el día 31 del mes diciembre | | | | |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES | 33 | TERMINADOS | \$ 453.110.534 |
| | CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS | 4 | TERMINADOS | \$ 181.113.526 |
| | SUMINISTRO | 1 | TERMINADOS | \$ 4.995.540 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 29 | TERMINADOS | \$ 277.605.575 |
| CONVOCATORIA PUBLICA | SUMINISTRO | 16 | TERMINADOS | \$ 1.420.649.003 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 41 | TERMINADOS | \$ 1.425.321.303 |
| Vigencia Fiscal Año 2011 Comprendida entre el día 1 del mes enero el día 31 del mes diciembre | | | | |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES | 31 | TERMINADOS | \$ 517.516.250 |

| | CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS | 2 | TERMINADOS | \$ 104.000.000 |
|--|---------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| | SUMINISTRO | 1 | TERMINADOS | \$ 15.503.400 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 22 | TERMINADOS | \$ 127.556.434 |
| CONVOCATORIA PUBLICA | SUMINISTRO | 21 | TERMINADOS | \$ 787.766.990 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 52 | TERMINADOS | \$ 1.199.943.711 |
| | | | | |
| | | | | |
| MODALIDAD DE CONTRATACIÓN | OBJETOS CONTRACTUALES | No. DE CONTRATOS EN PROCESO | No DE CONTRATOS EJECUTADOS | VALOR TOTAL (Millones de Pesos) |
| Vigencia Fiscal Año 2010 Comprendida entre el día 1 del mes enero el día 31 del mes diciembre | | | | |
| | | | | |
| CONTRATACIÓN DIRECTA | PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES | 21 | TERMINADOS | \$ 90.502.000 |
| | CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS | 3 | TERMINADOS | \$136.100.925 |
| | SUMINISTRO | 21 | TERMINADOS | \$ 76.119.262 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 74 | TERMINADOS | \$ 299.495.195 |
| CONVOCATORIA PUBLICA | SUMINISTRO | 7 | TERMINADOS | \$ 486.298.433 |
| | PRESTACION DE SERVICIOS | 5 | TERMINADOS | \$ 1.155.283.081 |

La contratación directa de 2010 a 2011 ha aumentado en un 27%, y de 2011 a 2012 en un 20%. La contratación a través de convocatoria pública de 2010 a 2011 se incrementó en un 21%, y de 2011 a 2012 en un 43%.

9.3.4 Gestión Documental

Objetivo: Asegurar que la documentación se mantenga disponible, se difunda y se distribuya a las áreas que lo requieran, evitando la utilización de documentos obsoletos para el sistema de gestión de calidad. De igual forma los registros generados en los procesos se deben conservar y mantener, además de su disponibilidad para la consulta, de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables.

La Supersolidaria en la actualidad cuenta con un inventario documental en la herramienta Winissis, incluido lo entregado inicialmente por el Dansocial. también con un aplicativo de consulta "Docuware" que contiene los documentos generados por la entidad hasta el año 2005.

En el año 2006 se implementó la herramienta de gestión documental ORFEO, un software libre que determinó el gobierno central, siendo la Supersolidaria una de las primeras en

adoptarlo. En éste, está contenido todo el registro de los documentos ingresados y enviados oficialmente junto con su trámite correspondiente, la trazabilidad y expedientes virtuales.

El Fondo Documental de la entidad está contenido en dos depósitos que almacenan 2500 metros lineales. Están pendientes de recepción por transferencia de Organizaciones Solidarias, 550 Ml. Para el año 2014, se proyecta la entrega de 350 Ml., y el saldo de la documentación por parte de la misma Unidad Administrativa.

En cuanto al tema archivístico y documental, contamos con el cuadro de clasificación documental y la TRD, los que comprenden 51 series, 132 subseries y 884 tipos documentales, ajustadas, actualizadas y enviadas para su cargue a Orfeo en el año 2010.

Para la recepción, organización y administración de los servicios de archivo y correspondencia, se contrató por la modalidad de Outourcing, a una empresa especializada, quien atendió con recurso humano esta implementación.

Se ha logrado facilitar la consulta de la información, racionalizar la producción de la documentación y asegurar su conservación.

Se tiene como objetivo la unificación, centralización y automatización de los archivos para optimizar el servicio de los usuarios internos y externos, aplicando la normatividad.

Ante los resultados obtenidos a lo largo de seis años, el proceso de gestión documental se debe mantener y actualizar de acuerdo a la normatividad los requerimientos internos, Una vez transferido la documentación por parte de Organizaciones Solidarias deberá aplicarse las mismas condiciones físicas y técnicas del fondo documental de la entidad.

9.3.5 Gestión de Infraestructura

Objetivo: Salvaguardar, proveer y mantener la disponibilidad, correcta funcionalidad e integridad de la información, centro de cómputo, servidores, red de voz/datos y demás equipos de sistemas que conforman la plataforma tecnológica de la entidad.

