



Superintendencia Financiera  
de Colombia



# **Informe de Gestión**

**Enero - diciembre de 2008**

**[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)**

**Roberto Borrás Polanía**  
Superintendente Financiero

**Ana Fernanda Maiguashca Olano**  
Delegada Adjunta para Supervisión de Riesgos y Conductas de Mercados

**Segismundo Méndez Méndez**  
Delegado Adjunto para Supervisión Institucional (E.)

**Mónica Amelia Andrade Valencia**  
Secretaría General

**Camilo Zea Gómez**  
Director de Investigación y Desarrollo

**María del Pilar De La Torre Sendoya**  
Directora de Protección al Consumidor Financiero

**Jeannette Santacruz de la Rosa (E.)**  
Director Jurídico

**Luis Enrique Aguirre Rico**  
Director de Tecnología y Planeación

**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



## PRESENTACIÓN

El presente documento describe, de manera sintética, las principales labores ejecutadas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2008 por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), en ejercicio de sus atribuciones legales.

Como un marco necesario para entender la gestión de la entidad, al comienzo de este informe se presenta un breve análisis de la evolución de los mercados supervisados y de las entidades que los integran, sin que con el mismo se pretenda realizar un análisis profundo sobre estos temas, sino únicamente contextualizar la labor realizada por la SFC.

De manera general, durante el año 2008 la gestión de la SFC respondió primordialmente al propósito de prevenir y gestionar adecuadamente los riesgos relacionados con los diferentes agentes del mercado, para preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; la equidad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores, así como velar por el respeto a los derechos de los inversionistas y consumidores financieros, mediante variadas actividades que se resumen en la siguiente forma:

1. Mejoramiento de los esquemas de supervisión basada en riesgos, sobre una base consolidada, a través de las siguientes actuaciones:
  - Intensificación de la supervisión con respecto al riesgo de crédito y de liquidez (tanto en moneda local como en moneda extranjera) de los intermediarios financieros y de los del mercado de valores, para detectar los efectos que, sobre ellos y sobre los recursos de terceros que administran, podría llegar a tener la crisis financiera internacional, incluyendo entre otros el impacto sobre los portafolios derivado del deterioro en las condiciones de los emisores internacionales.
  - Establecimiento de un nuevo sistema de administración del riesgo de liquidez y seguimiento a las variables que son determinantes para dicho riesgo por parte de la Superintendencia. Este marco normativo permitió que la tarea enunciada en el punto anterior se llevara a cabo de manera más eficiente.
  - Actualización a las condiciones de mercado del régimen de inversiones de los fondos de pensiones y de cesantía e intensificación de la supervisión al cumplimiento dado por las sociedades administradoras de dichos fondos a sus deberes para con los inversionistas.
  - Exigencia de estándares más altos a las instituciones financieras en materia de seguridad y prevención de fraudes informáticos y de otra naturaleza, los cuales

fueron complementados con masivas campañas de capacitación a los consumidores financieros.

- Adecuación de los aplicativos e instrumentos relacionados con los controles de ley, en concreto el encaje, la posición propia y las inversiones obligatorias, manteniéndonos a la par con la importante dinámica que tuvieron durante el año 2008 las normas relacionadas con estos instrumentos de política monetaria, cambiaria y crediticia por parte de la Junta Directiva del Banco de la República.
  - Reglamentación de instrumentos financieros derivados y de productos estructurados.
  - Actualización y homologación de las instrucciones relativas a la determinación y contabilización del proceso de titularización de cartera de créditos.
  - Implementación del proceso de certificación de profesionales y la entrada en funcionamiento del Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores.
  - Estandarización de los reglamentos que regulan las relaciones entre las sociedades administradoras de carteras colectivas y sus inversionistas, estableciendo reglas claras para la gestión de cada una de dichas carteras, lo cual facilita la realización de procesos de supervisión “*extra situ*” más efectivos, así como la planeación y profundización de los procedimientos de visita o supervisión “*in situ*”.
  - Medición de las prácticas de gobierno corporativo de los emisores de valores, cuyos resultados evidenciaron el interés cada vez mayor de éstos por implementar prácticas que aumenten su transparencia frente a los accionistas, inversionistas y otros sectores interesados.
  - Racionalización de las funciones de los revisores fiscales de las entidades supervisadas, como parte de un proyecto de mejoramiento de los sistemas de control de las entidades tanto vigiladas como controladas, el cual se espera culminar en el primer trimestre de 2009.
  - Reglamentación del microcrédito.
2. La eficacia de la supervisión bajo el esquema antes mencionado se refleja en la estabilidad del sistema financiero, que al cierre de 2008 mostró satisfactorios niveles de solvencia y utilidades, así como provisiones adecuadas para enfrentar la actual crisis.
3. Se avanzó en la búsqueda de mecanismos más eficaces de protección al consumidor financiero, mediante la reglamentación de la gestión de cobranza prejudicial, el suministro de información en línea sobre las operaciones realizadas con sus cuentas, la publicación de las tarifas de los servicios financieros y el

mejoramiento de la información sobre el sistema general de pensiones, tanto para las administradoras como para los afiliados.

4. Es de destacar un tema adicional que implicó una elevada carga de trabajo para la SFC durante el periodo objeto del presente informe, referido a las actuaciones encaminadas a la detección de captadores ilegales y la adopción de las medidas cautelares pertinentes, dentro del ámbito de competencia de esta entidad, en los casos en los cuales se evidenció la existencia de captación masiva y habitual de dineros del público sin contar con la debida autorización y vigilancia por parte de esta Superintendencia, o en los cuales se evidenciaron los hechos notorios a los que alude el artículo 6º del Decreto 4334 de 2008, en virtud del cual se estableció un procedimiento de intervención administrativa y que fuera expedido dentro del Estado de Emergencia Social declarado a través del Decreto 4333 de 2008.

Así mismo, se adelantaron un gran número de actividades de coordinación y colaboración interinstitucional con otras autoridades con responsabilidades en el tema y se llevaron a cabo múltiples actuaciones preventivas para advertir a la ciudadanía acerca de los riesgos que implica la entrega de su dinero a personas que no cuenten con la respectiva autorización y vigilancia permanente de esta entidad.

5. Desde el punto de vista de mejores practicas gerenciales, la entidad implementó los procesos y prácticas propios del denominado “buen gobierno”, mediante la expedición y aplicación del “Código de Gobierno Corporativo de la Superintendencia Financiera de Colombia”, el cual contiene una serie de disposiciones voluntarias de autorregulación, orientadas a garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración, para responder adecuadamente ante la comunidad. En forma complementaria, la SFC expidió su Código de Ética y Conducta, a través del cual manifiesta ante la comunidad sus valores y las conductas a través de las cuales las personas vinculadas a ella los demuestran en el ejercicio diario de sus actividades.
6. Se estructuraron en forma exitosa el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005), el Sistema de Gestión de Calidad (NTCGP 1000:2004) y el Modelo de Riesgos Operacionales (NTC 5254), bajo el esquema del Sistema de Gestión Integrado (SGI), con la activa participación y compromiso de todos los funcionarios de esta entidad. Según el reporte sobre avance en la implementación del MECI y Calidad publicado recientemente en el sitio Web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con corte a diciembre de 2008, la SFC obtuvo un puntaje total de **98.8%**.
7. Se acataron las directrices de la Estrategia de Gobierno en Línea, orientadas a contribuir con la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

8. Se desarrollaron programas orientados al mejoramiento continuo de las etapas de selección, incorporación, capacitación, promoción, bienestar, evaluación del desempeño y desvinculación de los servidores públicos de la SFC, los cuales han contribuido a que la entidad cumpla cada día con mayor efectividad sus objetivos institucionales.
9. En los procesos de contratación efectuados se cumplió estrictamente con Ley 80 de 1993 y demás normas aplicables.
10. El plan estratégico de la entidad se cumplió en forma satisfactoria y se atendieron de manera adecuada los requerimientos formulados por los diferentes entes de control.
11. Los informes presentados por la Oficina de Control Interno sobre los procesos y actividades realizados por las principales dependencias de la entidad evidenciaron que durante el año 2008 no se presentaron hechos que afectaran en forma material el normal cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los avances antes mencionados en su conjunto serán fundamentales para mejorar el desempeño institucional y el cumplimiento de los objetivos de la Superintendencia en los próximos años, en los cuales el principal reto será preservar la estabilidad del sistema financiero y la confianza del público en el mismo, en medio de la fuerte crisis que enfrentan los mercados financieros a nivel mundial.

Atentamente,

ROBERTO BORRÁS POLANÍA

Bogotá, 27 de febrero de 2009

## INDICE

### Capítulo 1: Aspectos generales

1.1.	Entorno macroeconómico	10
1.1.1.	Internacional	10
1.1.2.	Nacional	10
1.2.	Evolución de las entidades vigiladas	11
1.2.1.	Principales cifras de los estados financieros	11
1.2.2.	Evolución de la cartera de los establecimientos de crédito	12
1.2.3.	Evolución del portafolio de las entidades vigiladas	12
1.2.4.	Principales indicadores de las sociedades	13
1.3.	Evolución de las carteras colectivas	15
1.3.1.	Principales cifras de los estados financieros	15
1.3.2.	Rentabilidad de los fondos de pensiones y cesantías	15
1.3.3.	Número de afiliados a los fondos de pensiones y cesantías	17
1.3.4.	Número de pensionados	17
1.4.	Evolución del mercado de valores	18
1.4.1.	Negociaciones en mercados organizados	18
1.4.2.	Índice de precios de las acciones	19
1.4.3.	Capitalización Bursátil	20
1.4.4.	Mercado de divisas	20
1.4.5.	Ofertas públicas en el mercado primario	21
1.4.6.	Registro Nacional de Valores y Emisores	21

### Capítulo 2: Gestión en materia de supervisión 22

2.1.	Supervisión institucional	23
2.1.1.	Actuaciones sobre las entidades supervisadas	23
2.1.2.	Actuaciones sobre las entidades no supervisadas	28
2.2.	Supervisión de riesgos y conductas de mercado	30
2.2.1.	Actuaciones generales en materia de supervisión de riesgos	31
2.2.2.	Estadísticas de actuaciones particulares supervisión de riesgos	35
2.2.3.	Retos para los próximos años en materia de supervisión	36

### Capítulo 3: Protección al Consumidor Financiero 37

3.1.	Políticas generales de protección al consumidor financiero	37
3.2.	Principales actuaciones realizadas en 2008	37
3.3.	Atención de quejas	39

<b>Capítulo 4: Gestión jurídica y reglamentaria</b>	<b>41</b>
4.1. Apelaciones y representación judicial	41
4.2. Doctrina	41
4.3. Gestión normativa	42
 <b>Capítulo 5: Gestión Administrativa</b>	 <b>48</b>
5.1. Avances generales en los sistemas de gestión	48
5.2. Planeación Estratégica	49
5.2.1. Seguimiento del Plan Estratégico 2008	50
5.2.2. Racionalización de trámites	51
5.3. Gestión de talento humano	51
5.4. Gestión financiera y presupuestal	52
5.5. Gestión de contratos	54
5.6. Gestión de tecnología	55
5.7. Gestión en materia de control disciplinario	58
5.7.1 Estadísticas de actuaciones realizadas durante 2008	58
5.7.2 Faltas disciplinarias más comunes	59
 <b>Capítulo 6: Evaluación Independiente de los Procesos de la Entidad</b>	 <b>60</b>

## **Capítulo 1**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1. ENTORNO MACROECONÓMICO**

##### **1.1.1. Internacional**

En 2008 la situación enfrentada por el sector financiero de Estados Unidos, como resultado del elevado número de incumplimientos en el pago de las hipotecas de alto riesgo otorgadas a deudores poco solventes, desencadenó una crisis financiera global que se extendió a la Unión Europea, Asia y al Reino Unido.

Como consecuencia de esto el crecimiento de la economía mundial empezó su desaceleración en el segundo semestre de 2008, evidenciándose cada vez mayores señales del deterioro de la economía de los países industrializados, con un fuerte impacto en el empleo, ya que las empresas afectadas llevaron a cabo grandes recortes de personal. Por otro lado, los países emergentes que durante los años anteriores habían registrado un buen desempeño económico, impulsado principalmente por las exportaciones al mercado americano, el fácil acceso al crédito y un precio alto de las materias primas que exportaban, empezaron a dar señales de enfriamiento económico, debido a que la crisis afectó negativamente todas las condiciones antes mencionadas.

