

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MARCO LEGAL

4

2. PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2005 - SECTOR HACIENDA

7

INTRODUCCIÓN

Este Ministerio en virtud de su condición de coordinador del Sector Hacienda, contó con el concurso y acompañamiento permanente del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP para lograr la definición del Plan de Desarrollo Administrativo del Sector para la vigencia 2005. Es así que como punto de partida se celebra una reunión del Comité Sectorial de Hacienda, donde el funcionario designado por el DAFP, recuerda la importancia y origen del Sistema de Desarrollo Administrativo, explica los lineamientos para la elaboración y seguimiento del Plan de Desarrollo Administrativo en el año 2005 y que se debe continuar ejecutando para alcanzar el objetivo establecido de los diferentes sectores en el desarrollo de las políticas, en concordancia con las directrices impartidas por la Presidencia de la República y el Plan Nacional de Desarrollo para el cuatrienio 2003-2006.

Con base en la experiencia adquirida en los años anteriores, los lineamientos y metodología suministrados por el DAFP, este Ministerio y las demás entidades que integran el Sector Hacienda elaboran el Plan para la presente vigencia, para lo cual se definen en conjunto, acciones de tipo transversal coordinadas por entidades del sector y enmarcadas en las líneas de política establecidas. El escenario de trabajo fue la reunión del segundo Comité Sectorial de Hacienda y el factor predominante fue la continua interacción y coordinación de las entidades.

De este proceso es importante hacer claridad acerca de la dificultad en la definición de acciones relacionadas con el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la línea de política de Rediseños Organizacionales en Bancafé (Ahora GranBanco), debido a la reciente reestructuración de la cual ha sido objeto esta entidad. Por esta razón, en el momento de ser definidas estas acciones, se dará alcance al presente documento.

Finalmente, y como resultado de la gestión adelantada se obtuvo el documento del Plan de Desarrollo Administrativo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el cual contiene inicialmente los aspectos legales en los que se fundamenta el diseño del Plan, finalizando con la presentación del respectivo Plan.

1. MARCO LEGAL

A continuación se presenta la normatividad relacionada con el Sistema de Desarrollo Administrativo:

♦ **Ley 489 de diciembre 29 de 1998:**

La Ley 489 de 1998 es la norma que regula el ámbito de aplicación del Sistema de Desarrollo Administrativo, a continuación se presentan algunos de sus principales aspectos:

- En el Capítulo Segundo establece que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.
- En el Capítulo Cuarto se define el Sistema de Desarrollo Administrativo como un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Gobierno Nacional.
- En el artículo 19 prevé que los Ministros y Directores de Departamento Administrativo conformarán el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo de cada sector, del cual harán parte los directores, gerentes o presidentes de los organismos y entidades adscritos o vinculados, quienes serán responsables únicos por el cumplimiento de las funciones a su cargo so pena de incurrir en causal de mala conducta.
- La misma Ley en el artículo 21 establece que el Ministerio o Departamento Administrativo correspondiente coordinará y articulará las políticas de desarrollo administrativo del respectivo sector y que el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo hará el seguimiento de la ejecución de las políticas de desarrollo administrativo.

♦ **Decreto N° 2740 del 20 de diciembre de 2001**

Por medio del cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 . Este Decreto presenta las líneas estratégicas de políticas de desarrollo administrativo definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública como instancia rectora del Sistema de Desarrollo Administrativo

♦ **Circular N° 01 de 2004 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial**

Por medio del cual se articula el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Sistema De Control Interno, y define que la evaluación de los Planes de Desarrollo Administrativo o de la implementación de las políticas corresponderá exclusivamente a los Jefes de las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces en cada entidad o organismo de la Rama Ejecutiva del orden Nacional.

2. PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2005 – SECTOR HACIENDA

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 2005 – SECTOR HACIENDA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	<u>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</u>	CONTAR CON UN INSTRUMENTO QUE REALMENTE EVALÚE EL DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS	31-Dic- 2005	IMPLEMENTAR EL INSTRUMENTO	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Inicia una vez la CNSC, promulgue el formato marco de Evaluación del Desempeño, concord. con Art. 38, 39, 40 de la L.909 / 2004	Conocer el Formato propuesto por la CNSC	31-Dic- 2005	Acercamiento al Formato de la CNSC	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Analizar el formato de la CNSC; Realizar propuestas y comentarios al respecto	Establecer falencias, vacíos, puntos claves y posibles Ítem a incluir	31-Dic- 2005	Evaluación, pertinencia y oportunidad de la propuesta de la CNSC	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Diseñar los posibles tipos de formato de Evaluación del Desempeño a utilizar	Disponer de varias alternativas para discutir	31-Dic- 2005	Nº de formatos y opciones disponibles	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Discernir sobre la conveniencia, oportunidad y pertinencia de los formatos propuestos	Escoger un formato y proponer cambios y correcciones	31-Dic- 2005	Nº de opciones por Formato	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Comentarios y correcciones	Realizar los cambios y correcciones	31-Dic- 2005	Cambios y Modificaciones	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Elaboración del formato final para la evaluación del desempeño	Diseñar la propuesta Final	31-Dic- 2005	Formatos Finales	MINHACIENDA CONTADURÍA SUPERSOLIDARIA
	Tramite de aprobación.		31-Dic- 2005	Aprobación	
	<u>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:</u>	Contar con un instrumento que realmente evalúe el desempeño de los funcionarios	31 / 12 / 2005	Implementar el instrumento	LA PREVISORA S.A.
	1. Analizar el formato actual y hacer las mejoras necesarias		31 / 01 / 2005		

