



GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Código:
GU-SUPE-025
Marzo 2025
Revisión: 00

1. OBJETIVO

Definir la metodología para evaluar e identificar los criterios de riesgo para la priorización de las CACs, con el fin de cumplir el mandato legal de esta Superintendencia, de realizar el monitoreo y revisión permanente de la solvencia patrimonial e idoneidad de las empresas solidarias vigiladas por la Delegatura Financiera

2. ALCANCE

La presente guía aplica para identificar, definir los riesgos y aplicar los criterios de priorización de supervisión a las CACs.

3. DEFINICIONES

Actividad Financiera: Según el inciso cuarto del citado artículo 39 de la Ley 454 de 1998 "se entenderá como actividad financiera la captación de depósitos, a la vista o a término de asociados o de terceros para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados o de terceros".

Cooperativas de ahorro y crédito (CAC): son organismos cooperativos especializados, cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados, siempre que sean autorizados en forma previa y expresa por la Superintendencia de la Economía Solidaria, entidad que la impartirá únicamente cuando acrediten el monto de aportes sociales mínimos que se exija para este tipo de entidad.

4. DESCRIPCIÓN

1. Mandato Legal

La Delegatura para la Supervisión de la Actividad Financiera del Cooperativismo fue creada mediante el artículo 34 de la Ley 454 de 1998, en el cual se dispuso:

"El Presidente de la República ejercerá por conducto de la Superintendencia de la Economía Solidaria la inspección, vigilancia y control de las organizaciones de la Economía Solidaria que no se encuentren sometidas a la supervisión especializada del Estado. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito multiactivas o integrales con sección de ahorro y crédito, las funciones serán asumidas por esta Superintendencia, mediante el establecimiento de una delegatura especializada en supervisión financiera, la cual recibirá asistencia tecnológica, asesoría técnica y formación del recurso humano de la Superintendencia Bancaria."

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

Por lo tanto, le corresponde a esta Delegatura ejercer la supervisión de las cooperativas especializadas o multiactivas e integrales con sección de ahorro y crédito que ejerzan **la actividad financiera**, la cual se entiende como la captación de depósitos a la vista o a término de asociados para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos, u otras operaciones activas de crédito, y en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados.

El numeral 24 del artículo 189 de la Constitución Política establece:

*"24. Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión **de recursos captados del público**. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles."*

Por su parte el artículo 335 de la Constitución Política señala:

"Artículo 335. Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito."

2. Actividad Financiera

2.1. Empresas solidarias que ejercen la Actividad Financiera

El artículo 39 de la Ley 454 de 1998, que subrogó el artículo 99 de la Ley 79 de 1988, establece que la actividad financiera del cooperativismo se ejercerá en forma especializada por las instituciones financieras de naturaleza cooperativa, las cooperativas financieras, **y las cooperativas de ahorro y crédito**.

Le ley define que la Supersolidaria se cerciorará, de la **solvencia patrimonial** de la entidad, de **su idoneidad** y de **la de sus administradores**, lo cual marca el camino de lo que espera el legislador esté en permanente monitoreo y revisión.

3. Aspectos claves de supervisión

Conforme a lo establecido en la Ley 454 de 1998, los aspectos de permanente monitoreo y revisión en la supervisión de cooperativas de ahorro y crédito son:

3.1. Solvencia patrimonial

La solvencia patrimonial se define como la capacidad de una organización de generar recursos para pagar en las condiciones pactadas los compromisos adquiridos con terceros, lo que se traduce para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, en la capacidad que tendrían para enfrentar, con sus propios recursos,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

las dificultades derivadas del riesgo que asumen en la colocación de sus activos y en la devolución del ahorro, en las condiciones pactadas con sus asociados depositantes.

Dicha solvencia patrimonial se puede ver afectada por diversas razones:

3.1.1. Disminución del patrimonio técnico

Dado el incremento en las deducciones del patrimonio básico, por efecto de:

- o Por pérdidas del ejercicio y de ejercicios anteriores
- o Por incrementos en las inversiones en capital
- o Por incremento en el monto de activos intangibles
- o Por incremento del valor pasivo pensional
- o Decrecimiento en el monto mínimo de aportes no reducibles
- o Por disminución de la reserva de protección de aportes para enjugar pérdidas
- o Por disminución del fondo de amortización
- o Por disminución de reservas por traslados inadecuados a otras cuentas
- o Por decrecimiento del patrimonio adicional por efecto de un monto menor en el porcentaje de compromiso para incremento de reservas o de excedentes.

3.1.2. Deterioro en la calidad de los activos

- o Lo que conlleva a un incremento en los activos ponderados por nivel de riesgos, conforme al aumento de activos con baja liquidez y de mayor riesgo.

3.2. Idoneidad de las cooperativas de ahorro y crédito

En términos generales, la palabra idoneidad hace referencia a la "competencia", "aptitud", "suficiencia", "conveniencia" o "adecuación", y en materia organizacional, la idoneidad hace referencia a la capacidad de una organización para funcionar de manera adecuada y correcta y garantizar su continuidad.

De acuerdo con el concepto que se establece en el Estatuto de Protección del Consumidor (Ley 1480/11), la idoneidad de un "bien o servicio" es su aptitud para la adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado, lo cual implica que el prestador del servicio está en la obligación de entregar los productos en las condiciones ofrecidas.

