



Superintendencia Financiera
de Colombia



Informe de Gestión

Enero - diciembre de 2010

Gerardo Hernández Correa

Superintendente Financiero

Juan Pablo Arango Arango

Delegado Adjunto para Supervisión Institucional

Rosita Esther Barrios Figueroa

Delegada Adjunta para Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercados (E.)

Jorge Castaño Gutierrez

Director de Investigación y Desarrollo

María del Pilar De La Torre Sendoya

Directora de Protección al Consumidor Financiero

Jeannette Santacruz De la Rosa

Director Jurídico (E.)

José Luis Mendoza Rojas

Director de Tecnología y Planeación

Mónica Amelia Andrade Valencia

Secretaría General

Beatriz Burgos de la Espriella

Jefe Oficina de Control Interno

Ligia Margoth Ferrucho Vergara

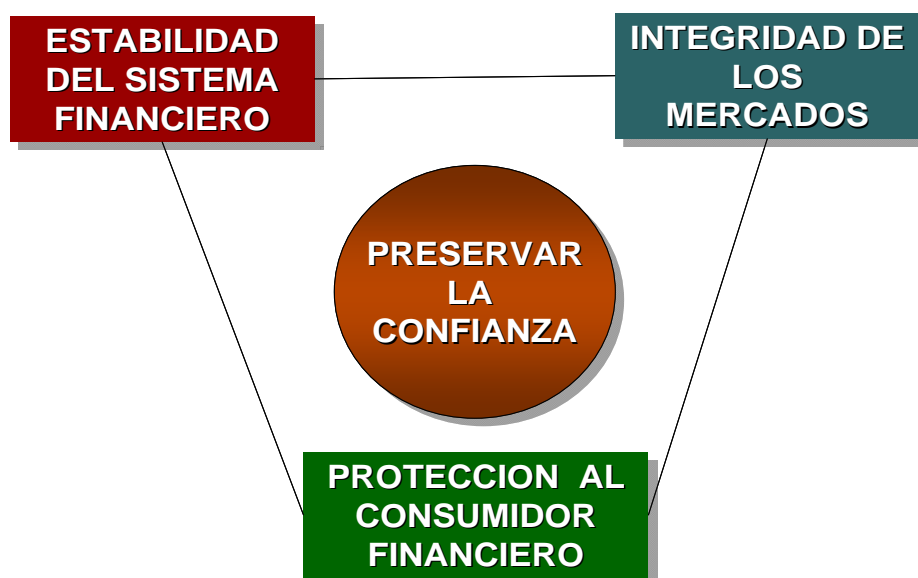
Jefe Oficina Control Disciplinario

NUESTRA MISIÓN:

Preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y de activos financieros; así como velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.

NUESTRA VISIÓN:

Ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño y una adecuada aplicación de bases técnicas, apoyada en un equipo profesional, capacitado e innovador, que garantice la eficiente supervisión de las entidades vigiladas y la satisfacción del consumidor financiero



INDICE

	PÁGINA
Capítulo 1	
EVOLUCIÓN DEL MERCADO SUPERVISADO	
1.1. Situación de las Entidades Vigiladas	7
1.2. Acceso a los servicios financieros	11
1.3. Evolución del Mercado de Valores	12
Capítulo 2	
GESTIÓN EN MATERIA DE SUPERVISIÓN	
2.1. Lineamientos estratégicos de la Supervisión	15
2.2. Criterios generales de Supervisión	16
2.3. Supervisión Institucional	17
2.4. Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercado	22
2.5. Agenda Internacional	25
Capítulo 3	
GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	
3.1. Políticas en materia de protección al Consumidor Financiero	29
3.2. Principales normas expedidas durante el año en relación con la protección al consumidor financiero	29
3.3. Actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero	30
3.4. Atención de quejas contra entidades vigiladas	31
3.5. Canales de Atención al consumidor financiero	32
Capítulo 4	
GESTIÓN NORMATIVA	33
Capítulo 5	
GESTIÓN JURÍDICA	
5.1. Atención de Apelaciones	39
5.2. Gestión ante el Contencioso Administrativo	39
5.3. Atención de tutelas	43
5.4. Gestión de Cobro	43
5.5. Publicaciones jurídicas	43
Capítulo 6	
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
3.1. Cumplimiento del Plan de Desarrollo Administrativo	44
3.2. Cumplimiento del Plan Estratégico	45
3.3. Ejecución Presupuestal	48
3.4. Gestión Contractual	49
3.5. Gestión Financiera	50
3.6. Gestión del Talento Humano	52
3.7. Gestión de Tecnología	55
Capítulo 7	
SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS	56
Capítulo 8	
CONTROL INTERNO	59

PRESENTACIÓN

Este documento describe las principales labores ejecutadas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010 por la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), en ejercicio de sus atribuciones legales.

Como se recordará, la supervisión que realiza la SFC sobre las entidades que integran el sistema financiero responde al propósito de prevenir y gestionar adecuadamente sus riesgos, para 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.

El principal reto de la SFC para el año 2010 fue velar por la conservación de la estabilidad, solvencia y dinamismo del sistema financiero, focalizando la supervisión en la gestión de sus principales riesgos. A la luz de los mencionados objetivos, es satisfactorio resaltar el positivo comportamiento de los activos del sistema financiero, los cuales al finalizar 2010 mostraron un incremento del 16,69%, y la dinámica de la cartera, que al cierre del año aumentó el 16.82%, tasa de crecimiento que supera ampliamente a la presentada en el año anterior.

El comportamiento positivo de la cartera, especialmente de la comercial y de consumo, se dio en un marco de disminución en las tasas de interés de colocación, mejoras en los indicadores de cartera vencida y de cobertura por mora (razón entre provisiones y cartera vencida), según la cual al cierre del año por cada peso de cartera vencida, los establecimientos de crédito cuentan con \$1.71 reservados para respaldarla.

La relación de solvencia de los establecimientos de crédito se ubicó en 14.97%, que supera ampliamente el nivel mínimo regulatorio (9.00%), lo que significa que dichas entidades cuentan con una mayor capacidad para atender pérdidas no esperadas en el desarrollo de su actividad.

Al finalizar 2010, el sistema financiero reportó utilidades por \$31.5 billones, las cuales corresponden en \$22.81 billones a las obtenidas por los recursos administrados y en \$8.7 billones a las obtenidas por las entidades vigiladas.

De esta manera el sector financiero se consolida como uno de los de mayor crecimiento en el país, en un entorno de mayor acceso de la población en general a los servicios financieros y un aumento en la profundización financiera (cartera/PIB) que alcanzó niveles del 33.22% en 2010, logrando una cobertura del 97% en el territorio nacional, incluyendo tanto las oficinas de las entidades bancarias como los corresponsales no bancarios.

Es de señalar que durante 2010 se inició la implementación en Colombia de los multiportafolios para la administración de las cesantías (portafolio de corto y largo plazo) y los multifondos en pensiones para el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), los cuales representan una buena oportunidad para que los afiliados a las

administradoras de fondos de pensiones (AFP) puedan mejorar las condiciones de su pensión, mediante la selección del tipo de fondo que más se ajuste a su perfil y necesidades (conservador, moderado o de alto riesgo).

Un hecho de gran importancia para el mercado de valores colombiano durante el 2010 fue el nacimiento oficial del Mercado Integrado Latinoamericano –MILA, a través del cual se integraron en un solo mercado las plataformas de negociación de las bolsas de valores de Colombia, Chile y Perú, así como de los correspondientes depósitos de valores. Con este proyecto, que comenzará a operar en el primer semestre de 2011, se espera diversificar, ampliar y hacer más atractiva la negociación de valores en los tres países, tanto para los inversionistas y emisores locales como para los extranjeros.

En cuanto a la generación de nuevas alternativas de inversión en el mercado, se dio una evolución importante en el número de vehículos de inversión colectiva (carteras colectivas y fondos de capital privado), así como el crecimiento de los activos bajo su administración, ya que al cierre de 2010 el número total de vehículos ascendió a 190 y el valor de sus portafolios se ubicó en \$30.04 billones.

En desarrollo de la obligación que corresponde a la SFC según la Ley 1328 de 2009, de publicar trimestralmente las tarifas de los productos masivos de las entidades vigiladas, se publicaron en periódicos de circulación nacional y regional las tarifas de los productos de mayor consumo en el país.

En el aspecto administrativo, durante el año 2010 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 nuestros funcionarios, el clima laboral, la calidad del servicio y la participación ciudadana, a través del buen uso de los recursos, una amplia divulgación de información y un comportamiento íntegro en todas nuestras actuaciones.

Como resultado del gran esfuerzo que esta entidad ha realizado durante los últimos años, en la búsqueda de la excelencia en la prestación de sus servicios y en lograr un nivel de transparencia cada día mayor, en la medición del Índice de Transparencia Nacional divulgada en diciembre de 2010 la Superintendencia Financiera de Colombia obtuvo la más alta calificación a nivel nacional, entre 158 entidades, con un puntaje de 95.28 sobre 100. El compromiso de todos los funcionarios para dar cumplimiento a las políticas de gestión de calidad y control interno en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control de la Superintendencia fue fundamental para la obtención de este resultado que nos enorgullece.

Atentamente,

GERARDO HERNANDEZ CORREA

Bogotá, 28 de febrero de 2011

Capítulo 1

EVOLUCIÓN DEL MERCADO SUPERVISADO

1.1. SITUACIÓN DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

1.1.1. Principales cifras de los estados financieros

Al finalizar el 2010 los activos del sistema financiero (incluyendo los fondos administrados por las entidades vigiladas) ascendieron a \$639.78 billones, monto que corresponde a una tasa de crecimiento anual de 16.69%. La mayor contribución a este crecimiento la realizaron los establecimientos de crédito, con un incremento en el saldo de sus activos de \$35.49 billones.

PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Cifras en millones de pesos	dic-10		dic-09		Variaciones	
	Activos	Resultados	Activos	Resultados	Act	Res
Estab. de Crédito	270.532.601	5.914.501	235.046.438	5.442.631	15,1%	8,7%
IOEs	34.526.815	374.327	33.533.874	634.946	3,0%	-41,0%
Industria Aseguradora	32.487.575	1.469.512	28.710.919	1.390.509	13,2%	5,7%
Comisionistas	5.699.096	124.880	3.950.530	139.610	44,3%	-10,6%
AFP	2.244.961	425.328	1.852.262	454.770	21,2%	-6,5%
Sociedades Fiduciarias	1.663.782	307.125	1.520.646	324.763	9,4%	-5,4%
Bolsas y Depósitos	272.217	42.888	268.409	42.464	1,4%	1,0%
Otros	1.032.346	42.014	983.597	37.572	5,0%	11,8%
Total Sociedades	348.459.395	8.700.575	305.866.675	8.467.266	13,9%	2,8%
Fondos de Pensiones	109.415.698	16.497.185	88.355.270	18.498.222	23,8%	-10,8%
Obligatorias	99.163.670	15.710.493	79.943.185	17.663.130	24,0%	-11,1%
Voluntarias	10.252.028	786.692	8.412.085	835.092	21,9%	-5,8%
Fondos de Cesantías	5.759.217	683.307	4.948.455	872.518	16,4%	-21,7%
Fideicomisos Administrados	168.299.042	5.167.523	143.763.044	7.709.272	17,1%	-33,0%
Fondos Mutuos de Inversión	888.318	110.406	769.647	136.438	15,4%	-19,1%
Fondos de Valores	4.743.000	184.456	3.106.700	139.121	52,7%	32,6%
Fondos de Inversión	2.220.194	167.354	1.468.565	150.246	51,2%	11,4%
Total Fondos	291.325.468	22.810.232	242.411.682	27.505.816	20,2%	-17,1%
Total sistema Financiero	639.784.863	31.510.807	548.278.357	35.973.082	16,7%	-12,4%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC.

(1) Las variaciones del activo, las inversiones y el patrimonio son variaciones porcentuales (%), mientras que la variación de las utilidades se presenta en valores absolutos, en millones de pesos (\$m).

(2) Cartera corresponde a cartera bruta = cartera neta + provisiones.

(3) La información de sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías (AFP) no incluye Prima Media.

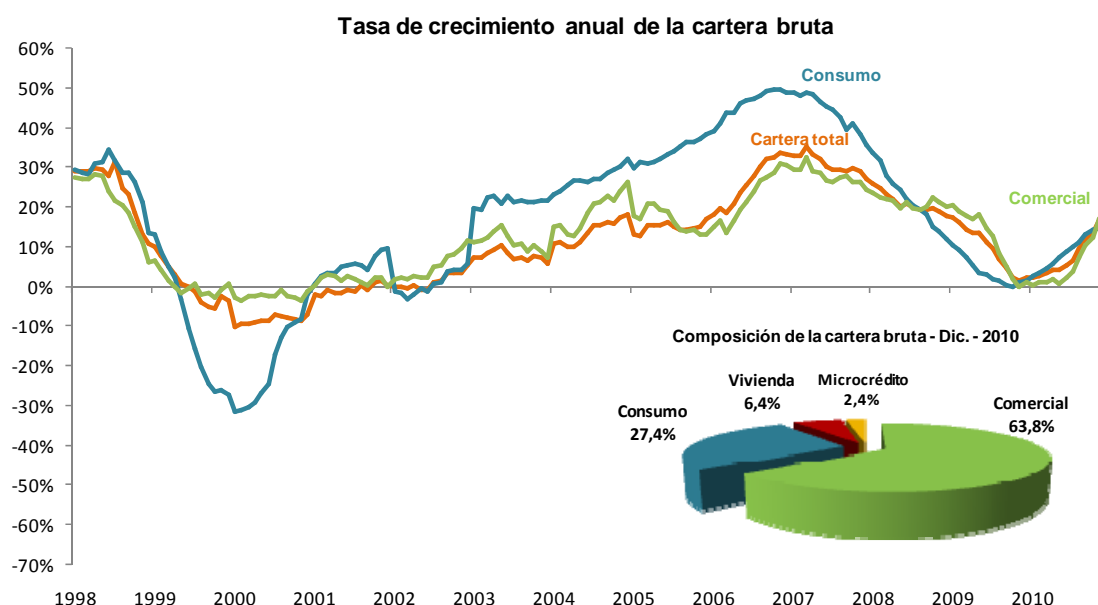
(4) No se realiza sumatoria debido a la cartera de IOE colocada a través de los EC.

Vale la pena señalar que los mayores crecimientos anuales fueron registrados por las carteras colectivas, administradas tanto por las Sociedades Comisionistas de Bolsa de Valores como por las Sociedades Administradoras de Inversión. Este resultado corresponde a un mayor número de carteras administradas en 2010 con respecto a las del año inmediatamente anterior.

A nivel de cuentas del activo, las inversiones fueron las que registraron un mayor crecimiento anual, tanto en términos absolutos como relativos. El portafolio del sistema aumentó \$49.39 billones, al pasar de \$272.11 billones a \$321.51 billones, con una variación anual de 18.15%.

1.1.2. Evolución de la cartera de los establecimientos de crédito

El 2010 se caracterizó por una importante reactivación del crédito. Al cierre del año, la cartera bruta ascendió a \$175.90 billones, superior en \$25.33 billones frente a lo registrado en diciembre de 2009. Este incremento es destacable si se compara con el aumento del saldo entre diciembre de 2008 y 2009, el cual fue de \$3.40 billones.



Nota: Datos hasta diciembre de 2010. 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 26 de enero de 2011

En términos absolutos y relativos, el incremento en el saldo de la cartera durante el último año obedece principalmente al dinamismo que mostraron las modalidades comercial y de consumo. El saldo de la cartera comercial inició un proceso de crecimiento sostenido desde comienzos de 2010, comportamiento acorde con los principales indicadores de la economía colombiana, los cuales mostraron un importante dinamismo durante el año, especialmente los de producción industrial y de comercio al por menor.

Así mismo, la cartera de consumo mantuvo también durante 2010 un comportamiento positivo, consistente con la tendencia del consumo de los hogares, que registró un crecimiento nominal anual en el tercer trimestre de 2010 de 7.39%, cifra superior a la observada en el mismo periodo del año anterior (4.26%).

Por su parte, la cartera de vivienda presentó un marcado dinamismo, que se explica principalmente por el beneficio de cobertura de tasas de interés adoptado por el gobierno en abril de 2009. Adicionalmente, las bajas tasas de interés y la inflación moderada favorecieron la dinámica de este portafolio. Es de aclarar que si bien entre noviembre y diciembre de 2010 el saldo de esta cartera se redujo en \$2.15 billones (al pasar de \$13.41 billones a \$11.25 billones), esto se explica principalmente por la titularización de cartera realizada por varios bancos.

Durante el año 2010 los indicadores de calidad por mora y por riesgo de la cartera total mejoraron. En relación con el indicador por mora, dicha mejoría se presentó en todas las modalidades y fue más marcada en el portafolio de consumo, situación que se explica principalmente por el incremento de las colocaciones de todas las clases de créditos, lo cual aumentó el saldo bruto frente al vencido. Por riesgo, la mejoría se observó también en todas las modalidades, con excepción de vivienda, y fue más pronunciada en la cartera de consumo.

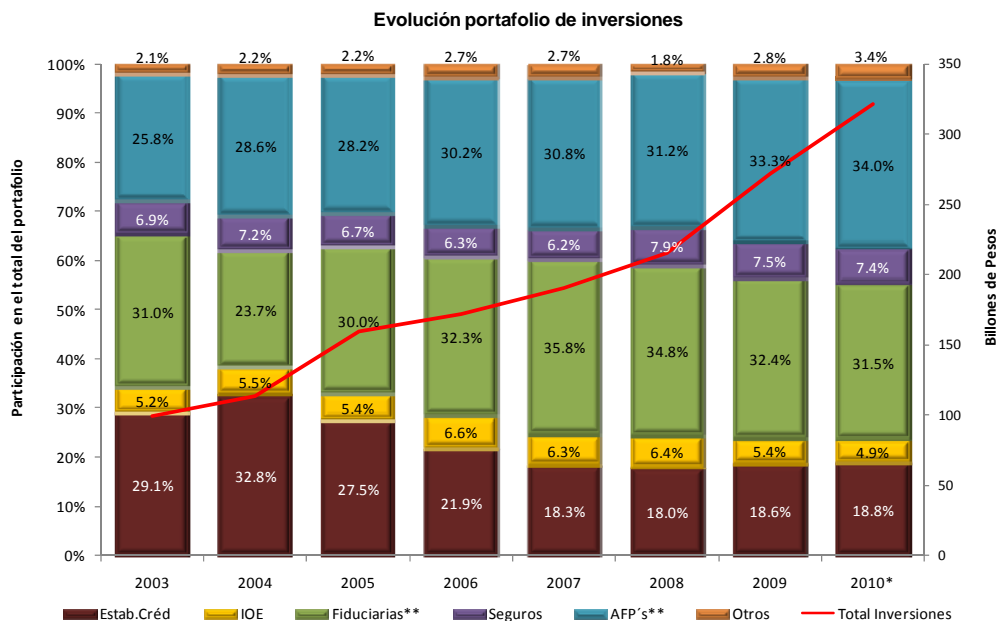
1.1.3. Evolución del portafolio

En 2010 las inversiones presentaron un incremento de 18.15%, originado principalmente en la dinámica registrada por las inversiones de los fondos de pensiones y cesantías, que en el año aumentaron en \$18.8 billones, lo que equivale a un crecimiento de 20.74%.

