



Superintendencia Financiera  
de Colombia



# **Informe de Gestión**

**Enero - diciembre de 2011**

Bogotá, D.C. 27 de febrero de 2011

De conformidad con lo establecido en el artículo 11, numeral 6º, del Decreto 4327 de 2005 y en el Código de Gobierno Corporativo de esta entidad, me permito hacer entrega del Informe de Gestión de la Superintendencia Financiera de Colombia correspondiente al año 2011, el cual presenta en forma resumida las principales labores ejecutadas por esta entidad en ejercicio de sus atribuciones legales durante el periodo antes mencionado, con el objetivo de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero, la transparencia del mercado de valores y el respeto a los derechos de los consumidores financieros.

Cordialmente,

**GERARDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN (Pág.4)

#### I. Entorno económico y financiero

1. Internacional (Pág. 7)
2. Nacional (Pág. 8)
  - 2.1. Entidades del sistema financiero (Pág. 8)
  - 2.2. Internacionalización del Sistema Financiero Colombiano (Pág. 12)
  - 2.3. Mercado de valores (Pág. 13)
  - 2.4. Profundización Financiera y Bancarización (Pág. 16)

#### II. Actividades de supervisión y regulación del sistema financiero (Pág. 17)

1. Fortalecimiento de la Gestión de Riesgo de Crédito y Liquidez (Pág. 19)
2. Carteras Colectivas (Pág. 20)
3. Fortalecimiento de las facultades para vigilancia del mercado cambiario. (Pág. 22)
4. Caso Proyectar Valores (Pág. 22)
5. Actuaciones contra la Actividad Financiera Ilegal (Pág. 23)
6. Acciones para atender la emergencia inercial (Pág. 24)

#### III. Protección al Consumidor Financiero (Pág. 26)

1. Reglamentación de los derechos de los consumidores financieros (P. 26)
2. Mejoramiento de la información que se suministra al mercado (Pág. 27)
3. Seguimiento a la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero por parte de las entidades vigiladas (Pág. 28)
4. Verificación del cumplimiento de los deberes de información a través de la página Web (Pág. 29)
5. Actividades de fomento a la cultura del Consumidor Financiero. (Pág. 29)
6. Participación en eventos relacionados con la protección al Consumidor Financiero (Pág. 31)

#### IV. Relaciones interinstitucionales (Pág. 32)

1. Cooperación Internacional (Pág. 32)
2. Convenio con la Contraloría General de la República para Intercambio de Información. (Pág. 37)

#### V. Organización y Administración interna (Pág. 39)

1. Gestión del Talento Humano (Pág. 39)
2. Ejecución Presupuestal (Pág. 44)
3. Gestión Contractual (Pág. 45)
4. Cumplimiento de la Planeación Estratégica (Pág. 48)
5. Caso Granahorrar (Pág. 49)
6. Rendición de Cuentas (Pág. 49)
7. Control Interno (Pág. 50)
8. Control Disciplinario (Pág. 53)

## INTRODUCCIÓN

*El año 2011 se constituyó en un período de avances importantes en los principales indicadores económicos de nuestro país, a pesar de la crisis internacional y de las grandes pérdidas originadas por la continuación del fenómeno climático de la Niña*

El año 2011 se constituyó en un período de logros importantes en los principales indicadores económicos de nuestro país, con un crecimiento en el PIB del 5,9% según datos del DANE, en medio de un ambiente internacional caracterizado por una gran incertidumbre en el campo económico, originada por la crisis de la deuda soberana de varios países europeos y la lenta recuperación de la economía estadounidense, situación que originó un retroceso en el proceso de recuperación que se había dado en la economía mundial durante el 2010 y que hizo temer que se volviera a caer en una etapa de recesión.

A pesar de la crisis internacional y de las grandes pérdidas originadas por la continuación del fenómeno climático de la Niña, la economía colombiana mantuvo su evolución favorable, con indicadores positivos en materia de exportaciones, inversión extranjera, empleo, crecimiento en el consumo de los hogares y estabilidad del sector financiero.

Los activos del sistema financiero, incluyendo los fondos administrados por las entidades vigiladas, tuvieron un crecimiento nominal superior al 15% y la cartera total bruta aumentó más de 22%; las colocaciones de acciones en el mercado público de valores alcanzaron sus niveles históricos más altos, el volumen total de las negociaciones en los mercados que conforman el MILA, alcanzó a 30 de Diciembre de 2011 un acumulado de US \$52.006 millones, y las entidades colombianas se expandieron en el exterior mediante transacciones de magnitudes que no se habían registrado anteriormente, como la compra de los negocios de pensiones de la holandesa ING en cinco países de América Latina, por parte del Grupo Sura.

*La SFC viene haciendo continuas revisiones y ajustes a su metodología de supervisión, como principal estrategia para actuar de manera anticipada y proactiva frente al sistema financiero.*

La experiencia resultante de la crisis financiera internacional evidenció la importancia de contar con reguladores y supervisores únicos, en los cuales la autoridad responsable de cada uno de los aspectos mencionados tenga claramente definidos sus roles y cuenta con autonomía y capacidad técnica para adelantar sus funciones.

Por esa razón nuestro principal objetivo durante el año 2011 fue el de consolidar a la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), como órgano supervisor de primer nivel, cuyas metodologías y regulaciones prudenciales sigan los mejores estándares internacionales. Un buen ejemplo de lo anterior son las modificaciones realizadas al modelo de riesgo de liquidez aplicable a los establecimientos de crédito y al cálculo de la pérdida esperada en el caso de operaciones de crédito otorgado sin garantías, haciéndolos más exigentes, con lo cual se facilita el monitoreo de las distintas entidades por parte de la Superintendencia, siguiendo las recomendaciones del Comité de Basilea sobre la materia.

*La SFC se ha esforzado por conocer y aprovechar las experiencias internacionales y las mejores prácticas en materia de supervisión, aprovechando las oportunidades derivadas de nuestra membresía a diferentes organizaciones internacionales de supervisores.*

Frente a los retos que para el supervisor implica vigilar industrias diferentes, expuestas a retos particulares asociados a cada producto, la SFC viene haciendo continuas revisiones y ajustes a su metodología de supervisión, como principal estrategia para actuar de manera anticipada y proactiva frente al sistema financiero.

El cambio central de enfoque, iniciado desde hace varios años, se resume en el tránsito de la supervisión de cumplimiento de aspectos legales básicos a la supervisión basada en riesgos de cada entidad. La supervisión basada en riesgos es un proceso dinámico a través del cual se busca identificar las actividades que representan un mayor riesgo para la estabilidad y solvencia de cada entidad y, a su vez, evaluar la gestión que realizan sus administradores para mitigar dichos riesgos, teniendo en cuenta la complejidad, tamaño y perfil de riesgo de cada una, así como las particularidades de los distintos negocios.

Como resultado de lo anterior, la intensidad de la supervisión es menor en las entidades con menor riesgo o donde las funciones de control de riesgos estén claramente establecidas y tengan un desempeño adecuado. De esta manera, la Superintendencia puede focalizar sus esfuerzos y utilizar sus recursos de forma más eficiente en las áreas que implican un mayor riesgo. Además, permite identificar los riesgos oportunamente, de forma tal que las entidades puedan aplicar los correctivos necesarios en los momentos indicados.

Adicional a lo anterior, la Superintendencia Financiera de Colombia se ha esforzado por conocer y aplicar en lo que resulte pertinente las experiencias internacionales y las mejores prácticas en materia de supervisión, aprovechando las oportunidades derivadas de nuestra membresía a diferentes organizaciones internacionales de supervisores, como son ASBA<sup>1</sup>, ASSAL<sup>2</sup>, IAIS<sup>3</sup>, IOSCO<sup>4</sup>, AIOS<sup>5</sup> e IOPS<sup>6</sup>.

En el aspecto administrativo, durante el año 2011 la SFC continuó con el fortalecimiento de los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, técnicos, financieros y físicos asignados a la entidad, procurando siempre mejorar la idoneidad técnica de sus funcionarios, el clima laboral, la calidad del servicio y la participación ciudadana, observando un comportamiento íntegro en todas sus actuaciones.

Para el año 2012, la SFC tiene importantes retos, entre los cuales se

<sup>1</sup> Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas

<sup>2</sup> Asociación de Supervisores de Seguros de Latinoamérica

<sup>3</sup> International Association of Insurance Supervisors

<sup>4</sup> International Organization of Securities Commissions

<sup>5</sup> Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones

<sup>6</sup> International Organisation of Pension Supervisors

destacan los siguientes:

- Ejercer las nuevas funciones en materia jurisdiccional y la supervisión de nuevos agentes.
- Fortalecer la actividad de supervisión, mediante la consolidación del Proyecto Marco Integral de Supervisión (MIS), cuyo objetivo es desarrollar una supervisión consolidada, integral y prospectiva de los riesgos y la solvencia de las entidades vigiladas.
- Focalizar la supervisión por área de riesgo, velando por el crecimiento sostenible de la cartera y porque los posibles riesgos derivados de la crisis internacional sean adecuadamente reconocidos y gestionados.
- Atender la primera evaluación integral del sistema financiero colombiano por parte del Banco Mundial y el FMI, bajo los criterios aplicables del Programa de Evaluación de la Estabilidad del Sistema Financiero – FSAP.
- Desarrollar una agenda internacional para la consolidación, profundización y mejoramiento de la supervisión del MILA.
- Preparar la entrada en vigencia del TLC, mediante la reglamentación y supervisión de algunos aspectos relacionados con el comercio internacional de servicios financieros, según lo establecido en la Ley 1328 de 2009 (TLC-USA).
- Impartir instrucciones para que se aplique la Ley antitrámites en el sector financiero.
- Adoptar estándares internacionales y mejores prácticas, mediante la participación activa en discusiones técnicas con organismos internacionales y mejoramiento de los mecanismos de cooperación.
- Apoyar iniciativas para el desarrollo del sistema financiero, la inclusión financiera y la protección del consumidor financiero.
- Fortalecer la supervisión consolidada, a través de los colegios de supervisores y otros mecanismos de cooperación.

Este Informe contiene cinco capítulos. En el primero se presenta como marco de referencia el entorno económico y financiero, tanto nacional como internacional; en el segundo capítulo se hace una breve referencia a los aspectos destacados de las actividades de supervisión y regulación del sistema financiero adelantadas por la SFC durante 2011; en el tercer capítulo se mencionan los aspectos más relevantes de las labores adelantadas para la protección de los consumidores financieros; en el cuarto capítulo se reseñan los hechos más notables de las relaciones con otras autoridades o agremiaciones, nacionales y extranjeras, y en el quinto capítulo se hace una síntesis de los aspectos sustanciales de la gestión de los recursos de la SFC y de su situación financiera y administrativa.

## I. ENTORNO ECONÓMICO Y FINANCIERO

### 1. Internacional

*Al iniciar el año 2011 se esperaba que continuara la recuperación económica mundial.*

Al iniciar el año 2011 se esperaba que continuara la recuperación económica mundial, liderada por los países emergentes, como consecuencia de los altos precios de las materias primas, originados principalmente por la gran demanda de las mismas, especialmente por parte de algunos países asiáticos. No obstante, en el primer semestre la dinámica económica se vio afectada por diferentes situaciones, como el paulatino retiro de los estímulos gubernamentales previamente otorgados en varios países para impulsar la reactivación, los efectos del devastador terremoto y posterior tsunami en el Japón, que afectó no sólo a esta nación sino también a las consumidoras de su producción industrial; los graves conflictos que llevaron al derrocamiento de varios gobiernos en algunos de los principales países productores de petróleo, con el consiguiente incremento en el precio de este combustible y de todos los productos para los cuales el mismo representa un componente importante dentro de sus costos.

*La demora en aplicar soluciones eficaces a los problemas que se venían presentando para el pago de la deuda en Grecia, Portugal e Irlanda, hizo que la desconfianza de los mercados se extendiera hacia otros países europeos.*

En el segundo semestre, la demora en aplicar soluciones eficaces a los problemas que se venían presentando para el pago de la deuda en Grecia, Portugal e Irlanda, hizo que la desconfianza de los mercados se extendiera hacia otros países europeos, como Italia y España y, posteriormente, hacia economías que antes se consideraban de mínimo riesgo, como Francia, Bélgica y Austria, cuyas primas de riesgo se elevaron sensiblemente hacia finales del año.

En cuanto a Estados Unidos, a pesar de que durante el año se presentaron varias señales de recuperación, como el fortalecimiento del consumo privado, aun persisten algunas amenazas importantes, especialmente relacionadas con los pobres resultados obtenidos en la lucha del gobierno por reducir el déficit y el desempleo, los cuales aún siguen muy elevados en comparación con los niveles históricos de esta nación. Por otra parte, el mercado financiero aun sufre algunos efectos de la crisis ocurrida en el 2008 como resultado del elevado número de incumplimientos en el pago de las hipotecas de alto riesgo otorgadas a deudores poco solventes.

La crisis de los mercados de deuda europea, unida a la incertidumbre respecto a la situación en Estados Unidos por las señales mixtas en sus indicadores, afectó a los principales mercados bursátiles del mundo, no obstante los buenos resultados que presentaron muchas de las empresas que cotizan sus títulos en bolsa, especialmente de los países emergentes.



## 2. Nacional

El año 2011 se constituyó en un período de logros importantes en los principales indicadores económicos de nuestro país, con un crecimiento en el PIB del 5.9%, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE.

*El año 2011 se constituyó en un período de logros importantes en los principales indicadores económicos de nuestro país.*

A pesar de la crisis internacional y de las grandes pérdidas originadas por la continuación del fenómeno climático de la Niña, la economía colombiana mantuvo su evolución favorable, la cual se evidencia, entre otros aspectos, en que las exportaciones de nuestro país alcanzaron un nivel histórico, impulsadas por los sectores petrolero y minero; la inversión extranjera directa creció más del 54% según cifras preliminares, la tasa de desempleo disminuyó a niveles de un dígito y se dinamizó el consumo de los hogares.

*En reconocimiento a la seriedad y responsabilidad de la política económica del gobierno colombiano, tres de las más reconocidas calificadoras internacionales de riesgo otorgaron a Colombia grado de inversión.*

Aunque los mercados colombianos, especialmente la bolsa de valores, no fueron ajenos a la crisis de los mercados internacionales, lograron superar satisfactoriamente la coyuntura, gracias al buen manejo del sector empresarial, a una prudente gestión de la política macroeconómica y a una adecuada supervisión del sistema financiero, cuya importancia crece en situaciones de crisis, en las cuales resulta indispensable el trabajo coordinado de las diferentes entidades del Estado que tienen competencia en materia de regulación y supervisión del sistema financiero, con el propósito de implementar medidas macroprudenciales que aminoren los efectos de los cambios en el ciclo económico, así como la focalización de los esfuerzos de supervisión y un mayor conocimiento de los mercados y las entidades supervisados, para anticiparse a las posibles dificultades que se materializan cuando los riesgos inherentes a la propia actividad financiera no se gestionan de manera adecuada.

En reconocimiento a la seriedad y responsabilidad de la política económica del gobierno colombiano, tres de las más reconocidas calificadoras de riesgo otorgaron a Colombia grado de inversión, lo cual vuelve elegible a nuestro país para recibir inversiones de los grandes fondos de inversión internacionales, muchos de los cuales no pueden invertir en países que no tienen grado de inversión.