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	2. Establecimiento de metas por parte de cada funcionario para el presente año		30 / 04 / 2005		
	3. Seguimiento a las metas propuestas		Seguimiento 31 / 07 / 05 y evaluación final 31 / 01 / 06		
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	<u>UNIDAD DE FORMATOS UTILIZADOS POR LAS ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR</u>	UNIFICAR LOS FORMATOS SELECCIONADOS EN LAS ENTIDADES PARTICIPANTES	31-Dic- 2005	UNIFICACIÓN DE FORMATOS	MIN HACIENDA CONTADURÍA FINDETER / UIAF
	Selección de los formatos utilizados por las áreas de Recursos Humanos del sector Hacienda.	Recopilar los formatos utilizados por las diferentes entidades del sector	15-Abr-2005	N° de Formatos utilizados N° de Formatos Recopilados	MIN HACIENDA CONTADURÍA FINDETER / UIAF
	Establecer el número de formatos a unificar, según su pertinencia y viabilidad administrativa	Escoger cuáles serán los formatos a unificar, como se debería hacer y tener en cuenta	13-May-2005	N° de Formatos a Unificar	MINHACIENDA
	Realización de posibles propuestas por cada formato seleccionado	Disponer de varias alternativas para discutir	24-Jun-2005	N° de Formatos a Unificar N° de posibilidades X Formato	MIN HACIENDA CONTADURÍA FINDETER / UIAF
	Discusión, sobre pertinencia, conveniencia y oportunidad de las propuestas	Seleccionar una propuesta, proponer cambios, mejoras y/o correcciones	22-Jul-2005	N° de opciones por Formato	MIN HACIENDA CONTADURÍA FINDETER / UIAF
	Comentarios y correcciones	Realizar los cambios y correcciones	12-Ago-2005	Cambios	MINHACIENDA
	Elaboración y selección de los diseños finales	Diseñar la propuesta Final	01-Sep-2005	Propuesta Final	MIN HACIENDA CONTADURÍA FINDETER / UIAF
	Trámite de aprobación		31-Dic- 2005	Aprobación	

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	<u>RED SECTORIAL DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR</u>	CONFORMACIÓN DE LA RED SECTORIAL PARA PROMOVER EL BIENESTAR Y LA CALIDAD DE LOS EMPLEADOS DEL SECTOR	31-Dic- 2005	CONFORMAR LA RED	GRANBANCO / CONTADURÍA / DIAN / FINDETER / FOGACOOP / LA PREVISORA / MINHACIENDA / SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA / UIAF/ FOGAFIN
	Envío de solicitud / Carta a las entidades del sector interesadas en participar, para que remitan la información acerca de la especialidad del Talento Humano con que cuentan, las instalaciones y equipos, y los costos de utilización de los servicios prestados	Recepcionar la información, comprometer a las entidades, iniciar la formación de la Red Sectorial de Capacitación y Bienestar	09-mar-2005	Envío de Cartas	MINHACIENDA
	Recepción y Recopilación de la información solicitada a las entidades del sector (<i>Costos, Especialidad del T.H. Instalaciones y Equipos</i>)	Recibir la información para sistematizarla	08-abr-2005	Nº de Formas Recepcionadas	MINHACIENDA
	Realización de una base de datos donde se especifique la Especialidad del Talento Humano del Sector Hacienda.	Sistematizar los datos de las Entidades, dependiendo especialidad y disponibilidad del talento humano	28-abr-2005	Nº de Datos Incorporados al Sistema	MINHACIENDA
	Realización de un inventario de las instalaciones físicas aptas para Capacitación y de instalaciones Recreativas y Deportivas.	Crear una base de datos, de las instalaciones físicas del sector, a fin de identificar su uso, disponibilidad etc.	28-abr-2005	Nº de Datos Incorporados al Sistema	MINHACIENDA
	Elaboración, de una proyección financiera sobre los costos de utilización de los servicios prestados por la Red Sectorial.	Ejecutar costos de cada entidad, para presentarlos a consideración	24-jun-2005	Nº de Datos Incorporados al Sistema	MINHACIENDA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Discusión de Costos, Negociación, y presentación de propuestas financieras para la puesta en marcha de la Red Sectorial	Negociación y Puesta en marcha de la Red Sectorial	08-jul-2005	Negociación del Convenio	GRANBANCO / CONTADURÍA / DIAN / FINDETER / FOGACOOP / LA PREVISORA / MINHACIENDA / SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA / UIAF
	Planeación, Especificación, Regulación y Estructuración del Convenio	Diseño de la Estructura y Funcionamiento de la Red Sectorial de Capacitación y Bienestar	29-jul- 2005	Desarrollo Orgánico del Convenio	GRANBANCO / CONTADURÍA / DIAN / FINDETER / FOGACOOP / LA PREVISORA / MINHACIENDA / SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA / UIAF
	Redacción de Propuesta preliminar	Borrador del Documento de Vinculación / Convenio	19-ago-2005	Documento Preliminar de Aprobación y Vinculación	MINHACIENDA
	Firma y Vinculación de las Entidades		01-sep-2005	Firma del Convenio	GRANBANCO / CONTADURÍA / DIAN / FINDETER / FOGACOOP / LA PREVISORA / MINHACIENDA / SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA / UIAF
	Tramite de Aprobación		31-dic- 2005	Aprobación	