Otras entidades que influyeron de forma importante en el aumento del portafolio durante 2010, fueron las sociedades fiduciarias con los fondos que administran y los establecimientos de crédito, los cuales aumentaron su portafolio en \$13.26 billones y \$9.57 billones, respectivamente.

Las inversiones en acciones fueron las que presentaron un mayor crecimiento dentro del portafolio del sistema financiero, al aumentar de \$47.81 billones a \$65.97 billones durante 2010, con lo cual su participación se incrementó de 17.5% a 20.5%.

En títulos de deuda pública interna las entidades financieras tenían invertido a 31 de diciembre de 2010 \$130.32 billones, que representaban el 40.53% del portafolio del sistema, lo que constituye un incremento del 15.29% con respecto a la misma fecha del año anterior.



* Información a diciembre de 2010.

** Incluye información de la sociedad y sus fideicomisos.

Fuente: Superintendencia Financiera. Estados Financieros sujetos a revisión. Cifras reportadas hasta el 26 de enero de 2011.

1.1.4. Principales indicadores de solvencia y rentabilidad

La relación de solvencia de los establecimientos de crédito se ubicó en 14.97%, cifra superior al promedio de la década (13.96%) y al nivel mínimo regulatorio (9.00%). El comportamiento creciente en este indicador se debe al aumento en el patrimonio de las entidades en los últimos años, principalmente por retención de utilidades, e implica que las mismas cuentan con una mayor capacidad para atender pérdidas no esperadas en el desarrollo de su actividad.

Frente al cierre de 2009, los indicadores de rentabilidad del activo (ROA) y rentabilidad del patrimonio (ROE) disminuyeron para los distintos tipos de intermediarios, con excepción de los Proveedores de Infraestructura, aunque continúan en niveles satisfactorios. Al finalizar 2010, el sistema financiero reportó utilidades por \$31.51 billones, las cuales corresponden en \$22.81 billones a las obtenidas por los fondos administrados y en \$8.70 billones a las obtenidas por las entidades vigiladas. La participación más alta dentro de estos totales la tienen los resultados obtenidos por los fondos de pensiones moderados y los establecimientos de crédito, los cuales registraron ganancias por \$15.71 billones y \$5.91 billones, respectivamente.

Indicadores de rentabilidad de las Entidades vigiladas

Tipo de Intermediario	dic-2010		dic-2009	
	ROA	ROE	ROA	ROE
Establecimientos de Crédito	2,2%	15,6%	2,3%	16,6%
Industria Aseguradora	4,5%	17,3%	4,8%	19,3%
Soc. Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP) ¹	18,9%	23,6%	24,6%	30,3%
Soc. Fiduciarias	18,5%	23,1%	21,4%	26,8%
Soc. Comisionistas de Bolsas	2,2%	12,8%	3,5%	15,1%
Comisionistas de la BVC	2,2%	13,6%	3,4%	15,2%
Comisionistas de la BMC	-1,8%	-2,8%	10,5%	14,0%
Soc. Administradoras de Fondos Inversión	12,2%	13,4%	14,9%	18,4%
Proveedores de Infraestructura	6,2%	7,9%	5,9%	7,7%
Instituciones Oficiales Especiales	1,1%	6,6%	1,9%	11,7%
RENTABILIDAD (Sociedades)	2,5%	15,2%	2,8%	16,9%

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 26 de enero de 2011.

(1) La información de sociedades administradoras de pensiones y cesantías no incluye Prima Media.

1.2. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

El acceso a los servicios financieros en Colombia ha presentado una evolución favorable importante, si se tienen en cuenta las siguientes variables:

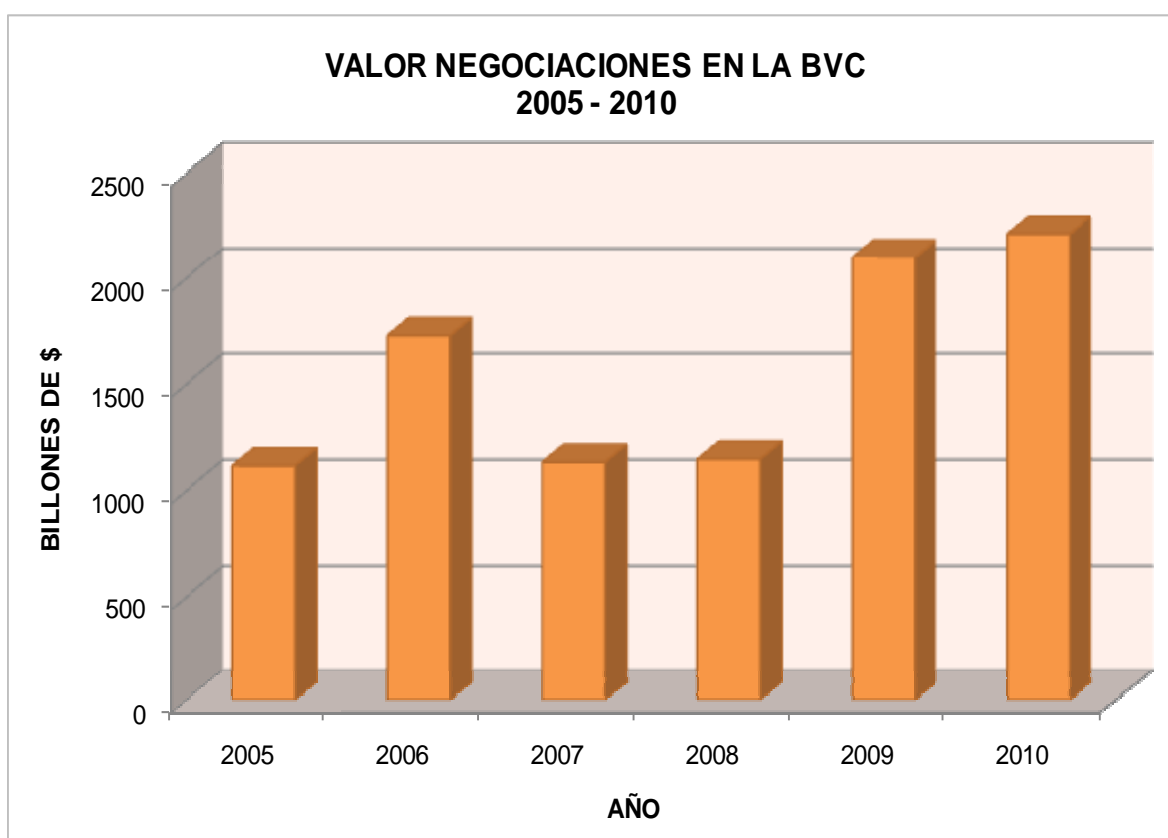
- Profundización financiera, que indica la importancia relativa del sistema financiero sobre la economía. Ésta ha mejorado desde el año 2003, en el cual la cartera representaba el 19.63% del total del PIB, hasta llegar al 33.22% en diciembre de 2010.
- Cobertura, que refleja la distribución de los servicios financieros entre los usuarios. Entre 2002 y 2010 se han abierto 654 nuevas oficinas, ubicándose en un total de 4,495 en septiembre de 2010. El número de corresponsales bancarios (CB) pasó de 3,502 en diciembre de 2007 a 9,698 en igual mes de 2010. La cobertura también ha aumentado con 1,100 cajeros adicionales y el incremento de 5.16 millones de cuentas de ahorro desde inicios de 2009 y hasta finales de 2010. En igual periodo, también aumentó el número de tarjetas débito y crédito en el mercado, en una magnitud de 907.75 mil y 38.45 mil, respectivamente.
- Intensidad de uso, que indica la cantidad de transacciones bancarias efectuadas por la población. El número de operaciones realizadas a través de los CB entre 2007 y 2010, aumentó de 355.31 mil a 3.54 millones. Asimismo, al cierre de 2010 el número de transacciones realizadas con tarjeta débito y crédito superaron los 11.34 millones y 14.35 millones, respectivamente.

Dado lo anterior, se observa que en los últimos años se han logrado importantes avances en términos del acceso de la población colombiana al sistema financiero.

1.3. EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE VALORES

1.3.1. Negociaciones bursátiles

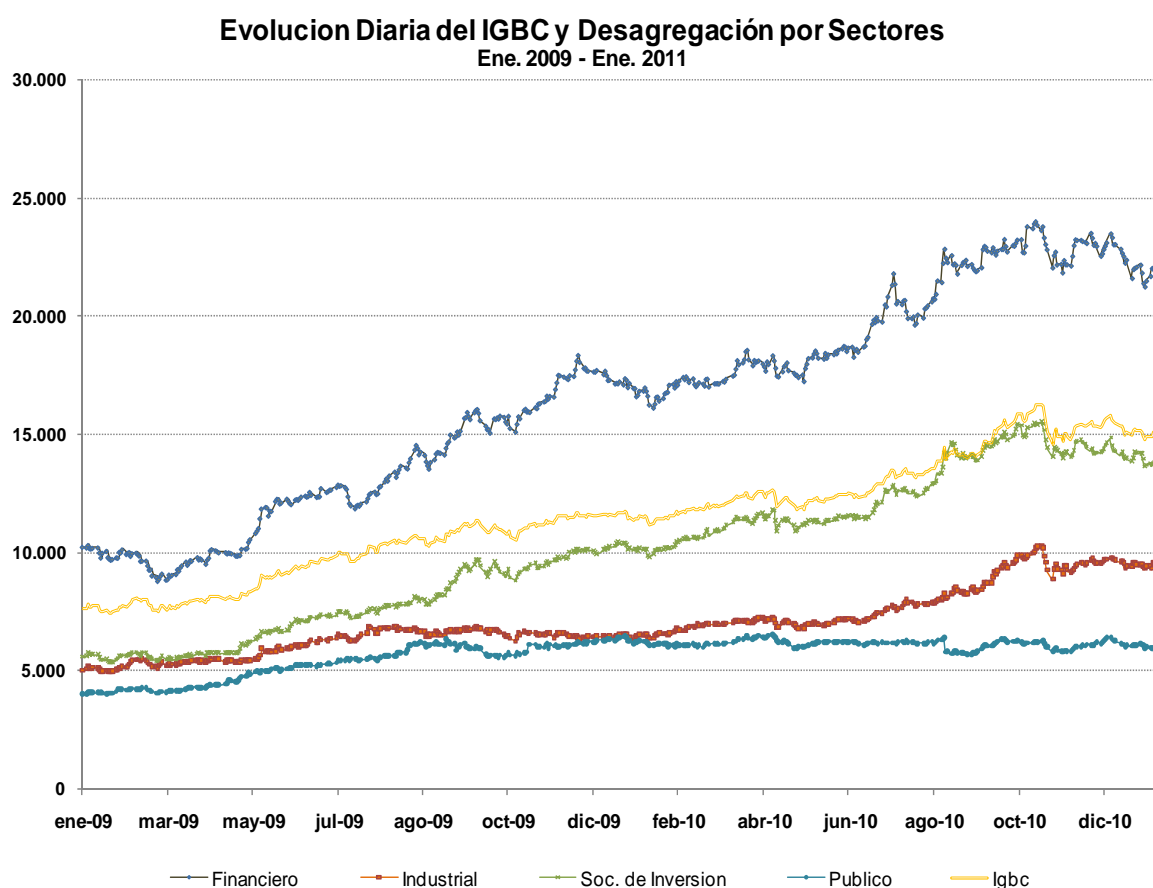
Las negociaciones totales a través de la Bolsa de Valores de Colombia (BVC) durante el año 2010, en los mercados de renta fija y renta variable, alcanzaron un total de \$2.214 billones, cifra que supera en un 5,34% a la obtenida en el año 2009 y que se constituye en la más alta en la historia de la BVC. Los títulos más negociados durante 2010 en la BVC fueron los títulos de deuda pública emitidos por el Gobierno Nacional (TES), por un monto de \$ 722,65 billones.



El valor total de las negociaciones con acciones en la BVC durante el 2010 fue de \$53.6 billones, monto mayor en un 32.2% al reportado el año anterior y que representa la cifra más alta registrada en la historia de la BVC. Dentro de estas negociaciones se destacaron las operaciones con las acciones emitidas por sociedades del sector petrolero, en especial Ecopetrol y Pacific Rubiales, que representaron el 32.5% del total de las operaciones con renta variable realizadas en el 2010.

1.3.2. Índices bursátiles

El mercado accionario colombiano estuvo influenciado en 2010 por el contexto internacional de incertidumbre que se presentó durante la mayor parte del año en relación con la recuperación de la actividad económica en Estados Unidos y la sostenibilidad fiscal de algunos países de Europa, aunque en general el impacto de dicha situación se vio atenuado en forma importante de una parte, por los buenos resultados financieros de los emisores de las acciones inscritas en la BVC y, de otra, por las mejores perspectivas de Colombia para el 2011 en cuanto a estabilidad económica y política. Esto último se reflejó en el aumento del *outlook* de la deuda extranjera soberana de Colombia de estable a positivo por parte de algunas calificadoras internacionales, durante el último semestre del 2010.



Fuente: Transmisiones de la Bolsa de Valores de Colombia a la Superintendencia Financiera

El IGBC se ubicó a finales de diciembre en 15,496.77, lo que significó un aumento del 33.6% frente al cierre del 2009. Esta evolución favorable de la cotización de las acciones inscritas en la BVC se reflejó en la capitalización bursátil, que en diciembre se ubicó en \$ 417,9 billones, superior en un 45,56% a la registrada al cierre de 2009.

1.3.3. Ofertas públicas

Durante el año 2010 la SFC autorizó 32 ofertas públicas de valores en el mercado primario, por un valor total de \$ 18,8 billones, de las cuales el 98.9% correspondió al mercado principal, como se muestra en el siguiente cuadro.

OFERTAS PÚBLICAS EN EL MERCADO PRIMARIO

CLASE DE MERCADO	2010		2009		2008	
	No.	VALOR (\$ Millones)	No.	VALOR (\$ Millones)	No.	VALOR (\$ Millones)
MERCADO PRINCIPAL						
Con autorización específica:						
■ Acciones	4	560,535	3	854,198	3	100,065
■ Otros títulos emitidos por sector privado	9	2,924,787	12	6,560,000	8	3,300,000
■ Títulos emitidos por entidades públicas	4	2,200,000	6	3,300,000	1	350,000
Con Autorización Automática	13	12,960,896	15	13,170,400	13	5,201,221
Total Mercado Principal	30	18,646,218	36	23,884,598	25	8,951,286
SEGUNDO MERCADO						
Acciones						
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		
Total Segundo Mercado			4	2,412,601	0	0
TOTAL	32	18,846,218	40	26,297,199	25	8,951,286

Por otra parte, se autorizaron 6 ofertas públicas de adquisición (OPA) por valor de \$ 92,8 billones y 4 ofertas públicas de enajenación por valor de \$141,2 billones.

OFERTAS PÚBLICAS DE ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE CONTROL ACCIONARIO AUTORIZADAS.

Clase de Operación	2010		2009	
	Número	Valor (\$ Millones)	Número	Valor (\$Millones)
Ofertas Públicas de Adquisición*	6	\$ 92,846.57	7	\$ 2,303,175.26
Ofertas Públicas de Enajenación**	4	\$141,244.85	1	\$114,936.77
TOTAL	10	\$ 234,091.42	8	\$ 2,418,112.03

*No se incluyeron los resultados de la OPA Brio de Colombia dado que termina el 14 de febrero.

**Inscripciones Temporales (Ley 225 de 1995)

Al cierre del año 2010 el número de sociedades con acciones inscritas en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) llegó a 113 y en la Bolsa de Valores de Colombia a 90. Respecto a otros títulos inscritos, la cifra a 31 de diciembre de 2010 fue 427 en el RNVE y 352 en la BVC.

Capítulo 2

GESTIÓN EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

2.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA SUPERVISIÓN

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.

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.