### 2.1. Entidades del sistema financiero

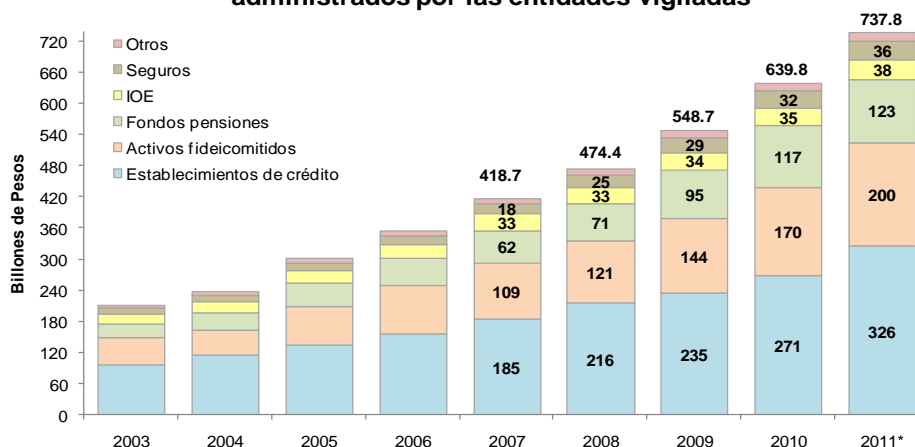
*En 2011 el sistema financiero colombiano mostró una importante expansión, impulsada por la dinámica de la economía nacional*

En 2011 el sistema financiero colombiano mostró una importante expansión, impulsada por la dinámica de la economía nacional, lo cual se refleja en que el valor total de los activos del sistema financiero a 31 de diciembre de 2011, incluyendo los fondos administrados, ascendió a \$ 737,8 billones.



Grafico No. 1

**Total activos del sistema financiero y total activos administrados por las entidades vigiladas**



Cifras al cierre de cada año.

\*2011: Cifras hasta diciembre.

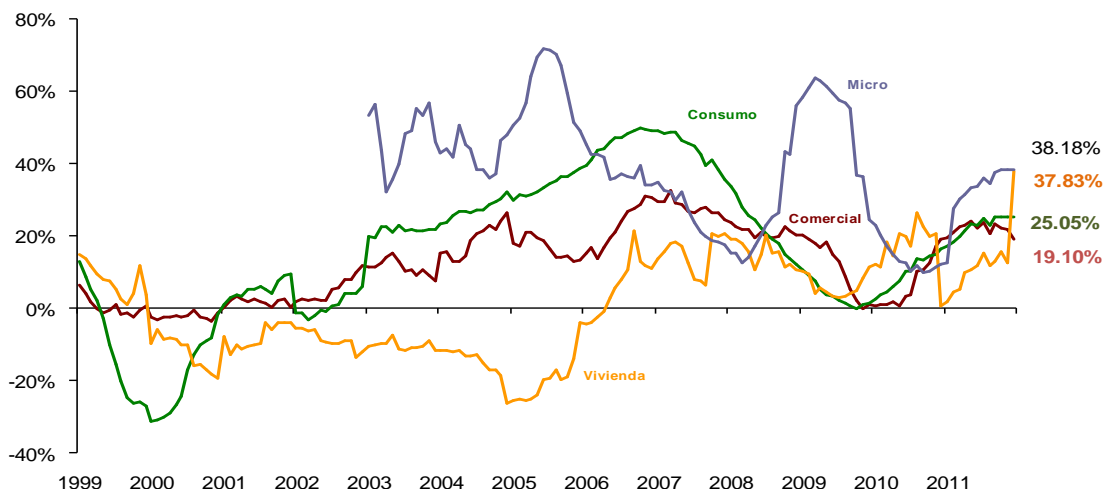
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 31 de enero de 2012.

*La cartera de crédito fue el rubro que más influyó en el crecimiento del sistema.*

La cartera de crédito fue el rubro que más influyó en el crecimiento del sistema, ubicándose al cierre del año en \$ 215,3 billones, con un incremento nominal anual del 22.40%, originado en el crecimiento de la demanda de crédito, tanto para consumo de los hogares como para el financiamiento de la actividad empresarial.

Grafico No. 2

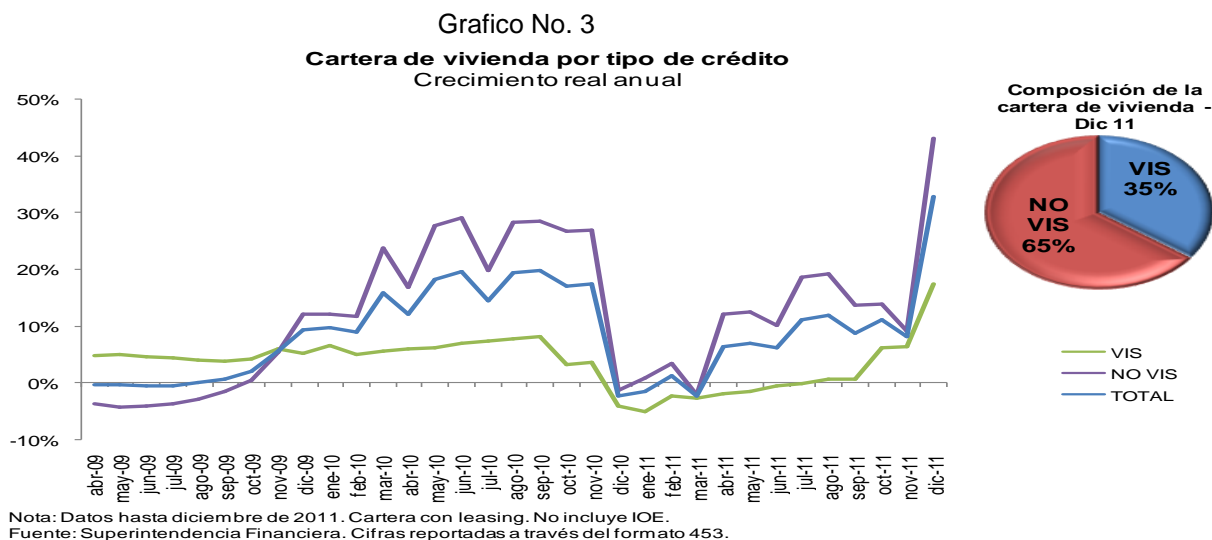
**Evolución por tipo de cartera  
(Crecimiento anual %)**



Nota: Datos hasta diciembre de 2011. Cartera y operaciones de leasing de los establecimientos de crédito con cooperativas. No incluye IOE.  
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 31 de enero de 2012.

*La cartera de crédito para el financiamiento de vivienda presentó una tasa de crecimiento nominal anual de 37.83%*

La cartera de crédito para el financiamiento de vivienda presentó una tasa de crecimiento nominal anual de 37.83% (real de 32.88%). Si bien esta cartera viene presentando un importante desempeño desde finales de 2009, motivado principalmente por el beneficio de cobertura de tasa de interés otorgado por el Gobierno Nacional desde abril de 2009, la variación anual registrada al término de 2011 estuvo influenciada significativamente por las titularizaciones realizadas en diciembre de 2010 por \$2.6 billones

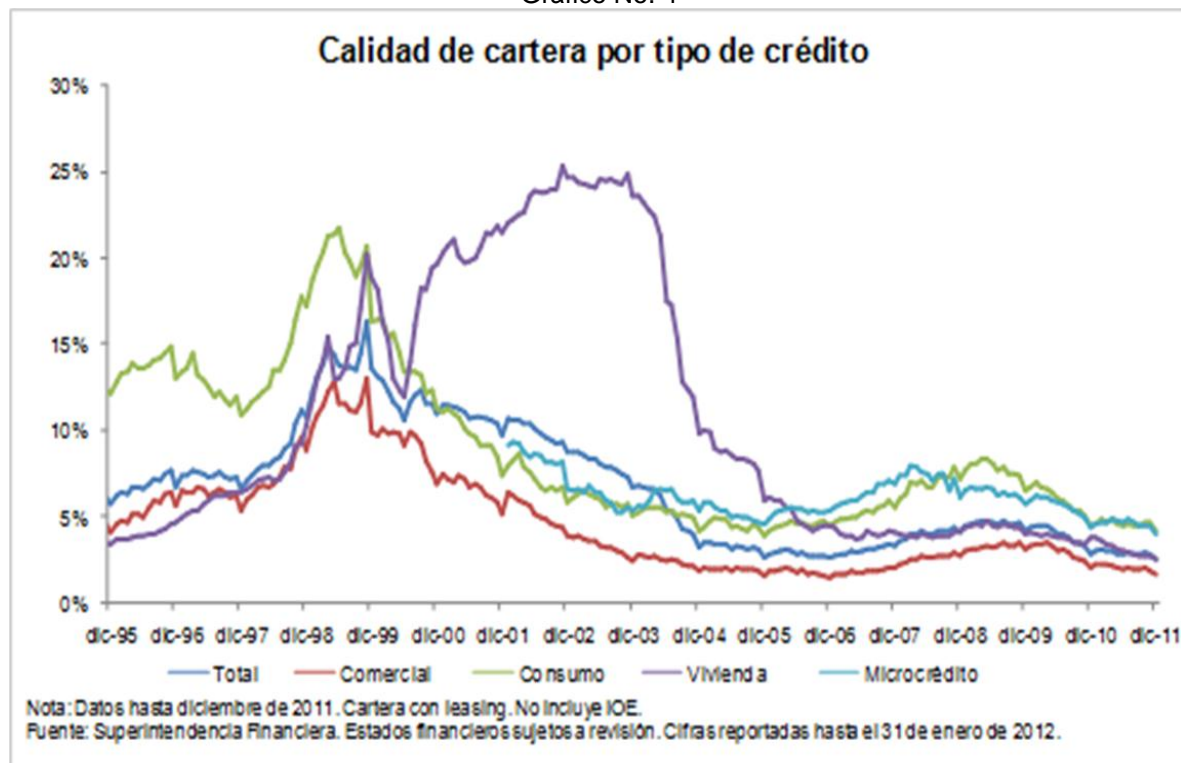


*El indicador de calidad de cartera mostró un buen comportamiento. Sin embargo, al analizar en forma separada su evolución, se encuentra que la cartera vencida ha presentado un crecimiento que si bien todavía no es preocupante sí alerta sobre la necesidad de revisar las políticas para el otorgamiento de créditos*

La convergencia del interés bancario corriente para la modalidad de microcrédito hacia niveles de mercado a partir de octubre de 2010, así como la entrada de nuevas entidades especializadas en este segmento, originaron buena parte del crecimiento anual de este tipo de cartera (33.21% real). El saldo de la cartera de microcrédito se incrementó en \$1.65 billones entre diciembre de 2010 y 2011, mientras un año atrás este aumento había sido de \$469.27 miles de millones.

El indicador de calidad de cartera (Cartera vencida/cartera bruta) se comportó favorablemente con una mejoría durante el año de 38 puntos básicos, al ubicarse al corte de 2011 en 2.50%. Sin embargo, al analizar en forma separada su evolución, se encuentra que la cartera vencida ha presentado un crecimiento que si bien todavía no es preocupante sí constituye una alerta sobre la necesidad de revisar las políticas para el otorgamiento de créditos, con el fin de frenar el incremento de la cartera vencida.

Gráfico No. 4



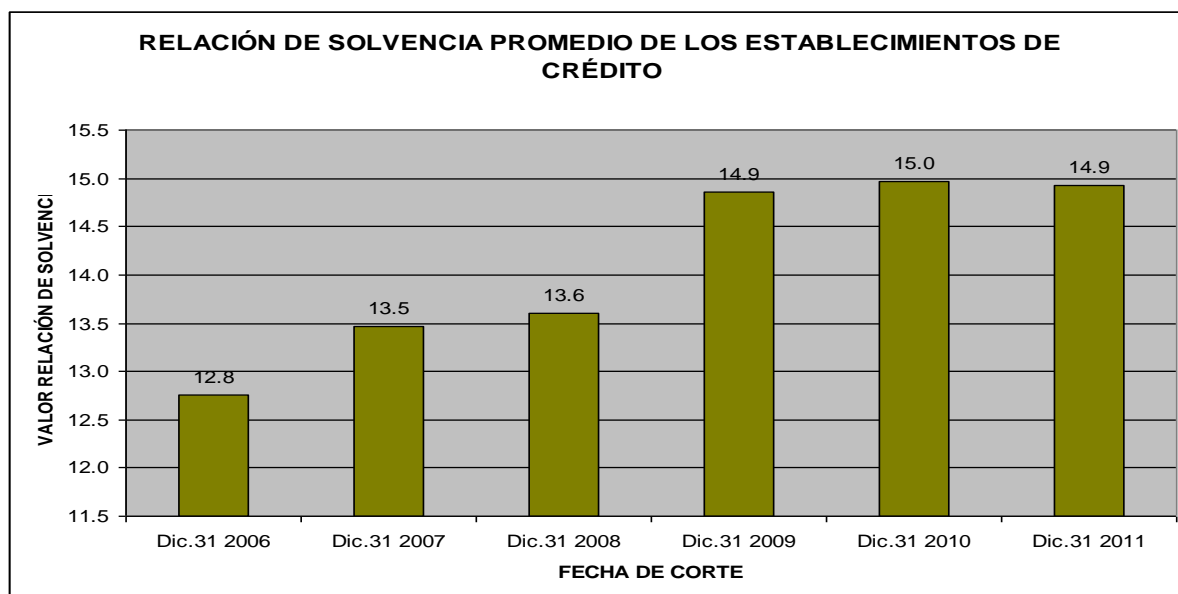
*En cuanto a las utilidades del ejercicio, a nivel consolidado alcanzaron los \$ 10,3 billones, cifra que si bien es inferior a las obtenidas en los dos años, se considera un resultado muy positivo, especialmente teniendo en cuenta la crisis de los mercados financieros*

Por otra parte, las inversiones del sistema financiero durante el 2011 mostraron también una tendencia creciente, alcanzando un monto de \$ 347,4 billones, con una variación real anual de 4,2%. Durante este periodo se presentó una recomposición del portafolio del sistema, con incremento en las inversiones en títulos representativos de deuda y disminución de la inversión en acciones y otros títulos representativos de participación.

En cuanto a las utilidades del ejercicio, a nivel consolidado alcanzaron los \$ 10,3 billones, cifra que si bien es inferior a las obtenidas en los dos años precedentes (las cuales representaron máximos históricos), se considera un resultado muy positivo, especialmente teniendo en cuenta la crisis de los mercados financieros. Debido al entorno cada vez más competitivo, la difícil situación de grandes instituciones financieras en el extranjero y las nuevas condiciones de operación local, las instituciones financieras colombianas tendrán que ser mucho más eficientes y buscar nuevos nichos de mercado si quieren mantener sus actuales niveles de rentabilidad y el ritmo de crecimiento de sus ganancias.

El índice de solvencia de los establecimientos de crédito fue de 14.93%, superior a la solvencia mínima establecida (9.00%). Esto muestra que estas entidades cuentan con una capacidad financiera adecuada para hacer frente a las pérdidas no esperadas en el desarrollo de su actividad.

Grafico No. 5



## 2.2. Internacionalización del sistema financiero colombiano

Como resultado del buen desempeño del sector financiero colombiano, algunas instituciones nacionales ingresaron a los mercados externos, a través de la compra de bancos extranjeros. Dentro de estas operaciones sobresalen:

*Como resultado del buen desempeño del sector financiero colombiano, algunas instituciones nacionales ingresaron a los mercados externos, a través de la compra de bancos extranjeros*

- La compra del Banco de Bogotá de las operaciones en Centroamérica del BAC CREDOMATIC.
- La compra por parte de Suramericana de la operación de pensiones y seguros de ING en México, Colombia, Perú, Chile y Uruguay.
- La compra hecha por Davivienda de las operaciones del HSBC en Costa Rica, El Salvador y Honduras.

Por otra parte, el Mercado Integrado Latinoamericano (MILA), que aglutina los mercados accionarios de Colombia, Chile y Perú, constituyéndose en el mercado con mayor número de emisores de América Latina, con aproximadamente 565 entidades con acciones cotizadas, inició sus operaciones el 30 de mayo de 2011 y hasta el 31 de diciembre totalizó operaciones por US\$ 15.55 millones, de los cuales el 49,95% corresponde a negociaciones sobre valores colombianos, el 49,03% a negociaciones sobre valores chilenos y el 1,02% a negociaciones sobre valores peruanos.

Frente a las emisiones de deuda, se resalta la colocación que existe actualmente en el exterior de certificados de depósito americanos por parte de Bancolombia, Grupo Sura, Interbolsa y Corficolombiana.