Esta desaceleración de la economía mundial originó que la demanda interna de los grandes países consumidores del mundo bajara y esto a su vez llevó a una caída significativa de los precios, que se sintió con especial fuerza en el mercado del petróleo y sus derivados.

##### **1.1.2. Nacional**

Como resultado de la crisis internacional, durante 2008 la economía colombiana también se desaceleró, creciendo a una tasa apenas superior al 3%, frente al 7.5% registrado en el año 2007. Por sectores, la desaceleración afectó especialmente a la industria y al comercio, con el consecuente impacto negativo en el empleo.

Según la información publicada por el DANE<sup>1</sup>, en el año 2008 la producción real de la industria manufacturera se redujo 3,5%, resultado en el que influyeron principalmente el comportamiento de la producción de vehículos automotores; productos de la refinación del petróleo; confecciones y productos de molinería y almidones. Sin embargo es de anotar que 18 subsectores industriales registraron incremento en su producción real durante el año.

La desaceleración estuvo acompañada por un incremento en el índice de inflación, debido a los altos precios en las materias primas observados hasta septiembre y a fenómenos climáticos locales, lo que no permitió al Banco de la República cumplir la meta trazada en un rango del 3,5% a 4,5%. Al final, el aumento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) fue de 7,67%. Teniendo en cuenta estos factores, durante el 2008 el Banco de la

---

<sup>1</sup> DANE, Muestra Mensual Manufacturera Diciembre 2008

República adoptó una política monetaria restrictiva que cambió de tendencia a partir de la reunión de la Junta Directiva en diciembre.

Después de cinco años de continua depreciación frente al peso colombiano, el precio del dólar tuvo en el último trimestre del 2008 una fuerte tendencia alcista. Tras caer a niveles de casi 1.600 pesos a mediados del año, al cierre del 31 de diciembre de 2008 la divisa se recuperó hasta llegar a 2.243,59 pesos.

Las tasas de interés tuvieron durante el año una tendencia al alza como reflejo de la política de restricción monetaria aplicada por el Banco de la República para controlar la inflación. Al finalizar el año la tasa DTF cerró en 9,82% efectivo anual, mientras que el interés bancario corriente efectivo anual para la modalidad de crédito de consumo y ordinario fue del 21.02%.

## 1.2. EVOLUCIÓN DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

### 1.2.1. Principales cifras de los estados financieros

Al cierre de 2008 el valor de los activos de las sociedades vigiladas por la SFC presentó un incremento del 14.7% con respecto al año anterior, alcanzando \$ 280,1 billones, mientras que su pasivo llegó a \$239,3 billones, equivalente a una tasa de crecimiento anual del 15,3%. Los depósitos representaron el 58% de la composición del pasivo.

Las utilidades por su parte alcanzaron en el año los \$6,6 billones, frente a \$5,5 billones en 2007, con un crecimiento del 19%

#### Principales cuentas de las Entidades Vigiladas

Cifras en millones de pesos y porcentajes

Tipo de Intermediario	dic-2008			Variaciones		
				Dic-08 / Dic-07		
	Activo	Patrimonio	Utilidades(*)	Activo (%)	Patrimonio (%)	Utilidades (\$millones)
Establecimientos de Crédito (EC)	215.989.283	26.447.442	4.862.401	16,5%	17,7%	1.048.776
Industria Aseguradora(**)	24.560.283	5.550.033	748.378	34,9%	7,5%	37.956
Soc. Admin. de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFP) (***)	1.402.405	1.167.372	254.605	20,9%	18,5%	20.445
Soc. Fiduciarias	1.209.000	952.758	213.662	25,2%	18,9%	62.913
Soc. Comisionistas de Bolsas	3.073.128	772.113	50.869	-20,7%	-24,4%	-48.544
Soc. Admin. de Fondos de Inversión	53.440	42.428	4.765	5,2%	6,8%	1.968
Proveedores de Infraestructura	1.284.810	875.711	61.197	1,6%	4,6%	-26.214
Instituciones Oficiales Especiales (IOE)	32.512.228	4.959.322	391.736	-2,2%	-23,9%	-42.868
<b>TOTAL SOCIEDADES VIGILADAS</b>	<b>280.084.576</b>	<b>40.767.179</b>	<b>6.587.614</b>	<b>14,7%</b>	<b>7,8%</b>	<b>1.054.431</b>

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 2 de febrero de 2009.

(\*) Las utilidades corresponden a la cuenta PUC 5700 ("rendimientos abonados") para el caso de los fondos de pensiones, los fondos comunes ordinarios y especiales, y los activos fideicomitidos; para las demás entidades corresponden a la cuenta PUC 5900

(\*\*) Los resultados del balance general de la industria aseguradora son de periodicidad trimestral y corresponden a diciembre 2008.

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

### 1.2.2. Evolución de la cartera de los establecimientos de crédito

A lo largo de 2008 la cartera del sistema financiero estuvo marcada por una desaceleración en su crecimiento, especialmente en los rubros de consumo y comercial. En el mes de diciembre la cartera total del sistema llegó a \$147,2 billones, lo cual significó un crecimiento anual del 17,7%. La cartera de consumo siguió con un bajo ritmo de crecimiento, alcanzando una cifra de 12,1%. Las carteras comercial e hipotecaria también disminuyeron su crecimiento anual, ubicándose en 20,2% y 10,5% respectivamente. Por su parte, se mantuvo el dinamismo de la cartera de microcrédito que alcanzó un crecimiento anual de 55,9%.

El incremento durante el 2008 de la cartera vencida significó un deterioro en los indicadores de calidad tradicionales. Para la cartera total este indicador pasó de 3,3% en diciembre de 2007 a 4,4% en diciembre de 2008.

#### Principales indicadores de cartera y leasing 1

Cifras en millones de pesos y porcentajes

Dic-08	TIPOS DE CARTERA				
	Comercial	Consumo	Hipotecaria	Microcrédito	Total
<b>Cartera bruta</b>	93.218.728	40.838.308	10.031.149	3.085.026	147.173.211
Participación (%)	63,3%	27,7%	6,8%	2,1%	100,0%
Crecimiento anual (%)	20,2%	12,1%	10,5%	55,9%	17,7%
<b>Cartera vencida</b>	2.513.625	2.940.044	421.838	189.687	6.065.193
Participación (%)	41,4%	48,5%	7,0%	3,1%	100,0%
Crecimiento anual (%)	60,1%	44,1%	13,6%	37,9%	47,2%
<b>Provisiones 2</b>	3.678.148	2.827.816	302.496	113.941	7.100.500
	2.582.087	1.411.854	289.435	76.766	4.852.645
Crecimiento anual (%)	30,2%	73,7%	6,7%	41,4%	33,9%
<b>Indicadores de cartera (%)</b>					
<b>Calidad 3</b>					
Tradicional	2,7%	7,2%	4,2%	6,1%	4,1%
Tradicional (Dic-2007)	2,0%	5,6%	4,1%	6,9%	3,3%
Por calificación	7,7%	11,7%	9,3%	7,5%	8,9%
Por calificación (Dic-2007)	5,5%	8,6%	8,5%	7,7%	6,6%
<b>Cubrimiento 4</b>					
Tradicional	146,3%	96,2%	71,7%	60,1%	117,1%
Tradicional (Dic-2007)	180,0%	79,8%	76,4%	58,6%	128,8%
Por calificación	51,0%	59,4%	32,3%	49,6%	54,1%
Por calificación (Dic-2007)	66,1%	52,2%	36,7%	53,1%	63,8%

(1) Cartera y operaciones leasing de los establecimientos de crédito con cooperativas. No incluye IOE.

(2) El total de provisiones incluye otras provisiones.

(3) Calidad tradicional = Cartera vencida / Cartera bruta; Calidad por calificación = Cartera B, C, D y E / Cartera bruta

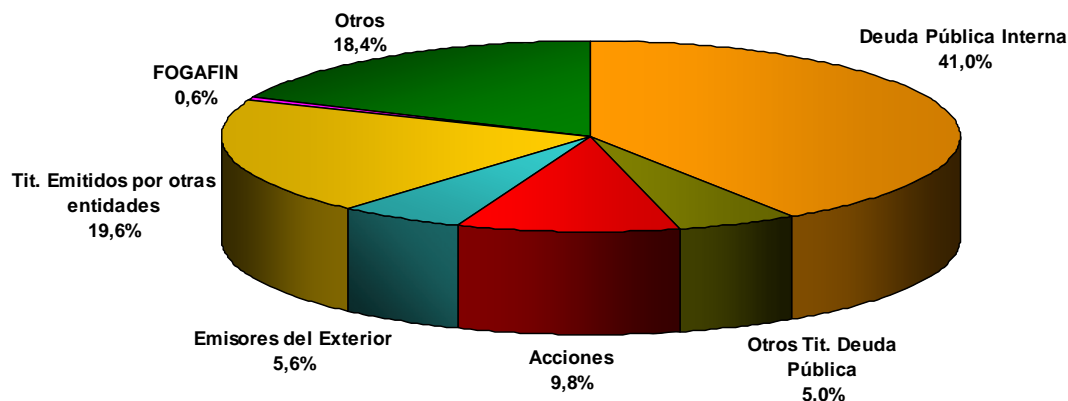
(4) Cubrimiento tradicional = Provisiones / Cartera vencida; Cubrimiento por calificación = Provisiones / Cartera B, C, D y E.

### 1.2.3. Evolución del portafolio de las entidades vigiladas

El monto total de inversiones del sistema financiero consolidado alcanzó \$215,8 billones, lo que representó un crecimiento anual del 11,9%. Las inversiones de las sociedades ascendieron a \$71,8 billones, lo que significó una tasa de crecimiento anual del 13,5%.

Estos incrementos estuvieron movidos principalmente por el dinamismo de los establecimientos de crédito y la industria aseguradora.

**Portafolio de Inversiones del Sistema Financiero Consolidado  
(Dic-08, Inversiones = \$ 215,8 billones)**

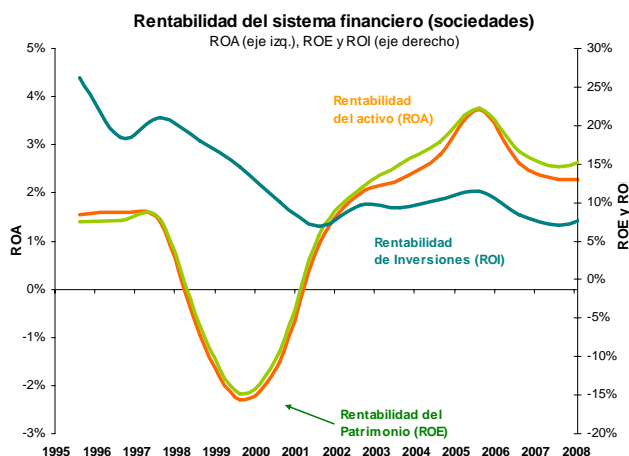


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

## 1.2.4 Principales indicadores de las entidades vigiladas

### RENTABILIDAD

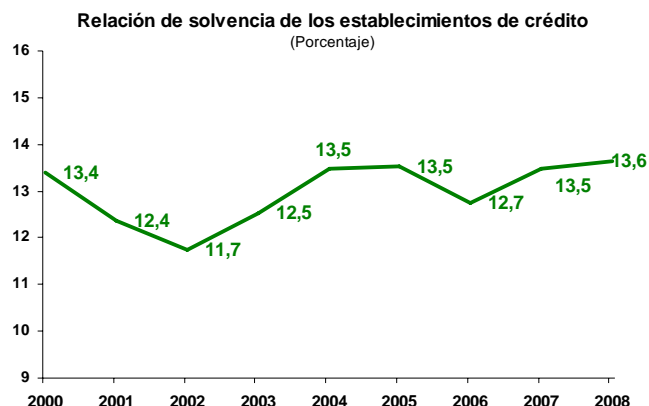
A lo largo del año se hizo evidente una mayor estabilidad en los indicadores de rentabilidad de las sociedades. En diciembre los indicadores ROA y ROE bordearon 2,4% y 16,2% respectivamente. Los indicadores de ROA y ROE de los fondos se situaron en 2,2% y 2,5% respectivamente. Por su parte, el indicador de rentabilidad de las inversiones ROI, definido como el margen por concepto de inversiones proporcional a las inversiones brutas, llegó a 8,7% para las sociedades.