Actualmente la Superintendencia de Economía Solidaria, cuenta con una plataforma tecnológica compuesta por 19 servidores, 15 switches, 2 unidades de almacenamiento San, una unidad Msa, dos Ups De 40kva, 1 planta eléctrica, 1 aire acondicionado de 5 toneladas, 1 aire acondicionado de precisión, dos canales wan, internet dedicado de 10 megas, 6 acces point, 10 equipos portátiles, 130 computadores de escritorio, 14 portátiles, impresoras departamentales, telefonía IP y un cabal de internet dedicado de 10MB.

Sin embargo parte de su tecnología está obsoleta y se requiere el cambio de algunos de los equipos de comunicación que permiten la interconexión entre las estaciones de trabajo de los funcionarios y los servicios de tecnología.

Adicionalmente se tienen aplicativos misionales como es el caso de la Fábrica de Reportes (apoya a los funcionarios de las áreas misionales en sus labores de supervisión), el Sistema de Gestión Documental Orfeo (permite la administración de todos los documentos de la entidad) y el software de registro y control de cooperativas y precooperativas de trabajo asociado; de igual manera se cuenta con aplicativos que apoyan las tareas misionales y administrativas de la entidad como Isolución (Soporta el sistema de gestión de calidad), pc secure (Administra el acceso a los aplicativos e internet en los puestos de trabajo de los usuarios), sistema antivirus, firewall, herramientas ofimáticas, service desk manager (Permite centralizar y registrar los incidentes de TI que se presentan en la entidad), portal web (Contiene servicios e información de cara al usuario) y un complejo sistema de bases de datos sobre arquitectura Oracle en el que se almacena adecuadamente la información financiera de las entidades vigiladas.

También se cuenta con un equipo de trabajo bien calificado, compuesto por ingenieros de sistemas, especialistas en auditoría en sistemas de información, bases de datos y gerencia de proyectos.

En estos momentos, la oficina de Planeación y Sistemas ha logrado reorganizar su estructura y funciones, lo cual se puede ver claramente en el anexo (Esquema funcional área de sistemas) de este informe.

De igual manera este año se pudo formalizar con las demás áreas el proceso de obtención de requisitos, para procesos y nuevos desarrollos de software dentro de la entidad, mediante la inclusión de un formato de casos de uso estándar y la formalización de los procesos encaminados a desarrollar software.

Por otro lado, se definieron con claridad las actividades relacionadas con los proyectos de inversión del área (Sistematización integral de la información, centro de cómputo y sistema integrado de gestión).

Un avance importante ha sido lograr centralizar, las solicitudes de soporte técnico implementando para ello exitosamente la herramienta Ca Service Desk Manager, con la cual se lleva un control de manera eficaz sobre los incidentes y soportes asociados con la plataforma tecnológica de la entidad.

El trabajo realizado en la Oficina Asesora de planeación y sistemas ha permitido que hoy se tenga un portal web actualizado conforme a los lineamientos de la versión 3.0 de gobierno en línea.

También es importante resaltar que se ha logrado estabilizar la plataforma tecnológica y prestar un mejor soporte técnico a los funcionarios públicos de la entidad.

Un avance muy importante ha sido la adopción de la herramienta de inteligencia de negocios denominada Quilck View, la cual permite hacer de manera eficaz el análisis de información estadística contenida en las bases de datos de los aplicativos misionales de la entidad.

Por último es bueno destacar que se están adelantando desarrollos de software, para facilitar las labores que realizan los servidores públicos, de cara a las entidades vigiladas.

La Superintendencia de Economía Solidaria, está orientando sus esfuerzos a certificar su sistema de gestión de seguridad de la información y para ello está realizando inversiones en tecnología con el objetivo de mejorar la seguridad de la información y estar preparada para soportar la inclusión de nuevos sistemas de información, como lo son el sistema de captura de información financiera y la operación bajo normas internacionales de información financiera.

Otro de los retos importantes a mediano plazo, consiste en la creación de nuevos servicios en línea de cara al ciudadano, fortalecer al interior de la entidad la implementación de las políticas de inclusión digital del gobierno nacional, como la estrategia de cero papel, racionalización de trámites y gobierno en línea.

Igualmente la Oficina Asesora de Planeación y sistemas, espera incluir como parte de sus planes estratégicos en tecnología la adopción de estándares de gobernabilidad de TI como Cobit, o Itil, realizar el desarrollo de nuevos y mejores aplicativos que permitan automatizar procesos que actualmente se realizan de manera manual, y hacer migración de servicios a la nube.

La Superintendencia de Economía solidaria está orientando sus esfuerzos, a dar inicio a la implementación de sus planes de recuperación de desastres, para lo cual está haciendo inversiones tecnológicas con el fin de lograr tener respaldada su información crítica fuera de la entidad, y para ello va a adquirir un servidor de respaldo, en el cual se va a alojar una réplica de los sistemas de bases de datos actuales, la cual va a estar sincronizada con la actual base de datos, para asegurar que el riesgo que se pueda producir por pérdida de información sea minimizado.