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Realizar ciclo de conferencias	Actualizar a los funcionarios del Fondo en las investigaciones desarrolladas por entidades o personas externas en temas relacionados con el sector financiero	Dic-05	No. de conferencias realizadas / No. de conferencias a realizar	FOGAFIN
	Implementar el plan de capacitación de la Compañía a nivel interno y externo	Plan de capacitación implementado al 100%	31 / 12 / 2005	No. de funcionarios capacitados / Total de funcionarios	LA PREVISORA S.A.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Programa Interno de Servicio al Cliente	Organización enfocada al mejoramiento permanente del servicio al cliente y con capacidad de generar valor agregado a los negocios administrados.	31-dic-2005	Porcentaje de avance del Programa	FIDUPREVISORA
	Programa de Incentivos Generales por resultados de la Empresa	Definición y presentación de programa de incentivos y beneficios para los empleados de acuerdo a resultados de la empresa	30-jun-2005	Numero de nuevos incentivos y beneficios	FIDUPREVISORA
	Programa Rally del Conocimiento	Evaluación y análisis de viabilidad de programa, de acuerdo a experiencias de implementaciones en entidades del sector.	30 –jun- 2005	Porcentaje de medición de viabilidad de implementación del programa.	FIDUPREVISORA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Formulación e implementación de un plan de capacitación acorde con los objetivos estratégicos de la entidad	Fiduprevisora S.A. busca que el plan anual de capacitación sea un proceso organizado, dirigido a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación del servicio, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.	31-dic-2005	Numero de Empleados Capacitados / Total Empleados. Numero de nuevas habilidades para cada uno de los funcionarios.	FIDUPREVISORA
	Cumplimiento del Plan Integral de Formación 2005	Ejecutar todas las actividades previstas en el PIF 2005	31-dic-2005	Numero de actividades programadas / numero de actividades realizadas	SUPERBANCARIA
	Desarrollar el Programa de Inducción a los funcionarios que ingresen en el 2005	Impartir el programa de inducción a todos los funcionarios que ingresen a la entidad dentro de los primeros 4 meses posteriores a su nombramiento	31-dic-2005	Número de funcionarios posesionados/ Número de funcionarios inducidos	SUPERBANCARIA
	Desarrollar el Programa de Reinducción para todos los funcionarios de la entidad	Entrenar en al menos 1 curso de Office a todos los funcionarios de la entidad	31-dic-2005	Número de funcionarios/ Número de funcionarios capacitados en Office	SUPERBANCARIA
	Cumplimiento del Plan de Bienestar y Salud Ocupacional	Ejecutar todas las acciones previstas en el Plan de Bienestar y Salud Ocupacional	31-dic-2005	Número de actividades realizadas / número de actividades programadas	SUPERBANCARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Formular el Plan de Capacitación y Bienestar Social.	-Elaborado y aprobado el Plan.	Abr-2005	Plan elaborado y aprobado por Comité	SUPERSOLIDARIA
	Desarrollar la capacitación a través de la red interna, red sectorial y proveedores externos	Ejecutado el 30% pendiente por desarrollar del plan de capacitación del 2004	Jun-2005	No. Programas de capacitación ejecutados / No. Programas propuestos	SUPERSOLIDARIA
		Por lo menos el 70% del plan de capacitación 2005 ejecutado	Dic-2005		SUPERSOLIDARIA
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Ejecutar los programas de bienestar social para los funcionarios	El 80% de los programas de bienestar social cumplidos.	Dic-2005	No. Programas cumplidos / No. Programas propuestos	SUPERSOLIDARIA
		Asegurar una cobertura del 90% en los beneficiados.	Dic-2005	No. de funcionarios beneficiados / No. total de funcionarios	SUPERSOLIDARIA
		Incremento en un 5% del grado de satisfacción de los funcionarios sobre el mejoramiento del clima organizacional en el 2004	Abr-2005	Variación porcentual del nivel de satisfacción 2003 - 2004	SUPERSOLIDARIA
	Realizar inducción a los nuevos funcionarios.	-100% de los nuevos funcionarios con inducción.	Dic-2005	No. de funcionarios con inducción / No. total de funcionarios	SUPERSOLIDARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Desarrollar el programa de reintucción bienal establecido en el Plan Nacional de Formación y Capacitación	100% de los funcionarios con reintucción	Dic-2005	No. de funcionarios con reintucción / No. total de funcionarios	SUPERSOLIDARIA
	Diseñar metodología para Formulación del Plan de Capacitación y Bienestar Social y continuar con la labor de seguimiento y evaluación del impacto de este plan en la Entidad	-Elaborada, validada y aprobada metodología para la formulación del Plan de Capacitación y Bienestar social	Mar-2005	Elaborada y aprobada metodología	SUPERSOLIDARIA
		-Efectuado el segundo seguimiento y evaluación a la ejecución del plan de Capacitación del 2004.	Jul-2005	No. de seguimientos efectuados / No. seguimientos propuestos.	SUPERSOLIDARIA
				No. de evaluaciones realizadas / No. evaluaciones propuestos.	
		Realizadas dos labores de seguimiento y una evaluación al plan del 2005	Dic-2005	No. de seguimientos efectuados / No. seguimientos propuestos. Número de evaluaciones realizadas / Número de evaluaciones propuestas	SUPERSOLIDARIA
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Realizar inducción y entrenamiento en el cargo. (Capacitar al funcionario que ingresa a desempeñar un nuevo cargo en la cultura de CISA, funciones y normatividad)	Lograr el conocimiento del programa de inducción y reintucción en todos los funcionarios vinculados a CISA.	Dic-2005	VPJ 09 - (PDA 01) (No. Funcionarios nuevos planta/05 que conozcan el programa de inducción y entrenamiento en el	CISA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
		Todo funcionario que ingrese pase por el proceso de entrenamiento en el cargo.		cargo a desempeñar/ No. funcionarios vinculados planta/05)*100.	
	Capacitación dirigida a cubrir las necesidades estratégicas de CISA (competencias gerenciales, negociación y demás necesidades identificadas por las áreas).	Ejecutar el programa de capacitación diseñado.	Dic-2005	VPJ 09 - (PDA 02) (No. Funcionarios capacitados en necesidades estratégicas/ No. Funcionarios definidos a capacitar)*100.	CISA
	Contar con un sistema que permita medir objetivamente el desempeño de los empleados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.	Cumplir el Convenio de Desempeño CISA/FOGAFIN logrando un mejor desempeño de los funcionarios.	Dic-2005	VPJ 12 - (PDA 03) Cumplir mínimo el 101% del Convenio.	CISA
	<u>APLICATIVO RECEPCIÓN HOJAS DE VIDA</u>	Aplicativo en página WEB	30-dic-2005	APLICATIVO EN FUNCIONAMIENTO	UIAF
	Definición de información requerida		30-dic-2005	Relación de información solicitada	UIAF
	Definición del modelo de hoja de vida		30-ago-2005	Formato Hoja de Vida	UIAF
	Presentación área informática		30-sep-2005	Presentación	UIAF
	Definición de Aplicativo		30-oct-2005	Aplicativo	UIAF
	Ajuste aplicativo		30-nov-2005	Aplicativo	UIAF
	Implementación Aplicativo		30-dic-2005	Aplicativo	UIAF
	Diseño de un instrumento para la evaluación del desempeño de los	Firmar y adoptar la Resolución del instrumento	Junio-2005	% de funcionarios evaluados	FINDETER