Por otra parte, es de señalar la entrada a nuestro país de nuevos agentes extranjeros, así:

- Dos bancos.
- Dos oficinas de representación de servicios bancarios.
- Una corporación financiera.
- Dos oficinas de representación de reaseguradoras.
- Una sociedad comisionista de bolsa.
- Cinco oficinas de representación de agentes del mercado de valores.
- Un proveedor de infraestructura de sistemas de negociación y registro.

## 2.3. Mercado de valores

*El 2011 marcó un nuevo récord en el valor de las ofertas públicas de acciones colocadas en el mercado colombiano.*

### 2.3.1. Ofertas Públicas en el Mercado Primario

El 2011 marcó un nuevo récord en el mercado público de valores en Colombia, con 10 ofertas públicas de acciones autorizadas por valor de \$ 11,5 billones. En la mayoría de dichas emisiones la demanda por títulos superó el monto ofrecido por las entidades emisoras, lo cual demuestra la importancia de este mercado como alternativa para el financiamiento de las empresas.

*El alto volumen de las colocaciones de acciones evidencia el creciente interés de los inversionistas nacionales y extranjeros por invertir en empresas colombianas, a pesar de la gran volatilidad que han tenido los precios de los títulos que se negocian en bolsa.*

Entre las colocaciones exitosas de acciones se destacaron en el sector real las realizadas por Ecopetrol (\$2,38 billones), Almacenes Éxito (\$2,5 billones), la Empresa de Energía de Bogotá (\$772.227 millones), Grupo Nutresa (\$522.500 millones) y AviancaTaca (\$500 mil millones). En el sector financiero se destacaron las emisiones de Grupo Sura (\$3,46 billones), Grupo Aval (\$2,08 billones) y Banco Davivienda (\$715 mil millones).

El alto volumen de las colocaciones de acciones evidencia el creciente interés de los inversionistas nacionales y extranjeros, incluyendo un número importante de personas naturales que por primera vez incursionan en el mercado público de valores, por invertir en empresas colombianas, a pesar de la gran volatilidad que han tenido los precios de los títulos que se negocian en bolsa, debido principalmente a la crisis de la deuda en Europa y la incertidumbre respecto a la situación en Estados Unidos.

Cuadro No. 1  
OFERTAS PÚBLICAS AUTORIZADAS EN EL MERCADO PRIMARIO

CLASE DE MERCADO	2011		2010		2009		2008	
	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)
<b>MERCADO PRINCIPAL</b>								
Con autorización específica:								
· Acciones	10	11,478,268	4	560,535	3	854,198	3	100,065
· Otros títulos emitidos por sector privado	1	2,500,000	9	2,924,787	12	6,560,000	8	3,300,000
· Títulos emitidos por entidades públicas	2	480,000	4	2,200,000	6	3,300,000	1	350,000
Con Autorización Automática	9	9,421,283	13	12,960,896	15	13,170,400	13	5,201,221
<b>Total Mercado Principal</b>	<b>22</b>	<b>23,879,551</b>	<b>30</b>	<b>18,646,218</b>	<b>36</b>	<b>23,884,598</b>	<b>25</b>	<b>8,951,286</b>
<b>SEGUNDO MERCADO</b>								
Otros títulos emitidos por sector privado			2	200,000	1	90,000		
Títulos emitidos por entidades públicas					2	2,307,601		
Con Autorización Automática					1	15,000		
<b>Total Segundo Mercado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>200000</b>	<b>4</b>	<b>2,412,601</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>23,879,551</b>	<b>32</b>	<b>18,846,218</b>	<b>40</b>	<b>26,297,199</b>	<b>25</b>	<b>8,951,286</b>

El valor total de las ofertas públicas autorizadas durante el año 2011, incluyendo todas las clases de valores, fue de \$ 23, 9 billones de pesos, frente a \$ 18,8 billones en el año anterior.

Si bien no resultará fácil igualar el monto de las ofertas públicas colocadas en el 2011, se espera que en el año 2012 las empresas sigan buscando la financiación de sus planes de expansión y su capital de trabajo a través del mercado público de valores, ya sea a través de acciones o de títulos de deuda, y que los inversionistas aprovechen las oportunidades de inversión que se les ofrecen para sus ahorros, ya sea comprando directamente o a través de las diferentes carteras colectivas que existen en el mercado.

### 2.3.2. Ofertas Públicas de Adquisición y Control

En el 2011 se autorizaron cinco ofertas públicas de adquisición de control accionario, por valor de \$ 1.1 billones, y una oferta pública de enajenación de control accionario, por valor de 498.666 millones.

### 2.3.3. Mercado Bursátil

En el 2011 se realizaron a través de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) transacciones totales, incluyendo los mercados de renta fija y de renta variable, por valor de \$1.840,8 billones, cifra que resulta inferior en



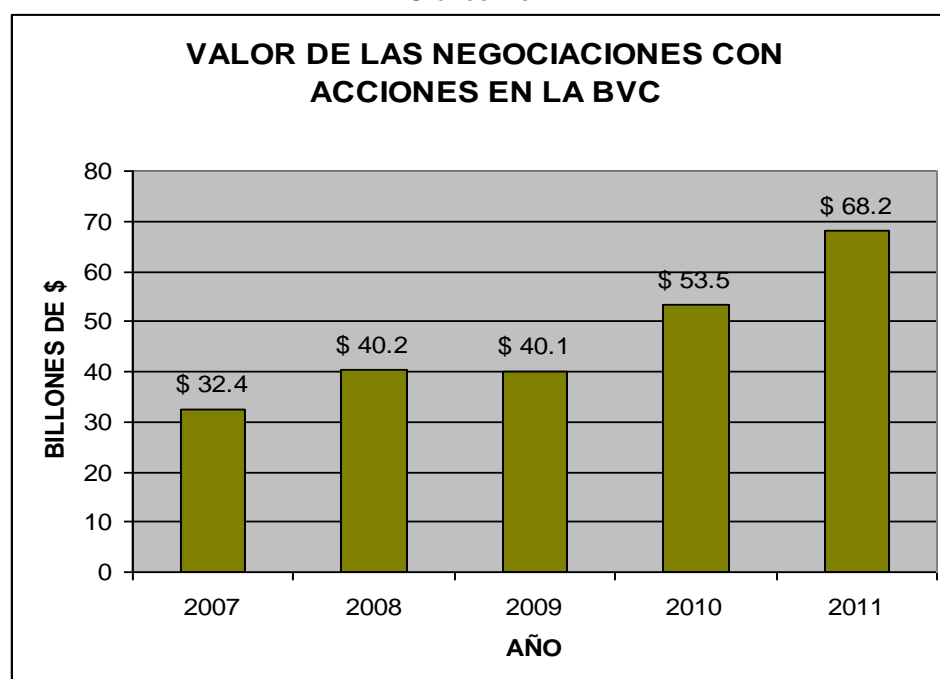
un 16,9% a la registrada en el año 2010, si bien es de recordar que en dicho año las negociaciones de la BVC alcanzaron su máximo nivel histórico.

Gráfico No. 6



En cuanto a la negociación de acciones, durante el año se transaron en total títulos por \$68,2 billones, lo que representa un incremento del 27,4% con respecto al año anterior y se constituye en el valor histórico más alto negociado con estos títulos a través de la BVC.

Gráfico No. 7



El Índice General de la BVC (IGBC) cerró el año en 12.665,71 unidades, lo que representa una caída del 18,27% frente a diciembre de 2010, y el índice de capitalización COLCAP finalizó en 1.571,55 unidades, con una reducción del 13,83% respecto al año anterior. No obstante, frente a los demás países del MILA, el indicador de la BVC fue el que menor pérdida registró, dado que el índice de referencia de Perú cayó 14,7% y el de Chile cayó 15,6%.

## 2.4. Profundización Financiera y Bancarización

Durante el año 2011 el índice de profundización financiera (Cartera / PIB) mejoró con respecto al año anterior, al pasar de 32.06% al 34.09%. El crecimiento de este indicador corresponde principalmente al mayor aumento de la cartera de crédito frente al PIB. Cabe resaltar que la modalidad de comercial fue la que más aportó al Índice de Profundización Financiera.

La mayor dinámica del crédito también se vio reflejada en un aumento en el índice de bancarización, que pasó del 62.2% en 2010 a 63.1% en el 2011<sup>7</sup>.

Pese a que el porcentaje de población adulta con un producto financiero ha disminuido de 37.9% en diciembre de 2010 a 37.5% a septiembre de 2011, se observa un crecimiento importante en la población que tiene dos productos financieros.

El producto más común continúa siendo las cuentas de ahorro, seguido por el crédito. El número de personas que tiene tanto cuenta de ahorro como crédito aumentó en 218.399 a lo largo del año, lo cual representa un incremento de 0.72% de la población adulta con estos productos.

Lo anterior muestra que el proceso de bancarización ha avanzado en nuestro país, aunque aún deben realizarse esfuerzos importantes en este camino, pues si bien se ha registrado un incremento en las cuentas de ahorro y en el acceso a tarjetas de crédito, todavía son relativamente pocas las personas que pueden acceder a los demás servicios que ofrecen las instituciones financieras.

---

<sup>7</sup> Dato al corte del tercer trimestre de 2011.

## II. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De conformidad con lo establecido en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único para el Sector Financiero), el Presidente de la República ejerce a través de la Superintendencia Financiera de Colombia la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

*Durante el año 2011 la SFC ejerció sus funciones de vigilancia y control siguiendo el Marco Integral de Supervisión (MIS), el cual se fundamenta en el enfoque de supervisión basada en riesgos, partiendo de la identificación y análisis de las actividades significativas de cada entidad, para focalizar los recursos y actividades de supervisión en las entidades que podrían representar un mayor riesgo potencial para el sistema.*

La supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema, salvaguardar la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los ahorradores, inversionistas y consumidores financieros en general.

A partir de los objetivos antes mencionados, durante el año 2011 la SFC ejerció sus funciones de vigilancia y control siguiendo el Marco Integral de Supervisión (MIS), el cual se fundamenta en el enfoque de supervisión basada en riesgos, partiendo de la identificación y análisis de las actividades significativas de cada entidad supervisada, para focalizar los recursos y actividades de supervisión en las entidades que podrían representar un mayor riesgo potencial para el sistema.

El MIS le permite a la SFC un mejor entendimiento de los riesgos a los que están expuestas las entidades supervisadas en virtud de las actividades que realizan y velar porque se realice una adecuada gestión y un control efectivo de dichos riesgos. A su vez, el MIS busca ser lo suficientemente flexible para adaptarse a los permanentes cambios que se registran en el entorno financiero.

En el contexto mencionado, el MIS se centra en lograr una evaluación global de la salud, solvencia y viabilidad de las entidades vigiladas, partiendo de sus propias estrategias y líneas de negocio e identificando sobre ellas tanto los riesgos asumidos como la calidad de los controles de riesgo implementados por parte de las mismas organizaciones, con el fin de diseñar la estrategia y el proceso de supervisión de la manera más efectiva y eficiente posible, teniendo en cuenta la limitación de los recursos disponibles.

El MIS se enmarca dentro de un esquema moderno de supervisión basada en riesgos (SBR), tomando como punto de referencia las mejores prácticas a nivel internacional, teniendo en cuenta no solamente los aspectos puramente teóricos, sino también la importante y significativa experiencia práctica acumulada en los últimos años con motivo de su desarrollo.

En el ejercicio de su supervisión prudencial en el marco del MIS, la SFC observa los siguientes principios:

*El MIS incorpora algunos aspectos que son novedosos en relación a los sistemas habitualmente empleados por otros supervisores en el mundo, destacando entre ellos el tratamiento y la consideración que se realiza del riesgo del supervisor con carácter diferencial en relación a los riesgos asumidos por los entes vigilados.*

- El análisis de los riesgos de las entidades vigiladas está enfocado a identificar los riesgos materiales que pueden afectar su estabilidad y solvencia y, por ende, los recursos del público.
- El análisis de riesgo requiere que el supervisor entienda de dónde provienen los mismos. Esto es, el supervisor debe entender el modelo de negocio de las entidades vigiladas así como el entorno en el cual operan.
- El análisis de riesgo es prospectivo. El objetivo de la evaluación es identificar los riesgos de manera oportuna, de forma tal que las medidas correctivas se tomen en el momento adecuado.
- Dentro del análisis de riesgo se hace una clara distinción entre los riesgos inherentes a las actividades que desarrollan las entidades y los controles de riesgo que éstas aplican para mitigar dichos riesgos.
- La fortaleza financiera de una entidad vigilada contribuye a que ésta tenga un perfil de riesgo menor, pero no reemplaza una buena gestión de riesgos de la misma.
- El análisis de riesgos es dinámico y se ajusta a los cambios que se presenten al interior de la entidad vigilada así como a los del entorno en el cual opera. Este dinamismo se refleja en un ajuste de las prioridades de supervisión, cuando haya lugar.
- La junta directiva y la alta gerencia de las entidades juegan un papel fundamental en la implementación y el mantenimiento de una gestión adecuada de los riesgos de las actividades que realiza la entidad.

Finalmente, resulta conveniente destacar que el MIS incorpora algunos aspectos que son novedosos en relación a los sistemas habitualmente empleados por otros supervisores en el mundo, destacando entre ellos el tratamiento y la consideración que se realiza del riesgo del supervisor con carácter diferencial en relación a los riesgos asumidos por los entes vigilados.

A continuación se mencionan algunos de los hechos sobresalientes relacionados con la gestión de supervisión durante el año 2011:

## 1. Fortalecimiento de la gestión del Riesgo de Crédito y Liquidez

La Superintendencia Financiera de Colombia expidió en octubre de 2011 las circulares externas 043 y 044, a través de las cuales se adoptaron algunas medidas que buscan fortalecer los sistemas de administración de riesgo de liquidez (SARL) y riesgo de crédito (SARC), siguiendo los lineamientos internacionales establecidos bajo el marco de Basilea III.

Las medidas adoptadas mediante la Circular Externa 043 de 2011 en materia de crédito, que se resumen a continuación, permitirán continuar con el fortalecimiento de la capacidad financiera de los establecimientos de crédito para afrontar eventuales deterioros en la calidad de la cartera:

*La Superintendencia Financiera de Colombia expidió en octubre de 2011 las circulares externas 043 y 044, a través de las cuales se adoptaron algunas medidas que buscan fortalecer los sistemas de administración de riesgo de liquidez (SARL) y riesgo de crédito (SARC), siguiendo los lineamientos internacionales establecidos bajo el marco de Basilea III.*

- a). Se incorporan nuevos lineamientos que los establecimientos de crédito deben atender para la adecuada valoración de las garantías recibidas como respaldo de las operaciones activas de crédito, para que los valores de las garantías constituidas por los deudores se actualicen con criterios técnicos, atendiendo las particularidades de las mismas, así como el comportamiento del mercado.
- b). Se incrementa el valor de las provisiones individuales a constituir en las operaciones de crédito de consumo que no cuentan con garantía alguna, con el fin de brindar una mayor protección. Para tal efecto, se modifica el parámetro de “Pérdida dado el Incumplimiento (PDI)” en el Modelo de Referencia de la Cartera de Consumo (MRCO), que reconoce la porción del crédito que no se recuperaría en caso de que un deudor incumpla su obligación. En tal sentido y para este tipo de créditos, se incrementa la PDI de 65% a 75%, al tiempo que se reducen los tiempos en los cuales las entidades deben constituir la provisión al 100% luego del incumplimiento del deudor (90 días).

Por otra parte, con el propósito de robustecer la disposición de activos de los establecimientos de crédito para atender las obligaciones contraídas con el mercado y el público en general, mediante la Circular Externa 044 de 2011 se adoptaron las siguientes medidas en materia de liquidez:

- a). Dado que los establecimientos de crédito deben contar con recursos suficientes y líquidos para atender las obligaciones que asumen con el público, se incorpora la obligación de mantener un nivel de activos líquidos de alta calidad de al menos el 70% de sus activos líquidos totales. Se consideran activos líquidos de alta calidad el disponible y aquellos que recibe el Banco de la República como colateral en sus operaciones de mercado abierto.