Sin duda alguna que el capturador de información, que se está desarrollando conjuntamente entre Fogacoop y la Supersolidaria, va a permitirle a la entidad tener

independencia y control total sobre la información financiera de sus vigiladas, lo cual constituye un elemento estratégico para la supervisión que ejerce la superintendencia.

Las Conclusiones y/o recomendaciones son:

- a) La dinámica del sector Solidario hace que la superintendencia de Economía Solidaria, use sistemas de información cada vez más modernos y eficientes, lo cual implica realizar año a año inversiones que le permitan mantenerse competitiva frente a las demás entidades del sector.
- b) Se deben adoptar marcos de gobierno de Ti con el fin de lograr una adecuada administración de los recursos tecnológicos.
- c) Es recomendable seguir capacitando servidores públicos en procesos relacionados con seguridad de la información.
- d) La alta dirección debe liderar las políticas de inclusión digital al interior de la entidad.
- e) Es recomendable seguir ordenando y mejorando procesos, para que los mismos puedan ser sistematizados.
- f) La entidad debe continuar en la búsqueda de tecnologías emergentes modernas para mantenerse competitiva, y prestar un mejor servicio de cara a sus asociados.

9.3.6 Gestión Asesoría Jurídica

Objetivo: Asegurar la oportuna y efectiva representación judicial de la entidad, así como la permanente asesoría en asuntos jurídicos que afecten tanto al Sector Solidario como a la Supersolidaria.

A la fecha la oficina jurídica está conformada así:

La oficina Asesora Jurídica hace parte del Comité Institucional de Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, del Comité Jurídico Institucional, creado y reglamentado mediante la Resolución 20101400002065 del 12 de abril de 2010, que tiene como objeto fijar la posición institucional sobre los temas jurídicos sometidos a su estudio, del cual el Jefe de la Oficina es el secretario técnico. También hace parte del Comité Institucional de Contratación y lidera el Comité de Conciliación frente a las acciones jurídicas de la entidad.

Los profesionales de la oficina participan en las Jornadas de Supervisión Descentralizadas según programación institucional anual, apoyando su realización,

elaboración de material jurídico que se reparte entre los asistentes, así como en la atención del ciudadano en las ciudades donde se realizan los eventos, atendiendo peticiones, reclamos, quejas y consultas, entre otras acciones

De otra parte, cada tres (3) meses los profesionales de la Oficina elaboran el Boletín Jurídico con el fin de informar a los funcionarios de la Supersolidaria temas jurídicos de actualidad y la expedición de nuevas normas.

La Oficina Asesora Jurídica, además, lleva a cabo conversatorios dirigidos a las áreas misionales sobre temas de importancia jurídica con el fin de minimizar el riesgo del daño antijurídico, y sensibilización de mejoramiento en la construcción de los actos administrativos que se expiden dentro de la competencia de la entidad, practica de pruebas, acciones de tutela, derecho de petición, responsabilidad del servidor público entre otros.

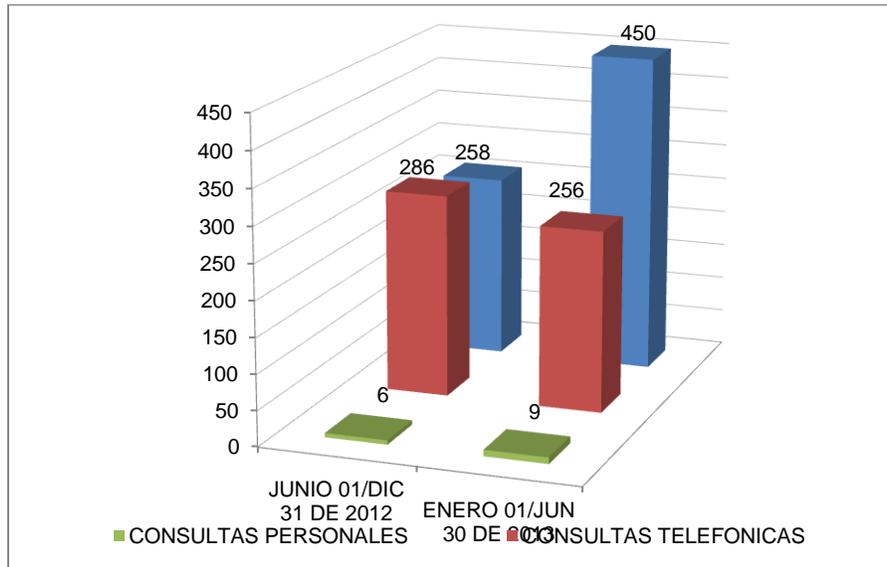
Gestión de la Oficina Jurídica en el período comprendido entre junio 01 de 2012 a junio 30 de 2013

- Atención de Consultas (personales, telefónicas, escritas)