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	funcionarios de la entidad	Implementar la evaluación del desempeño adoptada a todos los funcionarios de la Entidad	Dic-2005		

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
MORALIZACION Y TRANSPARENCIA EN LA ADMÓN. PÚBLICA	Divulgar y sensibilizar en las entidades públicas del sector hacienda el modelo de control interno contable	Cubrir el 90% de las entidades que conforman el sector hacienda	30-jun-2005	No. Entidades Capacitadas No. Entidades a Capacitar No. Eventos realizados No. Eventos programados	<u>CONTADURÍA,</u> PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS ENTIDADES DEL SECTOR
	Continuar con la sensibilización de los funcionarios de las unidades de negocio y soporte en la importancia de la adecuada administración del riesgo, fortaleciendo los conceptos de identificación, manejo, monitoreo de los riesgos, mapas y matrices de riesgo. Para tal efecto se brindará capacitaciones en sitio.	Difusión y sensibilización de la importancia de la administración del riesgo a través del curso virtual del Sistema de Control Interno y capacitaciones en sitio.	31-dic-2005	Número de funcionarios capacitados / Número total de funcionarios	GRANAHORRAR
	Continuar con la difusión y complementar con los funcionarios los mapas de riesgo de las unidades de negocio.	Construcción de mapas de riesgo generales de unidades de negocio, conjuntamente con los funcionarios de las Unidades de Negocio en que Auditoría inicio este proceso.	31-dic-2005	Número de unidades de negocio con mapa de riesgo / Número total de unidades de negocio	GRANAHORRAR
	<u>SOSTENIBILIDAD DEL CODIGO DE VALORES</u>				