- b). Siguiendo los estándares establecidos en Basilea III, se incorpora un límite al Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) a 30 días, con lo cual la SFC cuenta ahora con dos horizontes de tiempo para supervisar el comportamiento del indicador de liquidez de corto plazo.
- c). Se estableció como práctica insegura la realización de operaciones activas de mercado monetario, colocaciones y desembolsos de cartera y de operaciones de leasing, la compra de inversiones y en general de nuevas adquisiciones, cuando ante una exposición significativa al riesgo de liquidez, se presente alguna de las siguientes situaciones:
- La entidad no haya presentado un plan de ajuste.
  - El plan de ajuste presentado haya sido objetado por la SFC.
  - Se haya incumplido el plan de ajuste presentado.
  - La implementación del plan de ajuste no ha permitido restablecer el IRL en un monto equivalente al menos al 110% del descalce presentado.

## 2. Carteras Colectivas

A partir del 31 de marzo de 2011 las sociedades administradoras de carteras colectivas que cumplan con ciertas condiciones pueden iniciar la operación de carteras colectivas sin necesidad de obtener previamente una autorización particular de la SFC. Para tal fin la Superfinanciera expidió la Circular Externa 14 de 2011, mediante la cual se estableció un Régimen de Autorización General para el Licenciamiento de carteras colectivas.

*A partir del 31 de marzo de 2011 las sociedades administradoras de carteras colectivas que cumplan con ciertas condiciones pueden iniciar la operación de carteras colectivas sin necesidad de obtener previamente una autorización particular de la SFC.*

La medida se tomó teniendo en cuenta los importantes adelantos en la regulación del mercado de valores, así como la experiencia y profesionalismo que las sociedades administradoras de carteras colectivas han adquirido en los últimos años.

Con la expedición de la norma se mejora la oportunidad de atención de solicitudes de autorización de carteras colectivas y se contribuye al desarrollo y crecimiento del mercado de capitales colombiano. Las principales condiciones previstas para que una sociedad administradora de carteras colectivas quede amparada por el régimen de autorización general para sus nuevas carteras son las siguientes:

- Deberá haber administrado durante los últimos tres años al menos dos carteras colectivas, una de las cuales debe estar en funcionamiento al momento de entrada en operación de la cartera colectiva beneficiada con este régimen.



- No debe haber sido sancionada en el año inmediatamente anterior a la fecha de inicio de actividades de la cartera colectiva.
- La cartera debe estar dirigida a inversionistas profesionales, o invertir en valores inscritos en el RNVE y/o listados en sistemas de cotización de valores del extranjero (incluyendo aquellos negociados en el mercado global colombiano y el MILA).

*Por otra parte, la SFC a través de la Circular Externa 052 de 2011 adoptó medidas que permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión de riesgos financieros en la administración de vehículos de inversión colectiva.*

Por otra parte, la SFC a través de la Circular Externa 052 de 2011 adoptó medidas que permiten avanzar en el fortalecimiento de la gestión de riesgos financieros en la administración de vehículos de inversión colectiva.

En particular, la mencionada circular establece los estándares mínimos que deben observar las comisionistas de bolsa de valores, fiduciarias y sociedades administradoras de inversión en la administración del riesgo de crédito de las carteras colectivas, cuyo régimen de inversión les permite invertir en instrumentos de contenido económico, como por ejemplo facturas, pagarés y libranzas, entre otros.

Los principales elementos de los mencionados estándares están relacionados con políticas y mecanismos para establecer los límites de concentración por contraparte, pagador y originador, así como los modelos de calificación para estos agentes y el seguimiento al comportamiento de los activos invertidos.

En el mismo sentido, la metodología de valoración de las inversiones permite comparar la rentabilidad de las carteras colectivas y contar con una mejor definición del valor de la participación de los inversionistas, proporcionando a éstos y al mercado en general elementos de juicio adicionales al momento de tomar decisiones de inversión. Lo anterior se traducirá en mejor protección al consumidor financiero y estándares más altos de profesionalismo para los administradores.

Como resultado de lo anterior, se fortalece prudencialmente una industria que viene presentando dinámicas significativas como fuente de ahorro y financiación del sector productivo nacional, como se muestra en los cuadros siguientes:

Cuadro No. 2

**PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN - CANTIDAD Y MONTOS ADMINISTRADOS 2011-2010**

Cifras en Millones de pesos

ADMINISTRADOR	2009		2010		2011	
	Número	Valor	Número	Valor	Número	Valor
Sociedades Fiduciarias	88	21,882,327.2	101	23,180,158	111	27,254,496.9
Sociedades comisionistas de Bolsa	74	3,091,940.8	78	4,685,901	88	6,430,960.5
Sociedades administradoras de inversión	13	1,471,597.8	20	2,172,329	24	2,367,520.2
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>26,445,865.8</b>	<b>199</b>	<b>30,038,388</b>	<b>223</b>	<b>36,052,977.6</b>

Cuadro No. 3

**VALOR DE RECURSOS FONDOS DE CAPITAL EXTRANJERO**

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	2009	2010	2011
Inversión en renta variable	2,879,084.89	6,446,691.06	7,264,576.19
Inversión en renta fija	1,339,510.27	3,458,040.99	4,528,118.05
Inversión ADR's	3,889,128.02	5,040,635.68	7,421,953.39
<b>TOTAL</b>	<b>8,107,723.17</b>	<b>14,945,367.73</b>	<b>19,214,647.63</b>
Número total de Fondos en Operación	258	405	443

\*Incluye ADRs

*Mediante la Resolución Externa 4 de 2011, la Junta Directiva del Banco de la República asignó a la SFC facultades para ordenar a los intermediarios del mercado cambiario suspender sus operaciones cuando no cuenten con la capacidad para el cumplimiento de sus operaciones de cambio.*

### 3. Fortalecimiento de las facultades para vigilancia del mercado cambiario

Mediante la Resolución Externa 4 del 29 de julio de 2011, la Junta Directiva del Banco de la República asignó a la SFC facultades para ordenar a los intermediarios del mercado cambiario suspender sus operaciones cuando no cuenten con la capacidad operativa, administrativa, financiera y técnica que permita el cumplimiento de sus operaciones de cambio, así como con sistemas adecuados de administración de riesgo de tales operaciones.

Los intermediarios del mercado cambiario que no cumplan con los requisitos mínimos establecidos podrán reiniciar las operaciones de cambio autorizadas cuando acrediten el restablecimiento de las condiciones exigidas para el cumplimiento de dichas operaciones.

### 4. Caso Proyectar Valores

La SFC mediante la Resolución 0826 del 27 de mayo de 2011, decidió someter a vigilancia especial a la firma comisionista de bolsa Proyectar Valores S.A., con base en los resultados obtenidos a través del seguimiento permanente e integral que desde hacía varios meses se venía realizando a la mencionada firma a través de reiteradas visitas.

Posteriormente, mediante la Resolución No. 1000 del 22 de junio de 2011, la SFC ordenó la toma de posesión inmediata de los bienes, haberes y negocios de Proyectar Valores S.A., con el fin de establecer si era posible colocarla en condiciones de desarrollar adecuadamente su objeto social o si debía ser objeto de liquidación.

Durante la intervención de la firma se avanzó significativamente en la liquidación de las 5 carteras colectivas que administraba y el traslado de más de 96.000 clientes a otra comisionista.

Luego de constatar que la situación financiera y administrativa de

la firma hacía inviable que siguiera operando, la SFC, mediante la Resolución 1714 del 4 de octubre de 2011, ordenó la liquidación forzosa administrativa de Proyectar Valores S.A. Comisionista de Bolsa. Al momento de la orden de liquidación, Proyectar Valores contaba con 22.601 clientes y tenía \$66.000 millones en pasivos y \$90.000 millones en activos para atender la liquidación.

Como consecuencia de los hechos que llevaron a la vigilancia especial y posterior liquidación forzosa de la mencionada firma comisionista, la SFC inició 18 actuaciones administrativas en contra de la sociedad, algunos de sus administradores y empleados. Igualmente se dio traslado a la Fiscalía General de la Nación de los hallazgos encontrados.

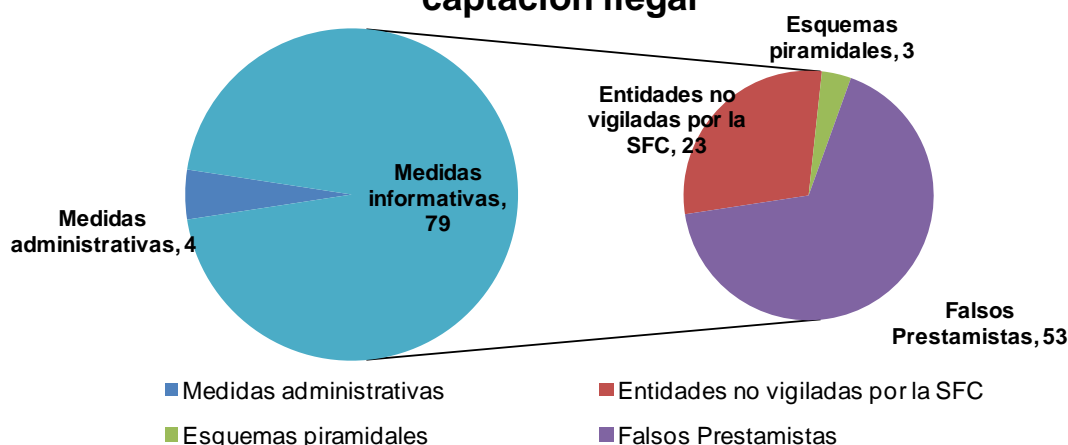
## 5. Acciones en Contra de la Actividad Financiera Ilegal

*La SFC realizó en el 2011 una importante labor de supervisión para prevenir el ejercicio de la actividad financiera ilegal en el país*

La SFC realizó en el 2011 una importante labor de supervisión para prevenir el ejercicio de la actividad financiera ilegal en el país, identificar las captaciones ilegales así como otras actividades financieras realizadas por personas no autorizadas y adoptar las medidas administrativas pertinentes para su suspensión y erradicación, dado que a pesar de todas las defraudaciones ocurridas en años recientes y de la intensa campaña de prevención adelantada por la Superintendencia Financiera de Colombia, aún muchas personas siguen entregando su dinero a captadores ilegales.

Gráfico 8

### Acciones de la SFC frente al ejercicio de la captación ilegal



Durante el 2011, la SFC expidió cuatro medidas administrativas por captación ilegal de recursos al público y emitió 79 alertas informativas a la ciudadanía, previniéndola sobre entidades con actividades irregulares.

Las entidades intervenidas por la SFC fueron: Servidocencia Ltda., Valores Urbanos SAS, Valores y Banca de Inversión SAS y Factor Group.

Por otra parte es de destacar que el 7 de diciembre de 2011 la Procuraduría General de la Nación absolvió disciplinariamente a los funcionarios y ex funcionarios de la SFC que se encontraban investigados por presuntas fallas en las actuaciones adelantadas durante los años 2007 y 2008 contra los captadores ilegales, al probarse plenamente que en el ejercicio de sus funciones actuaron conforme a la ley, por lo cual quedaron plenamente desvirtuados los cargos formulados en su contra.

A su vez, a finales de 2011 el Consejo de Estado falló a favor de la SFC la demanda presentada por el Grupo DMG S.A. frente a las medidas cautelares adoptadas en septiembre de 2007, al considerar que la SFC respetó el debido proceso y valoró adecuadamente las pruebas.

Los fallos antes mencionados constituyen un respaldo muy importante para la gestión que la SFC de Colombia ha venido adelantando desde hace varios años en contra del ejercicio ilegal de la actividad financiera en nuestro país.

## 6. Acciones para atender la emergencia invernal

*Mediante la Circular Externa 004 de 2011 la SFC facilitó el giro oportuno de los recursos para la atención de la emergencia invernal.*

Mediante la Circular Externa 004 de 2011 la SFC facilitó el giro oportuno de los recursos para la atención de la emergencia invernal excluyendo las transferencias que realice el Fondo Nacional de Calamidades a las entidades públicas del orden nacional o territorial, de la obligación de diligenciar el formulario de conocimiento de clientes y de realizar las entrevistas que exigen las normas sobre Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (SARLAFT). A través de la mencionada Circular, las entidades fiduciarias designadas para el efecto pueden adelantar su gestión de manera más ágil, permitiendo así que las ayudas lleguen oportunamente a los damnificados.

Así mismo, la SFC, a través de la Circular Externa 047 de 2011, amplió hasta el 31 de diciembre de 2012 las instrucciones impartidas mediante la Circular Externa 051 de 2010 con el fin de que los créditos que sean reestructurados a los deudores damnificados por el invierno, mantengan la calificación que tenían en sus obligaciones antes de la crisis invernal.

### III. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Según lo dispuesto en el artículo 12.2.1.1.4 del Decreto 2555 de 2010, entre los objetivos de la SFC se encuentra “... *la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados...*”, fin que se logra de manera primordial mediante dos vías:

- El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye hacer un seguimiento a la forma como se corrigen las prácticas lesivas respecto del consumidor financiero, y
- El suministro de información a los consumidores financieros, con el fin de que éstos cuenten con elementos de juicio suficientes para conocer sus derechos y deberes, las características de los productos o servicios que adquieren y tengan bases adecuadas para la adopción de mejores decisiones.

A continuación se mencionan las principales gestiones realizadas durante el año 2011 por la SFC en materia de protección al Consumidor Financiero:

#### 1. Reglamentación de los derechos de los consumidores financieros

*En los lineamientos estratégicos de la SFC se incluyó, entre otros objetivos, la reglamentación de los derechos del consumidor financiero frente a cláusulas abusivas en los contratos y se prohibió la utilización por parte de las entidades vigiladas de algunas prácticas perjudiciales para sus clientes.*

Teniendo en cuenta que la defensa de los clientes del sector financiero es uno de los objetivos fundamentales de la SFC, dentro de los lineamientos estratégicos de la entidad se incluyó, entre otros objetivos, la reglamentación de los derechos del consumidor financiero frente a cláusulas abusivas en los contratos y se prohibió la utilización por parte de las entidades vigiladas de algunas prácticas perjudiciales para sus clientes, procurando mejorar la protección de los derechos de los consumidores financieros y articular las políticas públicas con las acciones de las entidades vigiladas.

Para tal efecto, en septiembre de 2011 la SFC expidió las circulares externas 038 y 039.

Mediante la Circular Externa No. 038 de 2011 se ordenó a las entidades del sistema financiero poner a disposición de los consumidores financieros, a más tardar el primero de enero de 2012, información detallada y por separado de cada uno de los productos y servicios que prestan (Descripción general y condiciones de funcionamiento de cada producto o servicio, plazos, términos, tarifas y tasas de interés, procedimientos para la apertura y finalización, mecanismos habilitados para la atención al consumidor financiero, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, entre otros datos), correspondientes a

las condiciones antes de la celebración del contrato, durante su ejecución e incluso después de la terminación del mismo. Con lo anterior se busca que los consumidores cuenten con más elementos y herramientas para la toma de decisiones y puedan comparar las distintas opciones ofrecidas en el mercado.

*La información que se ha suministrado como resultado de las medidas adoptadas por las entidades gubernamentales y la discusión pública sobre las tarifas de las entidades financieras ha llevado a que los consumidores financieros analicen con más cuidado las diferentes opciones, antes de adoptar sus decisiones relacionadas con la contratación de servicios financieros (crédito, ahorro, inversión, etc.), lo cual se espera lleve a mejorar la calidad de estos servicios y disminuir sus costos.*

Por su parte, mediante la Circular Externa 039 la SFC ordenó a las entidades vigiladas la eliminación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y la prohibición de realizar prácticas abusivas para los consumidores financieros. Dentro de las cláusulas denominadas como abusivas se incluyeron aquellas que exoneran, atenúan o limitan la responsabilidad de las entidades vigiladas sin permitir el ejercicio de los derechos del consumidor financiero, así como las que autorizan a las entidades vigiladas para cobrar por servicios no prestados o por prestaciones que no impliquen un servicio adicional.

