

Nº	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha Inicio Fin d/dm/aa	Actividades	Peso ponderado	Avance					Resultado programado a 1er semestre	Evidencias	
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento o de indicador 1er	Observaciones o de mejora	% cumplimiento o de indicador 2º	% Cumplimiento de indicador 2º semestre		% Cumplimiento año	Descripción
1	Consumidor financiero	Nuevo concepto de atención al consumidor financiero. Esperanza	1. Formato único de quejas 2. Sede electrónica de la SIC con funcionalidad de interposición de quejas, supervisión y análisis de información. 3. Actividades de divulgación del nuevo mecanismo para la interposición de quejas a través de la Sede electrónica de la SIC. 4. Programa de supervisión de conductas desde la prevención a desarrollarse por la Disgustura para Protección al Consumidor Financiero y Transparencia	01/07/2019 - 31/12/2019	1. Coordinar el desarrollo del formato único de quejas 2. Proyectar desde el proyecto estratégico Supervisión preventiva con enfoque en conductas la funcionalidad de la interposición de quejas en la Sede electrónica de la SIC. 3. Realizar divulgación a los consumidores financieros del nuevo mecanismo de interposición de quejas 4. Analizar la procedencia y aplicar la realización de las actuaciones administrativas incluidas las visitas de inspección que propongan los Directores a partir de las alertas y demás información. 5. Verificar el desarrollo y resultados de las actuaciones, teniendo los informes que presenten los Directores frente a la gestión de las quejas, así como los resultados de las acciones que correspondan para atender los hechos y de la evidencia que se recole sobre la procedencia de los medios administrativos, sanciones o de intervención recomendados por los Directores. 6. Aprobación de los programas publicitarios de las entidades vigiladas 7. Informar las desviaciones con la debida oportunidad a las demás dependencias con fines en los asuntos objeto de pronunciamiento, al igual que del inicio de actuaciones administrativas sancionatorias	10%	30%			70%				
2	Consumidor financiero	Dirigir y coordinar la supervisión del cumplimiento de las normas sobre conductas bancarias por parte de las entidades sujetas a vigilancia y 4. Reuniones de interacción con los Adjuntos y Delegados respectivos sobre visitas parciales y actividades propias.	1. Documento técnico con propuesta de metodología de supervisión 2. Guías, plantillas y requerimientos de supervisión. 3. Cronograma y programa de entrenamiento. 4. Reuniones de interacción con los Adjuntos y Delegados respectivos sobre visitas parciales y actividades propias. 5. Comunicaciones mediante las cuales se atienden las solicitudes de aprobación de los programas de publicidad que presenten las entidades vigiladas.	01/07/2019 - 31/12/2019	1. Coordinar la construcción del enfoque de supervisión, construcción de la metodología y herramientas de supervisión. 2. Coordinar la construcción de la metodología y herramientas de supervisión 3. Construir el cronograma y actividades a desarrollar para el entrenamiento de la nueva metodología de supervisión y documentar la información. 4. Coordinar el desarrollo de las estrategias y actividades para mejorar los contenidos y capacidad de los programas de educación financiera (metodologías, teorías, cambio comportamental) de la SIC y entidades vigiladas. 5. Analizar a la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera CIEEF, reuniones de la mesa técnica y de las subcomisiones. 6. Participar en los eventos de protección al consumidor y prevención del ejercicio ilegal 7. Coordinar las actividades que procedan en el marco de las convenios con SIC, Contraloría de Consumidores y demás entidades. 8. Coordinar la revisión y ajustes requeridos en la documentación del proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas. 9. Realizar el seguimiento a las acciones de mejora que sean pertinentes en el proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas.	25%	40%			60%				
3	Consumidor financiero	Consideración de la metodología de supervisión preventiva con enfoque en conductas	1. Propuesta de nuevo procedimiento de notificación y clasificación de quejas 2. Proyecto de circular externa 3. Documento de oficio de supervisión para el nuevo procedimiento de gestión de quejas. 4. Informe del piloto de prueba de aplicación de nuevo procedimiento y rubro de control	01/07/2019 - 31/12/2019	1. Coordinar la construcción del enfoque de supervisión, construcción de la metodología y herramientas de supervisión. 2. Coordinar la construcción de la metodología y herramientas de supervisión 3. Construir el cronograma y actividades a desarrollar para el entrenamiento de la nueva metodología de supervisión y documentar la información. 4. Coordinar el desarrollo de las estrategias y actividades para mejorar los contenidos y capacidad de los programas de educación financiera (metodologías, teorías, cambio comportamental) de la SIC y entidades vigiladas. 5. Analizar a la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera CIEEF, reuniones de la mesa técnica y de las subcomisiones. 6. Participar en los eventos de protección al consumidor y prevención del ejercicio ilegal 7. Coordinar las actividades que procedan en el marco de las convenios con SIC, Contraloría de Consumidores y demás entidades. 8. Coordinar la revisión y ajustes requeridos en la documentación del proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas. 9. Realizar el seguimiento a las acciones de mejora que sean pertinentes en el proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas.	20%	30%			70%				