En este contexto, los objetivos estratégicos que determinó la alta dirección de la SFC para el año 2010 en materia de supervisión fueron los siguientes:

- Estabilidad del Sistema Financiero
 - i. Ejercer una supervisión basada en riesgos sobre el sistema financiero, desarrollando el Marco Integral de Supervisión (MIS), afinando la capacidad de análisis de los equipos y optimizando el uso de herramientas tecnológicas para lograr identificar las entidades supervisadas con debilidades en su gestión o de otra índole que puedan representar una amenaza para su viabilidad financiera, y procurar su recuperación o la adopción de medidas que salvaguarden los recursos del público.
 - ii. Analizar los riesgos tanto macroeconómicos como sectoriales, para identificar tendencias que puedan amenazar la estabilidad del sistema, la de los mercados o la confianza de los consumidores financieros y diseñar estrategias para mitigar los efectos nocivos de dichas tendencias.
 - iii. Expedir y proponer cambios regulatorios que busquen el desarrollo prudente y sólido del mercado financiero.
- Supervisión Conductas del Mercado

Ejercer la supervisión de las conductas de los participantes en el mercado de valores, en forma acorde con la nueva arquitectura del mismo, con base en la coordinación y distribución de tareas entre la SFC y el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV); y la materialidad y oportunidad de las actuaciones. Para el efecto, en las

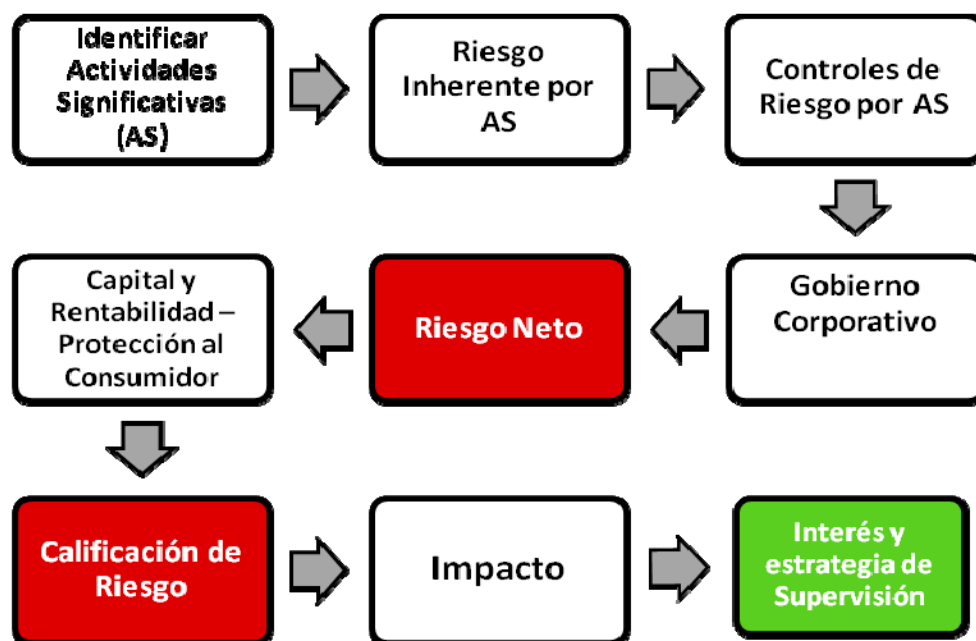
investigaciones y procesos sancionatorios se utilizan altos estándares jurídicos y técnicos.

- Acción contra el ejercicio ilegal de la actividad financiera

Combatir el ejercicio ilegal de la actividad financiera junto con otras entidades del Estado, al tiempo que se realizan actividades orientadas a generar consciencia de los riesgos que asume el público en general al participar en esquemas de esta índole.

2.2. CRITERIOS GENERALES DE SUPERVISIÓN

A partir de los objetivos antes mencionados, 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 (AS) de cada entidad supervisada, para focalizar los recursos y actividades de supervisión en las entidades más riesgosas y que podrían representar un mayor riesgo potencial para el sistema, con base en los factores que se ilustran en el siguiente esquema:



De este modo, y a partir de los resultados que arrojó la metodología MIS, las entidades fueron clasificadas según su interés de supervisión y se diseñó el plan de inspección *in situ* y *extra-situ* para el año 2010, procurando hacer más eficiente la utilización de los recursos asignados a las diferentes áreas misionales para el desarrollo de dichas actividades.

2.3. SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL

2.3.1 Énfasis de la supervisión institucional

- Los temas de mayor énfasis para las áreas de supervisión institucional fueron:
a) planes de negocios b) proyecciones financieras y c) análisis de solvencia de las entidades vigiladas.
- En adición a la supervisión in situ y extra situ, para la supervisión se utilizó el monitoreo a los controles de ley y el seguimiento a la condición financiera de las entidades vigiladas.
- Para la supervisión de las sociedades fiduciarias se acentuó la labor de revisión de estados financieros, verificando que las entidades revelaran debidamente su situación financiera y la de los negocios administrados (fideicomisos o fondos).
- En materia de supervisión de las administradoras de pensiones, la labor se centró principalmente en la verificación del reconocimiento oportuno de las prestaciones, la actualización y depuración de la historia laboral, principalmente de las entidades de prima media con prestación definida y en la evaluación permanente del origen de la rentabilidad de los fondos de pensiones obligatorias y cesantías.
- En cuanto al sector asegurador, la supervisión se focalizó en los temas de control interno, administración del portafolio de inversiones, manejo de la cámara de compensación del SOAT y el seguimiento de la evaluación de posibles excesos de retención del ramo de seguro de cumplimiento.
- Respecto a la supervisión de las entidades con títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores, además del MIS, se tuvieron en cuenta los resultados del Índice de Supervisión a Emisores (ISE), el nivel de quejas, el cumplimiento de las normas en materia de suministro de información relevante y las medidas de gobierno corporativo, considerando el impacto de cada entidad en el mercado, según el valor de los títulos en circulación, entre otros aspectos.
- En cuanto a la supervisión de los Portafolios de Inversión, se enfatizó el análisis de las carteras colectivas que realizan inversiones en factoring y las que tienen como inversionistas entidades públicas, así como la verificación del cumplimiento de los controles legales de los APTs administrados por las Sociedades Comisionistas de Bolsa.
- En desarrollo de la reforma financiera aprobada en el año 2009 (Ley 1328 de 2009), durante el año 2010 se realizó el seguimiento para la adecuación de capital y estatutos por parte de las antiguas casas de cambio a la figura de Sociedades de Intermediación Cambiaria y de Servicios Financieros

Especiales (SICA y SFE), con el fin de considerar el desarrollo de nuevas actividades, como el pago de giros nacionales y la posibilidad de celebrar contratos de corresponsales no bancarios.

- Finalmente, se continuó con un trabajo intenso en la realización de investigaciones relacionadas con el ejercicio ilegal de actividades que requieren autorización previa de la SFC, incluyendo entre otras la captación ilegal y la promoción ilegal de la actividad de forex.

2.3.2 Actividades destacadas

Entre las diversas solicitudes de autorización tramitadas por la SFC durante el año 2010 se considera pertinente destacar la presentada en el segundo semestre del año por el Banco de Bogotá S.A., para que se le autorizara la adquisición del 100% de las acciones en circulación de la sociedad BAC Credomatic GECF Inc, entidad que es la holding de las sociedades que conforman el grupo financiero BAC CREDOMATIC, con presencia en toda Centroamérica. Dicha adquisición se realizó en forma indirecta, a través de una filial domiciliada en Panamá, denominada Leasing Bogotá S.A. Panamá, y su costo aproximado fue de US\$ 1.900 millones.

Además de la revisión de los aspectos relativos al régimen de inversiones, la capitalización tanto del Banco de Bogotá S.A. como de su filial en Panamá y los procesos asociados a una operación de esta naturaleza según la legislación colombiana, se generó para la Superintendencia Financiera de Colombia la necesidad de compartir información financiera y de riesgos con aquellos países en los cuales opera el Grupo BAC CREDOMATIC y de definir la forma en que se desarrollará la supervisión transfronteriza. Por ello fue necesario suscribir memorandos de entendimiento (MOU) con Nicaragua, Honduras, Guatemala y Costa Rica, que se suman a los que ya se habían celebrado anteriormente con Panamá y Salvador, y adicionalmente promover el ingreso de la SFC al Consejo Centroamericano de Supervisores Bancarios, de forma que haya un efectivo intercambio de información y la SFC pueda desarrollar la supervisión consolidada que le corresponde.

2.3.3 Estadísticas de la supervisión institucional

A continuación se presentan las estadísticas consolidadas sobre las actuaciones adelantadas en materia de supervisión durante el año 2010 por las cinco delegaturas institucionales:

ACTUACIONES GENERALES DE SUPERVISIÓN ADELANTADAS EN 2010

Clase de actuación	Número
Órdenes impartidas	50
Inspecciones In Situ realizadas	104
Inspecciones Extra Situ realizadas	1.492
Informes de diagnóstico	2.597
Quejas atendidas	7.774
Otras actuaciones	62
Total	12.079

AUTORIZACIONES OTORGADAS EN 2010

Concepto	Número
Constitución de entidades	11
Posesión de directivos, revisores fiscales y otros	1.650
Fusión y adquisición	8
Escisión	6
Cesión de activos, pasivos y contratos	0
Segregación	0
Liquidación de entidades	1
Otros procesos de reorganización	24
Emisión de acciones	73
Emisión de otros títulos	28
Estados financieros	90
Cálculos actuariales	92
Reglamentos	23
Autorización de ofertas públicas en el mercado de valores	32
Inscripciones en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE	13
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores – RNVE	44
Inscripciones en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores - RNAMV	7
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Agentes del Mercado de Valores – RNAMV	4
Inscripciones en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores - RNPMV	922
Cancelaciones de la inscripción en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores - RNPMV	150
Otras Autorizaciones (1)	203
TOTAL	3.387

(1) Inversiones en Activos, Publicidad, Apertura de sucursales en el exterior, Negociación de acciones, Conversión de Entidades, Adquisición de entidades, Contratos de Adhesión, Apertura o cierre oficinas de Representación, Autorización Inversiones, transacción de acciones, cancelaciones de permiso de funcionamiento, exoneración de depósitos a reaseguradores del exterior, apertura de ramos, modificaciones a prospectos, asambleas, OPAS, Corresponsales, Oficinas de Representación, Reforma estatutaria, cancelación permiso de funcionamiento.

OTRAS ACTUACIONES EN 2010

Clase de actuación	Número
Consultas atendidas	2.394
Atención de requerimiento de juzgados	155
Atención de tutelas	146
Otras actuaciones (*)	108
Total	2.803

(*) Acciones populares, trámites de Procuraduría y Fiscalía, derechos de petición, acciones de cumplimiento, populares y de nulidad

INVESTIGACIONES ADELANTADAS EN 2010

Concepto	Número
Actos de formulación de cargos	62
Investigaciones archivadas	36

SANCIONES IMPUESTAS EN 2010

Concepto	Número
Amonestaciones	14
Multas:	
- Número	42
- Valor (\$millones)	1.971
Número de otra clase de sanciones (*)	2

(*) Declaratoria de ineficacia respecto de ofertas públicas no autorizadas

PRINCIPALES INFRACCIONES ENCONTRADAS EN EL AÑO 2010

Concepto	Número
Omisión o demora en envío de información relevante	7
Captación ilegal	2
Incumplimiento de normas prudenciales	21
Irregularidades en materia contable	3
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	12
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	6
Otras infracciones	4

ACTUACIONES CONTRA EL EJERCICIO ILEGAL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN EL AÑO 2010

Concepto	Número
Personas naturales o jurídicas reportadas	154
Visitas realizadas en Bogotá	88
Visitas realizadas fuera de Bogotá	27
Visitas con resultado positivo (*)	8
Visitas sin resultado positivo (*)	91
Resoluciones expedidas con medida cautelar	13

(*): Se entiende por resultado positivo el hallazgo de hechos objetivos y notorios que sirvan como evidencia respecto a la realización de captación ilegal o el ejercicio ilegal de actividades que requieren autorización previa de la SFC

ENTIDADES VIGILADAS Y CONTROLADAS
A 31 de diciembre de 2010

Clase de Entidad	Número
Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor	6
Almacenes Generales de Depósito	4
Bolsas Agropecuarias	1
Bolsas de Valores	1
Cámaras de Compensación de Bolsas Agropecuarias	1
Cámara de Riesgo Central de Contraparte	1
Casas de Cambio	2
Compañías de Financiamiento	28
Compañías de Seguros Generales	23
Compañías de Seguros de Vida	19
Cooperativas Financieras	7
Cooperativas de Seguros	2
Corporaciones Financieras	3
Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media (1)	6
Entidades Titularizadoras	1
Establecimientos Bancarios	19
Fondos de Garantías	1
Fondos Mutuos de Inversión	45
Instituciones Oficiales Especiales (IOE)	11
Oficinas de Representación en Colombia de Organismos Financieros del Exterior	45
Oficinas de Representación sin Establecimiento de Comercio	12
Oficinas de Representación del Mercado de Valores	4
Oficinas de Representación en Colombia de Reaseguradoras del Exterior	10
Organismos de Autorregulación	1
Organismos Cooperativos de Grado Superior	1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Compensación y Liquidación de Divisas	1
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación y Registro de Divisas	4
Sociedades Administradoras de Depósitos Centralizados de Valores	1
Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantía	6
Sociedades Administradoras de Inversión	6
Sociedades Administradoras de Sistemas de Negociación de Valores y de Registro de Operaciones sobre Valores	4
Sociedades Calificadoras de Valores	3
Sociedades de Capitalización	4
Sociedades Comisionistas de Bolsas Agropecuarias	28
Sociedades Comisionistas de Bolsas de Valores	28
Sociedades Comisionistas Independientes de Valores	
Sociedades Corredoras de Seguros y Reaseguros	52
Sociedades Fiduciarias	27
Emisores de valores no pertenecientes al sector financiero, asegurador y bursátil	
Total de entidades supervisadas	418

Fuente: Grupo de Registro y Dirección de Acceso al Mercado de Valores

(1) Incluye a Cajanal respecto de la cual desde el 2 de diciembre de 2010, en cumplimiento de un fallo en una acción de cumplimiento se ejerce la supervisión exclusivamente en materia del trámite de reconocimiento y pago de prestaciones y administración de la nómina.

2.4. SUPERVISIÓN DE RIESGOS Y CONDUCTAS DE MERCADO

2.4.1 Énfasis de la supervisión de riesgos y conductas

A partir del ejercicio de planeación estratégica realizado por la SFC, que contempló el análisis del entorno macroeconómico, los resultados del MIS y los indicadores de los procesos, se acordó focalizar la supervisión para el año 2010 en las entidades fiduciarias, las compañías de seguros y las carteras colectivas, sin perjuicio de la atención debida a la supervisión de las otras entidades.

En materia de Integridad, se dio especial énfasis a la protección de los recursos de naturaleza pública y de los clientes inversionistas en el mercado de valores, en un trabajo coordinado con el Autorregulador del Mercado de Valores –AMV.

A continuación se señalan las áreas en las cuales enfatizó su labor cada una de las cinco delegaturas de riesgos y conductas durante el año 2010:

2.4.1.1 Riesgo de Crédito

El objetivo central de la inspección in situ en materia de riesgo de crédito se centró en corregir posibles defectos en la constitución de provisiones y mejorar la revelación del riesgo de crédito. De otra parte, se continuaron los esfuerzos para fortalecer la inspección extra situ con el fin de mantener un diagnóstico actualizado de la situación de riesgo de crédito del sistema financiero en su conjunto así como de cada una de las entidades que lo integran.

2.4.1.2 Riesgo Operativo

La supervisión se orientó a la evaluación de la gestión de los riesgos operativos en las actividades significativas, con énfasis en los siguientes aspectos:

- El proceso de atención de quejas y reclamos.
- Las medidas de seguridad adoptadas para prestar servicios por los diferentes canales.
- Las fallas o caídas en los sistemas transaccionales y sistemas de información de las entidades, así como su tratamiento.
- Los planes de continuidad y contingencia.
- La seguridad y calidad de la información que fluye entre los diferentes participantes del sistema.

2.4.1.3 Riesgo de Mercado y Conductas

La supervisión se centró en la vigilancia de los portafolios del sistema financiero, apoyados en un seguimiento constante de las variables macroeconómicas internas y la situación financiera internacional. Desde el punto de vista del riesgo de liquidez se realizó un monitoreo constante del indicador IRL de bancos y comisionistas de bolsa. En cuanto a la supervisión de conductas, se monitorearon en forma permanente las operaciones llevadas a cabo en los sistemas autorizados para la negociación y registro de valores e instrumentos financieros derivados.

2.4.1.4 Riesgo de Conglomerados y Gobierno Corporativo

Durante el año 2010 la supervisión se enfocó en aquellos conglomerados que pueden tener un mayor impacto sistémico, por la complejidad en su estructura, número y clase de entidades que los conforman, tipo y diversidad de operaciones realizadas, así como por su exposición y concentración de riesgo. Se hizo énfasis en los siguientes aspectos: estructura legal y de propiedad del conglomerado, estructura del negocio, situación económica y financiera, nivel de riesgo asumido y sistemas de control de riesgo.

En cuanto a la supervisión de gobierno corporativo, ésta se enfocó en diagnosticar la eficacia del control de gestión y la interrelación de los órganos de gobierno, así como verificar la composición y funcionamiento de los órganos de gobierno corporativo de las entidades vigiladas. Como avance en la supervisión del riesgo de gobierno corporativo, se abordó el rol de los órganos de gobierno respecto de la atención al consumidor financiero, teniendo en cuenta los avances normativos contemplados en la Ley 1328 de 2009 y en la Circular Externa 015 de 2010.

2.4.1.5 Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El plan de supervisión para el año 2010 se concentró en la realización de inspecciones in situ al sector fiduciario y de las firmas comisionistas de bolsa, con el fin de evaluar la implementación de las distintas etapas del sistema de administración de riesgos SARLAFT, con énfasis en la etapa de identificación (segmentación de los factores de riesgo) y en los distintos elementos que lo componen, particularmente los siguientes: procedimientos (mecanismos e instrumentos), estructura organizacional, órganos de control e infraestructura tecnológica.

2.4.2 Estadísticas de actuaciones particulares en materia de supervisión por riesgos

A continuación se presenta un resumen estadístico de los trámites realizados durante el año 2010 por las cinco delegaturas de supervisión de riesgos y conductas:

AUTORIZACIONES Y CONCEPTOS RELACIONADOS AÑO 2010

CLASE DE TRÁMITE	Número
Autorización de Reglamentos	29
Autorización de Estados Financieros Consolidados	16
CONCEPTO	
CONCEPTOS SOLICITADOS POR LAS DELEGATURAS INSTITUCIONALES:	
Respecto a reglamentos	175
Respecto a estados financieros -Asambleas	472
Respecto a constitución de entidades, procesos de reorganización empresarial, liquidación de entidades, carteras colectivas, fondos de capital y Corresponsales	130
Otras Autorizaciones	334

ACTUACIONES GENERALES DE SUPERVISIÓN AÑO 2010

CLASE DE ACTUACION	Número
Ordenes Impartidas y/o Recomendaciones:	215
Inspecciones In Situ	263
Inspecciones Extra Situ	136
Informes De Diagnostico	318
Quejas Atendidas	23.103
TOTAL	24.035

ACTUACIONES RELACIONADAS CON INVESTIGACIONES AÑO 2010

CONCEPTO	Número
Actos de formulación de cargos por inspecciones In situ	45
Investigaciones archivadas	3

SANCIONES IMPUESTAS AÑO 2010

CONCEPTO	Número
AMONESTACIONES Y LLAMADOS DE ATENCIÓN	10
MULTAS:	
- Número	37
- Valor (\$millones)	1.935,00

PRINCIPALES INFRACCIONES ENCONTRADAS AÑO 2010

CONCEPTO	Número
Omisión o demora en el envío de informes	1
Suministro de información con inexactitudes	9
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	20
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	14

OTRAS ACTUACIONES AÑO 2010

CLASE DE ACTUACION	Número
Consultas atendidas	563
Atención de requerimiento de juzgados	1.696
Atención de tutelas	219
Otras actuaciones	178

2.5. AGENDA INTERNACIONAL

2.5.1. Mercado Integrado Latinoamericano - MILA

Un hecho de gran importancia para el mercado de valores colombiano durante el 2010 fue el nacimiento oficial del Mercado Integrado Latinoamericano –MILA, a través del cual se fusionaron en un solo mercado las plataformas de negociación de las bolsas de valores y los depósitos de valores de Colombia, Chile y Perú. Con este proyecto se espera ampliar las oportunidades de inversión y financiamiento, atraer más inversión extranjera, diversificar el riesgo y, en general, hacer más atractiva la negociación de valores en los tres países, tanto para los inversionistas y emisores locales como para los extranjeros.