Nota: Datos corresponden a Diciembre de cada año hasta 2008. Incluye las sociedades administradoras.  
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados financieros sujetos a revisión por la SFC.

## SOLVENCIA

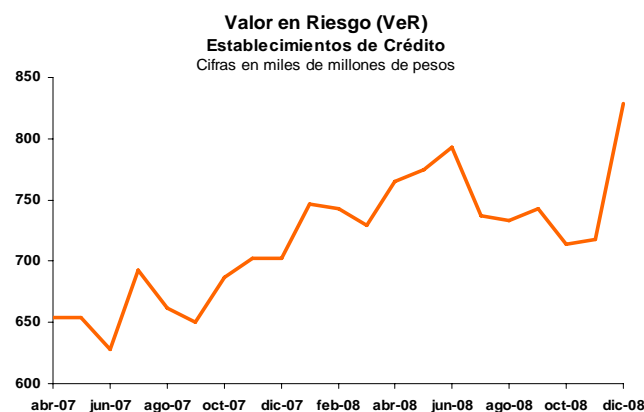
La relación de solvencia de los establecimientos de crédito se ubicó en 13,6%, por encima del nivel observado en diciembre de 2007 (13,5%) y del nivel mínimo requerido del 9%.



Nota: Datos corresponden a Diciembre de cada año hasta 2008. Establecimientos de crédito con cooperativas, sin IOE.  
Fuente: Superintendencia Financiera. Estados financieros sujetos a revisión por la SFC.

## VALOR EN RIESGO (VeR)

Entre diciembre de 2007 y diciembre de 2008 el valor en riesgo de los establecimientos de crédito aumentó significativamente al pasar de \$702,7 miles de millones a \$831,2 miles de millones. El aumento en el VeR estuvo explicado por el incremento en el monto expuesto a riesgo de tasa de interés que pasó de \$564,5 miles de millones a \$636 miles de millones. El monto expuesto al riesgo de carteras colectivas también presentó un fuerte incremento al pasar de \$7,3 miles de millones a \$50,6 miles de millones.



Nota: Información del VeR proviene del formato 386 y está disponible a partir de abril de 2007.  
Fuente Superintendencia Financiera.

## BANCARIZACIÓN

A los largo del 2008 se observó un aumento considerable en la bancarización en Colombia. El número de corresponsales no bancarios aumentó de 3502 en Diciembre de 2007 a 4.880 en diciembre de 2008. El monto de operaciones realizadas a través de estos corresponsales aumentó en 252%, al pasar de \$59 Miles de millones a \$209 miles de millones.

### Bancarización

	jul-06	jun-08
Personas con al menos un producto financiero	12.842.325	16.458.822
Empresas bancarizadas	42.658	48.978
Personas con cédula con al menos un producto financiero	47%	55,49%

Fuente: ASOBANCARIA

## 1.3. EVOLUCIÓN DE LAS CARTERAS COLECTIVAS

### 1.3.1. Principales cifras de los estados financieros

Los resultados en 2008 de las carteras colectivas fueron menores a los de 2007, debido al efecto adverso que en ellas tuvo la pérdida de valor registrada a nivel mundial por los activos financieros, como resultado de la crisis de las hipotecas en Estados Unidos, la cual impactó fuertemente todos los mercados bursátiles, incluyendo el colombiano, que durante el 2008 presentó una alta volatilidad.

#### Principales cuentas de las Carteras Colectivas

Cifras en millones de pesos y porcentajes

Tipo de Intermediario	dic-2008			Variaciones		
	Activo	Patrimonio	Utilidades <sup>2</sup>	Activo (%)	Patrimonio (%)	Utilidades (\$millones)
Fondo de Pensiones Obligatoria (FPO)	58.288.278	58.273.231	2.572.578	14,2%	14,2%	-476.776
Fondo de Pensiones Voluntaria (FPV)	6.822.101	6.574.408	272.698	0,5%	4,9%	-84.345
Fondos de Cesantías (FC)	4.039.740	4.013.430	270.428	5,6%	5,6%	154.892
Fondo Común Ordinario (FCO)	12.130.107	12.072.833	892.506	37,1%	38,6%	317.525
Fondo Común Especial (FCE)	3.154.792	3.005.285	266.053	11,3%	8,2%	86.997
Otros Activos Fideicomitidos <sup>3</sup>	66.322.953	39.510.363	-1.677.272	-3,6%	-11,0%	-4.941.513
Fondo de Pasivos Pensionales (FPP)	38.081.897	37.001.446	1.393.723	36,8%	36,1%	794.616
FPV admin. por Soc. Fiduciarias	946.170	941.624	70.832	18,1%	18,0%	22.523
Fondos Mutuos de Inversión (FMI)	658.947	639.542	-5.082	-6,5%	-2,9%	-53.450
Fondos de Inversión (FI)	891.716	863.786	20.183	49,2%	48,8%	-7.053
Fondos de Valores (FV)	2.999.156	2.898.252	133.988	22,3%	19,3%	38.614
<b>TOTAL FONDOS ADMINISTRADOS</b>	<b>194.335.859</b>	<b>165.794.199</b>	<b>4.210.635</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,5%</b>	<b>-4.147.971.120</b>

Estados financieros sujetos a revisión por parte de la SFC. Cifras reportadas hasta el 2 de febrero de 2009.

activos fideicomitidos; para las demás entidades corresponden a la cuenta PUC 5900

(3) Los resultados del balance general de los activos fideicomitidos son de periodicidad trimestral y corresponden a diciembre 2008.

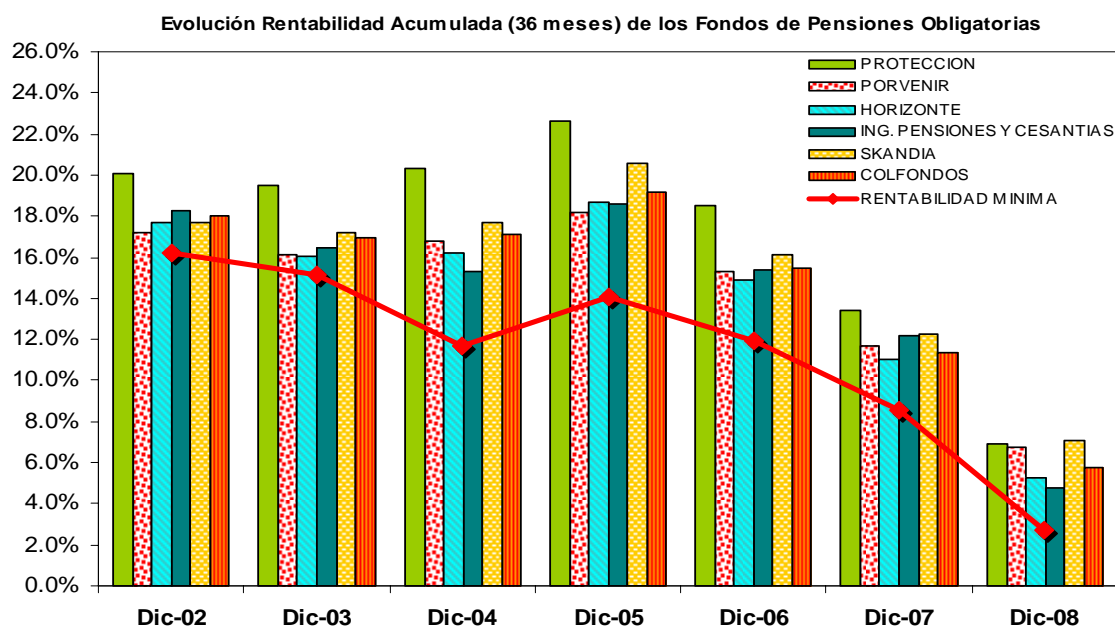
Así, mientras el valor de los activos administrados creció durante el año 11.3%, ubicándose en \$ 194,35 billones, las utilidades disminuyeron 49,65%, al pasar de \$ 8,4 billones en 2007 a \$ 4,2 billones en 2008.

### 1.3.2. Rentabilidad de los fondos de pensiones y cesantías

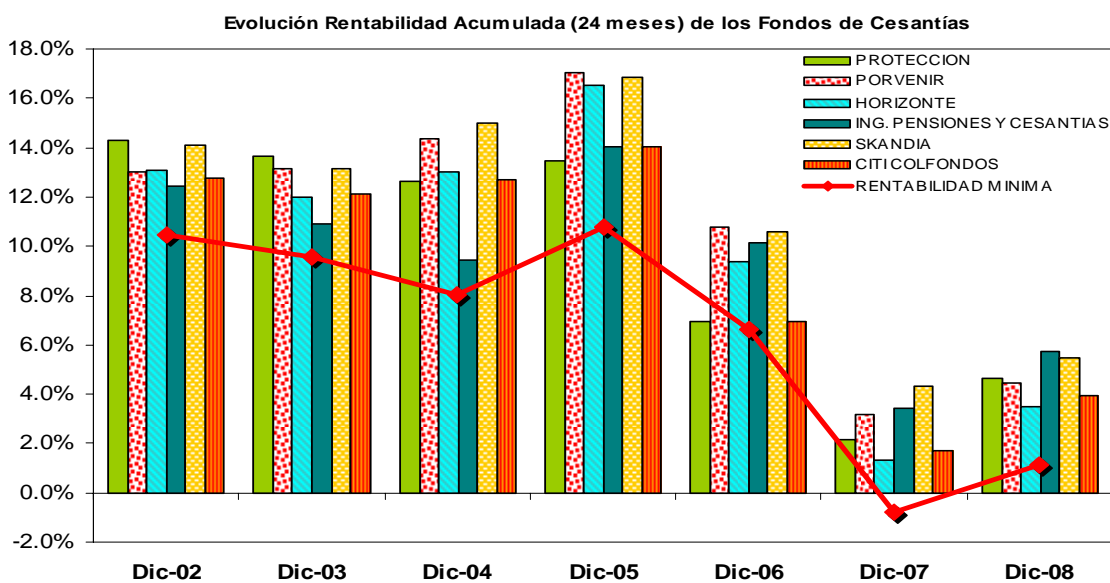
La rentabilidad de los fondos se vio afectada en forma significativa durante el año anterior por el efecto de la crisis financiera internacional en los mercados de valores, especialmente para el caso de los fondos de pensiones.

Así, la rentabilidad mensual promedio de los fondos de pensiones obligatorias durante los últimos treinta y seis meses estuvo entre el 5.21% y el 7.22% efectivo anual, con volatilidades anualizadas del 9.64% y 7.55%, respectivamente, como se muestra en la siguiente gráfica. Con respecto a la rentabilidad acumulada promedio durante los últimos treinta y seis meses estuvo entre el 11.88% y el 14.78% efectivo anual, con volatilidades anualizadas del 3.89% y 4.72%, respectivamente<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Las rentabilidades presentadas corresponden al promedio aritmético de las rentabilidades mensuales o acumuladas, según el caso, y difieren a las reportadas en el cuadro 1, ya que estas últimas corresponden al cálculo de las rentabilidades de los últimos 36 y 24 meses, para fondos de pensiones obligatorias y de cesantías, respectivamente, calculadas con base en los flujos diarios de los aportes del respectivo período.