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Análisis del avance del programa de valores en las entidades del sector	a. Diseñar, una encuesta entre las entidades del sector.	31-may-2005	Presentación de la encuesta	MINHACIENDA SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA FOGACOOP SUPERVALORES FINDETER UIAF GRANBANCO FIDUPREVISORA
		b. Aplicar la encuesta entre las entidades del sector	30-jun-2005	Remisión del documento por correo electrónico a las entidades del sector	MINHACIENDA SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA FOGACOOP SUPERVALORES FINDETER UIAF GRANBANCO FIDUPREVISORA
		c. Tabular la encuesta entre las entidades del sector	30-jul-2005	Presentación del informe de avance del programa en las entidades del sector	MINHACIENDA SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA FOGACOOP SUPERVALORES FINDETER UIAF GRANBANCO FIDUPREVISORA
	Integración de los valores comunes del sector	a) Elaborar un comparativo de los valores institucionales definidos en las entidades del sector	15-ago-2005	Presentación de la relación de los valores comunes del sector	MINHACIENDA SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA FOGACOOP SUPERVALORES FINDETER UIAF GRANBANCO FIDUPREVISORA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
MORALIZACION Y TRANSPARENCIA EN LA ADMÓN. PÚBLICA		b) Elaboración de un documento resumen con los valores comunes del sector			
		c) Realizar reuniones con los responsables de las entidades del sector, con el fin de determinar las actividades que se pueden adelantar en cada una de ellas.	31-dic-2005	Acta de las reuniones en la que participen las entidades del sector, en donde se definan las actividades a realizar	MINHACIENDA SUPERBANCARIA SUPERSOLIDARIA FOGACOOP SUPERVALORES FINDETER UIAF GRANBANCO FIDUPREVISORA
	Presentar diagnóstico para establecer el nivel de compromiso de los funcionarios en la Entidad.	Documento elaborado sobre el diagnóstico del nivel de compromiso de los funcionarios con la Entidad.	Jul-2005	Diagnóstico elaborado	SUPERSOLIDARIA
	Continuar con acciones para la sostenibilidad del decálogo de valores	Divulgación del 100% de los valores en la Entidad.	Dic-2005	No. De valores divulgados /No. Total de valores.	SUPERSOLIDARIA
		Identificados los valores del sector hacienda. (El logro de esta meta depende de las acciones que se adelanten con las entidades del sector hacienda)		No. de valores comunes identificados en el sector.	SUPERSOLIDARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción identificados en el Mapa de Riesgos de Supersolidaria	Divulgados en todas las áreas los riesgos de corrupción	Jun-2005	No. de divulgaciones efectuadas / No. divulgaciones programadas	SUPERSOLIDARIA
		Controlados y minimizados los Riesgos de corrupción	Dic-2005	No. Riesgos de corrupción controlados / No. Total de riesgos de corrupción identificados	SUPERSOLIDARIA
MORALIZACION Y TRANSPARENCIA EN LA ADMÓN. PÚBLICA	Establecer un sistema de autocontrol Institucional para la prevención y administración de riesgos operativos, misionales y de corrupción	Aprobado por resolución el plan de manejo de riesgos de Supersolidaria	Mar-2005	Resolución de aprobación del plan de manejo de riesgos	SUPERSOLIDARIA
		Realizados dos seguimientos y evaluaciones a las acciones de control del plan de manejo de riesgos	Sep-2005	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	SUPERSOLIDARIA
	Seguimiento a la información declarada de bienes y rentas	Realizar una actualización y seguimiento de la información declarada por los funcionarios respecto a la declaración de Bienes y Rentas de los funcionarios de la compañía verificando y validando sus incrementos patrimoniales.	31-dic-2005	Numero de Funcionarios con información Actualizada y registrada / Total Funcionarios	FIDUPREVISORA S.A
	Revisión y actualización de la Administración de Riesgo como estrategia de mejoramiento.	Disminuir los niveles de riesgo detectados en las áreas de la compañía.	31-dic-2005	VPC - VPI - VPO - VPJ - (PDA 06) ((No. Riesgos que pasaron de rojo a amarillo + No. riesgos que pasaron de amarillo a verde)/ Total riesgos identificados)*100	CISA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Realización de campañas de difusión de los valores establecidos utilizando medios escritos y virtuales y el reforzamiento de conductas adecuadas.	Diseñar y ejecutar el programa de difusión de valores y transparencia, para lograr su interiorización.	31-dic-2005	VPJ 11 - (PDA 07) Informe de encuestas de medición.	CISA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	<u>DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE COOPERACIÓN ENTRE ENTIDADES DESDE EL PUNTO DE VISTA MISIONAL</u>				
	Diseñar y aplicar encuesta	Formular propuestas viables y concertadas de intercambio de información entre las entidades del sector	30-sep-2005	No. de entidades participantes / No. de encuestas aplicadas	FOGACOOP MINHACIENDA SUPERSOLIDARIA SUPERBANCARIA
	Analizar y evaluar resultado de las encuestas			Informe final de evaluación de encuestas	FOGACOOP MINHACIENDA SUPERSOLIDARIA SUPERBANCARIA
	<u>DIVULGAR EXPERIENCIAS EXITOSAS INSTITUCIONALES A LAS ENTIDADES DEL SECTOR HACIENDA: DESARROLLO DE SENSIBILIZACIONES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SUPERSOLIDARIA DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA LEY 872 Y LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001-V 2000</u>	Etapa 1:Revisión Gerencial (Diagnóstico)	30-abr-2005	No. de charlas realizadas en revisión gerencial / No. de charlas programadas	SUPERSOLIDARIA SUPERBANCARIA FIDUPREVISORA FOGACOOP CONTADURÍA GRANBANCO
				No. de Entidades participantes / No. de Entidades que hacen requerimiento en este tema	
		Etapa 2: Direccionamiento Estratégico y planificación Directiva (plan de calidad)	30-may-2005	No. de charlas realizadas en Direccionamiento estratégico / No. de charlas programadas	

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
				No. de Entidades participantes / No. de Entidades que hacen requerimiento en este tema	
				No. de charlas realizadas sobre planificación operacional e implementación del sistema / No. de charlas programadas	
		Etapa 3: Planificación operacional (Mapa de Procesos y Manual de procesos y procedimientos) e implementación del sistema (manual de calidad)	30-jun-2005	No. de Entidades participantes / No. de Entidades que hacen requerimiento en este tema	
				No. de charlas adelantadas sobre verificación y mejoras al sistema de gestión de calidad / No. de charlas programadas	
		Etapa 4: Verificación del Sistema de Gestión de Calidad (informe de preauditoria) y mejoras (recomendaciones para la sostenibilidad del sistema)	30-jun-2005	No. de Entidades participantes / No. de Entidades que hacen requerimiento en este tema	