Partiendo de tal definición, para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, la idoneidad estaría definida como la adecuada protección de los recursos de captación de sus asociados, que según lo señalado en el Decreto 962 de 2018, conlleva la necesidad de identificar y promover estándares robustos de gobernabilidad, eficiencia económica, crecimiento sostenible y estabilidad financiera:

- a. **Eficiencia económica:** Se define como la prestación de servicios al menor costo posible, dada la tecnología y los recursos con los que cuentan las organizaciones. Un elemento que demuestra la eficiencia de una organización es el indicador de rentabilidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

- b. **Crecimiento sostenible:** Se entiende que una organización es sostenible cuando cuenta con la capacidad de crear valor económico y social, tanto a corto como a largo plazo, sin que presente volatilidad en su comportamiento, contribuyendo al bienestar y progreso de sus asociados. Un crecimiento sostenible requiere que la organización genere beneficios en forma constante y que cuente con un nivel importante de solvencia que permita planificar hasta donde se espera crecer, teniendo bajo control el impacto que puedan generar los problemas financieros inesperados.
- c. **Estabilidad financiera:** Se refiere a la capacidad que tiene una organización para generar la suficiente liquidez para cubrir sus deudas y gastos a corto plazo y por lo tanto tener un flujo de caja positivo, generando ingresos en forma constante. La estabilidad financiera requiere que una organización genere un margen cómodo para explorar oportunidades de crecimiento, con soluciones efectivas para afrontar desafíos.

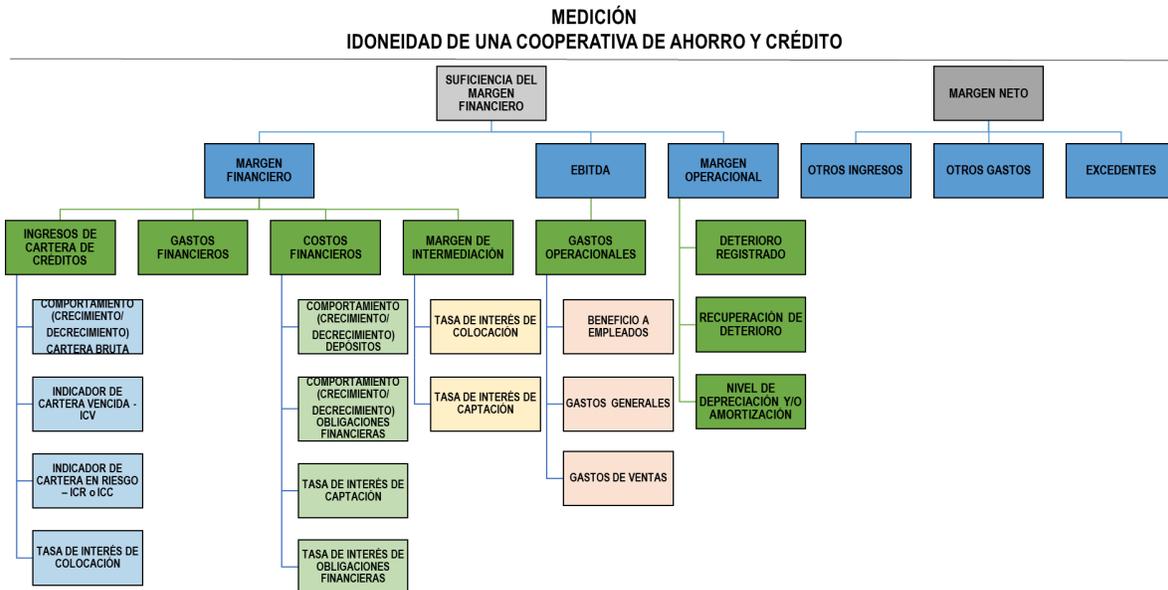
De esta manera, el nivel de gestión de los administradores (governabilidad) y la adecuada planificación de estrategias que garantizan la eficiencia económica, el crecimiento sostenible y la estabilidad financiera, permitirán la protección de los recursos de captación de los asociados, aspecto que deberá ser supervisado de manera permanente por la Supersolidaria.

4. Supervisión de la idoneidad de las cooperativas de ahorro y crédito

Como se mencionó en el numeral anterior, la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito, en adelante CACs, se debe realizar en función de la protección de los recursos de captación de sus asociados, lo cual implica la necesidad de identificar la eficiencia económica, crecimiento sostenible y estabilidad financiera de estas empresas solidarias que ejercen la actividad financiera.

En una cooperativa de ahorro y crédito los indicadores de "suficiencia del margen financiero" y el indicador de "margen neto" miden qué tan eficiente es una organización y la posibilidad de que mantenga un crecimiento y estabilidad financiera sostenible.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera



El indicador de suficiencia del margen financiero¹ mide la capacidad que tiene el margen financiero o utilidad financiera de una cooperativa de ahorro y crédito, para cubrir su estructura de gastos.

El margen financiero resulta de la diferencia entre los ingresos por rendimientos que genera la colocación, en cartera de créditos e inversiones y el costo en el que se incurre por el pago de intereses de captación y/o obligaciones financieras.