En su primera fase el proyecto MILA pretende facilitar el acceso al mercado local de renta variable por parte de los intermediarios extranjeros, a través de mecanismos desarrollados por las bolsas de valores y los depósitos, bajo la responsabilidad de un intermediario local en la negociación, compensación y liquidación de las operaciones.

Para lograr este objetivo se tuvieron que rediseñar los modelos de negociación, compensación y liquidación de operaciones en los tres países, realizar los ajustes regulatorios pertinentes para facilitar la integración, adecuar las plataformas tecnológicas y celebrar diversos acuerdos comerciales, entre otros aspectos.

Esta iniciativa privada demandó durante el año 2010 un esfuerzo importante por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, que incluyó, entre otras, las siguientes actividades:

- Participación en reuniones de coordinación con la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV) de Perú y la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS).
- Suscripción el 15 de enero de 2010 de un anexo al Memorando de Entendimiento suscrito el 28 de octubre de 2009 entre los supervisores de Colombia, Chile y Perú, con el propósito de facilitar el intercambio de información.
- Conformación de una mesa de trabajo permanente, con el fin de intercambiar información relacionada con cada uno de los mercados y con la normatividad que rige en cada país, compartir experiencias de supervisión y definir los principios orientadores de la supervisión. Esta mesa de trabajo fue instalada en septiembre de 2010 y funciona a través de conferencias telefónicas periódicas con participación de grupos de trabajo de las (3) tres Superintendencias.
- Realización de seguimiento al cronograma y a las actividades de alistamiento del proyecto.
- Revisión de las metodologías de supervisión, para determinar los ajustes requeridos en virtud de este proyecto.
- Determinación de los requisitos mínimos que se deben incorporar a los acuerdos (contratos) que suscriban las bolsas de valores, intermediarios y depósitos.

2.5.2. Acuerdos de cooperación

La expansión de los conglomerados financieros colombianos en la región centroamericana ha hecho necesaria la firma de nuevos acuerdos de cooperación para fijar los contenidos mínimos de intercambio de información y su periodicidad entre el supervisor de origen y el anfitrión, la distribución general de responsabilidades supervisoras, las reglas de confidencialidad, los criterios para la realización de inspecciones in situ por parte del supervisor de origen, los aspectos sobre colaboración técnica y los contactos operativos, entre otros, con el fin de adelantar una adecuada supervisión transfronteriza y consolidada.

En el año 2010 la Superintendencia Financiera de Colombia suscribió memorandos de entendimiento con las siguientes entidades:

- Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financiera de Nicaragua – Octubre de 2010.
- Superintendencia de Bancos de la República de Guatemala - Noviembre de 2010.

- Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica – Noviembre de 2010.
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras – Diciembre 2010.

Los memorandos de entendimiento antes mencionados se enmarcan dentro de las facultades conferidas a la SFC por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Ley 964 de 2005, y están sustentados en los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, los Principios para la supervisión de actividades de seguros de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) y los Principios Internacionales de Regulación de los Mercados de Valores promovidos por la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO).

2.5.3. Pasantías internacionales

En cuanto a pasantías internacionales, la Superintendencia Financiera de Colombia colaboró con la Superintendencia General de Valores de República Dominicana y la Superintendencia General de Valores de Costa Rica, sobre aspectos regulatorios y de supervisión de la titularización en Colombia.

Además, se prestó asistencia a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones de Perú, en el tema de supervisión en lavado de activos y captación ilegal de recursos.

Finalmente, se recibió una visita de la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay, cuyo objetivo fue conocer el proceso de supervisión y regulación en el tema de Conductas de Mercado y el desarrollo del mercado de capitales colombiano.

2.5.4. Seminarios Internacionales

En octubre se llevó a cabo en Bogotá el seminario “Regulación y Evaluación del Gobierno Corporativo”, dictado por funcionarios del Banco Central del Uruguay, para funcionarios de la SFC y del resto del continente Americano, dentro del Programa de Capacitación Continental de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA).

Así mismo, a nivel internacional los funcionarios de la SFC participaron en más de 20 reuniones de grupos de trabajo y actividades de capacitación en temas de regulación y supervisión, entre las cuales se destacan las siguientes:

El Superintendente Financiero participó en la ciudad de Antigua en Guatemala, en la XIII Asamblea General Anual de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, foro de alto nivel para la presentación y discusión de temas de interés para la regulación bancaria de los países americanos. En la reunión se discutieron las prioridades regionales en regulación y supervisión bancaria, con el objetivo de emprender las reformas que requiere el sistema financiero para reducir los riesgos de inestabilidad en el futuro y replantear la manera en que se deben abordar las posibles consecuencias de la crisis financiera.

La agenda se complementó con la V Reunión de Alto Nivel del Financial Stability Institute. Entre los expositores se destacaron José María Roldán del Grupo de Implantación de Estándares del Comité de Basilea y director general de regulación del Banco de España y Josef Tošovský del Financial Stability Institute. En la reunión se presentaron las principales líneas de actuación que viene impulsando el G-20 y el Consejo de Estabilidad Financiera.

Además la Superintendencia participó en el Tercer Colegio de Supervisores organizado por el Banco de España, en el cual se evaluaron y discutieron los principales aspectos de supervisión de los grupos financieros españoles en cada uno de los países de la región donde tienen presencia, así como las líneas de actuación a seguir. En el mismo sentido, junto con funcionarios del Banco de España se realizó una reunión bilateral sobre los temas previstos en el convenio de cooperación en materia de supervisión.

Capítulo 3

GESTIÓN PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Según lo dispuesto en el artículo 11.2.1.3.1 del Decreto 2555 de 2010 (Decreto Único para el Sector Financiero), 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 de los consumidores financieros, y
- Las políticas y actuaciones de atención e información a los consumidores financieros, con el objeto de que éstos conozcan sus derechos y deberes, así como los productos o servicios que adquieren y cuenten con elementos de juicio suficientes para la adopción de las decisiones que les corresponden.

3.1. Políticas en materia de protección al Consumidor Financiero

Como principales objetivos de política en materia de protección al consumidor financiero para el año 2010 la Superintendencia Financiera de Colombia estableció los siguientes:

- Reglamentar la Reforma Financiera en lo concerniente a la Defensoría del Consumidor Financiero, programas de educación e información y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero-SAC.
- Avanzar en la supervisión del nivel de protección al consumidor financiero por parte de todos los sectores vigilados, no solo con la oportuna atención a las quejas presentadas a esta Superintendencia, sino a través de otras herramientas de supervisión.

3.2. Principales normas expedidas durante el año en relación con la protección al consumidor financiero

Durante el año 2010 se expidieron los Decretos 2281 y 3993 de 2010, mediante los cuales se reglamentó la Defensoría del Consumidor Financiero prevista en la Ley 1328 de 2009. Dichos decretos fueron recogidos posteriormente en el Decreto 2555 de 2010.

Para efectos de la implementación correspondiente, la SFC expidió en el mes de junio las Circulares Externas 015 y 016 de 2010, con instrucciones para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) en las entidades vigiladas y con el Registro y Posesión de los Defensores del Consumidor Financiero (DCF).

Este desarrollo normativo ha permitido tanto a las entidades vigiladas como a los defensores del consumidor financiero contar con reglas claras para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de Reforma Financiera.

3.3 Actividades de fomento a la cultura del consumidor financiero

- Publicación de información sobre tarifas.

En desarrollo de la obligación que corresponde a la SFC de divulgar trimestralmente al consumidor financiero las tarifas de los productos masivos de las vigiladas, consagrada en la Ley 1328 de 2009, esta entidad publicó en periódicos de circulación nacional y regional las tarifas de los servicios relacionados con las tarjetas de crédito y las cuentas de ahorro, que son los productos de mayor consumo en el país. En el futuro se proyecta aumentar paulatinamente el número de productos financieros incluidos en dicha publicación.

- Celebración de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas (Policía Nacional, Bolsa de Valores de Colombia, CADES y SUPERCADES de Bogotá, cámaras de comercio, Programa Acción Social, consultorios jurídicos y Expoinversión Colombia 2010) con el objeto de dar a conocer a los consumidores financieros sus derechos y deberes, los productos o servicios que adquieren y proporcionarles elementos de juicio para que puedan adoptar mejores decisiones y hacer transacciones más seguras, mediante la entrega de volantes y afiches a través de los cuales se imparten pautas generales de prevención, seguridad en oficinas, uso adecuado de las tarjetas crédito y débito en transacciones y cajeros electrónicos, entre otros.
- Realización de conferencias y talleres orientados a la difusión de información de interés para el consumidor financiero, en el marco de la política de educación financiera, en consultorios jurídicos en Bogotá; Puntos BVC; Feria del Libro y Expoinversión.
- Orientación permanente a entidades vigiladas y a los defensores del consumidor financiero sobre temas relacionados con la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), el trámite de posesión de los defensores del consumidor financiero y los requerimientos en materia de educación financiera.
- Conceptualización acerca de los principales temas relacionados con la protección al Consumidor Financiero en el marco de la Reforma Financiera, con el propósito de aclarar las dudas de los diferentes partícipes en este tema y generar directrices interpretativas objetivas en beneficio de los consumidores financieros.
- Difusión de mensajes a través del *hold* de espera, acerca de temas relacionados con la misión de la Superintendencia Financiera, la realización de trámites ante la misma e información general de interés para los consumidores financieros.
- Divulgación de mensajes a través del monitor del Punto de Contacto para las personas que visitan la sede de la SFC, con recomendaciones para mejorar la seguridad en las transacciones financieras, información sobre la ley de Habeas Data, el proceso de quejas o reclamos contra las entidades vigiladas y otros temas de interés para el consumidor financiero.

- Envío de mensajes electrónicos acerca del Programa Canales de Difusión Superfinanciera, a través del denominado “Correo Protección”, que cuenta con 1.807 contactos organizados en grupos de interés, así: academia, gremios, entidades vigiladas, Defensores del Consumidor Financiero, estudiantes universitarios y público en general.
- Apertura de Espacios de Participación e Interlocución Ciudadana mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente a través del sitio Web de la SFC, en cumplimiento de los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea y el Programa Nacional de Atención al Ciudadano. En el marco de dichos programas, el 30 de noviembre se realizó el Primer Foro Virtual, relativo al tema de “Indebida prestación del servicio”, con el objeto de atender inquietudes y sugerencias tanto de los Defensores del Consumidor Financiero (ya posesionados) como de las Entidades Vigiladas, aprovechando la experiencia de los anteriores Defensores del Cliente.

3.4. Atención de quejas contra entidades vigiladas

La información de quejas transmitida tanto por las entidades vigiladas como por los defensores del cliente, así como la generada por esta Superintendencia, es consolidada, analizada y presentada a la alta dirección de la SFC para su utilización como insumo de supervisión, con las correspondientes recomendaciones. El resumen de los resultados obtenidos se publica en nuestro sitio Web, para conocimiento del público en general.

Regularmente se hace seguimiento a las medidas implementadas para corregir las causas generadoras de las quejas, así como a los mecanismos de medición y control respecto de su efectividad.

Durante el año 2010 los consumidores financieros presentaron ante la Superintendencia Financiera de Colombia un total de 26.702 quejas contra las entidades vigiladas. El principal motivo de dichas quejas fue la indebida atención al cliente (25%), seguida por las fallas en cajeros automáticos (13%).

CLASIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS QUEJAS RESUELTAS POR LA SFC

CONCEPTO	2010		2009	
	NÚMERO	PORCENTAJE	NÚMERO	PORCENTAJE
TOTAL QUEJAS RESUELTAS EN EL AÑO	26.702	100%	21.518	100%
Resultado a favor de la entidad financiera	11.681	44%	13.685	64%
Resultado a favor del consumidor financiero	15.021	56%	7.833	36%

De las quejas recibidas por la SFC un 56% fueron resueltas a favor de cliente, como se muestra en el cuadro anterior. Sobre el particular es de advertir que por lo general los consumidores financieros acuden a la SFC después de que en una instancia previa ya la entidad financiera ha respondido en forma negativa su reclamación.

3.5. Canales de Atención al consumidor financiero

Durante el año 2010 la SFC mantuvo adecuados canales para la atención de los consumidores financieros y demás personas que acuden a la entidad en búsqueda de orientación, tales como el “Punto de Contacto”, cuya función es atender personalmente las inquietudes y dudas planteadas por los usuarios del sector financiero; el “Centro de Contacto”, cuya función es brindar atención telefónica a los usuarios del sector que no puedan acudir personalmente a la entidad y el Chat, para los usuarios que realicen consultas en línea a través de Internet.

A continuación se muestran las estadísticas sobre la utilización dada por el público a cada uno de los mencionados canales.

ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES

CANAL	NUMERO DE SERVICIOS	
	2010	2009
Punto de Contacto	6.839	6.800
Centro de Contacto	46.981	45.752
Chat*	7.934	7.777
Correo electrónico	15.929	14.317

(*): Este dato está dado en número de sesiones, no de personas atendidas.

Capítulo 4 GESTIÓN NORMATIVA

Durante el año 2010 la Superintendencia Financiera de Colombia colaboró con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la elaboración de diversos decretos relacionados con el mercado financiero y las entidades que lo integran, los cuales se relacionan a continuación:

DECRETOS EN CUYA ELABORACIÓN COLABORÓ LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 4805 de 2010	Adiciona un Título al Libro Primero de la Parte Tercera del Decreto 2555 de 2010 y se dictan otras disposiciones. “Título 15 de los Fondos Bursátiles, inscripción automática de valores emitidos por carteras colectivas escalonadas, cerradas, por fondos de capital privado y fondos bursátiles, entre otros”.
Decreto 4804 de 2010	Modifica los requisitos establecidos en el Decreto 2555 de 2010 para la oferta de valores emitidos por entidades extranjeras.
Decreto 4802 de 2010	Adecua algunas expresiones de conformidad con el cuerpo normativo expedido y se realiza la inclusión de normas que por su materia deben hacer parte del mismo. “Modalidades de servicios por medio de corresponsales, programas publicitarios de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia, entre otros”
Decreto 4611 de 2010	Modifica el Libro 1 de la Parte 10 del Decreto 2555 de 2010, el cual tendrá el siguiente texto “Libro 1 Disposiciones Generales” (Redescuento de contratos de leasing).
Decreto 4087 de 2010	Adiciona un Capítulo al Título Sexto del Libro Quince de la Parte Segunda del Decreto 2555 de 2010. “Capítulo II del listado de valores de renta variable en los sistemas de cotización de valores del extranjero mediante acuerdos o convenios de integración de bolsa de valores.
Decreto 4032 de 2010	Adiciona el Decreto 2555 de 2010, se reglamentan los criterios de materialidad aplicables a las inversiones de capital realizadas a través de filiales y subsidiarias en entidades financieras del exterior.
Decreto 3993 de 2010	Modifica el Decreto 2555 del 15 de julio de 2010 y se reglamenta la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.
Decreto 3960 de 2010	Modifica el Libro Catorce de la Parte Segunda del Decreto 2555 de 2010. “Normas Aplicables a los Depósitos Centralizados de Valores.
Decreto 3594 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010 y se reglamenta el artículo 100 de la Ley 1328 de 2009. Servicios financieros prestados a través de corresponsales cambiarios.
Decreto 3593 de 2010	Reglamenta el artículo 84 de la Ley 1328 de 2009 en lo relacionado con los objetivos, eventos y procedimientos que deberán seguirse para el desarrollo de las auditorías externas que la Superintendencia Financiera de Colombia puede ordenarle a sus vigiladas.
Decreto 3590 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010, respecto a la certificación del interés bancario corriente aplicable a la modalidad de microcrédito.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 2955 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010, se establece el régimen de inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones Obligatorias y se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993, modificada por la ley 1328 de 2009, la ley 549 de 1999, la ley 550 de 1999 y el decreto ley 1283 de 1994.
Decreto 2954 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010 y establece el régimen de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras.
Decreto 2953 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010 y establece el régimen de inversiones de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras y las sociedades de capitalización.
Decreto 2952 de 2010	Reglamenta los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008, mediante la cual se dictaron disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
Decreto 2951 de 2010	Modifica el Decreto 610 de 2005, en relación con la normalización del pasivo pensional del Banco Cafetero en Liquidación y la emisión de los bonos pensionales y cuotas partes de bonos pensionales a cargo del mismo.
Decreto 2949 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010 y se establece la metodología para el cálculo de la rentabilidad mínima que deberán garantizar las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías a los afiliados a los distintos tipos de fondos de pensiones obligatorias del esquema de "multifondos" y los períodos aplicables para su cálculo y verificación.
Decreto 2826 de 2010	Modifica los artículos 5.2.6.1.2 y 6.11.1.1.2 del Decreto 2555 de 2010, respecto de los requisitos para la cancelación de la inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores -RNVE de las acciones o bonos obligatoriamente convertibles en acciones de un emisor extranjero.
Decreto 2775 de 2010	Modifica el Decreto 2555 de 2010, en lo relacionado con el Registro Único de Seguros (RUS); la divulgación de los programas que, de acuerdo con sus políticas de gobierno corporativo, tengan implementados las instituciones financieras para atender a los sectores menos favorecidos del país, el cálculo de los activos y la relación de solvencia de las sociedades administradoras de fondos de pensiones y de cesantías.
Decreto 2390 de 2010	Reglamenta parcialmente el Sistema de Registro Único de Afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral y de la Protección Social.
Decreto 2312 de 2010	Establece el límite de la competencia del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (FOGAFIN) respecto al seguimiento de la actividad de los liquidadores de las instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en una liquidación voluntaria.
Decreto 2279 de 2010	Reglamenta el ejercicio de la actividad de los Formadores de Liquidez del Mercado de Valores.
Decreto 2241 de 2010	Reglamenta el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema General de Pensiones y dicta otras disposiciones
Decreto 985 de 2010	Reglamenta la actividad de proveer precios en el mercado, la valoración de inversiones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Decreto 966 de 2010	Reglamenta parcialmente el Decreto 074 de 2010, relacionado con el Fondo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -FONSAT-.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 074 de 2010	Modifica el Régimen del Fondo de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -FONSAT-.
Decreto 070 de 2010	Reglamenta el régimen de reservas técnicas y el monto de patrimonio requerido para la operación del ramo de seguro educativo.