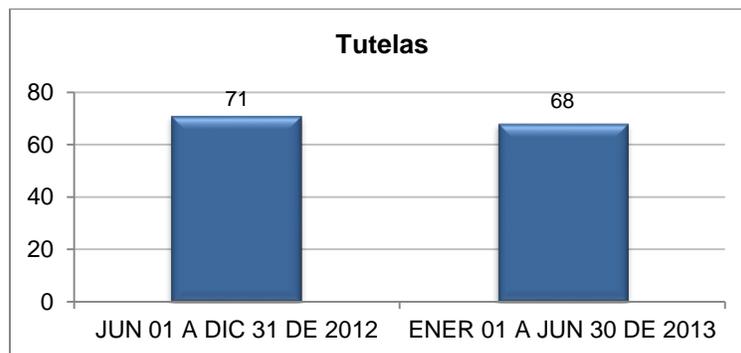
Durante este periodo, la Oficina Asesora Jurídica, atendió un promedio de quinientas cuarenta y dos (542) consultas telefónicas, Setecientos ocho (708) consultas por escrito y Quince (15) consultas personales.

Estos requerimientos se atendieron con el recurso humano que contaba la entidad en su momento, el cual estaba compuesto por cuatro (4) profesionales..

En la gráfica siguiente se consolida el dato anterior así:



- **Tutelas:** Se han tramitado ciento treinta y nueve (139) Acciones de Tutela, las cuales se interponen en su mayoría por no cumplimiento de términos en resolver los derechos de petición, sin perjuicio de las que buscan impugnar actos administrativos proferidos por la Superintendencia y de igual manera exigir mayor control frente a las supervisadas.



- **Contratos:** Se han elaborado veintisiete (27) contratos dentro de las diferentes modalidades de contratación; así mismo se han proyectado para firma tres (3) convenios.

Adicionalmente, se ha apoyado en la etapa precontractual a la Secretaria General cuando hemos sido requeridos.

- **Participación y apoyo en temas jurídicos misionales:** La Oficina Asesora Jurídica participa y asiste a:

- Comité Jurídico Institucional creado y reglamentado mediante la Resolución 20101400002065 del 12 de abril de 2010. que tiene como objeto fijar la posición institucional sobre los temas jurídicos sometidos a su estudio., del cual el Jefe de la Oficina es el secretario técnico.
- Comité Institucional de Contratación.
- Comité de Conciliaciones.
- Comité Institucional de Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo
- Las diferentes reuniones programadas por la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito - UNODC donde se trata el tema de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Asistencia a reuniones misionales con Entidades del Estado , tales como Ministerio de Hacienda y Crédito Público , Departamento Nacional de Estupefacientes en liquidación, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Puertos y Transporte para tratar diferentes asuntos relacionados con el ejercicio de las funciones.
- Jornadas descentralizadas según programación institucional anual, apoyando su realización, así mismo, se atiende al ciudadano en las ciudades donde se celebra esta jornada (peticiones, reclamos, quejas y consultas, entre otras.)
- Ferias de Atención al ciudadano convocadas por el Ministerio de hacienda y Crédito Público y Departamento Nacional de Planeación - DNP.
- Defensa Jurídica: Dentro del período, se han fallado a favor de la Superintendencia 15 procesos. A Junio de 2013 la Oficina Asesora Jurídica representa a la entidad en noventa y cinco (95) procesos en curso dentro de las diferentes acciones contenciosas, en despachos judiciales de todo el país a los cuales se les hace estricto seguimiento en comités internos para garantizar la buena defensa de los intereses de la entidad. Por último se cumplen con los requerimientos e información solicitada por la agencia nacional de defensa jurídica.

Se cuenta con el proveedor “Litigar.com”, quien es el encargado de la vigilancia de los procesos a nivel nacional.

- Atención y trámite de audiencias de conciliación extrajudicial: En el periodo comprendido entre agosto 2012 y 30 de junio de 2013 se ha asistido a veintitrés (23) Audiencias de Conciliación Extrajudicial ante la Procuraduría General de la Nación, en varias ciudades del país.

- Actualización de circular básica jurídica: Se ha liderado el proceso de revisión y actualización del documento, en conjunto con las áreas misionales, en este momento se encuentra en etapa final de ajustes para su correspondiente divulgación.
- Mesa de trabajo código de buen gobierno: La oficina jurídica hizo parte de las mesas de trabajo en la elaboración y ajustes del nuevo código de Buen Gobierno para organizaciones supervisadas.
- Inducción a los funcionarios nuevos: La Oficina Asesora Jurídica realiza inducción a los funcionarios, contratistas y pasantes que ingresan a la Entidad, según programación elaborada por el área de Talento Humano de esta Superintendencia, en este periodo se han dictado cuatro (4) jornadas con una duración aproximada de 2 horas cada una.

La Oficina Jurídica establece acciones que permitan el cumplimiento de la misión y visión de la entidad; para el año 2013 se encuentran plasmadas en el PLAN OPERATIVO ANUAL – POA de la Superintendencia y a Junio del mismo año, están cumplidas cada uno de los objetivos y actividades.