Para el efecto, se califican como prácticas abusivas, entre otras, redactar contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista, realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y cobrar al consumidor financiero por servicios y productos sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de éste.

En virtud de la mencionada circular, dentro de los cuatro meses siguientes a su expedición los defensores del consumidor financiero deben revisar los contratos de las entidades vigiladas y remitir a la junta directiva de la respectiva entidad o al órgano que haga sus veces, con copia a la SFC, un informe detallado de todas las cláusulas y prácticas abusivas identificadas.

La información que se ha suministrado como resultado de las medidas adoptadas por las entidades gubernamentales y la discusión pública sobre las tarifas de las entidades financieras ha llevado a que los consumidores financieros analicen con más cuidado las diferentes opciones, antes de adoptar sus decisiones relacionadas con la contratación de servicios financieros (crédito, ahorro, inversión, etc.), lo cual se espera lleve a mejorar la calidad de estos servicios y disminuir sus costos.

Adicionalmente, la SFC invitó a las entidades del sector para que asuman como obligatorias las decisiones de los defensores del consumidor financiero, a pesar de que legalmente no lo son.

## **2. Mejoramiento de la calidad y suficiencia de la información que se suministra al mercado**

Como un insumo importante para evaluar la gestión de riesgos de los establecimientos de crédito, a partir de agosto de 2011 la SFC



*Como un insumo importante para evaluar la gestión de riesgos de los establecimientos de crédito, a partir de agosto de 2011 la SFC publica información detallada sobre la composición, comportamiento y calidad de los diversos productos que componen las carteras masivas.*

publica información detallada sobre la composición, comportamiento y calidad de los diversos productos que componen las carteras masivas (consumo, vivienda y microcrédito).

Trimestralmente se publican datos respecto a los saldos, desembolsos y número de créditos mensuales para cada tipo de cartera, así como los indicadores de calidad, tradicional y por cosechas, de las mismas. Adicionalmente se incluye un documento metodológico en el que se describen las características de la información publicada y un documento analítico de su comportamiento.

La información se puede consultar en la página web de la SFC, [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en el link “Establecimientos de Crédito”, Información periódica, trimestral, bajo el título de “Cosechas”.

### **3. Seguimiento a la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero por parte de las entidades vigiladas**

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), establecido en la Ley 1328 de 2009 y reglamentado mediante la Circular Externa 015 de junio 30 de 2010 de la SFC, se convierte en una herramienta que coadyuva a que la entidad implemente los mecanismos requeridos para el logro del respeto y atención de los derechos de los consumidores financieros.

Para alcanzar el objetivo mencionado, a partir de enero de 2011 las entidades vigiladas diseñaron e implementaron sistemas para brindar a los consumidores financieros la información que requieren para la adopción de sus decisiones, así como mejorar los estándares de seguridad y calidad en los distintos canales y ofrecer una atención adecuada y respetuosa en todas las operaciones, con lo cual se espera aumentar la satisfacción de los consumidores financieros.

La SFC durante el transcurso del año 2011 realizó el seguimiento respecto a la implementación del SAC por parte de las entidades vigiladas, teniendo en cuenta su estructura, tamaño y objeto. Dicho seguimiento se realizó sobre 238 entidades, que representan el 97.14% del total de obligadas a implementar el SAC, mediante dos procedimientos: visitas o supervisión *in situ* y análisis *extra situ* (presentaciones y encuestas) por tipo de entidades (Cuadro No. 5).

Cuadro No. 5  
ENTIDADES A LAS CUALES SE HIZO DURANTE 2011  
SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SAC

SUB SECTOR VIGILADO	NÚMERO ENTIDADES EVALUADAS
ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS	23
COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL	19
COOPERATIVAS FINANCIERAS	7
CORPORACIONES FINANCIERAS	3
INSTITUCIONES OFICIALES ESPECIALES	3
ENTIDADES ADMINISTRADORAS DEL SISTEMA GENERAL DE PENSIONES	11
SOCIEDADES FIDUCIARIAS	27
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO	4
ENTIDADES ASEGURADORAS	45
SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS	34
SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN	3
SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSA DE VALORES	28
SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS AGROPECUARIAS	27
SOCIEDADES ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE INVERSION	4

#### 4. Verificación del cumplimiento de los deberes de información a través de la página Web

*Como resultado de la verificación realizada respecto a la información publicada en las páginas Web de 432 entidades vigiladas, se encontró un cumplimiento satisfactorio en el suministro de información a los consumidores financieros.*

En cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Título I de la Ley 1328 de 2009 que trata sobre el régimen de protección al consumidor financiero, las entidades vigiladas debieron modificar su sitio Web, con el fin de suministrar a los consumidores financieros la información necesaria para que éstos puedan evaluar las diferentes opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades, lo cual incluye entre otros datos la información de contacto del Defensor del Consumidor Financiero, el precio de los productos y servicios masivos y los textos de los modelos de los contratos estandarizados.

Durante el año 2011 la SFC verificó el cumplimiento de las obligaciones especiales de divulgación contenidas la norma antes mencionada, en especial las señaladas en los literales a), n) y o) del artículo 7º, el parágrafo 2º del artículo 9º y el artículo 13.

Como resultado de la verificación realizada respecto a la información publicada en las páginas Web de 432 entidades vigiladas, se encontró un cumplimiento satisfactorio en el suministro de información a los consumidores financieros.

## 5. Actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero

### 5.1 Charlas Académicas:

Se realizaron en total 44 charlas con un total aproximado de 1.968 asistentes con el siguiente detalle:

Cuadro No. 6

PRESENTACIONES PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ENTIDAD/EVENTO	TEMA	No. CHARLAS
BVC	• Su pensión una inversión	2
	• Protección al Consumidor Financiero	9
	• Intermediación del Mercado de Valores	7
EXPOINVERSIÓN	• No se deje engañar	2
	• Protección del Inversionista en el mercado de valores: aprenda con la SFC	1
	• Mi pensión una inversión	2
	• Conozca y prevenga el fraude financiero	2
	• No se deje engañar: cuidado con las inversiones no vigiladas por el Estado	1
	• Tips de protección desde la Ley y desde la SFC	2
AMV	• Para comunicarse con la SFC	1
	• Protección al Consumidor Financiero	1
SENA	• Protección al Consumidor Financiero	3
	• Educación Financiera	1
COMPENSAR UNIPANAMERICANA	• Protección al Consumidor Financiero	2
UNIVERSIDAD JAVERIANA	• Sensibilización jurídica en materia de protección al consumidor financiero	1
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS	• Sensibilización jurídica en materia de protección al consumidor financiero	1
CAJA DE COMPENSACIÓN COMCAJA	• Protección al Consumidor Financiero	2
INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL - ITFIP	• Protección al Consumidor Financiero	1
FERIA NACIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	• Servicio de Atención del Ciudadano en la SFC	1
ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES-ECCI	• Protección al Consumidor Financiero	1
II SEMINARIO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	• Facultades Jurisdiccionales otorgadas a la SFC	1
CONGRESO DE EDUCACIÓN FINANCIERA – QUITO/ECUADOR	• Experiencias Internacionales en Educación Financiera	1

## **5.2 Curso virtual SENA**

La SFC colaboró con el SENA en la elaboración de los contenidos de un curso virtual sobre “Protección del Consumidor Financiero”, con una duración de cuatro semanas.

## **6. Participación en Eventos relacionados con la protección al Consumidor Financiero.**

En desarrollo de la alianza estratégica celebrada con el Centro Internacional de Negocios y Exposiciones de Bogotá – Corferias, la Superintendencia Financiera de Colombia participó en la tercera versión de Expoinversión Colombia 2011. Durante el evento, realizado entre el 28 y 30 de septiembre, se desarrolló una agenda académica que incluyó conferencias, paneles y talleres prácticos, que ofrecieron amplia información respecto a los diferentes productos financieros, brindándoles a los asistentes la oportunidad de conocer de primera mano las distintas alternativas de servicios financieros, de forma tal que a la hora de tomar sus decisiones de inversión y/o ahorro cuenten con la información necesaria.

La SFC también participó en el Primer Congreso de Protección al Consumidor Financiero y Educación Financiera organizado por Asobancaria y en el Congreso de Educación Financiera en la ciudad de Quito (Ecuador), organizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador.

## IV. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

### 1. Cooperación internacional

El 2 de diciembre el Superintendente Financiero participó en la primera reunión del Grupo Regional para las Américas del Financial Stability Board (FSB), el cual fue creado como un mecanismo para ampliar y formalizar la participación de países no miembros del G-20, con el objetivo de intercambiar opiniones sobre las vulnerabilidades que afectan los sistemas financieros e iniciativas para promover la estabilidad financiera.

*Colombia hace parte del grupo de consulta del FSB, debido al desarrollo e importancia que viene mostrando el sector financiero colombiano en la región.*

El FSB se creó para coordinar a nivel internacional el trabajo de las autoridades financieras nacionales y organismos internacionales de normalización y para desarrollar y promover la implementación de políticas eficientes de regulación y supervisión del sector, al igual que políticas de otros sectores financieros interesados en la estabilidad financiera.

Este organismo reúne autoridades nacionales responsables de la estabilidad financiera en 24 países y jurisdicciones, instituciones financieras internacionales, agrupaciones internacionales de reguladores y supervisores en sectores específicos y expertos de los comités de los bancos centrales. A través de los seis grupos regionales, el FSB procura desarrollar iniciativas de políticas financieras globales en un proceso más inclusivo. Colombia hace parte del grupo de consulta del FSB debido al desarrollo e importancia que viene mostrando el sector financiero colombiano en la región.

*En desarrollo del compromiso adoptado el 29 de abril de 2011 por los Jefes de Estado de Chile, México, Perú y Colombia en la Declaración de Lima de la I Cumbre de la Alianza del Pacífico, el 2 de diciembre se suscribió una declaración de apoyo y coordinación por parte de las autoridades de supervisión de los mercados de valores de los mencionados países.*

Los miembros del Grupo Regional discutieron el plan de trabajo de la FSB y las políticas prioritarias, vulnerabilidades globales y regionales y temas relacionados con la estabilidad financiera y la regulación. Las discusiones sobre vulnerabilidad y estabilidad financiera se centraron en la crisis de la deuda soberana en Europa y la reducción del riesgo de contagio global. Enfocados en los temas de regulación, los miembros discutieron el marco para instituciones financieras sistémicas, el marco de capital de Basilea III y la cooperación en la supervisión “*in-situ*”.

Por otra parte, en desarrollo del compromiso adoptado el 29 de abril de 2011 por los Jefes de Estado de Chile, México, Perú y Colombia en la Declaración de Lima de la I Cumbre de la Alianza del Pacífico, el 2 de diciembre se suscribió una declaración de apoyo y coordinación por parte de las autoridades de supervisión de los mercados de valores de los mencionados países, en la cual se convino lo siguiente:

1. Realizar las actividades que se requieran para facilitar la coordinación entre la Superintendencia de Valores y

Seguros de Chile, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Comisión Bancaria y de Valores de México y la Superintendencia del Mercado de Valores del Perú, considerando sus respectivos ámbitos de competencia, así como las particularidades y circunstancias de sus mercados.

2. Desarrollar e implementar los acuerdos y mecanismos de cooperación que resulten necesarios, con el propósito de perfeccionar el intercambio de información y generar las instancias de coordinación para la supervisión y regulación de los mercados integrados, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

Atender conjuntamente las iniciativas de integración consistentes en el desarrollo de los mercados que propongan los agentes regulados, adelantando las actividades de análisis, autorización e implementación que se requieran, resguardando siempre los derechos protegidos por los marcos legales correspondientes.

## 2. Participación de la SFC en eventos internacionales

*El principal objetivo de la administración de la SFC durante el año 2011 fue el de consolidar a la entidad como órgano supervisor de primer nivel, cuyas metodologías y regulaciones prudenciales sigan los mejores estándares internacionales.*

Frente a los grandes retos que enfrenta para realizar en forma efectiva las complejas funciones que le han sido asignadas, el principal objetivo de la administración de la SFC durante el año 2011 fue el de consolidar a la entidad como órgano supervisor de primer nivel, cuyas metodologías y regulaciones prudenciales sigan los mejores estándares internacionales, para lo cual se ha esforzado por conocer y aprovechar las experiencias internacionales y las mejores prácticas en materia de supervisión, utilizando las oportunidades derivadas de su membresía a diferentes organizaciones internacionales de supervisores.

En el siguiente cuadro se presentan los eventos internacionales en los cuales se participó durante el año 2011.

Cuadro No. 4  
PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES

EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	CIUDAD SEDE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN
INVITACIÓN "CONSOLIDACIÓN DEL ESTADO EN LOS EEUU"	EMBAJADA DE EEUU	WASHINGTON, EEUU	22-Ene-11	11-Feb-11
REUNIÓN COLEGIO DE SUPERVISORES DEL SCOTIABANK	OSFI	TORONTO, CANADÁ	26-Ene-11	27-Ene-11
LV SESIÓN DE JUNTA DIRECTIVA	ASBA	LIMA, PERÚ	27-Ene-11	28-Ene-11



EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	CIUDAD SEDE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN
CURSO ANÁLISIS DE INSPECCIÓN DE BANCOS	ASBA	LIMA, PERÚ	21-Feb-11	25-Feb-11
REUNION TRABAJO ACtualIZACION DEL ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA INVERSION COLECTIVA EN IBEROAMERICA	IIMV	LA ANTIGUA, GUATEMALA	07-Mar-11	11-Mar-11
IOSCO MOBILEE SEMINAR TRAINING PROGRAM NUEVOS PRODUCTOS FINANCIEROS, FUNCIONAMIENTO Y REGULACION	IOSCO	SAN JOSE DE COSTA RICA	09-Mar-11	10-Mar-11
SFTC INTERNATIONAL REGULATORS MEETING AND 36 TH INTERNATIONAL FUTURES INDUSTRY CONFERENCE	COMMODITY FUTURES TRADING COMMISSION AND FIA	BOCA RATÓN, FLORIDA	15-Mar-11	18-Mar-11
VISITA DE TRABAJO. GRUPO CREDOMATIC	SUPERINTENDENCIA DE PANAMÁ	PANAMÁ	17-Mar-11	18-Mar-11
VISITA DE TRABAJO. GRUPO CREDOMATIC	SUPERINTENDENCIA DE PANAMÁ	PANAMÁ	17-Mar-11	18-Mar-11
SUPERVISIÓN EN BASE DE RIESGOS- SABER- MODELO ESPAÑOL- CURSO PRESENCIAL	DGA, COOP. TÉCNICA Y REL. INTERNACIONALES	MADRID, ESPAÑA	21-Mar-11	25-Mar-11
US SEC INTERNATIONAL INSTITUTE FOR SECURITIES MARKET (4-14 ABRIL) WASHINGTON; VISITATION PROGRAM (18-20 ABRIL) CHICAGO	SEC	WASHINGTON Y CHICAGO	04-Abr-11	20-Abr-11
COMITÉ INTERAMERICANO REGIONAL DE IOSCO Y 36TH ANNUAL IOSCO CONFERENCE	IOSCO	CIUDAD DEL CABO (SUDAFRICA)	17-Abr-11	21-Abr-11
SEMINARIO APLICACIÓN DE BASELEA III	ASBA	BUENOS AIRES, ARGENTINA	18-Abr-11	20-Abr-11
XXII ASAMBLEA ANUAL DE ASSAN	ASSAL	PUERTO RICO	24-Abr-11	28-Abr-11
CONFERENCIA BUENAS PRACTICAS EN EL FINANCIAMIENTO DEL PPPs EN AMERICA LATINA	WORLD BANK	WASHINGTON	04-May-11	05-May-11
BANK SUPERVISION SPECIALIZED COURSE	BANK OF NEW YORK	NEW YORK	09-May-11	12-May-11
LVII SESION JUNTA DIRECTIVA ASBA	ASBA	LIMA, PERÚ	25-May-11	27-May-11

EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	CIUDAD SEDE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN
AIOS 2011	ASOCIACION INTERNACIONAL DE ORGANISMOS DE SUPERVISION DE FONDOS DE PENSIONES	MEXICO	06-Jun-11	10-Jun-11
SEMINARIO BASILEA III Y POLITICAS MACROPRUDENCIALES	CEMLA Y FSI	MEXICO	07-Jun-11	09-Jun-11
FSI SEMINAR ON RISK MANAGEMENT	BANK OF INTERNATIONAL SETTLEMENTS	BEATENBERG, SUIZA	20-Jun-11	24-Jun-11
REUNION CONSEJO CENTROAMERICANO DE SUPERINTENDENTES DE BANCOS	CONSEJO CENTRO AMERICANO	GUATEMALA	27-Jun-11	28-Jun-11
LUCHA TECNOLÓGICA CONTRA EL FRAUDE ORGANIZADO	BBVA, FUNDACION UNIVERSIADA REY JUAN CARLOS	MADRID, ESPAÑA	04-Jul-11	08-Jul-11
REUNION ANUAL DE COSRA 2011	COSRA	CURACAO	07-Jul-11	08-Jul-11
BANK MANAGEMENT SCHOOL	FEDERAL RESERVE BANK	WASHINGTON	01-Ago-11	10-Ago-11
SUPERVISION DE COOPERATIVAS DE AHORRO, CREDITO Y SEGURO DE DEPOSITO	ASBA	MEXICO	05-Sep-11	08-Sep-11
VISITANTES VOLUNTARIOS INICIATIVA A LA REFORMA PARA RALIZAR TRANSACCIONES SEGURAS EN EEUU	EMBAJADA DE EEUU	WASHINGTON	05-Sep-11	15-Sep-11
SEMINARIO REGIONAL PARA SUPERVISORES DE A.L. SOBRE SUPERVISION BASADA EN RIESGO Y TEMAS DE CAPITAL REGULATORIO	ASSAL	SAN JOSE DE COSTA RICA	06-Sep-11	08-Sep-11
LVIII SESION JUNTA DIRECTIVA DE ASBA	ASBA	MEXICO	12-Sep-11	13-Sep-11
XIII REUNION DE AUTORIDADES DEL CONSEJO Y EVENTOS ADICIONALES	IIMV	MONTEVIDEO, URUGUAY	12-Sep	14-Sep-11
MILA CONFERENCE	BLOOMERG LINK	NEW YORK	22-Sep-11	22-Sep-11
FORO UNIFICACION DE CRITERIOS SOBRE ADMON RIESGO LAFT	GAFIC, FELABAN, ABANZA, ASBA	SAN SALVADOR	26-Sep-11	26-Sep-11
PRACTICAS SUPERVISORA Y PILAR DE BASILEA II	ASBA Y BANCO CENTRAL DE ESPAÑA	BUENOS AIRES, ARGENTINA	27-Sep-11	30-Sep-11

EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	CIUDAD SEDE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN
ESTABILIDAD FINANCIERA Y TEMAS MACROPRUDENCIALES	ASBA	MEXICO	27-Sep-11	29-Sep-11
FORO MUNDIAL SOBRE POLITICAS DE LA INCLUSION FINANCIERA 2011	AFI	MEXICO	27-Sep-11	01-Oct-11
IMF THREE DAY WORKSHOP ON STRESS TESTING	FMI	WASHINGTON	12-Oct-11	14-Oct-11
SEMINAR FOR SENIOR BANK SUPERVISORS FROM EMERGINF ECONOMIES	FEDERAL RESERVE SYSTEM	WASHINGTON	17-Oct-11	28-Oct-11
CFTCS FOR INTERNATIONAL MARKET AUTHORITIES ON REGULATION OF DERIVATES PRODUCTS, MARKETS AND FINANCIAL INTERNEDIARIES	FEDERAL RESERVE BANK OF CHICAGO	CHICAGO	17-Oct-11	21-Oct-11
COLEGIO DE SUPERVISORES MAPFRE	MINISTERIO DE ECONOMIA Y HDA, SEC. DE ESTADO ECONOMIA DE LA DIR. GENERAL Y FONDOS DE PENSIONES ESPAÑA	MADRID, ESPAÑA	20-Oct-11	21-Oct-11
FORO MUNDIAL IOPS	OECD, IOPS	CIUDAD DEL CABO (SUDAFRICA)	24-Oct-11	26-Oct-11
CONFERENCIA GESTION DE RIESGO PARA LAS AMERICAS - PANELISTA	FIBA	MIAMI, FL	24-Oct-11	25-Oct-11
COLEGIO SUPERVISORES MAPFRE Y SANTANDER	BANCO DE ESPAÑA	MADRID, ESPAÑA	24-Oct-11	27-Oct-11
I REUNION DE ESTABILIDAD FINANCIERA	ASBA, CEMLA Y BANCO DE MEXICO	MEXICO	03-Nov-11	04-Nov-11
IMPLEMENTACION DE LOS ESTANDARES DE REGULACION Y SUPERVISION PARA ACCESO AL MERCADO DE MICROSEGUROS	BID	RIO DE JANEIRO	07-Nov-11	10-Nov-11
PROGRAM ON SECURITIES ENFORCEMENT AND MARKETS	US SEC	WASHINGTON	14-Nov-11	18-Nov-11
XIV ASAMBLEA ANUAL DE ASBA Y 6 <sup>th</sup> HIGH LEVEL MEETING (FSI)	ASBA y FSI	SAN FRANCISCO, EEUU	14-Nov-11	18-Nov-11
II REUNION GRUPO FSIRG	FONDO MONETARIO INTERNACIONAL	WASHINGTON	15-Nov-11	16-Nov-11
SEMINAR ON TRADING BOOK ISSUES AND MARKET	IOSCO	MADRID, ESPAÑA	16-Nov-11	18-Nov-11

EVENTO	ENTIDAD ORGANIZADORA	CIUDAD SEDE DEL EVENTO	FECHA INICIO	FECHA FIN
REUNION AIOS	AIOS	PANAMÁ	17-Nov-11	18-Nov-11
CONGRESO INTERNACIONAL DE PROTECCION AL USUARIO FINANCIERO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR	QUITO, ECUADOR	23-Nov-11	24-Nov-11
ENCUENTRO BANCA DE INVERSION	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS DE QUITO	QUITO	29-Nov-11	29-Nov-11
TALLER PREPARACION DE UNA AUTOEVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS BASICOS DE BASILEA	ASBA	MEXICO	28-Nov-11	29-Nov-11
2011 LATINAMERICAN CORPORATE GOVERNANCE ROUNDTABLE	OECD	LIMA, PERÚ	29-Nov-11	01-Dic-11
FSA ANNUAL INTERNATIONAL SEMINAR	FSA	LONDRES	29-Nov-11	01-Dic-11
SEMANA DE PAGOS 2011	CEMLA, BANCO MUNDIAL, BANCO CENTRAL PARAGUAY Y BIS	ASUNCION, PARAGUAY	29-Nov-11	02-Dic-11
FSB REGIONAL CONSULTATIVE GROUP FOR THE AMERICAS	BANCO DE MEXICO	MEXICO	02-Dic-11	02-Dic-11
REUNION GRUPO TECNICO DE SERVICIOS Y CAPITALES DE LA ALIANZA DEL PACIFICO	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	MEXICO	01-Dic-11	03-Dic-11
SEMINARIO REGULACION DE CAPITAL BASADO EN RIESGO, EXPERIENCIAS Y DESARIOS	SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS DE CHILE	SANTIAGO DE CHILE	12-Dic-11	13-Dic-11
CONGRESO DESARROLLO DE NORMATIVA Y METODOLOGIA ESPECIFICA PARA MEDICION DE LIQUIDEZ ESTRUCTURAL EN LA BANCA PUBLICA	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR	QUITO, ECUADOR	19-Dic-11	20-Dic-11

### 3. Convenio con la Contraloría General de la República para Intercambio de Información

*La CGR y la SFC suscribieron el 26 de agosto de 2011 un convenio de cooperación interinstitucional que les permitirá*

La Contraloría General de la República (CGR) y la SFC suscribieron el 26 de agosto de 2011 un convenio de cooperación interinstitucional que les permitirá intercambiar información para que, dentro de la órbita de sus respectivas competencias orgánicas y misionales, se ejerza un adecuado control de la gestión fiscal de entidades públicas y particulares que administran recursos del Estado y que a su vez se encuentran sujetas a la inspección, control y vigilancia de la SFC.

*intercambiar información para que, dentro de la órbita de sus respectivas competencias se ejerza un adecuado control de la gestión fiscal de entidades públicas y particulares que administran recursos del Estado y que a su vez se encuentran sujetas a la inspección, control y vigilancia de la SFC.*

Adicionalmente, la Superintendencia facilitará permanentemente a la Contraloría acceso al módulo de registro de negocios fiduciarios, para lo cual se comprometió a capacitar a los funcionarios designados por la CGR, quienes deberán dar cumplimiento al uso y reserva de la información.

Esta información será utilizada únicamente para el ejercicio de la vigilancia y el control de la gestión fiscal de las entidades que estén sujetas al mismo, con sujeción a las normas constitucionales, legales y reglamentarias aplicables.

Es de advertir que aquella información que no sea pública tendrá un carácter estrictamente confidencial y ni la SFC ni la CGR estarán facultadas para darla a conocer por fuera del ejercicio de sus funciones legales, por lo que adoptarán las medidas necesarias para que sus directivos, funcionarios, empleados y asesores guarden total reserva.

Con esta información se podrá hacer un control más efectivo de los recursos públicos y generar los procesos de extinción de dominio por lavado de activos, cuando a ello hubiere lugar.

La suscripción de este convenio se constituyó en un paso más dentro de la lucha contra la corrupción y la protección del interés público en que viene trabajando el Estado. La supervisión de este convenio interinstitucional será ejercida por el Subdirector de Análisis e Información de la SFC y por la Contralora Delegada para la Gestión Pública e Instituciones Financieras de la CGR.

## V. ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTERNA

En el aspecto administrativo, durante el año 2011 la SFC continuó con el fortalecimiento de los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos, técnicos, financieros y físicos asignados a la entidad, procurando siempre mejorar la idoneidad técnica de sus funcionarios, el clima laboral, la calidad del servicio y la participación ciudadana, observando un comportamiento íntegro en todas sus actuaciones.

### 1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El proceso de gestión del talento humano en la SFC es de gran importancia, por cuanto para el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la entidad se debe contar con personal capacitado, comprometido y con las competencias requeridas para desarrollar las funciones a su cargo.

*El proceso de gestión del talento humano en la SFC es de gran importancia, por cuanto para el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos de la entidad se debe contar con personal capacitado, comprometido y con las competencias requeridas para desarrollar las funciones a su cargo.*

La gestión del proceso involucra acciones dirigidas a las etapas de selección, ingreso, capacitación, bienestar, promoción, evaluación del desempeño, administración de personal y desvinculación del servicio. A continuación se relaciona la gestión realizada durante el año 2011 en los temas mencionados.

#### 1.1 Planta de personal

Al cierre del año 2011 la SFC tenía 790 cargos provistos, frente a una planta de 831 funcionarios, de los cuales el 7% correspondía al nivel directivo, el 12% al nivel asesor, el 49% al nivel profesional, el 10% al nivel técnico y el 22% al nivel asistencial.

Por otra parte, durante el año 2011 fueron vinculados 32 supernumerarios, para atender labores transitorias y para apoyar las labores del Grupo de Prevención y Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera.

Las variaciones en la planta de personal de la entidad durante el año 2011 se resumen en el siguiente cuadro:



Cuadro No. 5  
PLANTA DE PERSONAL

NIVEL	Número de cargos de planta		Número de cargos provistos		Número de cargos vacantes	
	31-XII-11	31-XII-10	31-XII-11	31-XII-10	31-XII-11	31-XII-10
Directivo	56	56	56	56	0	0
Asesor	103	103	96	97	7	6
Profesional	399	399	384	383	15	16
Técnico	80	80	79	78	1	2
Asistencial	193	194	175	169	18	25
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>832</b>	<b>790</b>	<b>783</b>	<b>41</b>	<b>49</b>

## 1.2. Programas de selección e inducción

En el año 2011 se efectuaron procesos para la selección de personal a ciento dieciséis (116) personas, para la provisión de distintos cargos de la planta de personal y supernumerarios.

*Los nuevos funcionarios y personal supernumerario reciben un proceso de inducción, que se desarrolla de acuerdo con el Sistema de Gestión Integrado.*

De acuerdo a lo establecido dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI) para estos procesos, se realizaron estudios de requisitos y de antecedentes, y se aplicaron pruebas psicotécnicas, de conocimientos específicos y entrevistas.

Para el ascenso de funcionarios actualmente vinculados, se implementó la realización de concursos internos, que no otorgan derechos de carrera administrativa, con el fin de brindar mayor transparencia a los mecanismos de promoción de personal. Por este mecanismo se efectuaron 13 concursos internos.

Así mismo, a partir de noviembre de 2011 se viene dando cumplimiento a lo previsto por la Circular 09 de 2011, por la cual la Comisión Nacional del Servicio Civil imparte instrucciones en materia de provisión transitoria de empleos de carrera a través de la figura de encargo y para el trámite de reclamaciones relacionadas.

Los nuevos funcionarios y personal supernumerario reciben un proceso de inducción, que se desarrolla de acuerdo con el Sistema de Gestión Integrado, cuyo programa incluye los contenidos actualizados acordes con el modelo de gestión por procesos, tales como los conocimientos de la estructura de la entidad, de las áreas, de sus funciones, actividades y tareas, lo que le permite al funcionario tener el conocimiento de la organización y el desempeño en el puesto de trabajo. Durante 2011 asistieron al curso de inducción 38 servidores.

### 1.3. Forma de Vinculación y Evaluación de los Gerentes Públicos.

*La vinculación de todos los cargos directivos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en el SGI, mediante la verificación del cumplimiento de requisitos por parte del candidato, y la aplicación de las pruebas que se consideran pertinentes en cada caso*

Como en todos los casos de provisión de empleos en la Superintendencia Financiera de Colombia, la vinculación de todos los cargos directivos se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido en el SGI, mediante la verificación del cumplimiento de requisitos por parte del candidato, y la aplicación de las pruebas que se consideran pertinentes en cada caso, tales como entrevistas, análisis de antecedentes y pruebas psicotécnicas. Además de la aplicación de pruebas de preselección por parte de la Superintendencia, se ha acudido al Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que aplica pruebas especializadas para este tipo de cargos. Durante 2011 se vincularon 9 gerentes públicos.

En la vinculación de los gerentes públicos se dio cumplimiento al proceso meritocrático establecido por el Gobierno Nacional, con la aplicación de pruebas y la publicación de las respectivas hojas de vida en el sitio Web de la Presidencia de la República y de la SFC, por el término de tres (3) días.

La gestión de los funcionarios directivos con que cuenta la Superintendencia se evaluó a través de los acuerdos de gestión, de conformidad con las instrucciones impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Durante 2011 los 55 funcionarios directivos, distintos del Superintendente Financiero, suscribieron acuerdos de gestión con sus superiores inmediatos, los cuales fueron objeto de los seguimientos respectivos. Así mismo, se evaluaron los acuerdos de gestión correspondientes al año 2010.

### 1.4. Carrera Administrativa

Durante el año 2011 el equipo designado por el Superintendente tuvo reuniones con la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC, con miras a adelantar los procesos de selección para la provisión de los cargos de carrera que se encuentran vacantes en forma definitiva, acordándose iniciar con los cargos de apoyo, en tanto que los empleos misionales se convocarán a concurso una vez culmine el proceso de reorganización de la entidad.

Para tener mayor claridad frente a la aplicación del sistema específico de carrera de las superintendencias, frente a las instrucciones impartidas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se presentó una consulta ante la Sala de Consulta y Servicio Civil del

Consejo de Estado sobre la aplicación de las normas del sistema específico de carrera de las superintendencias, en materia de provisión de empleos, comisión de personal, capacitación y estímulos.