Entre las normas mencionadas se considera pertinente destacar el Decreto 3590 de septiembre de 2010¹, mediante el cual se cambió la metodología de certificación de la tasa de interés bancario corriente (TIBC) para la modalidad de microcrédito, con el propósito de llegar en un año a la tasa de mercado a través de cuatro certificaciones trimestrales, después de 42 meses de inmovilidad². Como complemento de lo anterior, a partir de la Resolución No. 2476 del 30 de diciembre de 2010, la SFC modificó la metodología de cálculo de la TIBC para la modalidad de consumo y ordinario, pasando de un promedio ponderado a un promedio simple de las tasas reportadas semanalmente por los establecimientos de crédito, las cuales a su vez corresponden al promedio ponderado de las tasas por los montos de los desembolsos.

Adicionalmente la SFC ejerció su facultad de instrucción a las entidades supervisadas, mediante la expedición de las circulares externas que se relacionan a continuación:

CIRCULAR No.	DESCRIPCIÓN
53	Imparte instrucciones relacionadas con las herramientas financieras para la estimación del monto de la pensión.
52	Modifica la proforma F.1000-28 (formato 088) del Anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera.
51	Imparte instrucciones a las entidades vigiladas en relación con la situación de desastre nacional y la emergencia económica, social y ecológica por razón de grave calamidad pública, declaradas mediante los decretos 4579 y 4580 de 2010, respectivamente.
50	Modifica el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera, sobre Riesgos de Mercado, el Anexo 1 de dicho Capítulo, y la proforma F-0000-127.

¹ **Régimen de transición, Decreto 3590 de 2010.** Para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 3590 de 2010, la Tasa de Interés Bancario Corriente para la modalidad de microcrédito se calculará trimestralmente durante el periodo de ajuste establecido (1 año), aplicando la siguiente fórmula:

$$T_{i,t} = T_{i,t-1} * \left[k + \frac{1-k}{4} \right]$$

$T_{i,t}$: Tasa de interés a certificar en el periodo t .

$T_{i,t-1}$: Tasa efectiva anual promedio ponderada por los montos de los créditos desembolsados de las cincuenta y dos (52) semanas anteriores a la semana previa a la certificación en el periodo t .

k : Este factor corresponde a la fracción que representa la tasa vigente al 30 de septiembre de 2010 en relación con la tasa calculada con la metodología vigente y es fijo para todo el periodo de ajuste.

t : Periodos de cálculo dentro del tiempo de ajuste, $t = 1, 2, 3, 4$.

² Antes de septiembre de 2010, la última certificación que se hizo de la TIBC para esta modalidad fue el 30 de marzo de 2007, mediante la Resolución 0428 que fijó la tasa en 22.62%. A partir de este momento, la tasa certificada tenía una vigencia de un año. En marzo de 2008, cuando se debió certificar una nueva tasa, se decidió mantener la tasa certificada un año antes mediante la expedición de decretos semestrales, razón por la cual puede decirse que la TIBC para la modalidad de microcrédito se congeló por 30 meses, manteniéndose en total 42 meses el mismo valor.

CIRCULAR No.	DESCRIPCIÓN
49	Modifica el Plan Único de Cuentas (PUC) del Mercado de Valores.
48	Modifica el Plan Único de Cuentas del Sector Financiero
47	Actualiza la clasificación del Código Industrial Internacional Uniforme – CIIU para los reportes de información a la Superintendencia Financiera de Colombia y se modifican las proformas relacionadas.
46	Modifica el proceso de inscripción y actualización de información de fideicomisos administrados a través de consorcios en el Módulo de Registro de Negocios.
45	Imparte instrucciones relacionadas con las reglas sobre retención neta.
44	Imparte instrucciones relacionadas con los medios verificables para la elección o cambio de tipo de fondo por parte de los afiliados a los Fondos de Pensiones Obligatorias, así como con la opción de retracto de su primera elección.
43	Modifica los códigos de trámites de correspondencia dirigida a la Superintendencia Financiera de Colombia.
42	Modifica los Capítulos I y XXI, de la Circular Básica Contable y Financiera, relacionados con la evaluación de inversiones y la administración de riesgo de mercado.
41	Imparte instrucciones relacionadas con el listado de valores extranjeros en los sistemas de cotización de valores del extranjero.
40	Crea cuentas y subcuentas en los Planes Únicos de Cuentas (PUC) del Sistema Financiero, del Mercado de Valores y de las Secciones Especializadas de Ahorro y Crédito de las Cajas de Compensación Familiar.
39	Modifica el Título VI, Capítulo Segundo de la Circular Básica Jurídica, relativo a la tasa de interés aplicable a las operaciones de financiación de primas.
38	Modifica la Circular Externa 061 de 2008, que hace referencia a la rentabilidad a utilizar en el traslado de recursos del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad.
37	Imparte instrucciones relacionadas con la remisión de información sobre reaseguros.
36	Establece los criterios metodológicos para la conformación del Componente de Referencia, a tener en cuenta en el cálculo de la rentabilidad mínima obligatoria para cada uno de los tipos de fondos de pensiones obligatorias.
35	Modifica el Plan Único de Cuentas para el Sector Asegurador y las Declaraciones de Controles de Ley.
34	Modifica la proforma F.0000-146, denominada “Valoración de instrumentos financieros derivados básicos (‘Plain Vanilla’)", correspondiente a los formatos 468, 469, 470, 471 y 472.
33	Imparte instrucciones relacionadas con el tratamiento que deberán dar las entidades a los instrumentos financieros derivados con fines de inversión.

CIRCULAR No.	DESCRIPCIÓN
32	Imparte instrucciones relacionadas con las campañas de información y de educación para la promoción del esquema de Multifondos.
31	Modifica el Título VI, Capítulo Cuarto de la Circular Básica Jurídica, sobre reglas relativas al registro de reaseguradores y corredores de reaseguros del exterior.
30	Crea, modifica y elimina cuentas y subcuentas en los Planes Únicos de Cuentas (PUC's) contenidos en la Resolución 1720 de 1994 para Fondos de Pensiones y en la Resolución 5070 de 1991 para Fondos de Cesantías, modifica algunas dinámicas y descripciones.
29	Imparte instrucciones relacionadas con la implementación de sistemas de administración de riesgo por parte de las Sociedades Titularizadoras de Activos No Hipotecarios - STANH.
28	Modifica las proformas de los estados financieros de publicación.
27	Modifica las proformas F.0000-147 "Cálculo Actuarial", y F.0000-148 "Bonos y Títulos Pensionales - Cálculo Actuarial", relacionados con el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera – Circular Externa 100 de 1995.
26	Imparte instrucciones derivadas de los regímenes de inversión de las reservas técnicas de las entidades aseguradoras, sociedades de capitalización y de los recursos de los fondos de pensiones obligatorias.
25	Precisa aspectos relacionados con la clasificación para el reporte de información a la Superintendencia Financiera de Colombia de los tipos de fondos de pensiones obligatorias elegibles por los afiliados no pensionados, del Fondo Especial de Retiro Programado y modificación de la denominación asignada al Subtipo 2 del Tipo 7 – Prima Media.
24	Imparte instrucciones relativas a las operaciones de las entidades señaladas en el párrafo tercero del artículo 75 de la Ley 964 de 2005.
23	Imparte instrucciones relacionadas con los criterios y elementos mínimos de las notas técnicas.
22	Precisa aspectos relacionados con los requerimientos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.
21	Informa sobre las contribuciones contempladas en el Artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
20	Elimina las Proformas F-0000-83 y F-3000-25.
19	Imparte instrucciones relacionadas con la incorporación de recomendaciones GAFISUD en el SARLAFT.
18	Modifica los términos establecidos para la transmisión de novedades relativas al trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia

CIRCULAR No.	DESCRIPCIÓN
17	Modifica el numeral 2.9 del Capítulo 3, Título IX de la Circular Externa 100 de 1995, sobre intermediación en el mercado mostrador.
16	Imparte instrucciones relacionadas con la posesión y registro de los Defensores del Consumidor Financiero ante la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1328 de 2009.
15	Imparte instrucciones relacionadas con el funcionamiento e implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
14	Modifica la proforma F.0000-149 (Formato 477), sobre Informe Consolidado de Provisiones Individuales de Cartera de Créditos.
13	Modifica el Capítulo Primero del Título VI de la Circular Básica Jurídica, para establecer el nuevo régimen de autorización de los planes de capitalización.
12	Imparte instrucciones relacionadas con la publicación de prospectos de información correspondientes a inscripción de valores en el RNVE y/u ofertas públicas.
11	Imparte instrucciones relacionadas con el suministro de información a los afiliados a los fondos de cesantías por parte de las Sociedades Administradoras de Fondos de Cesantía, así como la definición o modificación del perfil de administración.
10	Modifica el Plan Único de Cuentas del Sector Asegurador.
9	Modifica el cronograma de actividades de implementación de la Agencia Numeradora Nacional.
8	Modifica los instructivos de las proformas F.0000-80, F.1000-120, F.1000-121, F.1000-122, F.1000-123 y F.1000-124.
7	Modifica el Anexo 2 “Metodología para la medición y reporte estándar del riesgo de liquidez en posición propia de las sociedades comisionistas de bolsa de valores”. Así mismo modifica el formato 475 y su instructivo, los instructivos de los formatos 476 y 474 y el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera.
6	Modifica la fecha de inicio de operaciones de la Agencia Numeradora Nacional.
5	Informa sobre las contribuciones contempladas en el Artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, para el primer semestre de 2010.
4	Precisa aspectos relacionados con el Capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera y modificaciones a la proforma F.0000-146, sobre “Valoración de instrumentos financieros derivados básicos (‘Plain Vanilla’)”.
3	Modifica las instrucciones relativas a los extractos de los Fondos de Cesantía, Fondos de Pensiones Obligatorias y Fondos de Pensiones Voluntarias.
2	Aclara el contenido del numeral 4.2.2.1.1 del Título I, Capítulo Décimo Primero de la Circular Básica Jurídica, sobre “Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo” (SARLAFT).
1	Imparte instrucciones relacionadas con el término de transmisión de los estados financieros intermedios de los intermediarios de seguros y de reaseguros.

Capítulo 5 GESTIÓN JURÍDICA

La gestión jurídica contribuye al logro de una supervisión efectiva, trazando el derrotero jurídico que debe seguir la entidad para el adecuado cumplimiento de sus funciones. Para el efecto, la SFC promueve escenarios de discusión sobre temas jurídicos puntuales que requieren unidad de criterio al interior de la entidad, adelanta estudios jurídicos, emite los conceptos a que haya lugar para unificar la posición institucional y realiza la correspondiente retroalimentación a partir de los recursos de apelación decididos y de los fallos adoptados por las autoridades jurisdiccionales.

5.1. Atención de Apelaciones

Entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010 se recibieron 54 recursos de apelación, de queja y de revocatoria directa contra las decisiones de los Superintendentes Delegados y del Jefe de la Oficina de Control Disciplinario.

Durante dicho período, el Superintendente suscribió 94 providencias, de las cuales 26 corresponden a autos mediante los cuales negó o decretó la práctica de pruebas, 2 a autos mediante los cuales resolvió sobre solicitudes de nulidad y 66 a resoluciones a través de las cuales adoptó alguna decisión de fondo. El sentido en el cual fueron proferidas estas últimas se resume en el siguiente cuadro:

SENTIDO DE LA DECISIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Confirman	33	50%
Modifican	18	27%
Revocan	15	23%
TOTAL	66	100%

5.2. Gestión ante el Contencioso Administrativo

A 31 de diciembre de 2010 la SFC tenía 648 procesos vigentes, frente a 647 en la misma fecha del año anterior. La naturaleza de dichos procesos se detalla a continuación:

CARÁCTER DEL PROCESO	\ Número	31-XII- 2010	31-XII- 2009
1. LABORAL			
1.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho		163	252
1.2. Otras (ejecutivos, ordinarios)		9	13
2. MISIONAL			
2.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho		142	140
2.2. Acciones de reparación directa.		68	80
2.3. Acciones de grupo.		7	23
2.4. Acciones populares		83	75

2.5. Otras (jurisdicción ordinaria, cumplimiento, etc.)	14	27
3. CAPTACIÓN		
3.1. Acciones de nulidad y restablecimiento del derecho	3	3
3.2. Acciones de reparación directa	61	10
3.3. Acciones de Grupo	93	18
3.4. Acciones populares	4	4
CARÁCTER DEL PROCESO \ Número	31-XII- 2010	31-XII- 2009
4. CONTRACTUAL	1	2
TOTAL	648	647

Especial mención merecen los procesos relacionados con la captación ilegal o no autorizada, dada la proliferación de este fenómeno en distintas ciudades del país y la generación de una gran cantidad de trámites judiciales y extrajudiciales relacionados con este tema, a través de los cuales se pretende la indemnización de cuantiosos perjuicios por cuenta de una supuesta falla del servicio por omisión y/o actuación tardía por parte de distintos organismos del Estado, incluyendo, entre otros, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio del Interior y la Justicia, la Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales DIAN y la Superintendencia Financiera de Colombia.

A 31 de diciembre de 2010 la SFC tenía a cargo mil quinientos ochenta y ocho (1.588) asuntos vigentes relacionados con el tema de la captación no autorizada, dentro de los cuales ciento sesenta y dos (162) corresponden a procesos judiciales y mil cuatrocientos veintiséis (1.426) a audiencias de conciliación prejudicial programadas por distintas procuradurías delegadas para lo judicial, las cuales, una vez realizadas, eventualmente pueden dar lugar a procesos judiciales.

Al cierre del año 2010 la cuantía de los procesos judiciales y las solicitudes de conciliación prejudicial ascendía a \$ 43,9 billones de pesos, de los cuales el 95,9% está relacionado con el tema de la captación no autorizada, como se muestra a continuación:

CARÁCTER DE LOS PROCESOS	CUANTÍA ESTIMADA A 31-XII-2010 (\$ Millones)	PARTICIPACIÓN
LABORALES	5,504.8	0.01%
MISIONALES	1,796,754.3	4.09%
CAPTACIÓN ILEGAL	42,109,503.3	95.90%
TOTAL	43,911,762.4	100.00%

Frente a la situación descrita, la SFC ha implementado una serie de medidas destinadas a preservar la seguridad jurídica de la Entidad, mitigar los riesgos involucrados y evitar la declaratoria de responsabilidad del Estado por las pérdidas sufridas por las personas que

entregaron su dinero a los captadores no autorizados. Las actividades realizadas con tal propósito se resumen a continuación:

- Participación activa en las reuniones interinstitucionales para dilucidar y concretar estrategias de defensa conjunta del Estado.

A instancias del Gobierno Nacional se constituyó un Comité interinstitucional conformado por los jefes de las oficinas jurídicas y los representantes judiciales de las distintas entidades estatales involucradas con este tema, cuyo propósito es analizar y verificar políticas y estrategias de defensa conjunta del Estado, el cual se ha venido reuniendo periódicamente. Las directrices inicialmente señaladas quedaron plasmadas en el Manual de Defensa del Estado que elaboró la firma De La Calle Lombana y Asociados, contratada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para brindar asesoría en tal sentido.

- Contratación de apoderados judiciales en calidad de supernumerarios y análisis de una eventual vinculación de algunos de ellos.

Teniendo en cuenta el caudal de trámites judiciales y extrajudiciales relacionados con el tema de la captación no autorizada, esta Superintendencia se vio en la obligación de vincular cinco (5) funcionarios con carácter de supernumerarios, para atender dichos trámites, en el Grupo de lo Contencioso Administrativo.

Se cuenta entonces con un grupo especializado de apoderados, que tiene a su cargo exclusivamente la atención de los asuntos y trámites judiciales derivados de la captación no autorizada de dineros del público.

Para asegurar la continuidad en la atención de los procesos, se están adelantando distintos trámites encaminados a lograr la vinculación a la planta de personal de la SFC de estos apoderados supernumerarios.

- Estrategias implementadas en procura de lograr una solución a la problemática relacionada con el funcionamiento de los despachos judiciales, en las zonas más afectadas por el fenómeno de la captación no autorizada de dineros del público.

Ante la ocurrencia de una serie de situaciones que han venido presentándose respecto de los procesos radicados en las ciudades más afectadas por el fenómeno de la captación, de las cuales se pueden derivar graves consecuencias para la SFC y para el Estado en general, se solicitó al Ministerio Público y al Consejo Superior de la Judicatura –Sala Administrativa–, la adopción de medidas, en el marco de sus respectivas facultades, que permitan asegurar que las decisiones judiciales consulten la problemática planteada, en rescate de la seguridad y el orden jurídico, salvaguardando el patrimonio del Estado que se encuentra seriamente comprometido conforme a las resultas de los procesos.

- Estrategia de acumulación de procesos.

La Entidad ha estimado necesario implementar una estrategia orientada al manejo de las acciones en curso y las que llegaren a presentarse bajo una misma cuerda procesal (acumulación de procesos). De esta forma se minimizan los riesgos procesales y

primordialmente se evita la concurrencia de decisiones judiciales contradictorias por un mismo concepto.