Las conclusiones y/o recomendaciones son :

- a) Orientar acciones que fortalezcan el reconocimiento de la Supe Solidaria ante los diferentes grupos de interés.
- b) Conocer y fortalecer el funcionamiento de los comités que tiene implementados la Superintendencia para el mejor ejercicio de sus funciones.
- c) Tener iniciativa legislativa para proponer a través del Ministerio de Hacienda, medidas que mejoren el accionar de supervisión de la entidad.
- d) Divulgar el objeto del convenio suscrito entre la Superintendencia, la Embajada Británica, la Cámara de Comercio de Bogotá y Naciones Unidas, sobre Negocios, Responsables y Seguros NRS, en virtud del convenio suscrito entre la Superintendencia, la Embajada Británica, la Cámara de Comercio de Bogotá y Naciones Unidas, entre los directivos, funcionarios y entidades supervisadas.

9.3.7 Control Interno

Objetivo: Asegurar que la gestión institucional de la Supersolidaria se oriente a la realización de los fines que constituyen sus objetivos y se realicen con estricta sujeción a los principios constitucionales, asesorando, acompañando y evaluando en forma

independiente los procesos de la entidad con miras a proponer recomendaciones para la mejora continua, con el fin de garantizar que el sistema de control interno esté formalmente establecido.

La Oficina de Control Interno ha basado sus funciones de acuerdo a lo establecido en la Ley 87 de 1993 dando cumplimiento a sus objetivos fundamentales, de igual forma se ha regido por el manual de funciones para esta oficina.

Sus funciones son:

- Valoración del Riesgo
- Acompañamiento y Asesoría
- Evaluación y seguimiento
- Fomentar la cultura de autocontrol
- Relación con los entes externos.
- Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo,
- Proteger los recursos de la Organización.

Actualmente la etapa de ejecución y avance se encuentra en un 90% correspondiente a los informes emitidos, seguimientos y auditorias desarrolladas, establecido en la programación anual. Se está dando cumplimiento de acuerdo al plan de auditorías con el fin de generar la cultura del autocontrol en la entidad, cuyo objetivo básico es que los funcionarios de la Superintendencia de la Economía Solidaria, tomen conciencia de que no deben ser controlados por un superior, esta Oficina a través de los Boletines de Control Interno envía tips sobre el autocontrol.

Siguiendo con el rol que tienen las oficinas de control Interno, durante la vigencia de 2013, ha presentado los informes que por ley le corresponden como son:

- *Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno del Meci y Calidad, con el siguiente resultado:*

| ENTIDAD : SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA | | | | | |
|---|------------|-----------------------------------|------------|-------------|------------|
| PUNTAJE CALIDAD : 97,65 % | | | | | |
| Ver Concepto Calidad | | | | | |
| PUNTAJE MECI : 95,79 % | | Ver Concepto MECI | | | |
| ELEMENTOS | AVANCE (%) | COMPONENTES | AVANCE (%) | SUBSISTEMAS | AVANCE (%) |

| | | | | | | | |
|---|-----|------------------------------|-------|---------------------|-------|--------------------|-----|
| Acuerdos, compromisos o protocolos éticos | 100 | AMBIENTE DE CONTROL | 84,67 | CONTROL ESTRATÉGICO | 95,82 | | |
| Desarrollo de talento humano | 54 | | | | | | |
| Estilo de Dirección | 100 | | | | | | |
| Planes y programas | 100 | DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 100 | | | | |
| Modelo de operación por procesos | 100 | | | | | | |
| Estructura organizacional | 100 | | | | | | |
| Contexto estratégico | 100 | ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS | 100 | | | | |
| Identificación de riesgos | 100 | | | | | | |
| Análisis de riesgos | 100 | | | | | | |
| Valoración de riesgos | 100 | | | | | | |
| Políticas de administración de riesgos | 100 | | | | | | |
| Políticas de Operación | 100 | ACTIVIDADES DE CONTROL | 100 | | | CONTROL DE GESTIÓN | 100 |
| Procedimientos | 100 | | | | | | |
| Controles | 100 | | | | | | |
| Indicadores | 100 | | | | | | |
| Manual de procedimientos | 100 | | | | | | |
| Información Primaria | 100 | INFORMACIÓN | 100 | | | | |
| Información Secundaria | 100 | | | | | | |
| Sistemas de Información | 100 | | | | | | |

| | | | | | |
|--|-----|--------------------------|-------|-----------------------|-------|
| Comunicación Organizacional | 100 | COMUNICACIÓN PÚBLICA | 100 | | |
| Comunicación informativa | 100 | | | | |
| Medios de comunicación | 100 | | | | |
| Autoevaluación del control | 100 | AUTOEVALUACIÓN | 100 | CONTROL DE EVALUACIÓN | 89,14 |
| Autoevaluación de gestión | 100 | | | | |
| Evaluación independiente al Sistema de Control Interno | 100 | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | 100 | | |
| Auditoria Interna | 100 | | | | |
| Planes de Mejoramiento Institucional | 100 | PLANES DE MEJORAMIENTO | 74,67 | | |
| Planes de mejoramiento por Procesos | 100 | | | | |
| Plan de Mejoramiento Individual | 24 | | | | |

- Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable, con una calificación de: 5 esta calificación se puede consultar en www.chip.gov.co. Consultas. Información enviada.
- Informe de Derechos de autor.
- Informe sugerencias quejas y reclamos, que se puede consultar en la página web de la entidad.
- Informe a la Austeridad del Gasto.
- Informe del Plan de mejoramiento suscrito por la Contraloría General de la Republica.
- Informe sobre el SIIF.
- Informe en materia de aseguramiento de los bienes de la entidad.