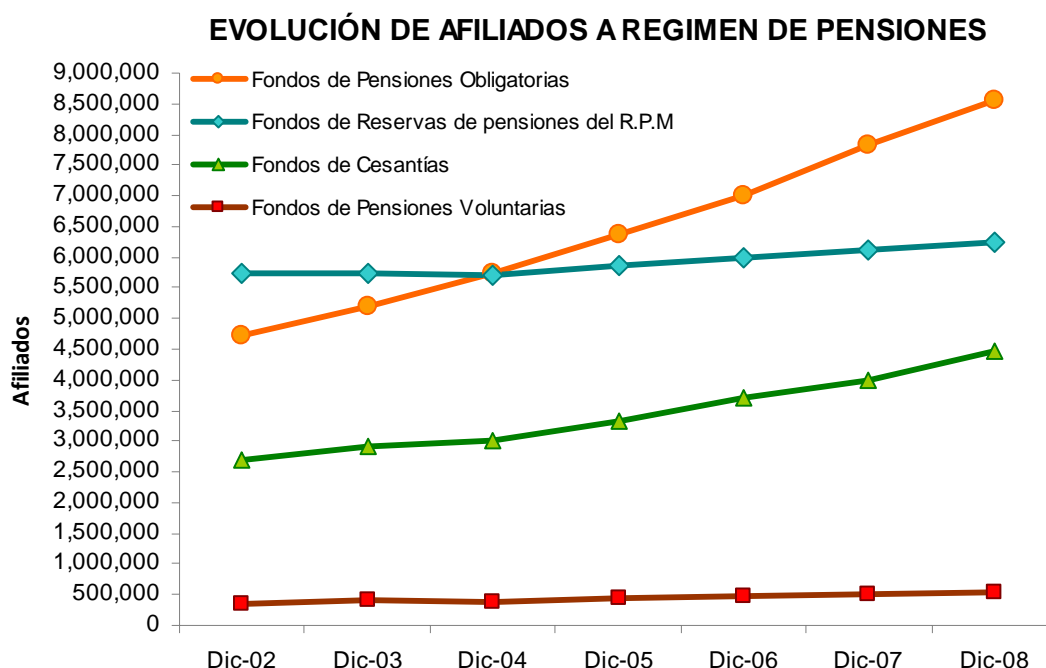


Por su parte la rentabilidad mensual promedio de los fondos de cesantías durante los últimos veinticuatro meses estuvo entre el 3.67% y el 5.95% efectivo anual, con volatilidades anualizadas del 4.07 y el 5.06%, respectivamente. Con respecto a las rentabilidades acumuladas de los últimos veinticuatro meses estuvo entre el 3.35% y el 5.55% efectivo anual, con volatilidades anualizadas del 2.65% y el 2.19%, respectivamente<sup>1</sup>.



### 1.3.3. Evolución en el número de afiliados a los fondos de pensiones y cesantías

El número total de afiliados a los fondos de pensiones, fondos de cesantías y fondos de reservas de pensiones del Régimen de Prima Media al 31 de diciembre de 2008 era de 19.799.283. Con respecto a la misma fecha del año anterior, los fondos de pensiones obligatorias presentaron un incremento del 9.6%, los fondos de reservas de pensiones del Régimen de Prima Media (1.7%), los fondos de cesantías (12.4%) y los fondos de pensiones voluntarias (5.8%). En la gráfica siguiente se destaca la participación de afiliados hombres y mujeres de acuerdo a cada uno de los fondos mencionados anteriormente, así como la evolución de los mismos.



### 1.3.4. Evolución en el número de pensionados

Del número total de pensionados del sistema general de pensiones al 31 de diciembre de 2008, el 97.2% son pensionados de los fondos de reservas de pensiones del Régimen de Prima Media (1.067.823) y el 2.8% corresponde a pensionados de los fondos de pensiones obligatorias (30.500). De otra parte, del total de pensionados a los fondos de pensiones obligatorias 57.1% corresponde a pensionados por sobrevivencia, el 23.6% son pensionados por invalidez y el restante 19.3% son pensionados por Vejez.

Con respecto a los pensionados de los fondos de reservas de pensiones del Régimen de Prima Media el 74.2% son pensionados por vejez, el 22% por sobrevivencia y el 3.8% corresponde a pensionados por

## 1.4. EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE VALORES

### 1.4.1 Negociaciones en mercados organizados

A través de los mercados organizados (MEC, SEN e INVERLACE) se negociaron durante 2008 valores por \$2.014 billones, cifra equivalente a 4.26 veces el PIB estimado para esa vigencia.

#### NEGOCIACIONES POR CLASE DE MERCADO (\*)

Cifras en millones de pesos

AÑO	MEC + ACCIONARIO	INVERLACE	SEN	TOTAL MERCADO
2007	1,157,809,889	420,921,554	458,766,230	2,037,497,673
2008	1,178,792,362	220,920,979	614,707,036	2,014,420,377

\* Incluye MEC, SEN e INVERLACE. El sistema Inverlace transmitió operaciones a la BVC hasta el 4 de julio de 2008. En adelante, las operaciones de Registro están incluidas en el MEC.

El mayor número de operaciones con valores durante 2008 se realizó en el Mercado Electrónico Colombiano, MEC, que conjuntamente con las negociaciones de acciones en bolsa absorbió el 58.5% del monto total negociado. El Sistema Electrónico de Negociación, SEN, administrado por el Banco de la República, participó con el 30.5% de las operaciones.

Es de mencionar la mejor dinámica de los montos promedios diarios negociados en los mercados durante 2008, luego de su baja significativa durante el segundo semestre del año anterior.

En el total transado, si bien los TES mantuvieron la mayor participación con el 70.4%, ésta muestra un retroceso con respecto a la que tuvieron en 2007 (77.9%).

#### PARTICIPACIÓN POR TÍTULOS EN LAS NEGOCIACIONES BURSÁTILES

VALORES	2008	2007	2006
ACCIONES	4.20%	2.87%	1.95%
BONOS PRIVADOS	8.03%	4.53%	3.83%
CDT	8.94%	5.58%	2.50%
TES	70.40%	77.92%	86.06%
BONOS PUBLICOS	1.57%	1.18%	1.02%
OTROS TÍTULOS	6.86%	7.92%	4.64%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: cifras suministradas por la BVC

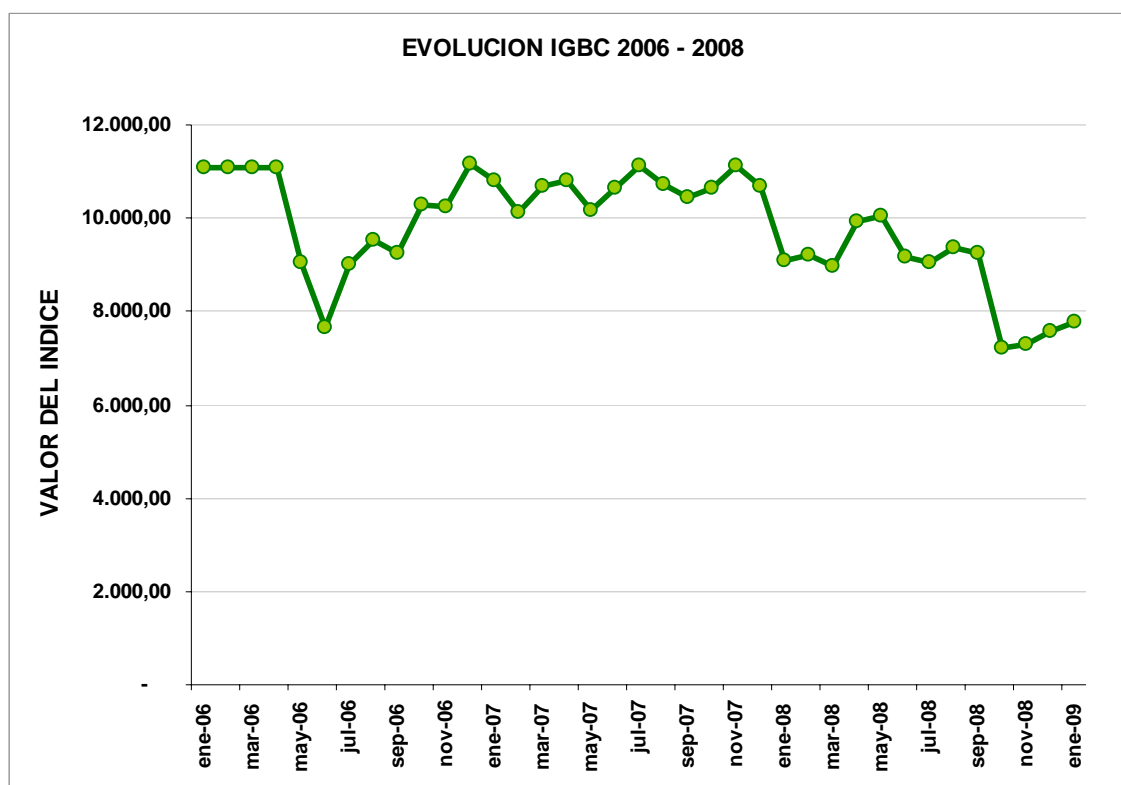
Por su parte el valor de las negociaciones con acciones aumentó un 33.9%, lo que les permitió incrementar su participación en el total, pasando de 2,87% en 2007 a 4,20% en 2008. Es de destacar la dinámica presentada por los bonos privados, cuyas negociaciones incrementaron su valor en un 62%, y los CDT, que crecieron un 39%,

aumentando su participación en el total con respecto al año anterior, como se muestra en el cuadro anterior.

En cuanto a las ofertas públicas de adquisición de acciones (OPA), durante el año 2008 se registraron cinco operaciones, por un valor total de \$ 474.945,3 millones, entre las cuales se destacaron las OPA realizadas sobre acciones de Acerías Paz del Río, por \$ 260.800,4 millones, y Cine Colombia, por \$ 137.834,5 millones. En el año 2007 se produjeron siete OPA, por un valor total de \$ 917.396,2 millones.

#### 1.4.2. Índice de precios de las acciones

El Índice General de la Bolsa de Colombia (IGBC) finalizó el 2008 en 7.560,68 con una disminución del 29.3% frente a diciembre de 2007.

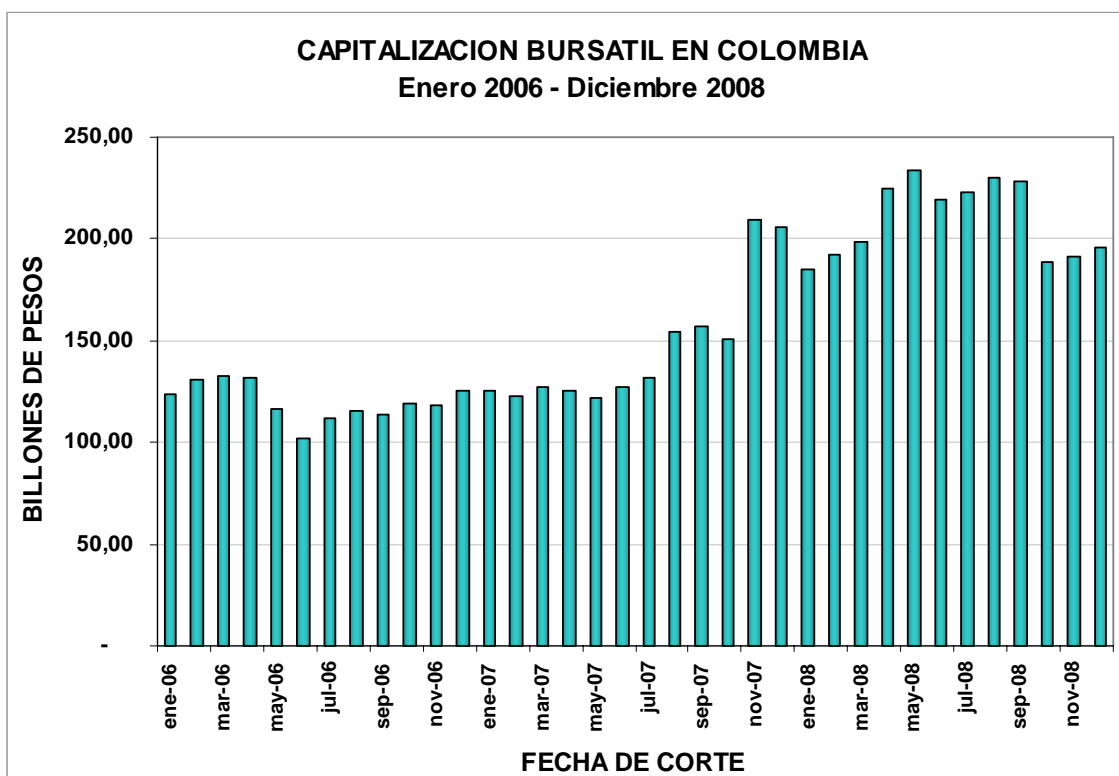


Fuente: datos suministrados por la BVC

La reducción antes mencionada se originó principalmente en el nerviosismo derivado de la crisis registrada en los mercados financieros internacionales, pues en general las sociedades emisoras de acciones inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia obtuvieron durante 2008 buenos resultados, dado que como se mencionó anteriormente las utilidades de las entidades del sector financiero crecieron en promedio 19% con respecto a las del año anterior, mientras que las de las empresas emisoras del sector real lo hicieron en un 18% y las de las empresas de servicios públicos un 10%.