Para tales efectos, se está adelantando la contratación de un abogado de reconocida capacidad, idoneidad, conocimientos especializados, trayectoria y amplia experiencia en el manejo de procesos ante la jurisdicción contenciosa administrativa, a quien se le otorgará la representación judicial de un proceso que, con base en el análisis que se realice, pueda ser considerado como un proceso “hito”, esto es, con vocación de absorber a los demandantes en acciones individuales o de grupo respecto de las cuales se den las condiciones legales para la acumulación o integración al grupo. El contrato incluye la ejecución de actuaciones extra proceso como por ejemplo, de acciones de tutela, quejas disciplinarias y otras actuaciones ante las autoridades competentes.

- Desarrollo, implementación y adecuación a las necesidades actuales de la herramienta tecnológica “ORIÓN”

A través del aplicativo Orión se almacena y suministra información relacionada con las demandas notificadas a la Entidad, al tiempo que se ejerce un control preventivo frente a las actuaciones que se surten en los diversos Despachos Judiciales del país, controlando a través de las alarmas con que cuenta el aplicativo la atención oportuna de los procesos.

Es relevante destacar el alto índice de favorabilidad en la actividad contencioso administrativa respecto de los procesos relacionados con la actividad misional de la SFC, que refleja no sólo una adecuada política y estrategia de defensa judicial, sino que es la expresión y el resultado de un correcto ejercicio de supervisión plasmado en los actos administrativos demandados.

Dicho índice alcanzó en el 2010 un 89% en materia misional. En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las 220 sentencias que fueron proferidas en primera, segunda y única instancia.

SENTIDO DE LA SENTENCIA	PROCESOS MISIONALES	PROCESOS LABORALES	PROCESOS DERIVADOS DE LA CAPTACIÓN ILEGAL	PROCESOS CONTRACTUALES
A favor de la SFC	59	67	1	
Parcialmente en contra de la SFC	2	24		
Totalmente en contra de la SFC	5	61		1
TOTAL	66	152	1	1

En relación con el tema laboral, el índice favorabilidad fue del 44%. Al respecto procede advertir que a través de la sentencia No. 25000-23-25-000-2006-07576-01 del 4 de Agosto de 2010, el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, unificó las tres posiciones jurisprudenciales que hasta la fecha tenía establecidas dicha Sección en lo correspondiente a la liquidación de la pensión de los servidores públicos beneficiarios del régimen pensional de la Ley 33 de 1985. Esto trajo como consecuencia que a partir de la fecha de ejecutoria de la referida sentencia de unificación los procesos judiciales que se tramiten ante la jurisdicción Contenciosa Administrativa, en los pudiera existir un debate procesal sobre la reliquidación de la pensión del servidor público cobijado

por el régimen pensional de la Ley 33 de 1985, se resuelvan en adelante por los jueces con fundamento en los criterios establecidos por el Consejo de Estado.

5.3. Atención de tutelas

Durante el año 2010 se atendieron en total 476 acciones de tutela, las cuales en su mayoría corresponden a una supuesta desatención por parte de la SFC o de las entidades controladas de los derechos de petición presentados, o bien a una inadecuada reliquidación de créditos con base en lo dispuesto en la Ley 546 de 1999. Los fallos han sido favorables a los intereses de esta Superintendencia, en consideración básicamente a que la acción de tutela es de carácter subsidiario y existen otros medios legales para acceder a las pretensiones o porque no se tuvo en cuenta el principio de inmediatez que debe tenerse en cuenta respecto de esta clase de acción, o porque simplemente, no se encontró demostrado el perjuicio irremediable.

5.4. Gestión de Cobro

El valor de obligaciones para cobro durante el año 2010 ascendió a la suma de \$8.502.8 millones, de los cuales como resultado de la gestión de cobro se logró el recaudo por capital de \$4.259.4 millones, equivalente al 50.09%, del total de cartera para recaudar, más la suma de \$151.1 millones por concepto de intereses, para un total de recaudo durante el año de \$4.410,5 millones, quedando un saldo pendiente para recaudo al 31 de diciembre de \$3.995.8 millones.

No obstante las gestiones adelantadas por los funcionarios de la SFC dentro de cada uno de los procesos, ante la imposibilidad de recaudo de un alto número de obligaciones por antigüedad de la obligación, inexistencia o insolvencia de los deudores se hizo un análisis de fondo sobre la conveniencia de continuar adelantando actuaciones ineficaces, sin ninguna probabilidad de pago de las obligaciones y se determinó dar inicio a un plan de mejoramiento consistente en adelantar un estudio sobre cada una de éstas a fin de lograr su depuración contable a través de la figura jurídica de remisibilidad, y como resultado de esta tarea se depuraron contablemente obligaciones por valor de \$247.6 millones.

5.5. Publicaciones jurídicas

Durante el año 2010 la SFC editó seis (6) números bimestrales del Boletín Jurídico (del 24 al 29), con relación a las novedades normativas, jurisprudenciales y doctrinales de interés. Adicionalmente se actualizaron las bases de conceptos jurídicos, las cuales se puede consultar en el sitio Web de la entidad.

Capítulo 6

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

En general la Superintendencia Financiera de Colombia cumplió satisfactoriamente con las metas que le fueron asignadas dentro de las 5 políticas fijadas en el Plan de Desarrollo Administrativo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sus entidades adscritas, cuyo contenido y grado de cumplimiento se detalla en el siguiente cuadro:

POLÍTICA	OBJETIVO DE LA POLÍTICA	ACCION A DESARROLLAR	CUMPLIMIENTO SUPERFINANCIERA	CUMPLIMIENTO SECTOR	DESCRIPCION DE LOS AVANCES
1. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO ESTATAL	Orientada a desarrollar las habilidades, destrezas y competencias de los servidores públicos y a definir parámetros para que su ingreso y permanencia se fundamenten en el mérito y en cumplimiento de los principios de la función administrativa	ACCION 1 – implementar un modelo Gestion por competencias al interior de las entidades	90%	97%	
		ACCION 2 – Desarrollo de Conversatorio (Compartiendo experiencias) en materia de competencias	N.A.	100%	El MHCP coordinó la realización del Conversatorio, el cual se realizó durante el primer semestre del año, con la participación de las entidades del sector, incluida la SFC.
2. GESTIÓN DE LA CALIDAD	Como un instrumento gerencial que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad, tomando como base los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades, con el fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía.	ACCION 3 – Lograr el que las Entidades del Sector Hacienda se encuentren Certificadas en la Norma NTC GP 1000 o mantengan los certificados obtenidos anteriormente	100%	100%	Se encuentran certificadas 12 de las 13 entidades, incluyendo a Superfinanciera. Para el caso específico de la DIAN, La firma Bureau Veritas ejecutó el Plan de Auditoría de Certificación al Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, la cual arrojó un resultado del 95% de cumplimiento de requisitos por parte de la Entidad.
		ACCION 4 – Desarrollo y mantenimiento de Planes Institucionales de Gestión Ambiental al Interior de las Entidades del Sector Hacienda	95%	100%	Quedó pendiente en Superfinanciera la actividad de manejo de aspectos comportamentales frente a las nuevas áreas de trabajo la cual por recomendación del Comité de Gestión Ambiental se replanteará.
3. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad	ACCION 5 – Fortalecer la aplicación de mecanismos de participación y control ciudadano, en las entidades del Sector Hacienda	100%	100%	Se diseñó un formato de presentación que contiene la información mínima que propone el Departamento Administrativo de la Función Pública y se envía a las entidades como un modelo sugerido y así contar con un formato con las mismas características para las entidades del Sector Hacienda. Todas las entidades del sector tomaron estas recomendaciones al momento de hacer sus respectivos informes. En la Fiduprevisoría falta la implementación del modelo de seguimiento de peticiones, quejas y reclamos a través de la página web.
		ACCION 6 – Realización de la audiencia Pública de rendición de cuentas a la Ciudadanía	100%	100%	Superfinanciera realizó en el año dos eventos de rendición de cuentas. La Audiencia Pública del Sector Hacienda se pospuso para el año 2011. Las otras Entidades del Sector realizaron Foros en sus respectivas páginas Web, para dar a conocer a la ciudadanía los resultados de su gestión.

N.A.: No aplica para la SFC

POLÍTICA	OBJETIVO DE LA POLITICA	ACCION A DESARROLLAR	CUMPLIMIENTO SUPERFINANCIERA	CUMPLIMIENTO SECTOR	DESCRIPCION DE LOS AVANCES
4. MORALIZACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Se orienta a la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio que garanticen el interés general en la administración de lo público y se promueva la publicidad de las actuaciones de los servidores públicos; así mismo, se orienta a la prevención de conductas corruptas y a la identificación de áreas susceptibles de corrupción.	ACCION 7 – Realizar con los Jefes, Coordinadores o Responsables de la función disciplinaria en las entidades del sector Hacienda, encuentros encaminados a compartir experiencias sobre las mejores prácticas	100%	100%	Superfinanciera participó en los 5 encuentros sectoriales que se realizaron, en las siguientes fechas: 17 de marzo de 2010; 11 de agosto de 2010; 13 de octubre de 2010; 29 de noviembre de 2010 (Día de la Transparencia); 10 de diciembre de 2010.
		ACCION 8 – Realizar el Día de la Transparencia del Sector Hacienda y Crédito Público		100%	El 29 de noviembre se llevó a cabo en el MHCP el día de la Transparencia, tal como consta en el Acta No. 33 del Comité Sectorial de Control Disciplinario Interno.
		ACCION 9 – Coadyuvar en el proceso de mejora de la ubicación que corresponde a las entidades del sector Hacienda en el Índice de Transparencia Nacional que cada año elabora Transparencia por Colombia		100%	Las entidades del Sector, a las que se pidió información para la conformación del ITN 2008-2009, respondieron los cuestionarios formulados e hicieron, en su momento, las observaciones pertinentes. Superfinanciera ocupó el primer lugar en el ITN, entre 158 entidades, con un puntaje de 95.28 sobre 100. Los resultados del ITN se pueden consultar en el portal de la Corporación Transparencia por Colombia.
5. REDISEÑO ORGANIZACIONAL	Dirigidos a diseñar organizaciones modernas, flexibles y abiertas al entorno, orientadas hacia la funcionalidad y modernización de las estructuras administrativas y racionalización de las plantas de personal con miras a desarrollar sus objetivos y funciones dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueva la cultura del trabajo en equipo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado Comunitario.	ACCION 10 – Coordinación y alineación de los temas de GEL – Trámites – Plan de Desarrollo Administrativo en las entidades, buscando Implementar al 100% la Estrategia de Gobierno en línea y los Planes de Racionalización de Trámites al Interior de cada entidad del Sector Hacienda	100%	85%	Este porcentaje de avance corresponde al resultado preliminar obtenido en la evaluación del mes de diciembre de la Estrategia de Gobierno en Línea. Esta pendiente el envío del resultado definitivo por parte del Ministerio de la Tecnología de la Información.

6.2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO Y DE INVERSIÓN

El Plan Estratégico para el año 2010 incluyó a 12 proyectos, la mayoría de los cuales al cierre del año presentaron un cumplimiento satisfactorio, atendiendo el cronograma de actividades previsto para cada uno, con una ejecución promedio del 96%. El grado de avance a 31 de diciembre de 2010 y las observaciones correspondientes para los casos en los cuales no se alcanzaron las metas esperadas se detallan en el siguiente cuadro:

PROYECTO ESTRATÉGICO	OBJETIVO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO A 31-DIC-2010	ENTREGABLE FINAL	OBSERVACIONES
MARCO INTEGRAL DE SUPERVISIÓN	Diseñar una metodología que permita hacer una evaluación consolidada de la salud y solvencia de las entidades vigiladas, identificando los riesgos oportunamente, con el fin de diseñar la estrategia de supervisión más efectiva haciendo un uso eficiente de los recursos de la SFC.	95%	Documento Técnico de implementación y socialización del MIS	Se encuentran atrasadas las dos últimas actividades del proyecto, las cuales dependen directamente de la Consultoría Internacional.
VALORACIÓN A PRECIOS DE MERCADO DE LOS PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN	Contar con un Sistema de Información que permita verificar que el 80% del valor del mercado del portafolio reportado por las entidades vigiladas en las especies estandarizadas, esté correctamente valorado.	100%	El aplicativo que genere los reportes necesarios para verificar la valoración de los Portafolios de Inversión y analizar el Riesgo de Mercado, así como los controles de ley a que haya lugar	
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).	100%	Herramienta que permita mejorar la consulta de información misional de la SFC	
EVALUACIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL SUPERVISOR FINANCIERO	Evaluar si después de 5 años de haberse realizado la Integración de las Superintendencia Bancaria y de Valores se lograron los objetivos que se establecieron en el Documento CONPES 3399 de 2005 titulado "REFORMA DE LA INSTITUCIONALIDAD PARA LA REGULACIÓN Y LA SUPERVISIÓN DE LOS MERCADOS FINANCIEROS"	100%	Documento con las conclusiones obtenidas como resultado de la evaluación realizada.	
MULTIFONDOS	Reglamentar la implementación del esquema de multifondos creados con la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 y crear una base de datos de la información relacionada con los Fondos de Pensiones y los Fondos de Cesantías.	100%	Proyectos de Decreto, Circulares Externas y propuestas para comentarios y base de datos de la información relacionada con los Fondos de Pensiones y los Fondos de Cesantías.	
SOLVENCIA BANCOS, SCBV, SEGUROS Y FIDUCIARIAS	Medir con periodicidad diaria la solvencia, teniendo en cuenta todos los riesgos crediticios que asume la firma, los de su posición propia y los compromisos de los clientes.	100%	Diagnóstico Inicial para ser presentado al MinHacienda sobre las necesidades de ajuste del capital adecuado y relación de solvencia de las siguientes entidades: Bancos, SCBV, Seguros y Fiduciarias.	Se encuentran suspendidas tres actividades de la Fase de Bancos por decisión del Sr. Superintendente. Este proyecto se revisará junto con el Plan Estratégico del 2011, de acuerdo a prioridades establecidas en el nuevo Plan Nacional de Desarrollo.
REVISIÓN INSTITUTOS DE SALVAMENTO Y PROTOCOLOS DE CRISIS	Revisión de la arquitectura de periodos de crisis	100%	Documento técnico que revise marco institucional para periodos de crisis	Se encuentra suspendido el proyecto por decisión del Sr. Superintendente. Este proyecto se revisará junto con el Plan Estratégico del 2011, de acuerdo a prioridades establecidas en el nuevo Plan Nacional de Desarrollo.
REGLAMENTACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, EDUCACIÓN FINANCIERA, PUBLICIDAD, INFORMACIÓN Y SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO SAC	Reglamentar la Reforma Financiera en lo concerniente a la Defensoría del Consumidor Financiero, Educación al Consumidor Financiero, Información Consumidor Financiero y Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC y demás aspectos que se deriven de las anteriores instrucciones tales como: normas de publicidad, ajustes a la Circular 29 de 2006 sobre posesiones, entre otros.	93%	Proyectos de Circulares Externas y Decretos	
INFORMACIÓN MERCADOS BVC (BUS DE DATOS/ BASE DE DATOS ÚNICA)	Contar con información completa, veraz y oportuna de las operaciones realizadas en los mercados de valores administrados por la BVC.	100%	Sistema de recepción de información de operaciones ejecutadas en los sistemas administrados por la BVC, integrado a las Bases de Datos de la SFC.	
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, en un nivel aceptable tanto en la operación diaria como durante una contingencia.	100%	Proceso de continuidad de negocio y del sistema de seguridad de la información.	
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 Superintendencia Financiera de Colombia.	100%	Se entregará de manera continua y permanente al Despacho del Superintendente Financiero, con periodicidad mensual, un informe detallado del movimiento principal de todos los procesos relacionados con la materia en mención, incluyendo como mínimo el número de demandas admitidas, las intervenciones a manera de defensa de la Entidad, la variación de las cuantías y el impacto de los procesos en el procedimiento de provisiones, la relación de eventuales circunstancias relevantes o novedosas en los litigiosos, y la explicación sobre posibles factores de riesgo sobre los procesos.	
NUEVO ESQUEMA DE VALORACIÓN CON EL DECRETO DE PROVEEDOR DE PRECIOS	Reglamentar la actividad de proveeduría de precios para valoración de acuerdo a las instrucciones del Decreto 985 de 2010.	71%	Circular Externa que incorpore los elementos para el funcionamiento y coordinación con el proveedor de precios.	La Dirección de Tecnología y Planeación ya conoce el alcance del proyecto y tiene un bosquejo de lo que se debe implementar. Sin embargo, sólo cuando se definan los pormenores de la circular (inclusión de comentarios internos y externos y discusiones con los gremios) y se expida oficialmente, la DTP podrá definir al detalle el impacto del proyecto y su desarrollo.