Se entiende que una entidad presenta suficiencia en su margen financiero cuando el indicador es igual o superior a uno (1), indicando una adecuada "salud financiera" de la organización, es decir, **eficiente** en la generación de recursos que permite un **crecimiento y estabilidad financiera**.

Dentro de los indicadores que explican el comportamiento del indicador de suficiencia del margen financiero están: el margen financiero, el indicador Ebitda y el margen operacional.

- **Margen financiero/Utilidad de la operación financiera**

El margen financiero en una cooperativa de ahorro y crédito resulta de la diferencia entre los ingresos por rendimientos que genera la cartera de créditos y/o las inversiones y el costo en el que incurren por el pago de intereses de captación y/o obligaciones financieras y determina la capacidad de la organización en generar utilidad financiera producto del desarrollo de su objeto social.

- **Indicador Ebitda**

¹ La fórmula del indicador está definida en la política de indicadores de la Superintendencia

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

Resulta de la diferencia entre la utilidad de la operación financiera (margen financiero) y los gastos de administración, excluidos los gastos de provisión, amortización y depreciación y determina la capacidad de la organización en generar beneficios a partir de los recursos del desarrollo de su operación, una vez cubierta su estructura de gastos, necesaria para operar.

- **Indicador Margen Operacional**

Resulta de la diferencia entre la utilidad de la operación financiera y todos los gastos de administración y determina la capacidad de la organización en generar beneficios a partir de los recursos del desarrollo de su operación, una vez cubierta su estructura de gastos.

5. Criterios para priorizar la labor de supervisión en las CACs

Con el propósito de cumplir el mandato legal de esta Superintendencia sobre las cooperativas de ahorro y crédito, de realizar el monitoreo y revisión permanente de la solvencia patrimonial e idoneidad de las entidades, es preciso aplicar criterios de priorización, teniendo en cuenta criterios de segmentación y el resultado de los indicadores del régimen prudencial, de suficiencia del margen financiero y del margen neto.

5.1. Análisis del riesgo de incumplimiento al régimen prudencial

En la labor de supervisión de una cooperativa de ahorro y crédito es necesaria la verificación del cumplimiento al régimen prudencial establecido en el mandato legal, ya que indica el nivel de riesgo al que está expuesta en materia de solvencia y liquidez. Para tal efecto deberá considerar los siguientes conceptos²:

- (i) **Solvencia:** se define como la capacidad de una organización de generar recursos para pagar en las condiciones pactadas los compromisos adquiridos con terceros, lo que se traduce para el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, en la capacidad que tendrían para enfrentar, con sus propios recursos, las dificultades derivadas del riesgo que asumen en la colocación de sus activos y en la devolución del ahorro, en las condiciones pactadas con sus asociados depositantes³.
- (ii) **Limites individuales de créditos, captación e inversiones:** El nivel de patrimonio técnico de una cooperativa definirá los límites de exposición en operaciones de crédito, captaciones e inversiones, para evitar pérdidas significativas ante la materialización de riesgos.
- (iii) **Fondo de liquidez:** Corresponde al monto equivalente a por lo menos el diez por ciento (10%) de los depósitos y exigibilidades que deben reservar las cooperativas y mantener en forma constante y permanente durante el período; el cual podrá utilizarse para atender necesidades de liquidez originadas en la atención de obligaciones derivadas de los depósitos y exigibilidades de la entidad, o por efecto de una disminución de los depósitos y exigibilidades de la entidad.

² Verificar los conceptos establecidos en el Decreto 961 de 2018, incorporado en el Decreto 1068 de 2015

³ Revisar numeral 3.1 del presente documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

- (iv) **Brecha de liquidez:** Mide en un periodo determinado (un mes, dos meses, tres meses o rangos de meses) la capacidad de los activos para generar flujos de entrada y cubrir las salidas de fondos de la organización en un horizonte de un (1) año. Se calcula de descontar al ingreso generado por los rubros del activo, los egresos del pasivo y patrimonio, conforme a los vencimientos contractuales o esperados.
- (v) **IRL (Indicador de Riesgo de Liquidez):** Es un indicador que demuestra la resistencia a corto plazo del perfil de riesgo de liquidez de una organización, es decir, mide la capacidad de los activos líquidos y los ingresos esperados de una organización, para cubrir las salidas estimadas en un periodo determinado. Utiliza cuatro bandas de tiempo en un horizonte de cálculo de 90 días.

5.2. Análisis del indicador de Suficiencia del Margen Financiero

Como ya se mencionó, cuando el indicador de suficiencia del margen financiero es igual o superior a uno (1) se entiende que una organización de ahorro y crédito presenta una adecuada "salud financiera", es decir, que con los recursos que resultan de la diferencia entre los ingresos por rendimientos que genera la cartera de créditos e inversiones y el costo en el que incurren por el pago de intereses de captación y/o obligaciones financieras, tiene la capacidad de cubrir los gastos necesarios para operar y consecuentemente generar beneficios para los asociados.

Por el contrario, un indicador de suficiencia del margen financiero inferior a uno (1), indicaría inconvenientes en la capacidad de generar recursos producto de su operación primaria, que es la colocación de los recursos captados, situación que genera una alerta de supervisión que conlleva a incluir a la organización dentro del segmento de entidades priorizadas para análisis y seguimiento.