### 1.4.3 Capitalización Bursátil

A 31 de diciembre de 2008 la capitalización bursátil, entendida como el resultado que se obtiene al multiplicar el precio al cual se cotizaba a la fecha mencionada cada una de las acciones inscritas en la Bolsa de Valores de Colombia, por el número total de acciones que componen el capital de las respectivas empresas, fue de US\$ 86.920 millones (195 billones de pesos), cifra menor en 14.9% respecto a la registrada en diciembre del año anterior, reflejando la baja en los precios en Bolsa de las acciones, que como se mencionó anteriormente a nivel general cayeron un 29.3% en relación con el nivel observado al cierre de 2007.



Fuente: datos suministrados por la BVC

### 1.4.4. Mercado de Divisas

Por su parte, el Mercado de Divisas, SET-FX, registró negociaciones interbancarias en la modalidad de spot por US 236.119 millones (\$461.7 billones) durante 2008, 18.3% más que lo negociado durante el año anterior.

En cuanto a las operaciones de cumplimiento financiero (OPCF) que se realizan con subyacente dólar en la Bolsa de Valores de Colombia, entre enero y diciembre se transaron contratos por un valor de US\$15.764 millones (\$31.0 billones), 90.0% más que en 2007.

#### 1.4.5. Ofertas públicas en el mercado primario

El valor total de las ofertas públicas autorizadas en el mercado primario por la SFC durante 2008 disminuyó un 59,4% con respecto al año anterior.

Sobre el particular no obstante debe tenerse en cuenta que 2007 fue un año que marcó un punto record en la historia del mercado de valores colombiano, debido principalmente a la realización en ese periodo de ofertas públicas de acciones por montos nunca antes vistos, entre las cuales se destaca la efectuada por ECOPETROL S.A.

#### OFERTAS PÚBLICAS EN EL MERCADO PRIMARIO

CLASE DE MERCADO	2008		2007		2006	
	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)	NÚMERO	VALOR (\$ Millones)
<b>MERCADO PRINCIPAL</b>						
Con autorización específica:	12	3,750,065	24	13,605,558	15	3,914,721
• Acciones	3	100,065	11	9,321,358	5	1,487,066
• Otros títulos emitidos por sector privado	9	3,650,000	11	3,150,000	9	2,327,655
• Títulos emitidos por entidades públicas	0	0	2	1,134,200	1	100,000
Con Autorización Automática	14	5,491,221	13	7,715,890	15	4,649,061
<b>TOTAL MERCADO PRINCIPAL</b>	<b>26</b>	<b>9,241,286</b>	<b>37</b>	<b>21,321,448</b>	<b>30</b>	<b>8,563,782</b>
<b>SEGUNDO MERCADO</b>						
Acciones	0	0	0	0	0	0
Otros títulos emitidos por sector privado	0	0	4	1,430,000	16	3,752,723
Títulos emitidos por entidades públicas	0	0	0	0	1	141,000
<b>TOTAL SEGUNDO MERCADO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1,430,000</b>	<b>17</b>	<b>3,893,723</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>9,241,286</b>	<b>41</b>	<b>22,751,448</b>	<b>47</b>	<b>12,457,505</b>

Fuente: cifras suministradas por la SFC-Dirección de Acceso al Mercado

#### 1.4.6. Registro Nacional de Valores y Emisores

Al cierre del año 2008 el número de títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE) y susceptibles de ser negociados en el mercado público de valores, llegó a 600, lo cual representa un incremento del 3,27% respecto del número existente a 31 de diciembre de 2007. Del total de títulos inscritos las acciones representan el 19%.

## Capítulo 2

### GESTIÓN EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

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 inversionistas y consumidores financieros en general, siguiendo para el efecto las orientaciones de organismos internacionales, tales como IOSCO<sup>3</sup>, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y COSO<sup>4</sup>.

La mayor parte de las labores de los funcionarios de la SFC se desarrolla mediante supervisión de escritorio (denominada también supervisión “*extra situ*”), mediante el análisis en la Superintendencia de diversos documentos e informes recopilados, los cuales provienen tanto de las entidades supervisadas como de los consumidores financieros, los revisores fiscales y otros grupos de interés. Adicionalmente se realizan visitas de inspección a las sedes de las entidades (supervisión “*in situ*”), como principal mecanismo de verificación directa respecto de las prácticas de las sociedades supervisadas y el cumplimiento de las normas que las rigen.

Las bases conceptuales del proceso de supervisión basada en riesgos se convierten en el fundamento de la estructura orgánica y funcional del núcleo de supervisión de la SFC, el cual está conformado por dos grandes bloques de gestión: las Delegaturas Institucionales y las Delegaturas para Riesgos e Integridad de los Mercados, las cuales interactúan matricialmente en forma coordinada para obtener un conocimiento integral y especializado, tanto de los mercados como de las instituciones que los conforman, conservando la unidad de criterio institucional.

En general, la supervisión se realiza mediante el monitoreo y constante comunicación con las entidades supervisadas, lo que permite detectar oportunamente factores de vulnerabilidad frente a situaciones de crisis y trabajar con todas las autoridades económicas para diseñar estrategias conjuntas que coadyuven a solventarlas. En desarrollo de la supervisión las diferentes delegaturas realizan, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, entre otras, las siguientes actividades: impartir autorización para que las entidades puedan operar en el mercado y llevar a cabo ciertos procesos señalados en las normas vigentes (tales como reorganizaciones empresariales, emisión de títulos, realización de ofertas públicas en el mercado de valores, entre otros), resolver consultas y derechos de petición, realizar la práctica de visitas con el fin de obtener conocimiento sobre los asuntos de competencia de la SFC; ordenar la adopción de medidas preventivas o la suspensión de prácticas ilegales, no autorizadas o inseguras; adelantar actuaciones o investigaciones administrativas, imponer sanciones o adoptar las medidas cautelares, institutos de salvamento o toma de posesión previstas por las normas vigentes, cuando resulta pertinente, y en general todas las actuaciones que resulten

---

<sup>3</sup> International Organization of Securities Commission

<sup>4</sup> Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission

necesarias para la debida prestación del servicio encomendado a la entidad por la normatividad vigente.

## **2.1. SUPERVISIÓN INSTITUCIONAL**

Mediante la supervisión institucional se realiza el seguimiento a la situación financiera general de las entidades, la verificación acerca del cumplimiento de las normas societarias, de solvencia y otros controles de ley, así como del régimen prudencial propio de cada tipo de institución. La supervisión institucional está a cargo de las Delegaturas para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias, para Aseguradores e Intermediarios de Seguros, para Intermediarios Financieros, para Intermediarios de Valores y otros Agentes y para Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes, bajo la dirección del Superintendente Delegado Adjunto para Supervisión Institucional.

En el caso de las Delegaturas para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias y para Aseguradores e Intermediarios de Seguros, las áreas institucionales realizan la supervisión de los riesgos técnicos asociados a dichas actividades y entidades. No obstante, corresponde a las delegaturas de riesgos supervisar aquellos asuntos de carácter transversal que involucren a entidades aseguradoras o administradoras de la seguridad social.

Además de la supervisión permanente sobre las instituciones autorizadas para operar en los mercados financiero, asegurador y bursátil, actividad en la que de conformidad con las normas vigentes se centra la misión de la SFC, la entidad realiza actuaciones encaminadas a la detección de captadores ilegales y la adopción de las medidas cautelares pertinentes, dentro del ámbito de su competencia, en los casos en los cuales se evidencia la existencia de captación masiva y habitual de dineros del público.

### **2.1.1 Actuaciones sobre las entidades supervisadas**

Dentro del marco de referencia antes mencionado, resulta pertinente destacar las siguientes actuaciones de supervisión dentro del total de las realizadas por la SFC durante el año 2008:

**2.1.1.1** Realización de diagnósticos integrales respecto de la condición financiera y de riesgos de los intermediarios financieros, con base en instrumentos desarrollados para la determinación del nivel de riesgo (matriz institucional). Mensualmente se hizo seguimiento a las calificaciones obtenidas sobre bases cuantitativas para cada una de las distintas entidades vigiladas, las cuales fueron ajustadas de acuerdo con la percepción y el conocimiento que de ellas tiene el supervisor.

**2.1.1.2** Adecuación de los aplicativos e instrumentos relacionados con los controles de ley, en concreto el encaje, la posición propia y las inversiones obligatorias en títulos de desarrollo agropecuario, a la par con la importante dinámica que tuvieron durante el año 2008 las normas relacionadas con estos instrumentos de política monetaria, cambiaria y crediticia por parte de la Junta Directiva del Banco de la República. Dicha tarea implicó el desarrollo de aplicativos y adelantar una gran cantidad de tareas de validación de cifras

con el Banco de la República y con la industria, cuyos desarrollos hoy permiten de manera más oportuna y técnica efectuar los ajustes a los controles en línea con los cambios de políticas.

**2.1.1.3** Actualización a las condiciones de mercado del régimen de inversiones de los fondos de pensiones y de cesantía, con el fin de brindar una mayor diversificación a los portafolios, de manera que su composición responda mejor a la permanencia de largo plazo de los recursos en los mismos. Adicionalmente respecto a las mencionadas entidades, se verificó la calidad de la información suministrada por las sociedades administradoras en los extractos de los afiliados; se hizo seguimiento a la regularización de los aportes no identificados de los afiliados, se llevó a cabo un análisis diario de la rentabilidad de los fondos con el fin de mejorar la supervisión de los mismos y se trabajó en el diseño de normas que propicien la solución a los problemas de múltiple vinculación (trabajo conjunto con el ISS, Asofondos y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público), proceso que se espera culminar en junio de 2009.

**2.1.1.4** Adecuación del marco jurídico de las sociedades fiduciarias, incluyendo aspectos tales como los principios generales que deben enmarcar las actuaciones de las referidas sociedades; previsiones generales que deben contener los negocios fiduciarios y requisitos mínimos de contenido, presentación y oportunidad de las rendiciones de cuentas. Adicionalmente se definió la nueva clasificación de los negocios fiduciarios y la estructura del Sistema de Información de Negocios Fiduciarios, el cual busca identificar herramientas y mecanismos que faciliten el análisis y seguimiento de la información cuantitativa y cualitativa de los negocios fiduciarios, mediante módulos de registro de fideicomisos, transmisión de información contable y generación de reportes. Con las referidas modificaciones se busca efectuar una supervisión más efectiva, especialmente en relación con los fideicomisos que involucran recursos públicos y parafiscales (seguridad social).

**2.1.1.5** Mejoramiento del análisis de los sectores de seguros y reaseguros, como fuente de información del proceso de supervisión, adicionándole variables de estudio adicionales (ranking del resultado técnico y del ejercicio, primas emitidas, siniestralidad, etc.), e incorporando en el informe que se presenta trimestralmente respecto de cada entidad, además de los elementos obtenidos como resultado del análisis del área institucional, los provenientes de los estudios elaborados por las áreas de riesgo. Con ello se avanzó en el proceso de focalización de aquellas áreas y compañías donde se debe concentrar la supervisión individual.

Adicionalmente se empezó a efectuar la evaluación de la reserva matemática de las compañías bajo un esquema de análisis técnico con enfoque actuarial, adelantado de forma individual y pormenorizada, lo cual permite la verificación de dicha reserva con base en resultados de mayor confiabilidad en la estimación de la misma.

**2.1.1.6** Seguimiento mensual a los fondos mutuos de inversión, verificando el cumplimiento de los límites de ley y de las obligaciones de suministro de información, mediante el estudio de los estados financieros y la autorización de rendimientos trimestrales, para la cual como requisito adicional se cuenta con el concepto sobre la valoración de los portafolios.

**2.1.1.7** Formalización del proceso de ajuste de la totalidad de Carteras Colectivas a los nuevos requerimientos establecidos en el Decreto 2175 de 2007, adicionalmente, para cada tipo de carteras se desarrollaron modelos de reglamentos, que sirven a sus administradores como una herramienta que permite la estructuración de nuevos productos de forma ágil, con el cumplimiento de los requisitos de ley y reduciendo significativamente los tiempos en los procesos de autorización.

Así las cosas, mediante la estandarización de los reglamentos que regulan las relaciones entre inversionistas y sociedad administradora, se establecieron reglas claras para la gestión de cada una de las carteras colectivas, lo cual facilita la realización de procesos de supervisión extra situ más efectivos, así como la planeación y profundización de los procedimientos de vista in situ.

**2.1.1.8** Concientización a los emisores de valores respecto a la importancia de adoptar las prácticas de buen gobierno corporativo y de la información contenida en las encuestas de Código País.