En cuanto al Plan de Inversión, se registraron los siguientes resultados:

PROYECTO DE INVERSIÓN	OBJETIVO	APROPiación CON APLAZAMIENTO (1)	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	EJECUCIÓN FÍSICA	OBSERVACIONES
AMPLIACIÓN, RENOVACIÓN E IMPLANTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA	Busca implementar tecnologías de información encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, con énfasis en los siguientes aspectos: A)Fortalecimiento de la supervisión y control de grandes riesgos. B)Fortalecimiento de la capacidad operativa. C)Transparencia y revelación de información de calidad	7,088,796,052.00	94.91%	87%	Mediante Decreto 325 del 3 de febrero de 2010 se aplazaron 350 millones
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS EN SUPERVISIÓN FINANCIERA	Fortalecer las competencias del supervisor para: A)Lograr ajustar y transformar su perfil de acuerdo con las políticas y estándares internacionales imperantes. B)Permitirle enfrentar los nuevos retos impuestos por la supervisión basada en administración de riesgos y supervisión comprensiva y consolidada. C)Cerrar la brecha existente entre el perfil del supervisor y el perfil del vigilado respecto de los nuevos paradigmas para la supervisión de los sectores financiero, asegurador y previsional.	335,334,000.00	99.39%	99%	Mediante Decreto 325 del 3 de febrero de 2010 se aplazaron 300 millones de los 635.334 millones que tenía asignado este proyecto
ADECUACIÓN, ADQUISICIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE PRODUCTIVIDAD	Dotar a la Superintendencia Financiera de Colombia de un Sistema de Gestión basado en procesos y que integre: A)Procesos de la entidad, (Estratégicos, Misionales y de Apoyo). B)Planeación Estratégica C)Monitoreo a la gestión.	50,000,000.00	39.03%	100%	Mediante Decreto 325 del 3 de febrero de 2010 se aplazaron 150 millones de los 200 millones que tenía asignado este proyecto
REPARACIÓN, CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO, AMPLIACIÓN, APROVECHAMIENTO Y MEJORAMIENTO DE LA ESTRUCTURA DEL EDIFICIO DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y ADECUACIÓN Y UBICACIÓN DE ÁREAS DE TRABAJO PARA FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD. (INCLUYE CONSULTORÍAS PARA ESTUDIOS, DISEÑOS, E INTERVENTORÍAS)	Adecuar y mantener arquitectónicamente el edificio sede de la entidad, con el fin de: A)Dar cumplimiento a las normas de estructura y sismoresistencia. B)Velar por la seguridad de los funcionarios y visitantes que ingresan al edificio. C)Adecuar las áreas de trabajo de conformidad con las normas de salud ocupacional.	1,610,000,000.00	80.84%	100%	
ADECUACIÓN DEL ARCHIVO DOCUMENTAL DE LA SUPERINTENDENCIA A TRAVÉS DE LOS PROCESOS DE DEPURACIÓN, CLASIFICACIÓN, APLICACIÓN DE LA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL, DIGITALIZACIÓN Y ALMACENAJE DEL MISMO.	A)Mejorar la gestión y el trámite documental en la Superintendencia. B)Implementar nuevas tecnologías para la conservación y consulta de los documentos. C)Optimizar el recurso humano asignado al área de Documentación y Archivo de la Superintendencia. D)Ser consistente con la visión de la Superintendencia Financiera de Colombia.	1,038,969,770.00	99.82%	100%	Mediante Decreto 325 del 3 de febrero de 2010 se aplazaron 100 millones
ADECUACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA SUPERINTENDENCIA	A)Modernizar la biblioteca de la Superintendencia a través de la implementación de nuevas tecnologías de la información, el desarrollo de colecciones, la sistematización y creación de bases de datos que permitan la consulta virtual tanto a nivel nacional como internacional y la optimización del servicio. B)Capacitar al personal de la Biblioteca de acuerdo con las técnicas modernas de manejo de información.	0.00	0.00%	0%	Debido al aplazamiento de la totalidad del presupuesto asignado para el proyecto, durante la vigencia 2010, no se pueden llevar a cabo estas actividades

6.3. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

La ejecución del presupuesto para la vigencia fiscal del año 2010 ascendió a \$122.376.1 millones de pesos que equivale a un 91.78% de la apropiación definitiva, superior al 88.96% registrado en el año 2009.

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	APROPIACION DEFINITIVA		EJECUCION DEFINITIVA		% EJECUCION	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	123,217.00	116,718.80	112,957.00	103,500.10	91.67	88.67
Gastos de Personal	79,255.50	71,162.10	71,995.70	69,727.00	90.84	97.98
Gastos Generales	9,556.10	8,222.50	8,910.00	7,531.20	93.24	91.59
Transferencias	34,405.40	37,334.20	32,051.30	26,241.90	93.16	70.29
GASTOS DE INVERSION	10,123.00	9,764.00	9,419.10	9,012.90	93.05	92.31
Edificio	1,610.00	1,340.00	1,301.50	1,327.90	80.84	99.10
Tecnología	7,088.80	6,541.00	6,727.70	5,890.40	94.91	90.05
Capacitación	335.30	667.00	333.30	656.80	99.40	98.47
Archivo	1,038.90	931.00	1,037.10	930.80	99.83	99.98
Biblioteca		135.00		127.80		94.67
Sistema de Gestión Integrado	50.00	150.00	19.50	79.20	39.00	52.80
TOTAL CONSOLIDADO	133,340.00	126,482.80	122,376.10	112,513.00	91.78	88.96

Los valores no ejecutados tuvieron diversas causas, las principales de las cuales se detallan a continuación:

Gastos de Personal: La ejecución en gastos de personal ascendió al 90.84% en razón a que la planta de personal no estuvo totalmente ocupada a lo largo del año. Así mismo, otro rubro importante que afectó la ejecución fue el valor de \$3.859.5 millones que no se ejecutaron en el rubro de Servicios Personales Indirectos y que fueron apropiados en el transcurso de la vigencia mediante un traslado presupuestal interno con el fin de solventar la defensa de la Nación frente a probables procesos judiciales en contra con motivo de la intervención a captadores ilegales de ahorros.

Gastos Generales: En este rubro presupuestal se dejaron de ejecutar \$645.9 millones de pesos, siendo los más representativos los saldos de apropiación en viáticos y gastos de viaje (\$ 342.7 millones) y Servicios Públicos (\$96.1 millones).

Transferencias: En transferencias se dejaron de ejecutar \$2.354.1 millones de pesos originados principalmente en sobrantes en pensiones (\$258.0 millones) y en Sentencias y Conciliaciones (\$2.019.0 millones).

Inversión: Los saldos más representativos se presentaron en el proyecto de “Adecuación del Edificio” donde se registró un saldo de apropiación sin ejecutar de \$308.0 millones, originados en \$143.4 millones que sobraron del contrato con la Unión Temporal ejecutora del contrato de remodelación del edificio; \$41.5 millones que no se ejecutaron del contrato

de interventoría con la Universidad Nacional debido a que no presentó finalmente el acta de liquidación con la Unión Temporal, requisito de este pago, y \$71.9 millones de la modificación del contrato con FAMOC. En el proyecto de Tecnología se registró un saldo sin ejecutar de \$361.1 millones, debido a que algunos procesos fueron declarados desiertos y a que su fecha de declaratoria impedía abrir un nuevo proceso.

6.4. GESTIÓN CONTRACTUAL

A continuación se presentan en forma resumida los contratos ejecutados durante el año 2010 por la SFC, así como los que se encuentran en proceso al cierre del año:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO A 31 -XII- 10	No DE CONTRATOS EJECUTADOS A 31 -XII- 10	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Contratación Directa	Adquisición de bienes	3	6	583,6
	Prestación de Servicios	17	12	3.550,8
	Suministro	1	0	35,7
	Mantenimiento	-	-	-
	Otros	4	2	1.163,7
Proceso Licitatorio	Adquisición de bienes	-	-	-
	Prestación de Servicios	1	1	1.688,3
	Suministro	-	-	-
	Mantenimiento	-	-	-
	Otros	2	0	924,3
Selección Abreviada de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización	Adquisición de bienes	1	3	650,1
	Prestación de Servicios	9	2	2.850,8
	Publicación de avisos	-	-	-
	Suministro	2	1	415
	Otros	2	0	167,4
Selección Abreviada de Menor Cuantía	Adquisición de bienes	1	0	134,9
	Seguros	-	-	-
	Suministro	-	-	-
	Otros	4	1	527
Mínima Cuantía (Selección Abreviada Inferior al 10% de la Menor Cuantía)	Adquisición de bienes	0	11	80,5
	Prestación de Servicios	11	21	265,3
	Publicación de avisos	-	-	-
	Suministro	0	3	33,6
	Seguros	0	1	5
	Arrendamiento	0	1	0,35
	Otros	1	0	23
Concurso de Meritos	Consultoría	-	-	-
	Otros	-	-	-

En el año 2010 se concluyeron los trabajos objeto del contrato de adecuación y remodelación de las zonas comunes y de trabajo del edificio sede de la SFC. El objetivo de este proyecto, dentro del programa de modernización de la entidad, fue brindar a los funcionarios un ambiente de trabajo más confortable y funcional para lo cual fue necesario intervenir aproximadamente 9.000 metros cuadrados.

Gracias a esta obra, la SFC cuenta con espacios laborales que motivan mayor integración, libertad y flexibilidad a partir de un puesto de trabajo, eficiente, cómodo y confortable, incluyendo una mejor iluminación.

Así mismo, se realizaron diferentes contrataciones para fortalecer la infraestructura física y tecnológica de la entidad, entre otras, la adquisición de equipos de cómputo portátiles, de escritorio, impresoras, escáneres, adquisición de la actualización de diferentes software, el lavado e impermeabilización de las fachadas y reparaciones menores del edificio sede, así mismo, el contrato para la adecuación y remodelación dos (2) baños de la entidad para uso de personas con discapacidades.

6.5. GESTIÓN FINANCIERA

6.5.1. Balance general

El total del Activo al cierre del año 2010 por valor de \$81.883 millones presenta un incremento del 11.6% frente al saldo existente al cierre del año 2009, que ascendía a \$73.380 millones.

CUENTAS DEL ACTIVO DE LA SFC

Cifras en millones de pesos

ACTIVO	2010	2009	Variación
CORRIENTE	43.578	42.216	3,2%
Efectivo	2.116	469	351,2%
Inversiones	37.319	38.448	-2,9%
Deudores	3.469	2.165	60,2%
Otros Activos	674	1.134	-40,6%
NO CORRIENTE	38.305	31.164	22,9%
Propiedades, planta y equipo	18.452	19.008	-2,9%
Otros Activos	19.853	12.156	63,3%
TOTAL ACTIVO	81.883	73.380	11,6%

El activo corriente participa frente al total del activo en un 53.22%, destacándose como el componente más relevante el de Inversiones, que refleja el saldo del portafolio existente en títulos TES Clase B valorizados a precios de mercado, conforme al procedimiento establecido en el Régimen de Contabilidad Pública vigente. Este portafolio de títulos se utiliza para administrar la liquidez proveniente de los recursos recibidos por la SFC.

La participación del Activo No Corriente en el Activo Total al cierre de la vigencia 2010 fue del 46.78%.

CUENTAS DEL PASIVO Y PATRIMONIO DE LA SFC

Cifras en millones de pesos

PASIVO Y PATRIMONIO	2010	2009	Variación
PASIVO CORRIENTE	221.689	201.339	10,1%
Cuentas por pagar	213.458	193.648	10,2%
Obligaciones Laborales	8.231	7.691	7,0%
PASIVO NO CORRIENTE	68.669	71.613	-4,1%
Pasivos estimados	68.669	71.613	-4,1%
TOTAL PASIVO	290.358	272.952	6,4%
PATRIMONIO	-208.476	-199.570	4,5%

El Total del Pasivo al cierre del año 2010 por valor de \$290.358 millones presenta un incremento de \$17.406 millones (6.38%) frente al saldo de \$272.952 millones existente al cierre de la vigencia 2009. Como se observa en el cuadro precedente, el rubro más relevante dentro del pasivo lo constituyen las cuentas por pagar, que incluyen los créditos judiciales, dentro de los cuales el más importante es la Sentencia 25000-23-24-000-00521-02-(15728), del 1º de noviembre de 2007 de la Sección IV de la sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, a favor de los accionistas de GRANAHORRAR. El incremento frente al saldo de la vigencia anterior obedece a los intereses moratorios por valor de \$86.736 millones, con lo que el pasivo por este concepto, sumados capital e intereses, llegó a \$200.217 millones al cierre de la vigencia 2010.

La cuenta provisión para contingencias corresponde a las provisiones efectuadas sobre el monto de los litigios laborales y misionales en contra de la SFC. Los litigios tuvieron una disminución de \$2.944 millones, originada en la valoración del estado de los procesos de acuerdo a la aplicación del Instructivo A-IN-GFI-013- Registro de Provisiones por demandas y al Manual Técnico A-MN-GFI-001 para determinar el monto de las provisiones a constituir por parte de la SFC, como pagos por sentencias.

6.5.2. Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental

Los ingresos de la SFC para el año de 2010 fueron aprobados por la Ley de presupuesto 1365 de diciembre 21 de 2009 y reglamentados con el Decreto 4996 de diciembre 24 de 2009.

Dichos ingresos se originan en las contribuciones que pagan las entidades vigiladas, los derechos de inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores, los derechos por realización de ofertas públicas en el mercado de valores y los rendimientos financieros por la colocación de los excedentes de liquidez en títulos valores TES.

La participación de los Gastos de Operación, por valor de \$86.915, en los gastos totales, fue del 69.90%.

RESULTADOS DEL EJERCICIO DE LA SFC

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	2010	2009	Variación
INGRESOS OPERACIONALES	120.931	114.015	6,1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN	124.343	166.646	-25,4%
De Administración	311	556	-44,1%
De Operación	86.915	85.997	1,1%
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	5.835	54.812	-89,4%
Transferencias	31.282	25.281	23,7%
EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL	-3.412	-52.631	-93,5%
INGRESOS NO OPERACIONALES	3.742	8.747	-57,2%
GASTOS NO OPERACIONALES	14.175	11.277	25,7%
EXCEDENTE DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	-13.845	-55.161	-74,9%
PARTIDAS EXTRAORDINARIAS - INGRESOS	7	33	-78,8%
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	-13.838	-55.128	-74,9%

El Resultado del Ejercicio arrojó un déficit de \$13.838 millones, debido principalmente a la disminución en las tasas de valoración a precio de mercado de los títulos de Tesorería TES, que afectaron negativamente los ingresos financieros, así como a la causación de los intereses moratorios ocasionados por la sentencia a favor de los accionistas de GRANAHORRAR y al registro de las provisiones técnicas sobre las demandas existentes en contra de la entidad.

6.6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El proceso de gestión del talento humano en la SFC es importante para la alta dirección y en general para toda la organización, toda vez que 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 2009 en los temas mencionados.

6.6.1. Planta de personal

Al cierre del año 2010 la SFC tenía 783 cargos provistos, frente a una planta de 832 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 2010 fueron vinculados 56 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 2010 se resumen en el siguiente cuadro:

NIVEL	Número de cargos de planta		Número de cargos provistos		Número de cargos vacantes	
	31-XII-10	31-XII-09	31-XII-10	31-XII-09	31-XII-10	31-XII-09
Directivo	56	56	56	56	0	0
Asesor	103	103	97	99	6	4
Profesional	399	399	383	393	16	6
Técnico	80	80	78	80	2	0
Asistencial	194	194	169	168	25	26
TOTAL GENERAL	832	832	783	796	49	36

6.6.2. Programas de selección e inducción

En el año 2010 se efectuaron procesos para la selección de personal a doscientas dieciséis (216) personas, para la provisión de distintos cargos de la planta de personal y supernumerarios. 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.

A los nuevos funcionarios se les hace un programa de inducción, por el cual se les da a conocer la información correspondiente a la organización, su estructura física y funcional, su misión, visión y objetivos, a través de un programa virtual especialmente diseñado para el efecto y de la presentación personal del nuevo funcionario en las diversas áreas que componen la Entidad.

6.6.3. Forma de vinculación y evaluación de los gerentes públicos.

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. Si el candidato supera las pruebas, se publica su hoja de vida en el sitio Web de la Presidencia de la República y de la SFC, por el término de tres (3) días.

Tratándose de empleos de libre nombramiento y remoción de naturaleza gerencial, esto es, de grado inferior al del Secretario General, se solicita el concepto del Comité de Evaluación de Competencias para la provisión de empleos.

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

Durante 2010 los 55 funcionarios directivos, distintos del Superintendente Financiero, suscribieron acuerdos de gestión con sus superiores inmediatos y se hicieron los seguimientos respectivos.

6.6.4. Carrera administrativa

Durante el año 2010 se inició la revisión y actualización del Manual de Funciones, Requisitos y Competencias, para mejorar los procesos de selección, labor que se adelantó en un 90%.

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. Así mismo, se alimentó el archivo suministrado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, con la información básica de dichos cargos.

6.6.5. Programas de Bienestar y Clima organizacional

Durante 2010 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 vacaciones recreativas, la Semana Cultural de la SFC, celebraciones de fechas especiales (día de la madre, día del padre, etc.), cursos, exámenes médicos ocupacionales y pre-ocupacionales, así como talleres *in-door* y *out-door* para el fortalecimiento de competencias personales y generales.

6.6.6. Programas de Capacitación adelantados en el año

La metodología utilizada para la planeación de los programas de capacitación del año 2010 fue la siguiente:

- Levantamiento de necesidades con cada una de las áreas.
- Revisión y depuración de los temas escogidos por los Delegados, efectuada por parte de la alta Dirección (Superintendentes y Adjuntos).
- Aprobación del Plan Integral de Formación – PIF para los años 2010 – 2011 en el Comité Institucional para el Desarrollo del Talento Humano.
- Definición de cronogramas de trabajo con las diferentes áreas.
- Ejecución de los programas incluidos en el cronograma.

Los principales temas de los programas de capacitación fueron los riesgos que afectan a las entidades supervisadas, las estructuras de mercados, los sistemas de negociación y la actualización tecnológica. En cuanto a las principales habilidades que se buscó reforzar con los mismos se encuentran las habilidades gerenciales y las habilidades de supervisión. Las referidas actividades de capacitación se realizaron con recursos del Fondo Superintendencia Financiera de Colombia – ICETEX y del Proyecto de Inversión de Capacitación.

6.6.7. Evaluación del desempeño

Durante el año 2010 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 2009 y del 1er semestre de 2010, así:

CONCEPTO	2º SEMESTRE DE 2009	1er SEMESTRE DE 2010
Funcionarios a evaluar	734	730
Funcionarios evaluados	607	503
Cumplimiento	82.70%	68.90%

6.6.8. 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 2010 se efectuaron dos Seminarios – Talleres de Orientación al Retiro Laboral, dirigidos a los 40 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.

6.7. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

La gestión en materia de tecnología durante el año 2010 estuvo focalizada en los siguientes temas:

1. Brindar el apoyo requerido para el cumplimiento del plan estratégico de la entidad, mediante el análisis, diseño e implementación de los aplicativos, herramientas de consulta y reportes solicitados por los líderes de los diferentes proyectos.
2. Cumplir el Plan Operativo, focalizado principalmente en los siguientes temas:
 - Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea
 - Acompañamiento a las diferentes áreas funcionales en la validación del diseño del aplicativo SIRI.
 - Adaptación tecnológica de los sistemas para la migración de los códigos de los títulos al código ISIN-ANNA y la puesta en producción de la Agencia Numeradora Nacional.
3. Apoyar el proceso regulatorio de la SFC, mediante la adaptación de los sistemas de información, para atender los cambios por las nuevas circulares externas.