El análisis del indicador de suficiencia del margen financiero requiere la evaluación de aspectos tales como:

5.2.1. Margen financiero/Utilidad de la operación financiera

Lo primero que se debe evaluar en una cooperativa de ahorro y crédito es el comportamiento del margen financiero o utilidad de la operación financiera, es decir, verificar si de la diferencia entre los ingresos por rendimientos que genera la cartera de créditos y las inversiones frente al costo en el que incurren por el pago de intereses de captación y/o obligaciones financieras se genera un resultado positivo o negativo.

Un resultado positivo: indica que los ingresos por rendimientos que genera la cartera de créditos e inversiones, son suficientes para cubrir los costos en los que incurre la organización para el pago de intereses de captación y/o de obligaciones financieras, generando "utilidad" financiera en su operación primaria, sin embargo, el nivel óptimo de un resultado positivo, está en función de si dicho resultado es el necesario para cubrir su estructura de gastos, para ello, será necesario realizar un análisis mayor a través del indicador Ebitda.

Un resultado negativo: indica por el contrario, que existe un desbalance en el propósito de la organización, lo cual puede originarse por dos razones; o porque no se generan ingresos por rendimientos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

suficientes de cartera de créditos y/o inversiones, o porque recibiendo los ingresos por rendimientos de la cartera de créditos e inversiones esperados, el nivel de costos financieros (producto del pago de intereses de captación y/o de obligaciones financieras), es muy elevado y supera la capacidad de la organización, situación que debe analizarse en detalle.

(i) **Resultado negativo del margen financiero ocasionado por ingresos insuficientes de cartera de créditos**

Se deben evaluar los posibles aspectos que impiden la generación de ingresos por rendimientos de cartera de créditos, entre ellos:

- o Comportamiento decreciente en la colocación de la cartera
- o Disminución en la tasa de interés de colocación
- o Elevada exposición al riesgo de crédito

Un análisis detallado de estos aspectos requiere tener en cuenta lo siguiente:

a. **Comportamiento decreciente en la colocación de cartera de créditos**

La disminución de la cartera de créditos puede obedecer a factores externos y/o internos que afectan la generación de ingresos, por lo cual en desarrollo de la labor de supervisión es necesario indagar con la cooperativa si las causas de esta situación obedecen a algunos de ellos, así:

• **Entorno (Factor Externo)**

Una organización ubicada geográficamente en zonas altamente afectadas por problemas de orden social y económico⁴, entre otros, la inseguridad (delincuencia y/o conflicto armado), pobreza, baja interacción del estado, altas tasas de desempleo y vulnerables ante la naturaleza (fenómenos climáticos), tienen mayor exposición al riesgo de presentar decrecimiento en la colocación de cartera, por el impacto que los aspectos mencionados generan en la economía de la zona y por lo tanto en la demanda de créditos por parte los asociados de la organización.

• **Industria (Factor Externo)**

Una cooperativa que hace parte de un sector y/o industria específica⁵, vulnerable al cambio de las variables económicas (inflación, tasas de interés, tasa de cambio, crecimiento económico), al impacto de las políticas fiscales o de comercio exterior, ante una situación de cambio que altere el comportamiento del consumo de los hogares, puede verse afectada ante la disminución de la demanda de créditos y por lo tanto de la liquidez suficiente para irrigar nuevos créditos para los asociados.

En estos casos, el supervisor debe indagar y evaluar si la organización bajo su vigilancia se enfrenta a estas problemáticas, y de ser así, solicitar al consejo de administración las acciones y/o

⁴ <https://sjrcolombia.org/las-problematicas-sociales-en-colombia>

⁵ <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores>; <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/lang-es/index.htm>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

decisiones que adoptarán frente a estos casos, con el fin de prevenir el “marchitamiento” de la actividad de colocación y por lo tanto evitar poner en riesgo la permanencia de la entidad.

Así mismo, la Superintendencia debe monitorear el comportamiento de la colocación de cartera por zonas geográficas e industrias, de manera que se integren éstos análisis con los estudios sectoriales o macroeconómicos que realice, generando alertas con el fin de activar las acciones preventivas necesarias para contrarrestar el impacto de estos factores externos.

● **Comportamiento decreciente en el número de asociados (Factor Interno)**

La tendencia decreciente en la base de asociados, de forma paulatina o por retiro masivo de asociados en un momento coyuntural, reflejan una pérdida de confianza de los asociados en la organización, originada a su vez por diversas problemáticas, entre ellas:

- o Inoperancia o problemas operativos detectados por los asociados
- o Diferencias de gobernabilidad internas
- o Nivel o nueva competencia a la que enfrenta
- o Razones atadas a los factores externos como los antes descritos, relacionados con situaciones de inseguridad (delincuencia y/o conflicto armado) que llevan a retiros forzosos de las regiones y por lo tanto de las organizaciones.

● **Comportamiento decreciente en el número de deudores (Factor Interno)**

La tendencia decreciente en el nivel de deudores, presentada en los últimos periodos, o evidenciada en el periodo de estudio, puede reflejar que la organización viene presentando alguna problemática interna, entre otras:

- o Inoperancia o problemas operativos detectados por los asociados (liquidación de créditos, de saldos, de intereses inadecuados)
- o Demoras en los análisis de las solicitudes de crédito
- o Demoras en los desembolsos de crédito previamente aprobados
- o Altas tasas de interés de créditos
- o Razones atadas a los factores externos, relacionados con situaciones de inseguridad (delincuencia y/o conflicto armado) que llevan a retiros forzosos de las regiones y por lo tanto de las organizaciones.