**2.1.1.9** Implementación del Sistema de Alertas Tempranas (SAT) como un logro en materia de supervisión para las sociedades comisionistas, casas de cambio y proveedores de infraestructura, a través del cual se logra establecer y medir la situación patrimonial y funcionamiento, por medio de los indicadores tanto de crédito como de liquidez. Así mismo, dicho sistema facilita la identificación de aspectos críticos para la adopción de medidas preventivas y controles necesarios para subsanar las debilidades advertidas, así como priorizar el enfoque de supervisión y las visitas que se deben practicar a las entidades supervisadas de los sectores mencionados. Así, la supervisión sobre las sociedades comisionistas, casas de cambio y proveedores de infraestructura, se realizó con fundamento en la información arrojada por el SAT, la información contable y financiera transmitida por dichas entidades a la SFC y la información recopilada en las visitas practicadas.

**2.1.1.10** Coordinación con el AMV para la obtención de información, práctica de visitas y la celebración de reuniones con los representantes legales de las comisionistas, con el fin de acercarse al mercado y lograr un mayor conocimiento de la administración y desarrollo de sus actividades.

**2.1.1.11** Implementación del proceso de certificación de profesionales del mercado de valores en conjunto con el AMV, y entrada en funcionamiento del Registro Nacional de Profesionales del Mercado RNPMV, como mecanismos para elevar los estándares de los participantes del mercado. Para el año 2008, la SFC autorizó la inscripción de 2.261 profesionales.

**2.1.1.12** Expedición de la norma que obliga a la adopción de los códigos ISIN y CFI a partir de junio 1 de 2009, en desarrollo del proyecto Agencia Numeradora Nacional “ANN”, actividad que le fue delegada al DECEVAL por la SFC.

**2.1.1.13** A continuación se presenta un resumen estadístico de los principales trámites realizados en materia de supervisión institucional:

### AUTORIZACIONES OTORGADAS AÑO 2008

CONCEPTO	NÚMERO
Constitución de entidades	20
Posesión de directivos, revisores fiscales y otros	1407
Fusión y adquisición de entidades	24
Escisión	4
Cesión de activos, pasivos y contratos	7
Segregación	0
Liquidación de entidades	7
Emisión y suscripción de acciones	3
Ofertas públicas en el mercado primario	24
Estados financieros de fin de ejercicio	592
Cálculos actuariales de emisores control exclusivo	16
Reglamentos diversos	171
Aprobación de publicidad	309
Inscripción en el Registro Nacional de Valores y Emisores (RNVE)	19
Inscripción en el Registro de Agentes / Profesionales del Mercado de Valores (RNAPMV)	9
Cancelación voluntaria inscripción en el RNVE	44
Cancelación voluntaria de inscripción en el RNAPMV	9
Aprobación de negociación de acciones	87
Aprobación de modelos de contratos por adhesión	13
Oficinas de representación de organismos financieros del exterior	16
Autorización ramos de seguros	11
Otras Autorizaciones <sup>5</sup>	37
<b>TOTAL</b>	<b>2.896</b>

### ACTUACIONES GENERALES DE SUPERVISIÓN ADELANTADAS AÑO 2008

CLASE DE ACTUACION	NÚMERO
Requerimientos de información	1.905
Ordenes impartidas	75
Entidades intervenidas	10
Visitas realizadas	490
Análisis de estados financieros	2,334
Otras actuaciones	16.909
<b>TOTAL</b>	<b>21.723</b>

<sup>5</sup> Incluye régimen autorización de actividades intermediarios de valores, conversión de entidades vigiladas, reducción de capital social, autorización apertura sucursales en el exterior, aprobación de inversiones en activos fijos, metodología reservas técnicas de seguros, riesgo crediticio, convocatoria asamblea procesos titularización y exonera. Constitución depósito reserva reaseguradas.

### INVESTIGACIONES ADELANTADAS AÑO 2008

CONCEPTO	NÚMERO
Actos de formulación de cargos	54
Investigaciones archivadas o finalizadas	75

### SANCIONES IMPUESTAS EN EL AÑO 2008

CLASE DE SANCIÓN	CARACTERÍSTICAS
<b>Amonestaciones:</b> Número	5
<b>Inhabilitación para realizar actividades de administración, dirección o control en entidades vigiladas</b>	1
<b>Multas:</b> Número	49
Valor total de las multas impuestas (\$ millones)	2.944

### PRINCIPALES INFRACCIONES ENCONTRADAS EN EL AÑO 2008

CONCEPTO	NUMERO
Omisión o demora en envío de información relevante	5
Omisión o demora en envío de otros informes	9
Suministro de información con errores, omisiones o inexactitudes	2
Uso indebido de información privilegiada	
Otras conductas que afecten la integridad del mercado de valores	
Incumplimiento de normas prudenciales	15
Irregularidades en materia contable	
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	1
Otras infracciones	6

Entre los trámites comprendidos en las estadísticas anteriores, se considera pertinente destacar los siguientes:

- La autorización de la cesión de activos, pasivos y contratos de la Administradora de Riesgos Profesionales del Instituto de Seguros Sociales ISS en favor de La Previsora Vida S.A. Compañía de Seguros (hoy Positiva S.A. Compañía de Seguros), operación que produjo un alto impacto en el total de activos y pasivos de la compañía de seguros y del sector (la operación tuvo un valor cercano a los \$3,2 billones en activos y en pasivos).
- La autorización del funcionamiento de la Cámara de Riesgo Central de Contraparte de Colombia S.A., entidad que cuenta con la participación accionaria y estratégica

del Mercado Español de Futuros Financieros (MEFF) y que facilita de forma segura el cumplimiento de operaciones sobre derivados.

- La autorización de capitalizaciones de gran envergadura de proveedores de infraestructura como la BNA, la CRCBNA y las sociedades comisionistas de bolsa, tendientes a dar cumplimiento a los requisitos de capital e infraestructura introducidos por la normatividad vigente, así como las necesidades y dinamismo del mercado de valores.
- El ajuste ordenado en las Reservas de Siniestros del ramo de seguro previsional de invalidez y sobrevivencia por concepto de procesos judiciales en contra de las AFP, pues el proceso de supervisión hizo evidente que algunas aseguradoras no los tenían en cuenta para constituir estas reservas. El ajuste realizado en dicha reserva fue del orden de \$13.484 millones.
- La suspensión de prácticas no autorizadas e inseguras ordenada a la sociedad Almagrario S.A. por la expedición de CDM's sobre café en tránsito para exportación sin el cumplimiento de los requisitos contenidos en la Resolución 406 de 1954 que regula dicha actividad.
- La toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de la sociedad Intervalores S.A. a través de la Resolución No. 1129, por la existencia de graves inconsistencias en la información contable y financiera que impidieron conocer la situación real de la compañía, así como su cancelación en el RNAMV en atención a la cesión de sus activos, pasivos y contratos a la sociedad Proyectar Valores S.A., y a la modificación de su objeto social, que excluyó el desarrollo de actividades propias de las entidades vigiladas por la SFC.

### **2.1.2 Actuaciones sobre las entidades no supervisadas por realización de operaciones no autorizadas.**

Un tema adicional que implicó una elevada carga de trabajo para la SFC durante el año 2008 fueron las actuaciones encaminadas a controlar la proliferación de la actividad de captación masiva de recursos del público sin autorización legal, la cual causó un significativo impacto social en nuestro país, y la adopción de las medidas cautelares pertinentes, dentro del ámbito de competencia de esta Superintendencia, en virtud del procedimiento de intervención administrativa contenido en el artículo 13 del Decreto 4334 de 2008, expedido dentro del Estado de Emergencia Social, declarado mediante el Decreto 4333 de 2008.

Durante el año la SFC investigó los captadores ilegales de mayor impacto en nuestro país, incluyendo a Grupo DMG S.A., Proyecciones D.R.F.E., Promotora Costa Caribe y Grupo Network Inversiones, entre otros, y adoptó las medidas cautelares pertinentes, lo cual implicó la realización de trescientas nueve investigaciones en 44 ciudades y poblaciones de diversas regiones del territorio nacional. Las referidas actividades ilegales no sólo se realizaron mediante la captación pura de recursos del público ofreciendo a cambio retribuciones extraordinarias, sino que utilizaron diversas modalidades, con el propósito de ocultarse y evadir la acción de los organismos del Estado, como por ejemplo

el ofrecimiento de productos y/o servicios como mecanismo de vinculación y en parte de la retribución, los sistemas piramidales de vinculación con una retribución que dependía de los resultados de las vinculaciones efectuadas, las participaciones en proyectos hoteleros y la entrega de bonos para la adquisición de bienes de consumo.

A continuación se presenta un resumen estadístico de las actuaciones adelantadas durante el año 2008 por esta Superintendencia para enfrentar la proliferación de captadores ilegales, diferenciando lo realizado antes y después de la adopción de las medidas expedidas dentro del Estado de Emergencia Social (E.E.S.).

#### ACTUACIONES REALIZADAS SOBRE CAPTADORES ILEGALES

CONCEPTO	ANTES E.E.S.	DESPUES E.E.S.	TOTAL
Inspecciones realizadas en Bogotá	5	101	106
Inspecciones realizadas en otras ciudades y poblaciones	10	193	203
Inspecciones en las cuales se obtuvieron resultados positivos	10	47	57
Inspecciones sin resultados positivos	5	247	252
Resoluciones expedidas con medida cautelar	3	57	60

Las estadísticas que se muestran en el cuadro anterior evidencian el positivo impacto de las normas expedidas dentro del Estado de Emergencia Social, las cuales proporcionaron a esta Superintendencia mejores herramientas para enfrentar a los captadores ilegales de recursos del público. Las medidas cautelares expedidas por esta Superintendencia consistieron principalmente en órdenes de suspensión inmediata de las actividades ilegales, devolución inmediata de los dineros captados, disolución de la persona jurídica y liquidación de los patrimonios.

Para enfrentar este grave problema también se llevaron a cabo un gran número de actividades de coordinación y colaboración interinstitucional con otras autoridades con responsabilidades respecto a este tema, tales como la Fiscalía General de la Nación, la Policía Nacional, el DAS, la Unidad de Análisis e Información Financiera – UIAF, la Superintendencia de Sociedades, la DIAN, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, diversas alcaldías y personerías, entre otros, incluyendo el traslado formal para lo de su competencia de las actuaciones administrativas correspondientes.

Igualmente, se colaboró activamente junto con otras entidades del Estado en el estudio, preparación y sustentación de las disposiciones proferidas para conjurar la Emergencia Social declarada mediante el Decreto 4333 de 2008; se realizaron peritazgos y se continuó con la campaña preventiva adelantada desde el año anterior por la Superintendencia para advertir a la ciudadanía acerca de los riesgos que implica la entrega de su dinero a personas que no cuenten con la respectiva autorización y vigilancia permanente de esta entidad.

Adicionalmente resulta pertinente mencionar las órdenes impartidas durante el año 2008 para la suspensión de la actividad de promoción y publicidad en Colombia de productos del mercado de valores del exterior así como la administración de sistemas de negociación de divisas y derivados sin autorización, en particular aquellos correspondientes al denominado “mercado *forex*”.

## 2.2. SUPERVISIÓN DE RIESGOS Y CONDUCTAS DE MERCADO

Uno de los principales desarrollos en torno al cual convergen las actuaciones de la SFC es el enfoque de supervisión por riesgos, con lo cual se busca robustecer tanto la calidad del gobierno corporativo y de la administración de las entidades vigiladas, como sus metodologías de medición, seguimiento y cobertura de los principales riesgos que las pueden afectar en el ejercicio de su objeto social.

El liderazgo de la SFC en esta materia no sólo se ha traducido en la confección de un marco normativo integral para la medición y gestión de riesgos como el crediticio, de mercado, operativo, de liquidez y para la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, sino que también se ha materializado en un robustecimiento de los procesos de supervisión.

En efecto, al margen de las complejidades técnicas y de la sujeción a estándares internacionales propios del marco normativo de los sistemas de administración de riesgos ya mencionado, su implementación y la interiorización por parte de las entidades y de los mismos funcionarios de esta superintendencia es el objetivo que se pretende lograr. En esta materia, la Superintendencia Financiera avanzó en diversos campos durante el año 2008.

Durante el año 2008 la SFC trabajó en consolidar el enfoque de supervisión por riesgos, concentrándose en aquellos elementos que generan las mayores amenazas para la estabilidad de las entidades y no en los aspectos de cumplimiento formal del marco normativo.