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA	Participar en charlas adelantadas por Entidades del Sector Hacienda sobre experiencias exitosas institucionales que permitan fortalecer la gestión Sector	Se asistió al 100% de las capacitaciones convocadas por las Entidades del Sector Hacienda sobre experiencias exitosas institucionales: 1) Modelo de Control Interno Contable.- Contaduría. 2) Gestión Documental.- Fogafín.	Dec-2005	No. de capacitaciones asistidas / No. de capacitaciones convocadas por el sector	SUPERSOLIDARIA
				Acciones de mejora implementadas en la Entidad a partir de las capacitaciones recibidas	
	Elaborar Estudio Costo Beneficio sobre la conveniencia de contratación de servicios de Outsourcing	Elaboración de términos de referencia para la contratación	Jun -2005	No de actividades realizadas por outsourcing / No. total de actividades de la Secretaría General	SUPERSOLIDARIA
	Implementar un sistema que permita mejorar la calidad del servicio al cliente.	A partir de julio/05 reducir en un 10% los tiempos de respuesta promedio respecto del 2004.	Dec-2005	MSAC 04 - (PDA 04) Tiempos de Respuesta.	CISA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	Adelantar acciones para la consolidación del el Sistema de Gestión de la Calidad de la Supersolidaria y obtener la certificación de acuerdo a los requerimientos de las Nomas ISO NTC 9001-2000 y LA LEY 872 DE 2003	Socialización de las politicas y objetivos de calidad de la Supersolidaria	Mar-2005	No de Funcionarios Aplicando politicas y objetivos de calidad / No total de funcionarios de la entidad	SUPERSOLIDARIA
		Implementación de los procesos y procedimientos en todas las áreas	Jun-2005	Procesos implementados / numero total de procesos	SUPERSOLIDARIA
		Aplicación de indicadores de calidad y medición de los procesos	Dic-2005	No. de registros generados	SUPERSOLIDARIA
		Realización de 2 preauditorias internas de Calidad: Una coordinada por la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo Consultor Asteq y la otra realizada por el ICONTEC	Jun-2005	No. Preauditorias con resultados satisfactorios/ No. total de Preauditorias.	SUPERSOLIDARIA
		Desarrolladas acciones de mejora para no conformidades encontradas	Jul-2005	No. De no conformidades ajustadas / No. Total de no conformidades encontradas	SUPERSOLIDARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
		Coordinada y atendida la visita de auditoría de certificación del ICONTEC	Ago-2005	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Supersolidaria en la Norma ISO 9001 versión 2000	SUPERSOLIDARIA
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	Fortalecer los espacios de comunicación interna : Encuentros matutinos, ideas para el cambio, grupos primarios y comuniquémonos	Establecido un nuevo espacio de comunicación interna en la entidad	Jun-2005	N° de espacios de comunicación implementados / N° de espacios propuestos	SUPERSOLIDARIA
		Adelantados seguimientos al funcionamiento de los espacios de comunicación interna establecidos en la entidad	Dic-2005	N° de áreas aplicando los espacios de comunicación interna / N° total de áreas en la Entidad N° de seguimientos adelantados / N° de seguimientos programados N° de reuniones realizadas por cada una de las áreas / N° de reuniones programadas	SUPERSOLIDARIA
		Por lo menos el 50% de los funcionarios hace uso óptimo de los recursos tecnológicos de información	Jun-2005	N° de funcionarios optimizando recursos tecnológicos de información / N° total de funcionarios	SUPERSOLIDARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Desarrollar convenio con el Dane para la Formulación, implementación del plan Estadístico en la Supersolidaria generando información confiable para el sector solidario y la economía nacional	-En ejecución convenio firmado con el Dane	Feb-2005	Convenio firmado y en ejecución	SUPERSOLIDARIA
		Depuración y actualización de bases de datos cruzando información con cámaras de comercio	Ago-2005	No de cámaras de comercio que reportan información / No total de cámaras de comercio del país	SUPERSOLIDARIA
				Base de datos depurada y actualizada	
		Formulación y desarrollo del plan Estadístico de la Supersolidaria	Dic-2005	Plan Estadístico en aplicación	SUPERSOLIDARIA
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	Implementación del sistema de gestión de calidad (Ley 872 de 2003 y Decreto 4110 de 2004) Plazo de ejecución, hasta diciembre de 2008	Elaborar el diagnóstico del sistema de gestión de calidad en la Superintendencia y a partir del mismo, diseñar un plan de acción para implementarlo	Dic-2005	Documento del diagnóstico y plan de acción	SUPERBANCARIA
	Optimizar 25 trámites relevantes para la entidad	Revisión de trámites	30-jul-2005	Número de trámites revisados	SUPERVALORES
		Implementar las optimizaciones en los trámites revisados	31-dic-2005	Total trámites implementados / Total de trámites revisados	
		Evaluar la eficiencia lograda con la optimización de los trámites	31-dic-2005	Disminución de tiempo de los trámites con respecto al año anterior	
	Elaborar un Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de Valores	Etapas: Diagnóstico	30-jun-2005	Entrega del Diagnóstico (Si/ No)	SUPERVALORES

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad por etapas: Etapa1: Diagnostico Etapa2: Diseño Etapa3: Implementación Etapa4: Auditoria	- Diagnóstico del MUISCA, frente a norma ISO 9000. -Propuesta de Plan de Acción para la Implementación. -Ejecución del Plan de Acción. -Auditoria de Certificación	31-mar-2005 30-abr-2005 31-dic-2007 30-ago-2008	-Documento diagnóstico. Mapa de procesos. -Plan de acción -Procesos implementados bajo estándares de calidad ISO 9000 -Certificado de calidad	DIAN
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	Implementar la Calidad y seguridad de la información (tecnología informática)	-Consultoría de seguridad informática -Contratación del diseño y construcción del centro de cómputo. -Contratación de consultoría para la estructura lógica. -Adquisición de software de seguridad	30-jun-2005 31-dic-2005 30-sep-2005 31-dic-2006	-Documento -Iniciación de la construcción física- -Documento -Software adquirido	DIAN
	Mejorar el sistema de gestión documental	-Adquisición Tecnológica -Adecuación, construcción y reparación de sedes -Adquisición de bienes	31-dic-2005	Sedes con infraestructura	DIAN
	Rediseño del proceso de crédito.	Modificar el Reglamento de Crédito en relación con las modalidades de redescuento y las instancias de aprobación.	26-may-2005	Reglamento de Crédito Aprobado	FINDETER
		Modificar el Manual de Normas y Procesos de Crédito.	30-may-2005	Manual de Normas y Procedimientos Aprobado.	
		Modificar los instrumentos operativos.	15-jul-2005		

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
		Adecuar los sistemas de información.	30-ago-2005	Sistema Funcionando	
	Iniciar el Proceso del Sistema de Gestión de Calidad	1.Diagnóstico de la situación. a) Realizar la capacitación. b) Elaborar el cronograma de trabajo. c) Desarrollo del diagnóstico.	5-abril a Agosto-2005	Entrega de Diagnóstico	FINDETER
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES		2.Elaboración del diseño. a) Conformar el equipo de trabajo. b) Elaborar el cronograma de trabajo. c) c. Desarrollar las actividades planificadas en el cronograma de trabajo	Ago-2005 a Diciembre-2005	Entrega del Cronograma	FINDETER