También se han realizados auditorias y seguimientos por parte de la Oficina de Control Interno, en la cual se realiza acompañamiento y asesoría a mediante recomendaciones que hace la oficina como producto final de las auditorias.

La Oficina de Control ha dado cumplimiento al Plan de Auditorias de la vigencia 2013, observado en algunas áreas en las cuales se han encontrado novedades, se han sugerido las recomendaciones necesarias, evidenciando su corrección; para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno se cerró el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 31 de diciembre de 2012.

Los objetivos del Departamento Control Interno son:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y la optimización de los recursos en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de mecanismos de verificación y evaluación.

Las conclusiones y/o recomendaciones del proceso son:

- a) La Oficina de Control de Interno de la Superintendencia de la Economía Solidaria, ha mantenido el Sistema de Control Interno a través de los roles que desempeña.
- b) Fortalecer el Sistema de Control Interno.

- c) Que las oficinas atiendan las recomendaciones que presente la Oficina en el desarrollo de las auditorias.

Consolido:

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Julio 02 de 2013

ANEXO No. 1
PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO SECTOR HACIENDA
PLAN DE ACCIÓN de la SUPERSOLIDARIA
Seguimiento al 1° trimestre de 2013

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|--|---|--|--|-------|---|
| 1.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO | Focalizar esfuerzos en el cumplimiento de la Estrategia Institucional | Formular el Plan de Acción de las Áreas - POA | Oficina de Planeación y Sistemas | 100% | El 19 de Diciembre de 2012, mediante Acta de Comité Directivo, se realizó el Plan Operativo Anual , para cada una de las áreas de la Entidad. |
| | | Consolidar el Plan de Acción de las Áreas – POA | Oficina de Planeación y Sistemas | 100% | Se realizó consolidación del Plan de Acción de las áreas, y mediante Resolución 1345 del 13 de Marzo de 2013, se publicó el Plan Operativo Anual de la Entidad. |
| 1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO | 1.2.1 Fortalecer y/o definir criterios para prevenir la corrupción al interior de las Entidades del Sector Hacienda | Formular el Riesgo de Corrupción y el Plan de Anticorrupción de la entidad | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas y Hugo Velasco - Secretaría general | 10% | Dos funcionarios de la Of. De Planeación y Sistemas y de la Of. De Control Interno, asistieron a un seminario taller de como construir el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano. |
| | | Implementar el Plan de Anticorrupción de la entidad | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas y Hugo Velasco - Secretaría general | | |
| | 1.2.2 Fortalecer periódicamente la divulgación de información útil a la ciudadanía, enfocada en la rendición de cuentas | Publicar en la página Web información enfocada a la rendición de cuentas | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas- Sennia Diaz Comunicaciones | | |
| | 1.2.3 Ubicar la calificación del Índice de Transparencia Nacional del Sector Hacienda en el nivel de riesgo bajo | Ubicar la calificación Sectorial del ITN en el nivel de riesgo bajo | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas | 0% | |
| | | Participar en el Día de la Transparencia efectuado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas | 10% | Se han realizado actividades previas para el día de la transparencia |
| | | Participar en los encuentros Sectoriales | Victor Ciro - Oficina de | 7,50% | La entidad ha asistido a encuentros Sectoriales liderados por la Oficina de |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|---|---|--|---|---|---|
| | | liderados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Corte de evaluación Primer Semestre. | Planeación y Sistemas | | Control Interno Disciplinario del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los días 20 de marzo y 24 de abril del año 2013 |
| | | Participar en los encuentros Sectoriales liderados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público - Corte de evaluación Segundo Semestre. | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas | | |
| | 1.2.4 Fortalecer la participación ciudadana en la Gestión Institucional | Rediseñar la página web de la entidad | Sennia Diaz - Of. de Comunicaciones | 100% | El 19 de Febrero de 2013 se realizó la publicación oficial de la página web. Actualmente se están realizando pequeños ajustes. |
| Realizar emisiones del Programa de TV | | Sennia Diaz - Of. de Comunicaciones | | | |
| Realizar Jornadas de Supervisión descentralizadas | | Sennia Diaz - Of. de Comunicaciones | 13% | En el primer trimestre del año 2013 se han realizado tres Jornadas de Supervisión Descentralizadas, en las ciudades de Pasto, Tunja y Montería. | |
| | 1.2.5 Realizar la Rendición de Cuentas | Participar en la audiencia pública del sector, liderada por el Ministerio de Hacienda. Así mismo, suministrar la información pertinente de la entidad. | Victor Ciro - Of. de Planeación y Sennia Diaz - Of. de Comunicaciones | | |