● **Modelo de negocio (Factor Interno)**

Analizar el modelo de negocio que aplican las organizaciones es fundamental para entender si la situación que presenta la cartera de créditos está relacionada con elementos claves tales como:

- o **Incumplimiento de la oferta de valor prometida a los asociados:** Esto implicaría que los asociados, deudores, no reciben las ventajas o beneficios ofrecidos por las organizaciones en los diferentes productos de crédito, en materia de oportunidad, calidad y costo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

- o **Necesidades de deudores no satisfechas:** Puede presentarse que la organización no conoce las necesidades crediticias de sus asociados deudores, y lo ofrecido en los productos de crédito no solucionan realmente los problemas, no corresponden a productos personalizados, no cumplen sus expectativas, las condiciones de créditos no son claras o de fácil comprensión, razones por las cuales dichos asociados deciden no acceder a las líneas de crédito ofrecidas.
- o **Insuficiencia de canales de comunicación:** En las organizaciones en donde los canales de comunicación son insuficientes o inapropiados, porque no están acordes a las condiciones de los asociados, o a los que se usualmente utilizan para estar informados sobre los productos que ofrece el mercado, generará que los asociados se abstengan de solicitar productos de crédito, e incluso optarán por vender su cartera a otras entidades con mayores beneficios de accesibilidad, diversidad de productos, facilidad de pagos, entre otros.

● **Alta competencia (Factor Interno)**

La organización se ve sometida a una alta competencia de entidades del sector o del sector financiero tradicional que prestan el servicio de crédito, ya sea porque en tiempos de altos niveles de liquidez en el mercado, deciden comprar la cartera de los asociados de las cooperativas, o porque dada su constante evolución, brindan productos más atractivos que los que ofrecen las cooperativas.

b. **Disminución en la tasa de interés de colocación**

La definición de bajas tasas de interés de colocación no acordes con el costo que se asume en el fondeo de recursos y que lesiona el margen de intermediación, puede causar efectos nocivos en el margen financiero, ya que puede llegar a ser insuficiente para cubrir la carga de gastos operativos en los que se incurre en el desarrollo del objeto social.

En este caso, el supervisor puede analizar y determinar, según la información histórica, los niveles adecuados del margen de intermediación que permitieron generar utilidad financiera en el pasado, de tal manera que se solicite a los administradores la evaluación de las tasas actuales de colocación y/o las tasas actuales de captación para mejorar el margen de intermediación.

c. **Elevada exposición al riesgo de crédito**

Una disminución de ingresos puede obedecer a bajos rendimientos de la cartera de créditos (intereses), como consecuencia del elevado nivel de exposición y/o materialización del riesgo de crédito, por efecto del incremento en el monto de la cartera vencida (morosidad).

En este caso, el supervisor debe evaluar los posibles aspectos generadores del riesgo o la materialización del mismo.

Para llevar a cabo la supervisión de este riesgo, es preciso consultar el anexo 1, denominado "Guía de Supervisión del Riesgo de Crédito".

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

(ii) **Resultado negativo del margen financiero ocasionado por un nivel elevado de costos financieros.**

Una cooperativa puede registrar un margen financiero insuficiente cuando el nivel de costos financieros (producto del pago de intereses de captación y/o de obligaciones financieras), es muy elevado y supera los ingresos esperados por rendimientos de la cartera de créditos e inversiones, en este caso es necesario evaluar los siguientes aspectos:

a. Altos niveles de endeudamiento

En los casos de cooperativas que no expanden la prestación de servicios a un número mayor de asociados, puede presentarse una escasez de recursos (ahorros y/o aportes) para satisfacer la necesidad de créditos, lo cual lleva a estas empresas a adquirir créditos con establecimientos de crédito, incrementando el costo de fondeo, estrechando el margen financiero.

No es dable afirmar que el endeudamiento por sí mismo es un factor negativo para las cooperativas, lo es en los casos en que el costo asumido es muy alto frente a las tasas de colocación pactadas en los créditos otorgados a los asociados.

En estos casos, en el ejercicio de supervisión preventivo se puede advertir a los administradores sobre el riesgo de mantener altos niveles de endeudamiento, por el costo que implica frente al bajo nivel de ingresos de colocación.

b. Elevada exposición al riesgo de tasa de interés

Una cooperativa puede enfrentar un riesgo de tasa de interés ante el cambio en el valor de los activos y pasivos financieros por efecto de las fluctuaciones de las tasas de interés.

En el caso de los pasivos financieros, podría suceder que ante factores externos, tales como la política monetaria (decisiones del Banco de la República), la inflación, el crecimiento económico y otros indicadores macroeconómicos, cambien las tasas de interés, los cuales en escenarios de incrementos de tasas de interés, conllevan a una presión sobre el costo financiero, afectando a su vez el margen financiero.