### **1.5. Programas de Bienestar, Salud Ocupacional y Clima organizacional**

*Durante 2011 se ejecutó en su totalidad el Plan de Bienestar y Salud Ocupacional, aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano.*

Durante 2011 se ejecutó en su totalidad el Plan de Bienestar y Salud Ocupacional, aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo del Talento Humano, el cual incluyó actividades tendientes al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida laboral, clima organizacional y salud ocupacional. Entre otras actividades, se realizaron jornadas de integración, la Semana Cultural de la SFC, la celebración de fechas especiales, varios torneos deportivos, talleres de pre-pensionados y talleres *in-door* y *out-door* para el fortalecimiento de competencias personales y generales. Así mismo, se adelantaron actividades de medicina preventiva, seguridad industrial y área sicosocial, entre ellas el plan de emergencias, los exámenes médicos ocupacionales y pre-ocupacionales, prevención de riesgos y atención de accidentes de trabajo.

Adicionalmente se hicieron efectivos los incentivos otorgados durante 2010 a los mejores funcionarios de la entidad.

### **1.6. Programas de Capacitación adelantados en el año**

Durante el año 2011 se ejecutaron, dentro de los cronogramas establecidos, todos los programas incluidos en el Plan Integral de Formación (PIF) 2010-2011. Se realizaron 33 eventos correspondientes a las áreas de supervisión y 31 a las áreas de apoyo a la gestión.

Adicionalmente se adoptó la nueva metodología para la definición de los temas estructurales y el marco estratégico del Plan Integral de Formación 2012-2014.

Los temas generales y específicos de los programas de capacitación durante el año 2011 estuvieron orientados al desarrollo de las competencias de la supervisión basada en riesgos, los sistemas de negociación y la actualización de los programas en tecnología.

Se fortaleció la capacidad tanto individual como grupal en el desarrollo de habilidades gerenciales, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

*Durante la segunda semana del mes de julio de 2011 el Toronto Centre adelantó un seminario para funcionarios de la SFC, con el fin de fortalecer las capacidades de los supervisores, en cumplimiento del Plan Estratégico 2011-2014, el cual estableció el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos como uno de sus objetivos fundamentales.*

Las referidas actividades de capacitación se realizaron con recursos del Fondo Superintendencia Financiera de Colombia – ICETEX y del Proyecto de Inversión de Capacitación.

Dentro de las actividades de capacitación se considera pertinente destacar que durante la segunda semana del mes de julio el Toronto Centre adelantó un seminario para funcionarios de la SFC, con el fin de fortalecer las capacidades de los supervisores, en cumplimiento del Plan Estratégico 2011-2014, el cual estableció el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos como uno de sus objetivos fundamentales.

Es de anotar que el Toronto Centre es una entidad canadiense independiente, sin ánimo de lucro, que tiene como misión fortalecer la capacidad de los supervisores y reguladores financieros alrededor del mundo con el fin de ayudarlos a mejorar su capacidad para enfrentar crisis financieras y de promover cambios que les lleven a tener un sistema financiero más sólido.

El seminario estuvo enfocado en los principios y beneficios de la supervisión basada en riesgos y en los retos que implica su implementación, incluyendo temas como la evaluación de riesgos inherentes, las funciones de control y el ciclo de supervisión, entre otros.

### 1.7. Evaluación de desempeño

Durante el año 2011 se realizó la evaluación del desempeño a todos los funcionarios de la Superintendencia, salvo los gerentes públicos, a quienes como se mencionó antes se les evalúa a través de los Acuerdos de Gestión. En el año se realizó la evaluación del 2º semestre de 2010 y del 1er semestre de 2011, así:

Cuadro No. 6  
EVALUACIÓN DE FUNCIONARIOS

CONCEPTO	2º SEMESTRE DE 2010	1er SEMESTRE DE 2011
Funcionarios a evaluar	729	732
Funcionarios evaluados	626	664
Cumplimiento	85.87%	90.71%

Mediante la Resolución 1175 del 22 de julio de 2011 se adoptó de manera transitoria el sistema tipo de evaluación de desempeño para los empleados de la SFC, en cumplimiento de lo dispuesto por el Acuerdo 137 de 2010, proferido por la Comisión Nacional del Servicio Civil. El nuevo modelo entró en funcionamiento a

partir del segundo semestre de 2011.

Se dio una amplia divulgación al nuevo modelo y se capacitó tanto a evaluadores como a evaluados sobre la nueva metodología, a través de 9 talleres a los cuales asistió el 87% de los funcionarios.

### 1.8. Programas de Desvinculación o Retiro

Con este programa se busca aportar soluciones para el incremento de la competitividad de las personas que están próximas al retiro laboral, con el fin de generar espacios de reflexión que les permitan comprender, asimilar y prepararse adecuadamente para los cambios que se avecinan en su vida. En el año 2011 se efectuaron dos Seminarios – Talleres de Orientación al Retiro Laboral, dirigidos a los 24 funcionarios de la entidad que están más próximos a cumplir los requisitos para la pensión o que ya están en trámites de obtención de la misma, por haber cumplido dichos requisitos.

## 2. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DURANTE EL AÑO 2011

*El presupuesto de la SFC para la vigencia 2011 fue de \$138.684 millones, de los cuales el 92.1% estaba destinado a funcionamiento y 7.9% a proyectos de inversión. El porcentaje total de ejecución presupuestal registrado durante el año fue del 92%.*

El presupuesto de la SFC para la vigencia 2011 fue de \$138.684 millones, de los cuales el 92.1% estaba destinado a funcionamiento y el 7.9% a proyectos de inversión.

El porcentaje total de ejecución presupuestal registrado durante el año fue del 92%.

De los gastos de funcionamiento, \$81.034 millones se apropiaron para gastos de personal, \$9.843 millones para Gastos Generales y \$36.897 millones para Transferencias.

La ejecución presupuestal definitiva de la vigencia mostró el siguiente comportamiento: 93% en Gastos de Funcionamiento y 82% en Gastos de Inversión.

Los recursos que no se ejecutaron se explican por diversas razones, entre las cuales se destacan las siguientes:

- Durante el año 2011 se mantuvieron vacantes aproximadamente cuarenta cargos de la planta de la entidad.
- No hubo necesidad de utilizar recursos transferidos por la Dirección General de Presupuesto Nacional para atender posibles demandas en contra de la entidad.
- Los menores valores ofrecidos a la entidad en los procesos de contratación desarrollados a lo largo de la vigencia, y
- Los menores valores pagados respecto a lo presupuestado por concepto de Transferencias a Organismos Internacionales, mesadas pensionales y bonos pensionales.

Cuadro No 7  
Ejecución Presupuestal Vigencia 2011

DESCRIPCION	APROPIACION VIGENTE	EJECUCION	EJECUCION	SALDO DE APROPIACION
GASTOS DE PERSONAL	81,034.00	75,629.00	93%	5,405.00
GASTOS GENERALES	9,843.00	9,533.00	97%	310.00
TRANSFERENCIAS	36,897.00	33,346.00	90%	3,551.00
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>127,774.00</b>	<b>118,508.00</b>	<b>93%</b>	<b>9,266.00</b>
<b>INVERSION</b>	<b>10,910.00</b>	<b>8,975.00</b>	<b>82%</b>	<b>1,935.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>138,684.00</b>	<b>127,483.00</b>	<b>92%</b>	<b>11,201.00</b>

*El valor de los excedentes financieros que deben ser compensados a las entidades contribuyentes asciende a la suma de \$8.522*

El valor de los excedentes financieros que deben ser compensados a cada una de las entidades contribuyentes asciende a la suma de \$8.522 millones los cuales serán descontados de la primera contribución que se liquide en la vigencia fiscal del 2012, de manera proporcional al valor pagado por este concepto en la vigencia fiscal del 2011.

### 3. GESTIÓN CONTRACTUAL

En el cuadro siguiente se presenta un resumen de los contratos realizados durante el año 2011, en todos los cuales se cumplió a cabalidad de las normas que regulan la contratación.

Cuadro No. 8  
Contratos en proceso y ejecutados durante 2011

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO A 31 -XII- 11	No DE CONTRATOS EJECUTADOS A 31 -XII- 11	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Contratación Directa	Compra venta	-	5	120,4
	Prestación de servicios	14	6	3.236,9
	Arrendamiento	1	-	5,8
	Seguros	-	-	-
	Suministro	1	-	39,9
	Consultoría	2	-	109,4
	Otros	1	2	376,1
Proceso Licitatorio	Obra	2	-	802,6
	Compra venta	1	-	979,3
	Prestación de servicios	1	-	500
	Arrendamiento	-	-	-



	Seguros	2	-	1.799,9
	Publicación	-	-	-
	Suministro	-	-	-
	Otros	-	-	-
Selección Abreviada de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización	Compra venta	2	6	2.141
	Prestación de servicios	14	4	10.539,8
	Arrendamiento	-	1	1,5
	Publicación	-	-	-
	Suministro	2	1	947,4
	Consultoría	-	-	-
	Otros	3	3	2.435,2
Selección Abreviada de Menor Cuantía	Obra	2	1	322
	Compra venta	-	1	125,2
	Prestación de servicios	1	2	220,3
	Arrendamiento	-	-	-
	Seguros	-	-	-
	Publicación	-	-	-
	Suministro	1	-	130
	Otros	1	-	554,4
Mínima Cuantía	Obra	-	-	-
	Compra venta	3	6	53,7
	Prestación de servicios	2	8	95,2
	Arrendamiento	-	-	-
	Seguros	-	-	-
	Publicación	-	-	-
	Suministro	-	1	20
	Otros	-	-	-
Concurso de Méritos	Consultoría	-	-	-
	Otros	-	-	-
Selección Abreviada de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización Inferior al 10% de la Menor Cuantía	Prestación de Servicios	-	1	9,1

A continuación se mencionan los principales contratos celebrados:

1.- Reparación, conservación, mantenimiento, ampliación, aprovechamiento y mejoramiento de la estructura del edificio de la Superintendencia Financiera Bogota.

El saldo de apropiación presentado por este proyecto fue de \$147 millones debido básicamente a menores valores ofrecidos a la entidad en los procesos de contratación desarrollados a lo largo de la vigencia.

## 2.- Ampliación, renovación e implantación de tecnologías de información

Este proyecto de una apropiación de \$8.066.6 millones se comprometieron \$6.986 millones presentando de esta manera un saldo de apropiación por valor de \$1.081 millones originados en menores valores ofrecidos a la entidad en los procesos de contratación efectuados a lo largo de la vigencia.

## 3.- Adecuación del archivo documental a través de los procesos de depuración, clasificación, aplicación de la tabla de retención documental, digitalización y almacenaje.

Este proyecto solo ejecuto el 28% equivalente a un saldo de apropiación de \$700 millones de debido a la inseguridad jurídica surgida de las interpretaciones de la Contraloría General de la Republica en su procesos auditoria lo cual no permitió adelantar los tramites de contracción por valor de del saldo registrado.

*Las reservas de apropiación constituidas a diciembre 31 de 2011 para ser ejecutadas durante la vigencia fiscal del 2012 ascendieron a la suma de \$3.892 millones de pesos, valor que se ajusta a lo exigido por las normas presupuestales y directrices del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico.*

## 4.-Capacitación y entrenamiento para el fortalecimiento de competencias en supervisión financiera

El proyecto presenta una ejecución del 99.17%.

## 5.-Adecuación, actualización y modernización de la biblioteca de la superintendencia financiera de Colombia.

Este proyecto de una apropiación de \$47.6 millones ejecuto el 100%.

## 6.- Adecuación, adquisición e implantación del sistema de gestión integral de productividad.

Este proyecto fue ejecutado en un 89% y saldo se debió a menores valores ofrecidos en los procesos contractuales adelantados a lo largo de la vigencia fiscal.

Las reservas de apropiación constituidas a diciembre 31 de 2011 para ser ejecutadas durante la vigencia fiscal del 2012 ascendieron a la suma de \$3.892 millones de pesos, valor que se ajusta a lo exigido por las normas presupuestales y directrices del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico.

#### 4. CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

El Plan Estratégico para el año 2011 incluyó a 10 proyectos, la mayoría de los cuales al cierre del año presentaron un cumplimiento satisfactorio, atendiendo el cronograma de actividades previsto para cada uno. El avance a 31 de diciembre de 2011 y las observaciones correspondientes para los casos en los cuales no se alcanzaron las metas esperadas se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 9  
Planeación Estratégica 2011

FASES / ACTIVIDADES DE CADA PROYECTO	Objetivo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado/ Observaciones
REFORMA LEGAL TENDIENTE A DAR MAYOR AUTONOMÍA A LA SFC PARA EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.	Elaborar un documento técnico que sustente la reforma legal tendiente a dar mayor autonomía a la Superintendencia Financiera de Colombia para el ejercicio de sus funciones.	03/02/2011	16/09/2011	Proyecto finalizado.
REGLAMENTACIÓN DE LOS CORRESPONSALES CAMBIARIOS, DEPÓSITO SIMPLE Y TARJETAS PREPAGO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO.	Elaborar las instrucciones relacionadas con los corresponsales cambiarios, de conformidad con lo establecido en el Decreto 3594 de 2010, y soportar el trabajo del MHCP sobre la revisión de los depósitos, y en la eventual reglamentación de un nuevo depósito.	10/11/2010	30/06/2011	Proyecto finalizado.
SOLVENCIA ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO	Fortalecer el capital de los establecimientos de crédito. Los entregables son los prospectos, documentos técnicos y propuestas de modificación de los decretos y circulares relacionados con capital y solvencia de los establecimientos de crédito.	04/04/2011	30/06/2012	Proyecto finalizado
RED DE SEGURIDAD FINANCIERA	Fortalecer la Red de Seguridad Financiera en el marco del Comité de Coordinación y Seguimiento del Sistema Financiero (CCSSF).	01/03/11	31/12/12	Este proyecto de acuerdo al acta del 23 de Noviembre se convierte en proyecto Operativo para el 2012
MARCO INTEGRAL DE SUPERVISIÓN REVISIÓN PROCESO DE SEGUIMIENTO	Fortalecer los procesos y metodologías para realizar la supervisión basada en riesgos con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la SFC.	01/04/2011	30/09/2013	Como resultado de la revisión de la estructura del proyecto, luego de la visita del TORONTO CENTRE, se redefinió el alcance del proyecto a solo dos áreas Bancos y Compañías aseguradoras, se elaboró el borrador, se redefinió el gobierno corporativo, el grupo focal y la ficha técnica del proyecto en su totalidad.
DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA LA CONSULTA DE INFORMACIÓN DE LA SFC	Diseñar y construir una herramienta que permita mejorar la consulta de información misional transmitida por entidades bajo supervisión de la (SFC).	01/03/2010	31/12/2014	Se encuentra en curso conforme a la programación
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO - SARC	Ajustar la normativa vigente, con el fin de incorporar aquellos elementos que se han identificado a lo largo de cinco años como fundamentales, para la adecuada administración de los riesgos inherentes a las operaciones de financiamiento.	04/04/2011	31/12/2013	Se ha trasladado a proyecto operativo según consta en el acta del 23 de Noviembre de 2011
CONSOLIDACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE DEFENSA JUDICIAL EN LITIGIOS RELACIONADOS CON CAPTACIÓN MASIVA Y HABITUAL DE DINEROS DEL PÚBLICO	Garantizar la continuidad de las políticas, métodos, estrategias y controles requeridos para asegurar la adecuada defensa institucional en los pleitos relacionados con la captación masiva y habitual de dineros del público, en orden a minimizar el riesgo jurídico, patrimonial y reputacional de la SFC.	28/06/2010	Permanente	Proyecto finalizado. No continua en el 2012 de acuerdo al acta celebrada el 23 de Noviembre de 2011
SARO DE LA SFC: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN- PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Mantener segura y continua la funcionalidad de los procesos de la Superintendencia (operación de la entidad y del sistema de seguridad de la información).	01/02/2010	31/12/2014	Se encuentra en curso conforme a la programación. Este proyecto de acuerdo al acta del 23 de Noviembre de 2011 no continua en el 2012 como proyecto Estratégico.
NUEVO ESQUEMA DE PROVEEDURÍA DE PRECIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS INVERSIONES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS	Expedir norma mediante la cual se dicten las instrucciones para el funcionamiento de las entidades encargadas de la valoración de las inversiones de las entidades vigiladas (Decreto 985 de 2010, hoy compilado en el 2555 de 2010).	02/08/2010	16/12/2011	Proyecto suspendido, mientras se definen algunos temas importantes.