En esa medida en cada una de las delegaturas se hizo un esfuerzo por determinar cuáles eran los riesgos que afectaban de manera más relevante al conjunto de entidades vigiladas en cada una de las especialidades que a ellas corresponden y en determinar acciones que llevaran dichas entidades a establecer los controles necesarios para mitigarlos.

En el segundo semestre del año se intensificó la labor de inspección con respecto al riesgo de crédito y de liquidez (tanto en moneda local como moneda extranjera) para detectar los efectos que podía empezar a tener la crisis económica y financiera global. También se revisaron en su totalidad los portafolios de las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera para determinar el impacto del deterioro en las condiciones de muchos emisores internacionales.

En el segundo semestre también se implementó el Proceso de Seguimiento, uno de los 16 que integran el Sistema de Gestión Integrado de la SFC. Dicha implementación implicó un esfuerzo sustancial de los funcionarios de las áreas de supervisión para organizar la manera en que se viene realizando el seguimiento de las entidades y ha generado una herramienta eficaz para detectar posibles mejoras a la manera en que se realiza. Dicho proceso incluye aspectos tales como el protocolo de inspección, la planeación de visitas conjunta de las dos delegaturas adjuntas, etc.

## 2.2.1 Actuaciones generales en materia de supervisión de riesgos

Dentro del marco de referencia antes mencionado, resulta pertinente destacar las siguientes actuaciones de supervisión por riesgos dentro del total de las realizadas por la SFC durante el año 2008:

**2.2.1.1** La labor de supervisión del riesgo de crédito durante 2008 se enfocó principalmente a la gestión incorporada en los procesos de otorgamiento de crédito, realización de reestructuraciones; cálculo de provisiones de la cartera comercial y de consumo, teniendo en cuenta los requisitos mínimos de los modelos de referencia correspondientes, y la revisión de la calidad de la información remitida mediante algunos formatos seleccionados.

En el segundo semestre se intensificó la labor de inspección o supervisión *in situ* para monitorear de cerca la calificación de riesgo que las entidades están realizando de sus carteras de crédito y la constitución de provisiones, considerando el inicio de una fase de desaceleración del ciclo que usualmente genera incentivos para realizar subestimaciones de los riesgos implícitos en dichas carteras.

Como resultado de la intensa labor de análisis y monitoreo efectuada durante el año 2008, se establecieron compromisos de mejora con varias entidades, cuyo cumplimiento fue objeto de monitoreo permanente.

En síntesis se considera pertinente resaltar las siguientes actuaciones realizadas durante el año:

- Introducción del análisis sistemático de la calidad de cartera por “cosechas” (que aplica a las carteras masivas, es decir, a la de consumo, de vivienda y de microcrédito).
- Revisión de temas regulatorios del riesgo de crédito, para lo cual se trabajó en la elaboración de una Guía para la implementación del MRCO y se avanzó en aspectos como la revisión de la PDI y el esquema de provisiones contracíclicas.
- Estandarización de reportes periódicos dirigidos a la discusión con otras áreas de la Superintendencia, con el Superintendente y con el resto de miembros del Comité de Seguimiento Financiero. Dichos reportes han permitido tener información clara y oportuna acerca de la situación de la cartera, agregada y por entidades.
- Creación del Comité de Riesgo de Crédito para tener un espacio de discusión técnico y especializado con la industria y se creó también una reunión mensual para discutir con el área institucional la situación de los establecimientos de crédito.

**2.2.1.2** En relación con el riesgo operativo el trabajo de supervisión durante el año 2008 se concentró en acompañar a las entidades en la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Operativos (SARO) y en el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales

de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios exigidos en la Circular 52 de 2007 que entraban en vigencia este año. Este acompañamiento era fundamental en tanto las entidades están en una etapa de adecuación y aprendizaje de las implicaciones de estas normas y los objetivos que las inspiraron. Adicionalmente se realizaron las labores de inspección programadas y otras adicionales que se originaron en solicitudes para autorización de nuevas actividades o reorganizaciones empresariales o por la gestión de quejas presentadas por los consumidores financieros. Progresivamente se han ido montando además los protocolos de cooperación con otras áreas de la SFC, en particular la de riesgo de crédito, para la evaluación del componente operativo de dicho riesgo en las entidades.

Los principales hallazgos en las inspecciones se relacionan con la implementación de los planes de contingencia y continuidad del negocio, el registro de eventos de riesgo operativo, el proceso de atención de quejas y reclamos, los perfiles de acceso a los sistemas y los *logs* de auditoría, seguridad para el cliente en los canales transaccionales, deficiencias en la validación de información y falta de interfaces automáticas entre las aplicaciones de la entidad.

En síntesis se considera pertinente resaltar las siguientes actuaciones realizadas durante el año:

- Verificación respecto a que las actividades que desarrollaron los bancos, como operadores de información del sistema PILA, se hubieran ceñido a las disposiciones que los regulan. También se confirmó que dichas entidades contaran con la capacidad ofrecida al Ministerio de la Protección Social para la liquidación y el pago de las planillas.
- Capacitación a los funcionarios respecto a las actividades desarrolladas por los diferentes tipos de entidades vigiladas, identificando las cadenas de valor y la forma como éstas vienen gestionando sus riesgos operativos. De esta manera se mejoró el perfil de supervisor logrando una mayor efectividad en el proceso de inspección.
- Expedición de normas que permiten desarrollar una supervisión más efectiva.

**2.2.1.3** En lo relacionado con el riesgo de mercado e integridad, durante el 2008 se hizo una redistribución de los equipos de trabajo con base en los objetivos estratégicos del área, para poder lograr el nivel de especialización necesario para los diferentes temas, y se realizaron importantes esfuerzos para agilizar el trámite de las investigaciones. En este proceso se crearon 4 coordinaciones para lograr atender los frentes de liquidez, derivados y valoración.

Adicionalmente se lideró un proyecto estratégico de la SFC encaminado a la valoración de portafolios. La culminación de este proceso es fundamental para poder realizar una adecuada supervisión de riesgos de mercado.

En síntesis se considera pertinente resaltar las siguientes actuaciones realizadas durante el año:

- Creación del Comité de Supervisión y Sanción, como órgano encargado del estudio, análisis y formulación de políticas encaminadas a fortalecer las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio, producto de los procesos de inspección realizados respecto a riesgos de mercados y conductas.
- Elaboración de reportes de portafolios del exterior. Con posterioridad al 15 de septiembre de 2008, cuando estalló la crisis financiera en Estados Unidos con la quiebra de entidades de primera línea, se inició la elaboración de informes periódicos sobre el portafolio de las entidades vigiladas en el exterior, para monitorear el impacto que en su situación podría tener el deterioro de los emisores extranjeros. Estos reportes fueron compartidos con todos los miembros del Comité de Seguimiento Financiero.
- Creación de reportes e informes que permiten realizar un análisis ordenado de los diferentes factores que afectan el riesgo de mercado y de liquidez.
- Capacitación a los funcionarios sobre el tema de derivados, para atender el nivel de especialización que la supervisión de este tema requiere.

**2.2.1.4** Respecto al riesgo de conglomerados y gobierno corporativo se hizo un esfuerzo en la supervisión para lograr que las entidades incorporen voluntariamente esquemas de identificación, medición y seguimiento de situaciones que podrían implicar riesgo en relación con su gobierno corporativo y con su actividad consolidada como grupo financiero, buscando que gradualmente se interiorice la importancia que tiene su adecuada administración.

Adicionalmente se trabajó en la revelación de la estructura de los grupos y sus beneficiarios de capital y en el impulso de las declaratorias correspondientes, con el fin de mejorar los niveles de transparencia del control de los grupos. En este esfuerzo se logró la identificación de concentraciones a nivel de grupo, una mejor revelación de los tipos de operaciones intragrupo y la transparencia en estructuras de propiedad.

En cuanto al gobierno corporativo, se privilegiaron las actividades con mayor cobertura de entidades y problemas sistémicos sobre la evaluación de entidades individuales y se focalizaron las actividades de supervisión, aplicadas de manera general sobre las entidades y temáticas de mayor impacto. En este aspecto se logró el ajuste de aquellos órganos de gobierno corporativo que evidenciaron alguna debilidad en su composición o en el esquema planteado para su funcionamiento y la adecuación preventiva de algunos de los elementos de gobierno en carteras colectivas y fondos de pensiones.

En síntesis se considera pertinente resaltar las siguientes actuaciones realizadas durante el año:

- Adecuación de las entidades vigiladas en la definición de políticas y revelación de situaciones de control y operaciones con vinculados.

- Estandarización de los procedimientos de consolidación para emisores de valores sometidos a control exclusivo.
- Desarrollo de una dinámica de seguimiento a la adecuada composición y funcionamiento de los órganos de administración y control de las entidades supervisadas.
- Divulgación del estado del gobierno corporativo de los emisores que respondieron la Encuesta Código País, lo cual permite a los inversionistas, al mercado y el público en general disponer de información confiable acerca del estado del gobierno corporativo de los emisores que diligenciaron y remitieron la encuesta.
- Diseño y desarrollo del aplicativo de información de conglomerados, con módulos para la administración de conformación de los conglomerados, concentraciones de mercado, concentraciones de riesgo, operaciones intragrupo y análisis financiero.

**2.2.1.5** Respecto al riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo la labor de supervisión se enfocó por una parte en el acompañamiento a las entidades vigiladas para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Teniendo en cuenta el impacto en el mercado, el cual se relaciona directamente con el riesgo legal y reputacional, tanto para las entidades como para el supervisor, se seleccionaron y determinaron las entidades a visitar teniendo en cuenta criterios como los siguientes: sociedades involucradas en procesos judiciales, participación en la colocación de las emisiones de acciones más importantes, clientes que pudieran ser presuntos captadores y contratos fiduciarios en los cuales participan entidades de naturaleza pública.

En síntesis se considera pertinente resaltar las siguientes actuaciones realizadas durante el año:

- Rediseño y actualización de la matriz de riesgo de lavado de activos a través de la inclusión de criterios adicionales, redistribución de pesos y la actualización de la información que alimenta cada uno de los criterios.
- Fortalecimiento del proceso de supervisión extra Situ. La Carta Circular 086 de 2007 (solicitud de remisión periódica de información) se utilizó como un mecanismo para medir el estado de avance por parte de las entidades vigiladas en el diseño e implementación del SARLAFT. Se obtuvo un cubrimiento del 100% de las entidades obligadas a cumplir SARLAFT.
- Diseño, desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas. Se diseñaron y aplicaron herramientas que permitieron procesar y analizar la información remitida por las vigiladas relacionada con el avance en la implementación del SARLAFT.
- Participación en la evaluación realizada por GAFISUD mediante entrevistas y el diligenciamiento del "Cuestionario de Evaluación Mutua sobre Antilavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo" sobre las 40 + 9 recomendaciones.

### 2.2.1 Estadísticas de actuaciones particulares en materia de supervisión de riesgos

A continuación se presenta un resumen estadístico de los principales trámites realizados en materia de supervisión de riesgos y conductas:

#### CONCEPTOS Y TRÁMITES RELACIONADOS CON AUTORIZACIONES OTORGADAS EN EL AÑO 2008

CONCEPTO	NÚMERO
Constitución de entidades	58
Fusión y adquisición	39
Escisión	5
Cesión de activos, pasivos y contratos	3
Liquidación de entidades	2
Otros procesos de reorganización	16
Emisión de acciones	26
Estados financieros	84
Reglamentos	29
Otras Autorizaciones	66
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>

#### ACTUACIONES GENERALES DE SUPERVISIÓN ADELANTADAS AÑO 2008

CLASE DE ACTUACION	NÚMERO
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION	1.254
VISITAS REALIZADAS	478
ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS	146
OTRAS ACTUACIONES	308
<b>TOTAL</b>	<b>2.186</b>

#### INVESTIGACIONES EN EL AÑO 2008

CONCEPTO	NÚMERO
Actos de formulación de cargos	41
Investigaciones archivadas y actuaciones cerradas	62

### SANCIONES IMPUESTAS EN EL AÑO 2008

CLASE DE SANCIÓN		CARACTERÍSTICAS
<b>Amonestaciones:</b>	Número	51
<b>Multas:</b>	Número	8
Valor total de las multas impuestas (\$ millones)		2.314

### PRINCIPALES INFRACCIONES ENCONTRADAS EN EL AÑO 2008

CONCEPTO	NUMERO
Omisión o demora en envío de otros informes	174
Suministro de información con inexactitudes	65
Uso indebido de información privilegiada	1
Otras conductas que afecten la integridad del mercado	4
Incumplimiento de normas prudenciales	1
Exceso al cupo individual de crédito	1
Incumplimiento de otras normas del sistema financiero	4
Incumplimiento de otras normas del mercado de valores	21

Adicionalmente la SFC atendió 18.886 trámites presentados por los consumidores financieros, autoridades judiciales y otros grupos de interés, dentro de los cuales se destacan las quejas presentadas contra las entidades financieras, que representaron el 82%, tema que se analiza con mayor detalle en el siguiente capítulo del presente informe.