En este caso, una labor de supervisión preventiva debe realizar un seguimiento al comportamiento de las tasas de interés del mercado, con el fin de cuestionar a aquellas organizaciones cuya dependencia por recursos externos de fondeo es excesivo, para que adopten acciones preventivas y/o correctivas para minimizar el impacto de las fluctuaciones de tasas de interés sobre los pasivos financieros.

c. Concentración de ahorradores

La dependencia de una cooperativa a los recursos de un grupo reducido de asociados además de generar un riesgo de liquidez por el impacto que puede generar un retiro de ellos sobre el flujo de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

caja, implica que por su posición dominante, permita a los ahorradores exigir altas tasas de interés, dado su poder o influencia, haciendo que la cooperativa pierda el control sobre el costo de ciertos productos financieros y acceda a negociar condiciones favorables para sus productos.

d. **Altas tasas de captación**

En muchas ocasiones las cooperativas, con el propósito de ser más competitivas o de mantener sus fuentes propias de fondeo, evitando exponerse a un riesgo de liquidez por el retiro de los recursos de los ahorradores, ofrecen altas de captación a los asociados. No obstante, la definición de los límites de las tasas de captación, no guarda relación con los límites definidos para las tasas de colocación, generando una estrechez del margen de intermediación y a su vez del margen financiero.

Para llevar a cabo la supervisión de este riesgo, es preciso consultar el anexo 2, denominado "Guía de Supervisión del Riesgo de Liquidez".

5.2.2. **Indicador Ebitda**

Como ya se había mencionado, este indicador compara la utilidad de la operación financiera (margen financiero) frente a los gastos de administración, excluidos los gastos de provisión, amortización y depreciación, con el fin de determinar la capacidad de la cooperativa en generar beneficios a partir de los recursos del desarrollo de su operación, una vez cubierta su estructura de gastos, necesaria para operar.

Un margen ebitda positivo demostrará que la cooperativa genera una utilidad financiera suficiente para cubrir sus gastos de administración distintos a gastos de provisión, amortización y depreciación, es decir, que dicha utilidad alcanza para el pago de gastos de empleados y gastos generales (honorarios, servicios públicos, publicidad, gastos directivos, gastos de comités, sistematización, etc)

Por el contrario, un margen ebitda negativo, indicará que la cooperativa no genera utilidad financiera, o que registrando utilidad financiera, ésta no es suficiente dados los altos gastos de empleados y/o gastos generales, lo cual es alarmante dado que falta tener en cuenta los gastos de provisiones, amortizaciones y depreciaciones, demostrando una afectación clara sobre el margen operacional.

En este caso, el supervisor deberá analizar los aspectos ya mencionados en el presente documento, relativos al margen financiero (utilidad financiera) o evaluar la estructura de gastos de empleados y de gastos generales para determinar si se presentan incrementos excesivos, no acorde con el comportamiento histórico de la cooperativa, cuestionando a la cooperativa sobre las causas que conllevan a esta situación.

Algunas razones "favorables" de incrementos de gastos, pueden estar asociadas con el plan estratégico, tales como:

- **Ejecución de estrategias comerciales agresivas**

Usualmente estas estrategias son utilizadas por las cooperativas para impulsar nuevos productos, o incursionar en nuevos mercados, lo cual se evidencia en el incremento de gastos de publicidad, salarios u honorarios por efecto de la contratación de nueva fuerza comercial, etc.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

- **Innovación o inversión en nuevas tecnologías**

En los casos en que las cooperativas decidan mejorar sus productos, servicios, procesos, tecnologías, o modelos de negocio, requerirán la inversión de recursos y gastos, como por ejemplo, sistematización, honorarios, servicios públicos, etc.

No obstante, al indagar a la cooperativa sobre el incremento de gastos pueden encontrarse justificaciones no razonables tales como:

- o Incrementos salariales por fuera del mercado laboral.
- o Honorarios sobre servicios no relevantes para la organización.
- o Gastos de comités, directivos, asambleas, no acordes con el desempeño financiero de la cooperativa o con el propósito de favorecer intereses personales de quienes integran dichos órganos.
- o Elevados gastos de publicidad contrarios al comportamiento de la base social o del número de deudores o ahorradores o de los indicadores de cartera vencida.

5.2.3. Margen Operacional

Una vez generada la utilidad de la operación financiera (margen financiero) y considerando el ingreso de recuperaciones de cartera, se compara contra todos los gastos de administración (sin excluir ningún rubro) con el fin de determinar la capacidad real de la cooperativa para generar beneficios, a partir de los recursos del desarrollo de su operación, una vez cubierta su estructura de gastos.

Un indicador de margen operacional positivo demuestra que la cooperativa genera suficientes recursos por efecto de un margen financiero y un monto importante de recuperación de cartera, para cubrir tanto los gastos de administración que afectan el flujo de caja, como de aquellos denominados "contables" como los son las provisiones, amortizaciones y depreciaciones.

Este indicador positivo permitirá generar excedentes, excepto que no se hubieren contemplado otros gastos en el análisis, distintos a los de administración y que se analizan en el margen neto.

En caso contrario, un indicador de margen operacional negativo, alertaría en el sentido que:

- La cooperativa genera un margen financiero negativo que no permite cubrir sus gastos de administración.
- La cooperativa genera un margen financiero positivo, pero no suficiente para cubrir sus gastos de administración (incluidos provisiones, amortizaciones y depreciaciones) por ser excesivos para la estructura de la entidad (margen ebitda negativo).
- La cooperativa genera un indicador de margen ebitda positivo, es decir, su margen financiero cubre su estructura de gastos de empleados y gastos generales, no obstante el deterioro de sus activos (cartera de créditos y/o cuentas por cobrar, etc) es tan alto que el margen ebitda no es suficiente, generando un margen operacional negativo.