## 5. CASO GRANAHORRAR

*La Corte Constitucional en fallo del 26 de mayo de 2011 proferido por la Sala Plena, dejó sin efectos la sentencia condenatoria proferida por la Sección Cuarta del Consejo de Estado el 1 de noviembre de 2007, con ocasión de la acción interpuesta por los accionistas mayoritarios de Granahorrar en contra de los actos que derivaron en la medida de Oficialización de la mencionada entidad*

Luego de un arduo trabajo jurídico para defender los legítimos intereses del Estado y de los ahorradores, adelantado durante varios años por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la SFC y FOGAFIN, la Corte Constitucional en fallo del 26 de mayo de 2011 proferido por la Sala Plena, dejó sin efectos la sentencia condenatoria proferida por la Sección Cuarta del Consejo de Estado el 1 de noviembre de 2007, con ocasión de la acción interpuesta por los accionistas mayoritarios de Granahorrar en contra de los actos que derivaron en la medida de Oficialización de la mencionada entidad.

La sentencia evidencia que las medidas tomadas por las autoridades en relación con Granahorrar no sólo se ajustaron estrictamente a la Ley, en el marco de las competencias asignadas a la Superintendencia y a FOGAFIN, sino que fueron adecuadas para enfrentar la grave situación de cesación de pagos y quebranto patrimonial que se debía conjurar, considerando que gracias a su oportuna implementación se evitaron efectos potencialmente nocivos a los ahorradores y al buen funcionamiento del sistema financiero colombiano. Este fallo mantiene la integridad del modelo legal establecido en nuestro país para hacerle frente a situaciones de crisis financieras, el cual ha evidenciado ser adecuado y eficaz para preservar la estabilidad del sistema financiero y la confianza pública en el mismo.

## 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

Durante el año 2011 la SFC realizó dos audiencias públicas de rendición de cuentas, las cuales constituyeron importantes ejercicios de participación ciudadana, que brindaron a los consumidores financieros, entidades supervisadas, analistas del mercado y otros sectores interesados la oportunidad de conocer la gestión supervisora, reglamentaria, administrativa y de protección al consumidor financiero de la entidad durante el último año, así como su planeación estratégica y otros aspectos de interés.

La primera de las mencionadas audiencias públicas se realizó el 28 de septiembre, en el marco de Expoinversión Colombia 2011, y la segunda el 21 de octubre, como parte de la rendición de cuentas del Sector Hacienda.

## 7. CONTROL INTERNO

### 7.1. Comité de Control Interno y Calidad

El Comité de Coordinación de Control Interno y Calidad de la SFC sesionó en siete oportunidades, en los meses de enero, febrero, abril, julio, agosto, septiembre y octubre. En las referidas reuniones se analizaron temas relacionados con la prestación del servicio como las Encuestas de satisfacción, comunicación organizacional, Atención de quejas contra la entidad y contra las vigiladas, Rendición de Cuentas y los resultados de los indicadores de gestión de los procesos. Con respecto a planes transversales se presentó el seguimiento al Plan de Inspección, al Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República y al Plan de Desarrollo Administrativo. Igualmente, se hizo seguimiento al mapa de riesgo institucional y la Revisión por la Dirección.

En este escenario la Oficina de Control Interno, presentó el Plan Anual de Actividades y los resultados de las auditorías adelantadas durante el año.

El 25 de octubre de 2011 mediante resoluciones No. 1896 y 1897 se separan los comités de Control Interno y el de Calidad.

### 7.2. Evaluación por Dependencias

*El análisis efectuado en enero del año 2011 a la gestión reportada por las dependencias de la SFC durante el año 2011, tuvo un resultado satisfactorio presentando un nivel de cumplimiento promedio del 95%.*

El análisis efectuado en enero del año 2011 a la gestión reportada por las dependencias de la Superintendencia durante el año 2011, tuvo un resultado satisfactorio presentando un nivel de cumplimiento promedio del 95%. Se evidenció el compromiso institucional en atender los 98 compromisos adquiridos, así como las eventualidades que se presentaron durante el año.

### 7.3. Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Mejoramiento celebrado con la Contraloría General de la República

Durante el año 2011 se hizo seguimiento al plan de mejoramiento que se suscribió con la Contraloría General de la República el 13 de septiembre de 2010 y finalizó en septiembre de 2011 obteniendo un 98.96% de cumplimiento.

Posteriormente, en noviembre de 2011, producto de la auditoría gubernamental con enfoque Integral realizada por la Contraloría General de la República – CGR – se suscribió el siguiente plan de mejoramiento

Cuadro No. 10  
Composición Plan de Mejoramiento SFC

Número de hallazgos	Número de acciones correctivas	Número de metas
44	39	47

El Informe de auditoría fenece la cuenta de la Superintendencia sin salvedades.

La Superintendencia efectuó los seguimientos trimestrales y semestrales de acuerdo con las especificaciones establecidas por la CGR, reportando los siguientes indicadores por periodo evaluado:

Cuadro No. 11  
Indicadores Plan de Mejoramiento SFC 2010.

Indicadores	Plan suscrito en sep-10				Plan suscrito en nov-11
	Dic-10	Mar-11	Jun-11	Sep-11	Dic-11
PBEC	1752	1854	2146	2248	119.14
PBEA	2248	2248	2248	2248	1082
CPM= POMMVi/PBEC	98.67%	98.74%	98.91%	98.96%	100.00%
AP= POMi/PBEA	82.64%	96.12%	98.17%	98.96%	37.14%

PBEC: puntaje base de evaluación de cumplimiento

PBEA: puntaje base de evaluación de avance

CPM: Cumplimiento del Plan de Mejoramiento

AP: avance del Plan de Mejoramiento

#### 7.4. Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Desarrollo Administrativo – Sector Hacienda

*La SFC atendió oportunamente los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda*

La SFC atendió oportunamente los compromisos adquiridos en el Plan de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda. Las actividades desarrolladas están enmarcadas en las políticas de Desarrollo del Talento Humano, Gestión de la Calidad, Democratización de la Administración Pública, Moralización y Transparencia en la Administración Pública y Rediseños Organizacionales. El cumplimiento de metas obtenido fue del 99.2%.

#### 7.5. Principales Actividades Adelantadas por la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno – OCI – de la SFC es el área encargada de realizar una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría con el fin de contribuir de manera efectiva al mejoramiento continuo de los procesos de Administración del Riesgo, Control y Gestión de la entidad.

Para cumplir con el objetivo mencionado, la OCI realiza a través de los procedimientos establecidos en el proceso de Control Interno, auditorías, asesorías, informes de seguimiento y atención a requerimientos de entes externos, consignados en el Plan Anual de Actividades.

El nivel de ejecución del Plan de Actividades de la Oficina de Control Interno para el año 2011 presenta un nivel satisfactorio de 95% de cumplimiento. A continuación se resumen las labores realizadas, frente a cada uno de los roles que le corresponden al área:

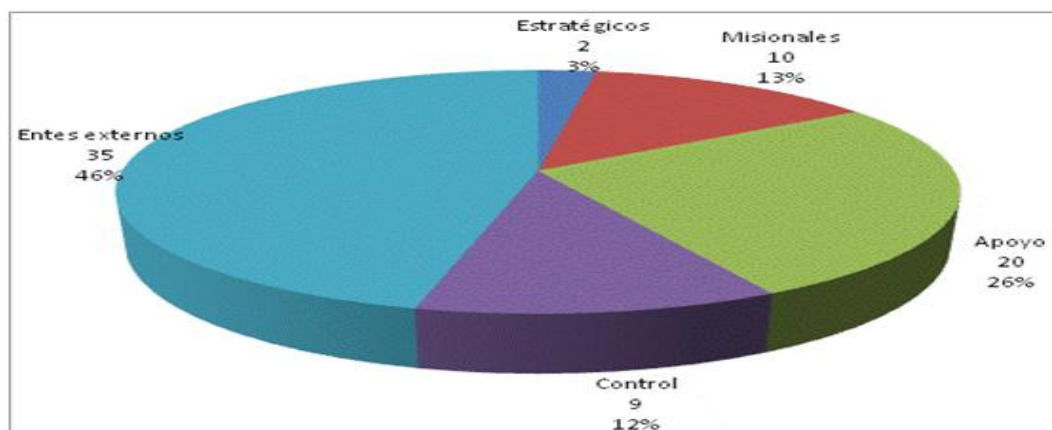
Cuadro No. 12  
Ejecución Plan de Actividades OCI 2011

Rol OCI	Informes enero-diciembre 2011
<b>1. Acompañamiento y asesoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indicadores Mapa de Riesgo Institucional.</li> </ul>
<b>2. Evaluación y seguimiento</b>  <b>3. Valoración del Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Auditorías de Riesgos:</b> se revisó el estado del Sistema de Gestión Integrado, se hicieron evaluaciones a los diferentes componentes del MECI y el informe cuatrimestral del estado del mismo. Así mismo se hicieron auditorías a los procesos de Seguimiento, Autorizaciones, Atención de Quejas, Planeación, Representación Judicial, Gestión de Tecnología, Gestión del Talento Humano, Recursos Físicos, Gestión Contractual y Gestión Financiera.</li> </ul>
<b>4. Fomento de Cultura de Autocontrol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seguimiento a los planes de mejora por procesos.</li> <li>➤ Seguimiento a las matrices de riesgos de los procesos a través de las auditorías y asesorías realizadas.</li> <li>➤ Capacitación a nuestros clientes para la realización de planes de acción producto de auditorías basadas en riesgos.</li> </ul>
<b>5. Relación con Entes Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Durante el periodo de la referencia, la OCI ha cumplido oportunamente con la entrega de las solicitudes presentadas por los entes de control externo en las fechas establecidas. Dentro de los informes enviados se encuentran: Informe mensual de Austeridad en el Gasto Público, Informe Anual del Sistema de Control Interno y Control Interno Contable, Informes de Atención de Quejas y Cuatrimestral de SCI, Seguimiento al Plan de Desarrollo Administrativo, Informe bimestral de hallazgos al Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, Índice de Transparencia, Informe de avance a la implementación del Sistema de Gestión Calidad y MECI, entre otros.</li> </ul>

Durante el año 2011, se adelantaron evaluaciones y seguimientos a los principales procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control, y se atendieron oportunamente los requerimientos de entes externos. La cobertura realizada al Sistema de Gestión se presenta a continuación:



Gráfico No. 9  
Cobertura del Plan de Actividades OCI



*Durante el período evaluado no se revelaron hechos relevantes que impidieran el normal cumplimiento de los objetivos misionales e institucionales de la SFC.*

Los informes presentados por la Oficina de Control Interno sobre los procesos y actividades realizadas por las dependencias de la entidad, evidenciaron que durante el período evaluado no se revelaron hechos relevantes que impidieran el normal cumplimiento de los objetivos misionales e institucionales de la SFC. Así mismo, se evidenció que se dio cumplimiento a todos los requerimientos presentados a los diferentes entes de control.

El resultado de los indicadores definidos para el Proceso de Control Interno presenta el siguiente comportamiento:

Cuadro No. 13  
Resultado Indicadores Proceso de Control Interno

Indicadores Proceso de Control Interno	fórmula	Meta	Valor Diciembre 2011	Resultado
C-FI-CIN-001 Nivel de Cumplimiento	<b>Nivel de cumplimiento del Plan</b> = (No de actividades ejecutadas/No de actividades planeadas) *100	Valor satisfactorio: Mínimo el 90%. Valor aceptable: Entre 80 y 89.9%	95%	Satisfactorio
C-FI-CIN-007 Participación de producto: Informes de Auditorías	<b>Participación de Producto: Informes de Auditoría:</b> (Número de informes de auditoría ejecutados/ Número de informes de auditoría planeados a la fecha de corte)*30%	Valor satisfactorio: 15%-30%	26%	Satisfactorio
C-FI-CIN-009 Participación de producto: Respuesta a Requerimientos de Entes Externos	<b>Participación de Producto:</b> Informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos: (Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos ejecutados/ Número de informes de Respuesta a Requerimientos de entes externos planeados a la fecha de corte)*70%	Valor satisfactorio: 70%	70%	Satisfactorio
C-FI-CIN-010 Aporte a los Procesos	<b>Aporte a los Procesos:</b> (N° de Planes de Acción suscritos / N° de Informes de Auditorías presentados)	Valor satisfactorio: Entre 0,81 y 1 Valor aceptable: Entre 0,6 y 0,8	0.83	Satisfactorio

El despacho del Superintendente, como responsable directo del Control Interno, ejercido a través de la Oficina de Control Interno, mantuvo siempre el compromiso de apoyar las recomendaciones presentadas en los informes de esta dependencia con miras a lograr un mejoramiento continuo de todos los procesos, misionales, estratégicos y de apoyo.

## 8. CONTROL DISCIPLINARIO

*as quejas o solicitudes de investigación formuladas contra funcionarios de la SFC durante el año 2011 disminuyeron frente a las reportadas en el año 2010*

En relación con las quejas o solicitudes de investigación formuladas contra funcionarios de la SFC durante el año 2011 disminuyeron frente a las reportadas en el año 2010, de 71 a 60.

Cuadro No. 14  
QUEJAS POR FALTAS PRESUNTAMENTE COMETIDAS

CLASE DE FALTA PRESUNTAMENTE COMETIDA	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE
Irregularidades trámites de quejas y/o atención derechos de petición o consultas	23	38.3
Prestación de servicios asesoría, asistencia y/o representación	4	6.7
Omisión en la custodia y/o uso de información sujeta a reserva	3	5
Pérdida, daño o uso irregular de bienes de la Entidad	6	10
Incumplimiento servicio de jurado de votación	6	10
Incumplimiento de obligaciones pecuniarias	3	5
Omisión ejercicio de funciones inspección, vigilancia y control	4	6.7
Omisión cumplimiento funciones de apoyo y/o administrativas	5	8.3
Ejercicio de actividad de promoción servicios financieros	1	1.7
Trato irrespetuoso a los usuarios	2	3.3
Omisión atención requerimientos autoridades judiciales y/o de control	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

De igual manera se redujo el número de procesos disciplinarios culminados en el año inmediatamente anterior de 56 a 49 procesos, así como las actuaciones que quedaron en trámite de 15 a 11 (Ver Cuadros No. 14 y 15).

En el año 2012 la Oficina de Control Disciplinario continuará con las actividades de inducción a los nuevos funcionarios sobre el régimen disciplinario, así como con las labores de prevención y asistencia tanto a las áreas como a los funcionarios en temas con connotación de esta naturaleza.

Cuadro No. 14

**PROCESOS DISCIPLINARIOS CULMINADOS EN EL AÑO 2011**

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	12	24.4
	Con sujeto determinado	15	30.6
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	1	2.0
	Decisiones sancionatorias	4	8.1
Traslados por competencia	Internos	1	2.0
	Externos	1	2.0
Decisiones inhibitorias		15	30.6
Total procesos culminados		49	99.7

Cuadro No. 15

**PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	10	90.9
	Para evaluación	0	0
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	1	9.1
	En juzgamiento	0	0
	Para fallo	0	0
Total actuaciones vigentes		11	100.0

La recomendación con respecto a este tema es dar continuidad a las actividades de inducción a los nuevos funcionarios sobre el Código de Ética y Conducta de la SFC y el régimen disciplinario vigente, proseguir con las labores de prevención en los aspectos de mayor riesgo dentro de la organización y brindar asistencia a las áreas que lo requieran en temas con connotación de esta naturaleza.