4	Consumidor financiero	Mejorar los contenidos y capacidad de los programas de educación financiera de las entidades desarrolladas en el marco del proyecto tecnológico y metodológico establecido Educación Financiera para todos, de acuerdo con el cronograma establecido.	1. Reuniones Comité Intersectorial de Educación Económica y Financiera - CIEEF, Mesa Técnica y subcomisiones cuando proceda. 2. Seguimiento a los entregables de las entidades desarrolladas en el marco del proyecto tecnológico y metodológico establecido Educación Financiera para todos, de acuerdo con el cronograma establecido. 3. Actividades realizadas en el marco de los eventos o jornadas en materia de protección al consumidor y prevención del ejercicio de la actividad legal financiera, aseguradora y del mercado de valores.		1. Coordinar la construcción del enfoque de supervisión, construcción de la metodología y herramientas de supervisión. 2. Coordinar la construcción de la metodología y herramientas de supervisión 3. Construir el cronograma y actividades a desarrollar para el entrenamiento de la nueva metodología de supervisión y documentar la información. 4. Coordinar el desarrollo de las estrategias y actividades para mejorar los contenidos y capacidad de los programas de educación financiera (metodologías, teorías, cambio comportamental) de la SIC y entidades vigiladas. 5. Analizar a la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera CIEEF, reuniones de la mesa técnica y de las subcomisiones. 6. Participar en los eventos de protección al consumidor y prevención del ejercicio ilegal 7. Coordinar las actividades que procedan en el marco de las convenios con SIC, Contraloría de Consumidores y demás entidades. 8. Coordinar la revisión y ajustes requeridos en la documentación del proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas. 9. Realizar el seguimiento a las acciones de mejora que sean pertinentes en el proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas.	15%	30%			70%				
5	Consumidor financiero	Cumplir con los objetivos y actividades previstas para el Sistema de Gestión Integrado SGI de la Superintendencia Financiera de Colombia.	1. Documentos aprobados en el SGI 2. Acciones de mejora en el SGI 3. Resultados de las indicaciones del proceso y subprocesos	01/07/2019 - 31/12/2019	1. Coordinar la construcción del enfoque de supervisión, construcción de la metodología y herramientas de supervisión. 2. Coordinar la construcción de la metodología y herramientas de supervisión 3. Construir el cronograma y actividades a desarrollar para el entrenamiento de la nueva metodología de supervisión y documentar la información. 4. Coordinar el desarrollo de las estrategias y actividades para mejorar los contenidos y capacidad de los programas de educación financiera (metodologías, teorías, cambio comportamental) de la SIC y entidades vigiladas. 5. Analizar a la Comisión Intersectorial de Educación Económica y Financiera CIEEF, reuniones de la mesa técnica y de las subcomisiones. 6. Participar en los eventos de protección al consumidor y prevención del ejercicio ilegal 7. Coordinar las actividades que procedan en el marco de las convenios con SIC, Contraloría de Consumidores y demás entidades. 8. Coordinar la revisión y ajustes requeridos en la documentación del proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas. 9. Realizar el seguimiento a las acciones de mejora que sean pertinentes en el proceso de protección al consumidor financiero, prevención del ejercicio ilegal y conductas.	5%	60%			50%				

FECHA

28/02/2019

VIGENCIA

01/07/2019 al 31/12/2019

JOSE CASTAÑO GUTIERREZ

JOSE CASTAÑO GUTIERREZ

BEATRIZ ELENA LONDOÑO PATINO

BEATRIZ ELENA LONDOÑO PATINO

FECHA: 28/02/2019
VIGENCIA: 01/01/2019 al 31/12/2019

Diego A. Gómez
JONEL CASTAÑO GUTIÉRREZ

María Elena Londoño Parino
MARIA ELENA LONDOÑO PARINO



sfc

Superintendencia
Financiera
de Colombia

Radicación 2014102659-120-000

cha: 13/03/2019 02:31 PM

Sec. Dia: 8423

Trámite: 855-HISTORIA LABORAL/OTRAS NOVE Anexos: No Entrada
Tipo Doc: 185-185 CERTIFICADO INDUCCION/ Folios: 1
Aplica A: - Encadenado: NO
Remitente: 42055896 BEATRIZ ELENA LONDOO Solicitud: *
Destinatario: 40510 40510-GRUPO DE VIDA Teléfono: 594 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 04/04/2019