El propósito del análisis que realice el supervisor es identificar las posibles causas que generan un margen operacional negativo, de forma que se requiera a la administración de la cooperativa la adopción de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

acciones correctivas y de mejora para modificar la tendencia de deterioro de sus indicadores y procurar la generación de beneficios (excedentes) para sus asociados.

5.3. Análisis del indicador de Margen Neto

En el análisis que se realiza a una cooperativa de ahorro y crédito, será necesario considerar "Otros" rubros de ingresos y egresos que recibe o paga la organización, no relacionados directamente con la actividad financiera.

Por ello, el margen neto de una cooperativa de ahorro y crédito se calcula de la diferencia entre el valor absoluto del margen operacional y el valor neto que resulta de la diferencia entre los "otros ingresos" y "otros egresos".

Cabe resaltar que los "otros ingresos" y los "otros egresos" que se tienen en cuenta para este cálculo, son aquellos que no fueron considerados en el cálculo del margen financiero, ni del indicador ebitda, ni del margen operacional, pero generan impacto sobre el nivel de excedentes que genera la cooperativa, entre ellos los siguientes:

- a. **Otros ingresos:** administrativos y sociales, por valoración de propiedades de inversión, por servicios diferentes al objeto social, comisiones, indemnizaciones, por valoración de inversiones distintas a las clasificadas al costo amortizado y a las que corresponden al fondo de liquidez.
- b. **Otros Gastos:** por venta de inversiones y otros activos, gastos bancarios y/o comisiones, por pérdida en la valoración de inversiones, pérdida en venta de activos, pérdida en valoración de propiedades de inversión, gastos de ventas y otros costos para cooperativas multiactivas.

6. Identificación de las posibles causas que generan riesgo

Una vez priorizadas las cooperativas de ahorro y crédito que requieren una mayor supervisión, dados los resultados de los indicadores de suficiencia del margen financiero y del margen neto, es necesario identificar las posibles causas que generan el bajo desempeño, a partir del análisis cuantitativo y cualitativo de factores asociados al riesgo.

6.1. Análisis cuantitativo

El objetivo de esta actividad es analizar el comportamiento de los principales rubros e indicadores que explican la exposición al riesgo identificado, para determinar la tendencia, identificar puntos de quiebre que demuestran la aplicación de acciones o por el contrario, la omisión de instrucciones.

Para el desarrollo de esta actividad, el insumo es la información que se recibe de las organizaciones vigiladas a través del sistema de captura, la cual se procesa y se organiza en distintos tableros y herramientas tales como:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

- Tablero de solvencia
- Tablero Financiero
- Tablero Cartera
- Formato 029
- Formato 027
- Ficha del supervisor
- Circular Básica Contable y Financiera

a. Riesgo de crédito

Para el caso del Riesgo de Crédito es preciso evaluar el comportamiento de datos e indicadores tales como:

- Cartera bruta
- Cartera por modalidad
- Indicador de cartera vencida
- Indicador de calidad de cartera
- Indicador riesgo mora (tablero de morosidad)
- Indicador de cobertura
- Castigos
- Concentración de deudores
- Tasas de colocación
- Cosechas (comportamiento de las nuevas colocaciones)
- Matrices de transición

b. Riesgo de liquidez

Para el caso del Riesgo de Liquidez es preciso evaluar el comportamiento de datos e indicadores tales como:

- Margen Financiero
- Margen de intermediación
- Estructura de apalancamiento
- Evolución de los depósitos
- Modalidades de depósitos
- Evolución de las Obligaciones financieras
- Descalce de tasas y plazos entre activos y pasivos
- Decrecimiento de la cartera
- Inversiones (PPE, proyectos inmobiliarios, en asociadas, subsidiarias, en actividades diferentes al objeto social)
- Flujo de caja

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendente Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

6.2. Análisis cualitativo

Para el análisis cualitativo, será necesario contar con información que permita identificar si la cooperativa ha establecido criterios y controles para mitigar el riesgo, a través de los elementos de riesgo tales como:

- **Políticas:** Es necesario identificar si los administradores han establecido directrices y reglas que guíen las decisiones y las acciones que deben tomarse por parte de todos los funcionarios de la organización para identificar, evaluar, gestionar y monitorear los riesgos que puedan afectar sus objetivos estratégicos y generen posibles pérdidas.
- **Procesos y/o procedimientos:** Las cooperativas deben definir las actividades que permiten implementar las políticas de riesgo de forma efectiva, asegurando que se identifiquen, evalúen, controlen y mitiguen los riesgos de manera coherente y predecible, estableciendo responsables y registros necesarios y asociados a cada actividad.
- **Estructura organizacional:** en un sistema de administración de riesgos la estructura organizacional es fundamental porque define cómo se organizan y coordinan los recursos humanos y las funciones que asume cada rol dentro de la cooperativa para gestionar los riesgos de manera efectiva, garantizando que haya claridad en las responsabilidades, comunicación eficiente y una toma de decisiones bien fundamentada.
- **Infraestructura tecnológica:** Las organizaciones deben contar con un soporte tecnológico como software, hardware o un sistema de comunicación acorde con su tamaño, su naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realiza.
- **Documentación:** Las etapas, los elementos y demás aspectos relacionados los sistemas de riesgo deberán constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, trazabilidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.
- **Divulgación de la información y reportes:** Las organizaciones vigiladas deben diseñar un sistema efectivo, veraz, eficiente y oportuno de divulgación de información con reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus procesos, procedimientos y el cumplimiento de los requerimientos normativos. Esta divulgación de la información debe hacerse en forma periódica y estar disponible, cuando así se requiera.
- **Órganos de control:** Las organizaciones solidarias vigiladas deben establecer instancias responsables de efectuar una revisión y evaluación del SARC e informar oportunamente los resultados de dichas evaluaciones a los órganos competentes.