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u>	<p>La propuesta de la entidad en sistema de gestión de calidad comprende las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la totalidad de procesos y procedimientos. 2. Selección de los procesos misionales que se van a incluir en el proceso de gestión de calidad. 3. Definición de los alcances de la ley 872 de 2003 y su Decreto Reglamentario 4110 de 2004, consultando para el efecto al Ministerio de Hacienda y al Departamento Administrativo de la Función Pública. 	31-dic-2005	<p>No. Procedimientos actualizados/ No. Procedimientos que requieren actualización.</p> <p>No. Resoluciones expedidas para crear, actualizar o suprimir procedimientos.</p> <p>Selección de tres procesos misionales que van a ser objeto de trámite de gestión de calidad.</p>	FOGACCOOP
	Continuar con el seguimiento y mejoramiento continuo a los procesos de las unidades de negocio.	Mejorar el 100% de los procesos críticos de oficinas	Jun-2005	Número de procesos mejorados / número de procesos críticos en oficinas	GRANAHORRAR
	Optimización de procesos.	Mejoramiento de procesos y procedimientos, basados en un análisis de los procesos actuales	31-dic-2005	Porcentaje de avance del proyecto	FIDUPREVISORA S.A
	Revisión, rediseño e implantación de los nuevos procesos y procedimientos.	Al 30 de noviembre tener los procesos implantados.	Nov-2005	VPO 05 - (PDA 08) Cumplimiento cronograma	CISA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	<u>IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:</u>				LA PREVISORA S.A.
	1. Desarrollar las actividades para terminar la etapa de preparación del Sistema de Gestión de Calidad	Terminar en un 100% las actividades exigidas por la Norma ISO 9001:2000	31 / 12 / 05	Certificado de Calidad	
	2. Búsqueda de la certificación ISO 9001:2000	Conseguir la certificación de calidad			
REDISEÑOS ORGANIZACIONALES	<u>REVISIÓN Y REDISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</u>				LA PREVISORA S.A.
	Revisar los procesos y procedimientos de acuerdo con las necesidades de las diferentes áreas y rediseñarlos cuando sea necesario	Procesos y procedimientos adecuados	31 / 12 / 05	Nº de procesos y procedimientos revisados	
	Actualización y ajuste de los procesos y procedimientos	Lograr una mayor eficiencia en el desarrollo de los procesos	Dic-05	100%	FOGAFIN
	Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollar la etapa de "Diagnóstico" a fin de identificar los productos a los que eventualmente se les implementaría el Sistema de Gestión de Calidad.	Dic-05	100%	FOGAFIN
		- Etapa 1: Diagnostico			
	Seguridad tecnología (COBIT)	Asegurar la red de datos del Fondo y protegerla de accesos no autorizados, pérdida o fuga de información, de ataques de virus o ataques a los servicios prestados	Sep-05	Manual de políticas de seguridad y matriz de riesgos actualizados e implementados.	FOGAFIN
	Implementación del Software de Flujo de Caja	Disponer de herramientas gerenciales y de análisis	Dic-05	100%	FOGAFIN

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Implementación del Software de procesos jurídicos - Vigila 21	Disponer de herramientas para la administración y el seguimiento de los procesos judiciales	May-05	100%	FOGAFIN
	Mejoramiento del sistema de gestión documental	Divulgación y concientización acerca de los beneficios del sistema	Dic-05	100%	FOGAFIN

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
DEMOCRATIZACIÓN E LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Rediseñar la pagina Web de la Entidad	Optimizar la pagina Web como medio de consulta e información para el cliente externo	Jun-2005	Pagina Web rediseñada y en funcionamiento	SUPERSOLIDARIA
	Continuar con la publicación de información actualizada en la Pagina Web, para facilitar la consulta eficaz de informes de gestión, rendición de cuentas, contrataciones, conceptos, normatividad, planes, etc.	Publicación del 100% de la información generada con destino a la Web	Dic-2005	No. de documentos publicados en la Web / No. de documentos a publicar	SUPERSOLIDARIA
	Divulgar en los diversos medios de comunicación los logros ejemplarizantes alcanzados en el desarrollo de las funciones.	En el 2005 se realizarán, como mínimo 20 divulgaciones en medios de comunicación de cobertura nacional.	Dic- 2005	No. Divulgaciones efectuadas / No. Divulgaciones programadas	SUPERSOLIDARIA
	Diseñar formatos para facilitar la presentación de quejas, derechos de petición y la solicitud de información por parte de los usuarios.	-100% de formatos diseñados y divulgados	Jun-2005	No. Formato diseñados/ No. Formatos Programados.	SUPERSOLIDARIA
		100% de formatos aplicados.	Ago- 2005	No. Formato aplicados/ No. Formatos Programados.	
	Rediseñar el boletín virtual externo	Rediseñado y en operación el nuevo boletín virtual	Jun- 2005	Boletín rediseñado y en operación	SUPERSOLIDARIA
	Reactivar el Chat Supersolidario	Desarrollo de mínimo 3 chats a partir de la puesta en marcha del servicio	Dec- 2005	No. de chats realizados /No. de chats programados	SUPERSOLIDARIA
	Realizar videoconferencias sobre temas relacionados con el sector solidario	Realizadas mínimo seis (6) videoconferencias al año	Dec-2005	No. de videoconferencias realizadas / No. de videoconferencias programadas	SUPERSOLIDARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Desarrollar Programa de retroalimentación con el cliente	Realizadas y tabuladas mensualmente encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en forma personalizada en la entidad	Dec-2005	No. de análisis de encuestas y tabulaciones realizadas / No. de análisis de encuestas y tabulaciones programadas	SUPERSOLIDARIA
		En operación el buzón de sugerencias para obtener las opiniones de los usuarios de la entidad	Mar-2005	Buzón de sugerencias en funcionamiento	
DEMOCRATIZACIÓN E LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Iniciar las gestiones para obtener la participación de la Superintendencia en periódicos, programas de radio y televisión con una sección especializada sobre el tema solidario	Mínimo 3 publicaciones especializadas durante el año 2005	Dec-2005	No. de publicaciones realizadas / No. de publicaciones programadas	SUPERSOLIDARIA
	PARTICIPACIÓN DE VEEDURÍAS CIUDADANAS				
	Análisis de marco jurídico que reglamenta la existencia de las veedurías ciudadanas, y su participación en los procesos contractuales del Estado.	Elaboración de un documento resumen con el marco jurídico.	31-ago-2005	Remisión del documento mediante memorando a la Secretaría General de la entidad	SUPERBANCARIA
	Definición del tipo de proceso y de la etapa en la que se invitarán a participar a las veedurías.	Realizar reuniones con los responsables del proceso contractual, con el fin de determinar las etapas y tipos de procesos contractuales en el que se aplicará la metodología.	35-oct-2005	Actas de las reuniones en las que participen los funcionarios responsables del proceso de contratación, donde se definan los parámetros solicitados.	SUPERBANCARIA