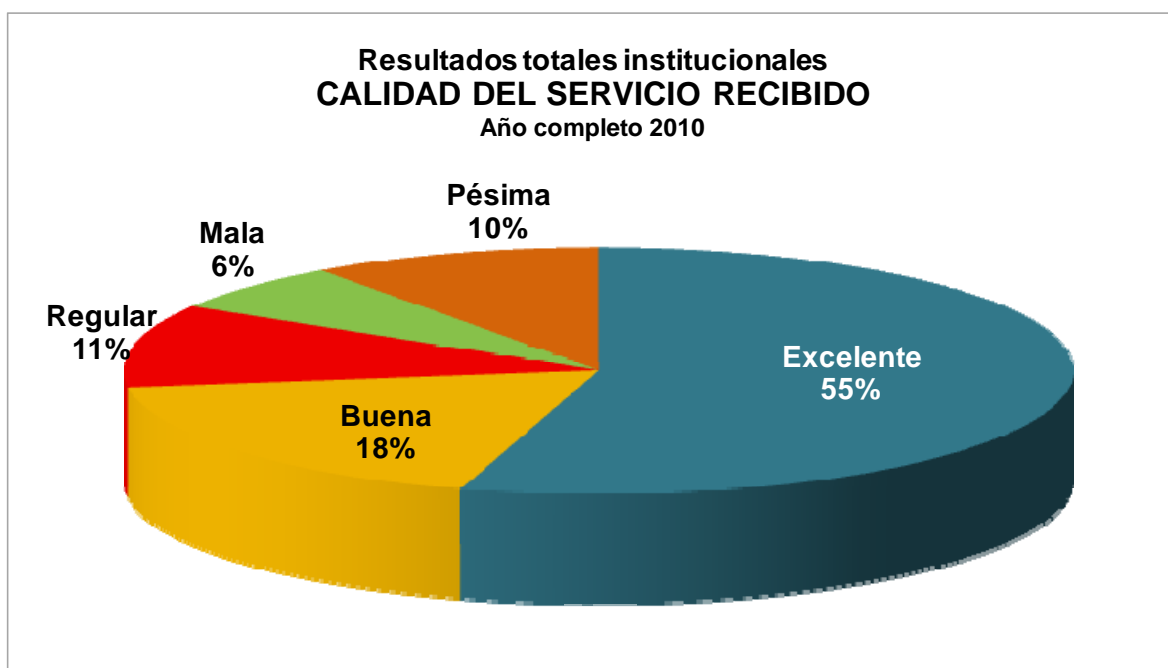
Capítulo 7

SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

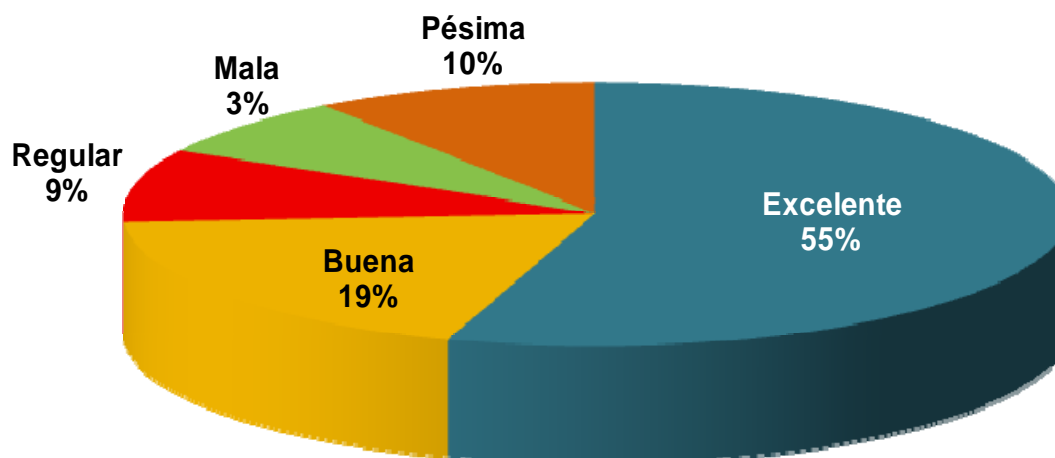
Como uno de los instrumentos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) adoptado por la SFC, se realiza entre las entidades supervisadas y otros usuarios de nuestros servicios una encuesta para medir su satisfacción y conocer su opinión y recomendaciones de mejoramiento respecto a la atención que reciben por parte de esta entidad, utilizando para el efecto la herramienta que se encuentra en el sitio Web de la SFC, en el enlace **“Contáctenos / Sistema de Gestión Integrado / Encuesta de satisfacción”**.

Una vez tabuladas las 346 respuestas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010, se encontró que la gran mayoría de las personas que utilizaron los servicios de la SFC están satisfechas con la calidad y oportunidad del servicio recibido (55% lo calificó como excelente). Las recomendaciones y sugerencias recibidas, especialmente en materia de oportunidad, serán tenidas en cuenta en la elaboración de las acciones de mejoramiento aplicables a los diferentes procesos de la entidad.

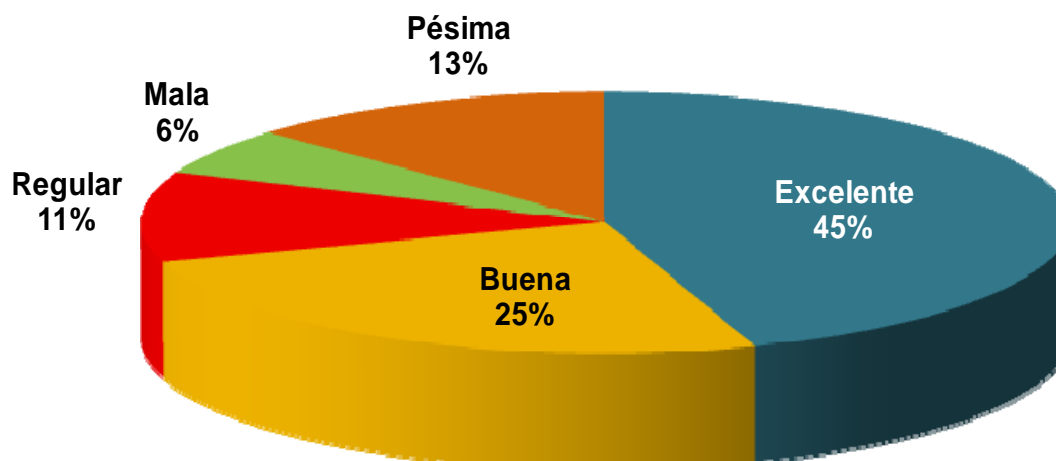
A continuación se presentan las gráficas que resumen los resultados obtenidos a nivel consolidado respecto de cada uno de los factores evaluados en la encuesta, con relación al servicio prestado por la entidad durante el año 2010.



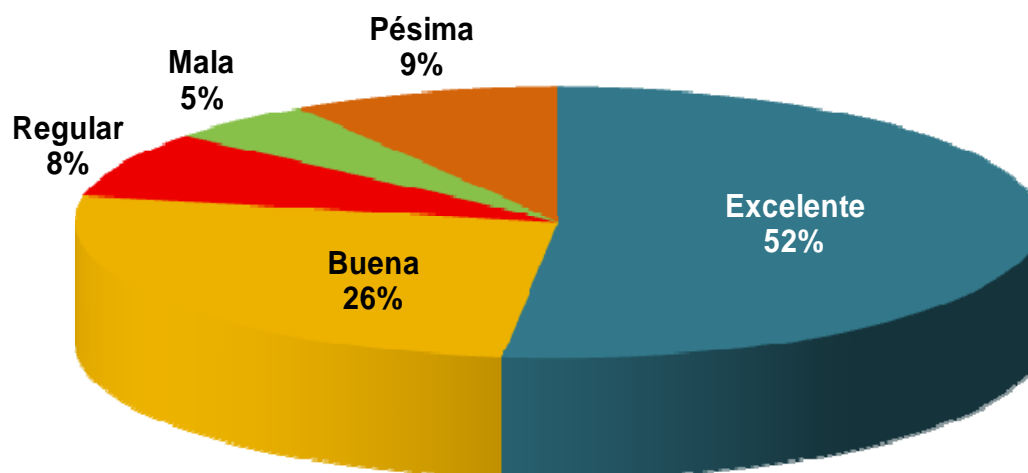
Resultados totales institucionales
OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
Año completo 2010



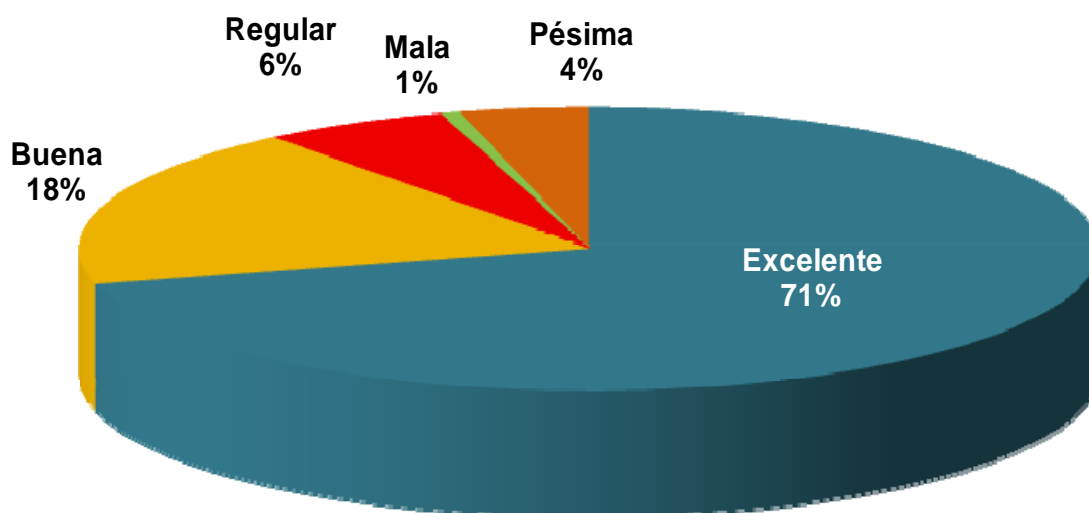
**RAZONABILIDAD DEL TIEMPO UTILIZADO PARA ESTUDIAR
DOCUMENTOS Y FORMULAR OBSERVACIONES**
Año completo 2010



PERTINENCIA DE REQUERIMIENTOS EFECTUADOS
Año completo 2010



AMABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO
Año completo 2010



Capítulo 8 CONTROL INTERNO

8.1. CONTROL DE LA GESTIÓN

8.1.1. Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno

La Superintendencia Financiera de Colombia ha logrado avances importantes en materia de fortalecimiento de su Sistema de Gestión y Control, los cuales se reflejan en las mejoras registradas en el desempeño institucional y en el mantenimiento de la Certificación en ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2004. De acuerdo con el último informe sobre la implementación de los modelos de Calidad y MECI enviado al DAFP, la entidad obtuvo una calificación del 98.85% en el concepto de nivel de cumplimiento.

Durante el año 2010 se actualizó el mapa de riesgos institucional y se vinculó como proyecto estratégico la implementación del SARO al interior de la Superintendencia, con el propósito de mantener la funcionalidad de los procesos de manera segura y continua.

El nivel de exposición de la gestión operacional de la Superintendencia se ubicó en la zona de riesgo aceptable o tolerable. No obstante, es recomendable fortalecer la administración y seguimiento de los riesgos institucionales.

La aplicación del modelo de operación por procesos ha venido desarrollándose y controlándose mensualmente a través de indicadores de gestión definidos para los mismos.

El Comité de Control Interno y Calidad sesionó en 6 oportunidades durante el año 2010, en los meses de enero, marzo, abril, julio, octubre y noviembre, para tratar temas relacionados con el cumplimiento del Plan de mejoramiento Institucional suscrito con la Contraloría General de la República, la calidad de la atención brindada a los clientes de la SFC (con base en los resultados de la encuestas de satisfacción con el servicio y de la encuesta sobre la efectividad de la comunicación organizacional, los informes sobre la atención de las quejas presentadas contra la entidad y contra las vigiladas, entre otros), la Rendición de Cuentas, los resultados de los indicadores de gestión de los procesos, el Plan Estratégico 2010-2011, el Plan Anual de Actividades, los resultados de las auditorías adelantadas durante el año y los seguimientos al Plan de Inspección de las áreas misionales, entre otros.

8.1.2. Evaluación por dependencias

Del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno a la gestión realizada durante el año 2010 por las diferentes dependencias de la entidad, con base en los reportes presentados por las mismas, se concluyó que en general se registró un cumplimiento satisfactorio, con un nivel de cumplimiento promedio del 96%. En este seguimiento se evidenció el compromiso institucional para atender los 118 compromisos adquiridos, a pesar de las eventualidades que se presentaron durante el año y de la alta carga de trabajo.

8.1.3. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la CGR

La Contraloría General de la República (CGR) presentó el Informe de auditoría gubernamental con enfoque Integral en el cual fenecen la cuenta de esta Superintendencia, sin salvedades.

Como resultado de los hallazgos encontrados por la CGR, el 13 de septiembre de 2010 se suscribió el respectivo plan de mejoramiento, cuya composición se resume en el siguiente cuadro:

COMPOSICIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO SFC

Número de hallazgos	Número de acciones correctivas	Número de metas
53	31	85

La administración de la SFC efectuó los seguimientos trimestrales, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la CGR, reportando los siguientes indicadores para cada uno de los periodos evaluados:

INDICADORES PLAN DE MEJORAMIENTO SFC 2010

Indicadores	Mar-10	Jun-10	Sep-10	Dic-10
PBEC	831	1105	1271	1752
PBEA	1875	1875	2248	2248
CPM = POMMV _i / PBEC	98.75%	99.06%	93.05%	98,67%
AP = POM _i / PBEA	67.87%	72.78%	71.33%	82,64%

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

8.1.4. Principales actividades adelantadas por la Oficina de Control Interno

El nivel de ejecución del Plan de Actividades de la Oficina de Control Interno para el año 2010 fue del 96%. A continuación se resumen las labores realizadas, frente a cada uno de los roles que le corresponden a la dependencia:

ROL OCI	LABOR REALIZADA
1. Acompañamiento y asesoría	Informe Índice de Transparencia ITN y acompañamiento en la gestión realizada respecto a Quejas, Consultas, Calidad de los Acuerdos de Gestión y Seguridad de la Información.
2. Evaluación y seguimiento 3. Valoración del Riesgo	Auditorías de Riesgos: se revisó el estado de los planes de mejora por procesos suscritos por los líderes de los 16 procesos del SGI. Así mismo se hicieron auditorías a los procesos de Seguimiento, Planeación, Gestión Documental, Gestión de Tecnología, Gestión del Talento Humano y Gestión Financiera, y a los proyecto de inversión del Edificio, SIRI y a los proyectos operativos.

4. Fomento de Cultura de Autocontrol	<p>Se promovieron las capacitaciones en metodologías exigidas para envío de información relacionada con entes externos como la Contraloría General de la República con el Audite Versión 4, y la nueva metodología de evaluación del Índice de Transparencia.</p> <p>Se adelantó una actualización respecto de la norma NTCGP 1000: 2009 dictada por el DAFP al equipo de auditores de calidad de la entidad.</p>
5. Relación con Entes Externos	<p>Durante el periodo de la referencia, se cumplió con la entrega de las solicitudes presentadas por los entes de control externo dentro de los plazos establecidos. Entre los informes enviados se encuentran: Informe mensual de Austeridad en el Gasto Público, Informe Anual sobre el Sistema de Control Interno y Control Interno Contable, Informe de Seguimiento al Gasto de Funcionamiento en el Marco del Fortalecimiento de la Lucha contra la Corrupción, 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 MECL, entre otros.</p>

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 importantes que impidieran el normal cumplimiento de los objetivos misionales e institucionales, y se atendieron adecuadamente los requerimientos formulados por los diferentes entes de control.

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

8.2. GESTIÓN EN MATERIA DE CONTROL DISCIPLINARIO

Durante el año 2010 la Oficina de Control Disciplinario de la SFC tramitó 71 quejas contra funcionarios de la entidad, cuyos motivos se resumen en el siguiente cuadro:

HECHOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Inconformidad con el trámite dado a las quejas y derechos de petición presentados contra entidades vigiladas y omisión en el ejercicio de las funciones de supervisión.	31	43.6
Prestación de servicios en asuntos relacionados con las funciones del cargo y ejercicio simultaneo de la profesión.	4	5.6
Desatención al deber de custodiar información a la que se tiene acceso con ocasión de las funciones y/o cargo e irregularidad en el suministro de la información.	4	5.6
Trato grosero e irrespetuoso para con los compañeros y usuarios.	8	11.2
Incumplimiento de deberes e instrucciones y/o reglamentación interna.	13	18.3

HECHOS	No. QUEJAS	PORCENTAJE
Omisión en el ejercicio de las funciones al no adelantar las investigaciones necesarias para autorizar el funcionamiento de oficinas de representación.	1	1.4
Ejercicio de la actividad de promoción de servicios financieros y/o inversión en las mismas.	4	5.6
Irregularidades en el ejercicio de las funciones en la etapa precontractual y en las funciones de supervisor de contratos.	4	5.6
Daño y/o pérdida de bienes de la Entidad.	2	2.8
Corrupción (*)	0	0.0
TOTAL	71	99.7

(*): Para estos efectos se entiende por corrupción "el abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones".

En cuanto a las acciones adelantadas en materia disciplinaria, durante el año culminaron 56 procesos (incluyendo algunos que venían desde el año anterior), de los cuales sólo en diez casos se encontró procedente adelantar investigaciones disciplinarias. Tres de dichas investigaciones culminaron en decisiones absolutorias y/o de archivo y siete en decisiones sancionatorias.

PROCESOS DISCIPLINARIOS CULMINADOS EN EL AÑO 2010

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	15	26.7%
	Con sujeto determinado	7	12.5%
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	3	5.3%
	Decisiones sancionatorias	7	12.5%
Traslados por competencia	Internos	0	0%
	Externos	2	3.5%
Decisiones inhibitorias		22	39.2%
Total procesos culminados		56	99.5%

A 31 de diciembre de 2010 se encontraban en trámite 15 procesos, de los cuales 10 estaban en indagaciones preliminares y 5 dieron origen a investigaciones disciplinarias.

PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO AL CIERRE DEL AÑO

TIPO DE ACTUACIÓN		NÚMERO	PORCENTAJE
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	10	66.6%
	Para evaluación	0	0%
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	3	20%
	En juzgamiento	1	6.6%
	Para fallo	1	6.6%
Total actuaciones vigentes		15	99.8%