| | 1.2.6 Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en servidores públicos | Participar de las actividades en materia de Servicio al Ciudadano, previstas por las entidades del sector Hacienda - Corte de evaluación Primer Semestre. | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas | | En el primer trimestre del año no se han realizado actividades sectoriales, sin embargo se tiene planeado una charla para el 04 de abril de 2013. |
| | | Participar de las actividades en materia de Servicio al Ciudadano, previstas por las entidades del sector Hacienda - Corte de evaluación Segundo Semestre. | Victor Ciro - Oficina de Planeación y Sistemas | | |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|---------------------------------------|--|--|--|-------|---|
| 1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 1.3.1 Fortalecer las políticas de incentivos en las Entidades del Sector Hacienda. | Formular la Política de incentivos de la entidad | Hugo Velasco - Secretaría general | 100% | Mediante acta 001 de 2013 de Comité Directivo, se definió reconocer al mejor funcionario de Carrera Administrativa, al mejor de cada nivel jerárquico y al mejor equipo de trabajo, lo anterior sujeto al presupuesto que designe el Ministerio de Hacienda para la vigencia 2014 |
| | | Solicitar presupuesto para el año 2014, para el Programa de Incentivos | Hugo Velasco - Secretaría general | 100% | El área de presupuesto solicitó al Ministerio partida presupuestal para llevar a cabo el plan de incentivos propuesto en el mes de marzo de 2013. Radicado el proyecto de presupuesto de la Entidad para el 2014 en día 22 de marzo de 2013 |
| | 1.3.2 Fortalecer la gestión ética en el sector hacienda para el buen servicio público, como parte fundamental del Plan Nacional de Formación y Capacitación. | Actualizar del Código de Buen Gobierno | Enrique Valencia - Superintendente y Hugo Velasco - Secretaría general | 50% | El 21 de marzo de 2013 se reunió el grupo directivo para modificar o ratificar el código de buen gobierno que la entidad tiene actualmente, así mismo, se van a seguir realizando reuniones. |
| | | Realizar sensibilización y socialización del código de ética y buen gobierno | Hugo Velasco - Secretaría general | 50% | Desde el Despacho del señor Superintendente se invitó a los funcionarios a realizar una actividad lúdica para interiorizar el Código de Ética, el día 20/03/2013, esta fecha se reprogramó por carga laboral, para el día 3/04/2013 |
| | 1.3.3 Incluir dentro de las competencias funcionales y comportamentales requeridas para el talento humano del sector Hacienda, el conocimiento y manejo de las prácticas de gestión de calidad, con énfasis en el resultado. | Conocimiento general sobre la norma | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | Se están elaborando los estudios previos para la contratación de la implementación de la norma, donde uno de los temas es realizar Sensibilización en la norma ISO 27001. |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|--|---|--|--|--|---|
| | 1.3.4 Adoptar un Modelo de Evaluación de Desempeño Individual en cada una de las entidades del sector hacienda que sea utilizado en el fortalecimiento de las competencias | Realizar Estudio de factibilidad del sistema propio de evaluación del desempeño | Hugo Velasco - Secretaría general | | |
| | | Realizar prueba piloto del modelo de evaluación de desempeño en la entidad | Hugo Velasco - Secretaría general | | |
| | 1.3.5 Establecer para todos los cargos de la entidad procesos de selección de personal transparente y objetivo ajustados a los requerimientos del cargo | Actualizar el proceso de selección de personal | Hugo Velasco - Secretaría general | 30% | Al finalizar el cuatrimestre se hará entrega del producto |
| | | Realizar simulaciones de selección de personal de acuerdo al proceso establecido | Hugo Velasco - Secretaría general | | |
| | | Ajustar con base en las pruebas pilotos los procesos de selección a aplicar y registrar el proceso en el Sistema De Gestión de Calidad | | | |
| | 1.3.6 Incluir en el PIC Plan Institucional de Capacitación DE CADA ENTIDAD la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias laborales. | Elaborar cronograma de capacitación | Hugo Velasco - Secretaría general | 50% | Se realizó la programación el PIC 2013, |
| Realizar seguimiento a la ejecución del cronograma | | Hugo Velasco - Secretaría general | 20% | Hasta el 31 de marzo se han realizado 3 capacitaciones: definición del plan de trabajo 2013 y construcción matriz de riesgos de la Delegatura financiera, capacitación en contratación estatal y capacitación en la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de acuerdo al decreto 2641 de 2012 | |
| 1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 1.4.1 Implementar, certificar o mantener el modelo de gestión ambiental. | Actualizar los procesos y procedimientos de la entidad | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 10% | De los procesos que se tienen planeados por actualizar: Se realizo actualización de los documentos del proceso de Gestión Documental, los cuales se encuentran en borrador y pendientes por ser revisados por última vez. |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|----------|---|--|---|-------|--|
| | | Capacitar a los funcionarios de la entidad requisitos de la ISO 14001 | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | Se estan elaborando los estudios previos para la contratación de las capacitaciones, es necesario modificar la fecha fin, para el 30 de Septiembre de 2013, ya que esta depende de la implementación de la norma ISO 14001. |