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Diseño de la metodología para la participación de las veedurías en los procesos contractuales.	Elaboración del instructivo metodológico.	15-nov-2005	Remisión del instructivo mediante memorando a la Secretaría General de la entidad.	SUPERBANCARIA
	Divulgación de la metodología a través de la página Web de la entidad.	Reunión con los responsables del proceso contractual para presentar el instructivo.	30-nov-2005	Acta reunión	SUPERBANCARIA
	Aplicación de la metodología propuesta.	NOTA: LA METODOLOGÍA SE EMPEZARÁ APLICAR CON LOS PROCESOS CONTRACTUALES DE LA VIGENCIA FISCAL 2006.	2-ene-2006		SUPERBANCARIA
	Optimizar la información al ciudadano a través de espacios de “preguntas mas frecuentes en la pagina web”.	Mantener y mejorar en la Web el modulo de preguntas mas frecuentes	Dic-05	Cubrir con la sección de preguntas frecuentes, por lo menos el 70% de los casos publicados / Total de casos	FOGAFIN
	Publicación de informes de gestión, Plan Estratégico, programa de compras, obras y contratos para facilitar la veeduría ciudadana.	Mantener y mejorar en la Web los módulos correspondientes	Dic-05	Publicar el informe de gestión 2004, Plan Estratégico y el Plan de Compras y los procesos de compras establecidos por Ley	FOGAFIN
DEMOCRATIZACIÓN E LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Rediseño pagina Web de la Entidad	Optimizar la pagina Web como medio de consulta e información para el cliente externo	30-jun-2005	Pagina Web rediseñada y en funcionamiento	FIDUPREVISORA S.A
	Continuar con la publicación de información actualizada en la Pagina Web, para facilitar la consulta eficaz de informes de gestión, rendición de cuentas, contrataciones, conceptos, normatividad, planes, etc.	Facilitar por medio de Internet la consulta de información y dar cumplimiento a la normatividad referente a publicación para efectos de contratación y otros.	31-dic-2005	Numero de Documentos publicados.	FIDUPREVISORA S.A

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
	Publicación de informes de evaluación de la gestión y rendición de cuentas con el fin de facilitar a la ciudadanía el ejercicio del control social (Páginas web)	Publicar mensualmente informes relacionados con el Plan Estratégico, el presupuesto, los estados financieros y contratos.	Mensual	GP 05 - (PDA 05) (# Informes publicados mes / # Informes a publicar)*100	CISA
	Optimizar la información al ciudadano a través de espacios de “preguntas mas frecuentes en la pagina web”.	Elaborar y remitir comunicación de programación para la definición de preguntas mas frecuentes.	18-abr-2005	Módulo de preguntas mas frecuentes implementado en la Web	FINDETER
		Recolectar información y clasificar las preguntas mas frecuentes y respuestas a publicar en la Web	11/22-Abril-2005		FINDETER
		Consolidar información.	Abril 25-Mayo 13-2005		FINDETER
		Presentar preguntas mas frecuentes para aprobación	16-Mayo - 2005		FINDETER
		Publicar preguntas y respuestas mas frecuentes.	Mayo 17-31/2005		FINDETER

POLÍTICA	ACCIONES	METAS	FECHA LÍM.	INDICADORES	RESPONSABLES
		Implementar gestión del modulo de preguntas mas frecuentes.	Junio 1/31-2005		FINDETER
DEMOCRATIZACIÓN E LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	<u>MEJORAR LA ATENCION ALCIUDADANO:</u>				
	Continuar con la implementación del Service Center (call center + contact center) como herramienta que permita la fidelización de nuestros clientes y el mejoramiento del servicio	Service Center en funcionamiento para las fases 1 y 2	31 / 03 / 06	No. de llamadas atendidas / No. de llamadas recibidas	LA PREVISORA S.A
	Optimizar la información al ciudadano a través de espacios de “preguntas mas frecuentes en la pagina web”.	Contar con una base completa y actualizada del espacio “preguntas frecuentes” en la página web del Banco	30 / 12 / 05	# de revisiones de contenido de “preguntas frecuentes” de la página web del Banco	GRANBANCO