c. Diagnóstico

Una vez realizado el análisis cuantitativo y cualitativo de la empresa solidaria, e identificadas las posibles causas que generan el riesgo que afecta el desempeño financiero de la cooperativa, se espera que en desarrollo de la labor de supervisión se elabore un diagnóstico que permita establecer los aspectos que requieren la adopción de medidas y/o ajuste por parte de las entidades, los cuales deben ser objeto de instrucción a través de oficios de requerimiento, planes de recuperación o medidas especiales, y cuya ejecución e implementación será objeto del seguimiento y monitoreo de supervisión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera

	GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	Código: GU-SUPE-025
		Marzo 2025
		Revisión: 00

7. Etapas de la labor de supervisión

En desarrollo del Modelo de Supervisión, le corresponde a los supervisores de las cooperativas de ahorro y crédito ejecutar las siguientes etapas, valiéndose del proceso de vigilancia (revisión extrasitu) y/o del proceso de inspección (Visita Insitu).

- Proceso de Vigilancia - Revisión Extrasitu:** Consiste en la labor de analizar en el "escritorio" la información financiera, contable y estadística reportada y suministrada por las empresas solidarias, con el fin de determinar si existen riesgos, entre ellos el riesgo de incumplimiento a las instrucciones de la normatividad vigente, que puedan afectar el desarrollo del objeto social de la cooperativa y los recursos de los asociados, con el propósito de impartir órdenes que propendan por su corrección o ajuste.
- Proceso de Inspección – Visita Insitu:** Consiste en labor de supervisión que se lleva a cabo en las instalaciones o domicilio principal de las empresas solidarias vigiladas para examinar, revisar y verificar sus archivos, con el propósito de determinar su situación socioeconómica y de determinar si existen riesgos, entre ellos el riesgo de incumplimiento a las instrucciones de la normatividad vigente, que puedan afectar el desarrollo del objeto social de la cooperativa y los recursos de los asociados, cuyos hallazgos y/o observaciones se trasladan a las entidades vigiladas para que se adopten los correctivos si es el caso.

7.1. Identificación del riesgo

El objetivo de esta etapa es focalizar la labor de supervisión en aquellas organizaciones que presentan deterioros en su estructura financiera y ponen en riesgo los recursos aportados por los asociados, para determinar el ciclo de supervisión sobre ellas, elaborando un diagnóstico que involucre las posibles causas que generan el riesgo y sugiera la aplicación oportuna de medidas correctivas o preventivas, las cuales serán presentadas en Subcomité de Supervisión. En esta etapa se debe aplicar los criterios para priorizar la labor de supervisión en las CACs señalados en el numeral 5 del presente documento, e identificar las posibles causas que generan riesgo, según lo indicado en el numeral 6 del presente documento.

Durante esta etapa se ejecutan labores de supervisión de vigilancia - extrasitu, o de Inspección – insitu (presencial o virtual).

7.2. Seguimiento y monitoreo del riesgo

El objetivo de esta etapa es realizar seguimiento a aquellas organizaciones a las que se les impartió instrucciones de adopción o ajuste de medidas correctivas o preventivas para minimizar los riesgos identificados que están afectando su estructura financiera y determinar si se están ejecutando/implementando.

En esta etapa se ejecutan labores de supervisión de vigilancia - extrasitu, o de Inspección – insitu (presencial o virtual) para determinar si las entidades vigiladas están enfrentando las posibles causas que generan riesgo, según lo indicado en el numeral 6 del presente documento.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre: Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera



GUIA CRITERIOS DE RIESGO PARA PRIORIZAR SUPERVISIÓN DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Código:
GU-SUPE-025

Marzo 2025

Revisión: 00

7.3. Calificación del riesgo

Realizado el seguimiento y monitoreo, al cierre del ejercicio el supervisor estará en condiciones de calificar el nivel de riesgo de las empresas solidarias sobre las cuales se realizó un seguimiento permanente, conforme al cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones impartidas por la Superintendencia.

Esta calificación puede modificar la situación de riesgo de la entidad y por lo tanto el insumo para la etapa de identificación del riesgo con la que inició el ciclo de supervisión.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	Marzo 2025	Elaboración del documento, primera versión del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Marelvi Bernal Nempeque. Cargo: Intendenta Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera	Nombre Beatriz Leonela Lizcano Castro. Cargo: Superintendente Delegada - Delegatura Financiera