| | | Documentar actividades iso 14001 al interior de la entidad | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | Se están elaborando los estudios previos para la contratación de la implementación de la norma, proyecto que se realizará por 6 meses, por lo tanto es necesario modificar la fecha fin 31/Octubre. |
| | | Realizar auditoría interna iso 14001 | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | |
| | 1.4.2 Implementar y/o fortalecer el modelo de gestión integrado. | Realizar auditoria interna Iso 9001 | Victor Ciro - Oficina de Planeación | | |
| | | Desarrollar las fases 4,5, 6 De implementación iso 27001 | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | Se están elaborando los estudios previos para la contratación de la implementación de la norma. |
| | | Documentar en el Software Iso 27001 | Victor Ciro - Oficina de Planeación | | |
| | 1.4.3Cumplimiento a lo establecido en el Manual GEL 3.1 | Cumplir con lo establecido en el Manual GEL 3.1 para el primer semestre | Miguel Felizzola - Of. de Planeación y Sistemas | 0% | Se esta elaborando el Plan de Gel para el año 2013. |
| | | Cumplir con lo establecido en el Manual GEL 3.1 para el segundo semestre | Miguel Felizzola - Of. de Planeación y Sistemas | | |
| | 1.4.4 Simplificar procedimientos al Interior de las entidades del sector Hacienda | Revisar los trámites | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 100% | En el Comité de Antitrámites y de Gobierno en Línea que se realizó el 23 de Enero de 2013, se revisaron los trámites de la entidad y se definió el Plan de Acción - Estrategia Racionalización de tramites para el año 2013. |
| | | Elaborar Plan de Acción - Estrategia Racionalización de Trámites | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 100% | En el Comité de Antitrámites y de Gobierno en Línea que se realizó el 23 de Enero de 2013, se definió el Plan de Acción - Estrategia Racionalización de tramites para el |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|-------------------------------|---|---|---|-------|---|
| | | | | | año 2013. |
| | | Implementar Plan de Acción -Estrategia Racionalización de Trámites | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 10% | El área de Sistemas esta trabajando en la automatización de los trámites de acuerdo con el Plan de Racionalización |
| | | Elaborar Programa de buenas prácticas para reducir consumo de papel | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 0% | Por ajustes de personal en la entidad es necesario replantear la fecha a Agosto de 2013. |
| | 1.45 Orientar esfuerzos institucionales en la modernización de la Entidades del Sector Hacienda | Instalación de servidores, virtualización de sistemas operativos y renovación swicht. (Proyecto de Inversión) | Miguel Felizzola - Of. de Planeación y Sistemas | | Se va a iniciar a elaborar los estudios previos del proyecto de inversión. |
| | 1.46 Propender por la creación, organización, conservación, consulta y custodia de los documentos producidos por las Entidades de Sector Hacienda | Realizar mantenimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO | Miguel Felizzola - Of. de Planeación y Sistemas | 40% | Se realizó la contratación de un Ingeniero para realizar el mantenimiento del Sistema ORFEO. En el contrato del Ingeniero se especificaron las actividades a ejecutar durante el año, realizando seguimiento mensual. |
| | | Actualizar las Tablas de Retención Documental | Hugo Velasco - Secretaría general | | |
| 1.5 GESTIÓN FINANCIERA | 1.51 Adecuado manejo del PAC | Realizar seguimiento al PAC | Flor Mendoza - Tesorera | 25% | Se ha dado cumplimiento a los compromisos mensuales determinados en el PAC |
| | 1.52 Adecuada Programación y Ejecución Presupuestal. | Realizar seguimiento mensual del plan de compras y cronograma de compromisos presupuestales | Magda Ramirez - Secretaría General | 25% | La evidencia es el listado de compromisos en el SIIF |
| | 1.53 Adecuada ejecución de los Proyectos de Inversión. | Formular Proyectos de Inversión | Victor Ciro - Oficina de Planeación | 100% | Los proyectos de inversión del año 2013 se formularon en el primer trimestre del año. La entidad esta trabajando en el planteamiento de los proyectos de inversión para el año 2014. |
| | | Implementar Proyectos de Inversión | Hugo Velasco - Secretaría general | 0% | Se adelanta sobre la base de la presentación y publicación de los documentos iniciales de cada proceso contractual |
| | | Realizar seguimiento a los Proyectos de | Victor Ciro - Oficina de | 17% | SE ha realizado seguimiento de los proyectos de Inversión en los meses |

| POLÍTICA | OBJETIVO | TAREAS | RESPONSABLE | METAS | AVANCE |
|----------|---|---|-----------------------------------|-------|---|
| | | Inversión | Planeación | | de enero y febrero. El seguimiento del mes de marzo se realiza en el mes de abril. |
| | 1.54 Adecuada ejecución del Plan de compras | Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Compras | Hugo Velasco - Secretaría general | 25% | Se han realizado tres seguimientos en el primer trimestre del año 2013. Se encuentra adelantada la contratación relacionada con el funcionamiento de la Entidad en un 60%, según el cronograma establecido. |