### ATENCIÓN OTROS TRÁMITES

CLASE DE TRAMITE	NÚMERO
Quejas	15,456
Consultas	1.393
Juzgados	824

## 2.3. RETOS PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS EN MATERIA DE SUPERVISIÓN

El principal reto de la SFC para los dos próximos años será preservar la estabilidad del sistema financiero y la confianza del público en el mismo, en medio de la fuerte crisis que atraviesa el sector internacionalmente. En este difícil entorno, las actuaciones de la entidad estarán encaminadas a lograr que el sistema financiero siga funcionando en condiciones de normalidad, para que la financiación del sector productivo y los hogares se mantenga en los niveles requeridos.

## **Capítulo 3**

### **PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

#### **3.1. POLÍTICAS GENERALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El artículo 8º del Decreto 4327 de 2005 consagra entre los objetivos de la SFC “... *la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados...*”. Este fin se logra primordialmente mediante tres vías:

- El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, a través de las cuales se verifica que las entidades supervisadas ajusten sus actuaciones frente a los consumidores financieros a las normas vigentes.
- La atención de quejas, reclamos y sugerencias a través de diferentes canales, lo cual se complementa con el seguimiento a las medidas adoptadas para corregir las prácticas perjudiciales al consumidor financiero, cuando sea del caso.
- El suministro de información a los consumidores financieros, con el objeto de que éstos cuenten con elementos de juicio suficientes para conocer sus derechos y deberes, los productos o servicios que adquieren y puedan adoptar mejores decisiones.

#### **3.2. PRINCIPALES ACTUACIONES REALIZADAS EN 2008**

Durante 2008 la SFC avanzó en la búsqueda de mecanismos más eficaces de protección al consumidor financiero, mediante una amplia gama de actividades entre las cuales resulta pertinente destacar las siguientes:

**3.2.1** Expedición de normas encaminadas a la protección del consumidor financiero, tales como la Circular Externa 048 de 2008 sobre la gestión de cobranza prejudicial y judicial, y la participación activa en proyectos legislativos orientados al mismo propósito, como por ejemplo el Proyecto de Reforma Financiera, que contiene un título dedicado a la Protección al Consumidor Financiero.

**3.2.2** Iniciación del proceso de revisión de los extractos de tarjeta de crédito emitidos por bancos y compañías de financiamiento comercial, para determinar el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en la Circular Básica Jurídica (tasa de interés de cada utilización, número de cuotas seleccionadas, cupo asignado, cupo disponible, fecha y valor de la utilización, número de cuotas canceladas, pendientes, tasa de interés efectiva anual de cada compra, fecha de pago y de corte)

**3.2.3** Revisión de los contratos y reglamentos e instructivos relativos a los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos bancarios que resultan de mayor impacto para el consumidor financiero (tarjeta de crédito, crédito de consumo, libranza, crédito de vivienda y cuentas de ahorro y corriente), con el propósito de verificar que en los mismos

se esté dando cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las medidas de supervisión que resulten pertinentes. La revisión inició con tarjetas de crédito, para luego continuar con los otros productos durante el año 2009. Los objetivos específicos son i) formular recomendaciones normativas de supervisión o de atención al consumidor financiero, especialmente al inicio de la relación contractual; ii) identificar posibles cláusulas abusivas y por tanto lesivas del consumidor financiero, a efectos de ordenar los ajustes a las vigiladas en forma individual y a través de una reglamentación *erga omnes*, partiendo especialmente de la obligación de suministrar información al consumidor financiero y la calidad en relación con las condiciones y términos en que se desarrollará la relación negocial (suficiencia, precisión, claridad y oportunidad), principalmente respecto de tarifas y comisiones, suministro de extractos, notificación de modificaciones, derechos, obligaciones y limitaciones, procedimientos de seguridad y procedimientos para la terminación del contrato, entre otros.

**3.2.4** Definición de una política de protección al consumidor financiero por parte de la SFC, focalizada en tutelar los derechos de los consumidores financieros; establecer las acciones relacionadas con su debida atención; administrar en forma efectiva las quejas y los sistemas de contacto; diseñar y desarrollar programas informativos/educativos; hacer seguimiento a las campañas publicitarias de las entidades supervisadas y monitorear el cumplimiento de las funciones del Defensor del Cliente<sup>6</sup>.

**3.2.5** Utilización de las consultas y solicitudes de los defensores del cliente, del público en general y de las vigiladas como herramienta para: i) identificar situaciones que requieren claridad o precisión. ii) fijar una posición institucional en materia de protección al consumidor financiero y iii) fortalecer la temática de protección al consumidor financiero en todos sus partícipes<sup>7</sup>.

**3.2.6** Capacitación práctica a los funcionarios de la entidad mediante pasantías en bancos previamente seleccionados, a fin de fortalecer el conocimiento respecto de los procesos de atención de reclamos aplicados por las vigiladas (inicialmente establecimientos bancarios), conocer las mediciones de calidad en el servicio al cliente, si las hubiere, contrastar las cifras presentadas por concepto de quejas e identificar otros elementos de protección al consumidor financiero.

**3.2.7** Educación a los consumidores financieros del mañana, manteniendo en el sitio Web de la Superintendencia un espacio especialmente diseñado para niños.

**3.2.8** Establecimiento de parámetros para la evaluación y autorización de programas publicitarios respecto del suministro al público información falsa o engañosa.

**3.2.9** Seguimiento de la labor de algunos Defensores del Cliente, mediante la verificación acerca del cumplimiento dado por los mismos a las normas aplicables, velando por la prestación de un adecuado servicio y el respeto a los derechos de los consumidores financieros, así como analizando la receptividad de las vigiladas a las recomendaciones formuladas por los Defensores del Cliente.

<sup>6</sup> Artículo 20 del Decreto 4327 de 2005.

<sup>7</sup> Esta construcción conceptual tiene como destinatarios a los diferentes partícipes en la temática de protección al consumidor financiero, esto es, consumidores financieros, entidades vigiladas, operadores del mercado, defensores del cliente, gremios, otras autoridades, grupos de interés y naturalmente al supervisor como líder y/o ejecutor de muchas de las políticas en esa materia.

**3.2.10** Mantenimiento de adecuados canales para la atención de los consumidores financieros y demás personas que acuden a la Superintendencia en búsqueda de orientación, tales como el “Punto de Contacto”, cuya función es atender personalmente, de forma clara, oportuna y confiable las inquietudes y dudas planteadas por los usuarios del sector financiero; el “Centro de Contacto”, cuya función es brindar atención telefónica y por Internet a los usuarios del sector que no puedan acudir personalmente a la entidad; el chat, para los usuarios que realicen consultas e inquietudes en línea y el servicio de conmutador de la SFC, a través del cual se suministra telefónicamente y en forma ágil información de interés tanto para los supervisados como para los consumidores financieros y otros grupos de interés.

Para el año 2008 se pudo establecer un total de 6.100 personas atendidas a través del Punto de Contacto, con un promedio mensual de 500 y diario de 30 personas aproximadamente; el tiempo promedio de atención fue de 16 minutos y la calificación promedio fue 3,94 sobre 4.00 (la atención está en el rango de *EXCELENTE*).

Durante el año 2008 se recibieron a través del Centro de Contacto 42.759 llamadas, de las cuales se atendieron 38.921, es decir el 91%; el tiempo promedio de atención fue de 5 minutos.

A través del CHAT se recibieron en diciembre de 2008, mes de implementación, un promedio de 37 consultas diarias.

**3.2.11** Publicación en el sitio Web de la SFC de información que resulte de interés y utilidad para los consumidores financieros, ayudándolos en la adopción de sus decisiones, tales como precios de los servicios de los establecimientos de crédito, estados financieros de las entidades supervisadas, información relevantes sobre los emisores de valores y sus títulos; información sobre rentabilidad acumulada, inversiones y volatilidad de Fondos de Pensiones Obligatorias (FPO) y en los Fondos de Cesantía, entre otros.

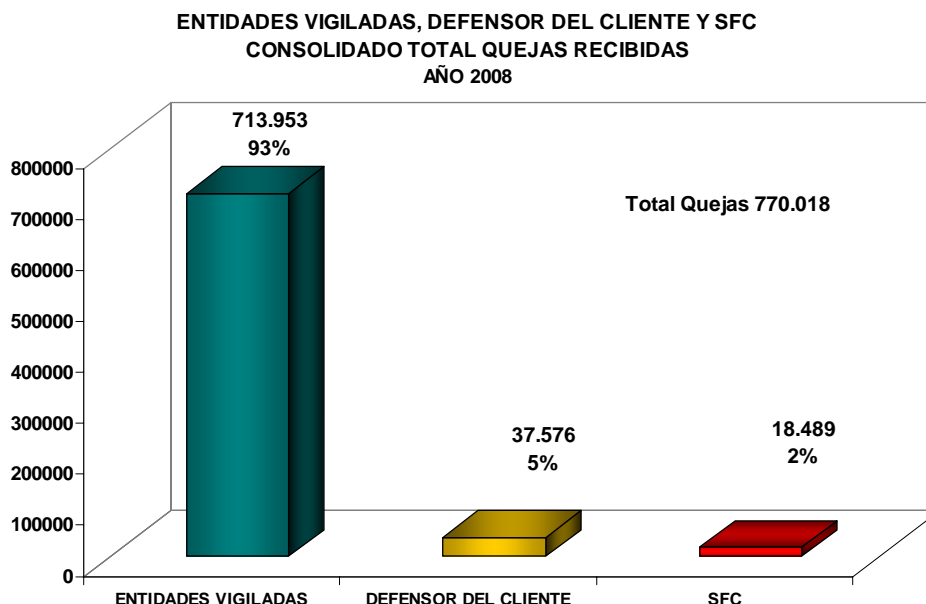
### **3.3. ATENCIÓN DE QUEJAS**

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.

Posteriormente 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.

Entre enero y diciembre de 2008, los consumidores financieros presentaron en total 770.018 reclamos contra las entidades financieras, de los cuales el 93%

fueron radicados directamente ante las respectivas instituciones vigiladas, el 5% ante los Defensores del Cliente y el 2% ante la SFC.



Los motivos de queja más frecuentes fueron la no remisión de información al cliente (15%), fallas en los cajeros automáticos (12%), solicitud de revisión y/o liquidación (11%), inconformidad con el cobro servicios y/o comisiones (11%), indebida atención al consumidor financiero (7%) y desacuerdo con aspectos contractuales (6%), entre otros.

En cuanto a las quejas presentadas por sectores, los bancos fueron las entidades contra las cuales se presentó el mayor número de quejas (86% del total), lo cual se explica si se tiene en cuenta que son las que realizan el mayor número de transacciones del sistema y las que tienen el mayor número de clientes y usuarios; seguidas por las compañías de seguros (4%) y las administradoras de fondos de pensiones (4%).

Respecto a los resultados finales en el trámite de las quejas, en el cuadro siguiente se muestra la proporción entre los casos en los cuales se encontró que la queja del consumidor financiero era justificada, y en los cuales por tanto procedía la adopción de medidas correctivas, y aquellos en los cuales se encontró que la queja no era justificada.

ENTIDAD ANTE LA CUAL SE TRAMITÓ LA QUEJA	SE ENCONTRÓ QUE LA QUEJA ERA JUSTIFICADA	SE ENCONTRÓ QUE LA QUEJA NO ERA JUSTIFICADA
Superintendencia Financiera	32%	68%
Defensor del Cliente	50%	50%
Entidad financiera	58%	42%

Fuente: SFC- Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## Capítulo 4

### GESTIÓN JURÍDICA Y REGLAMENTARIA

#### 4.1. APELACIONES Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

Como resultado del proceso de supervisión, las diferentes áreas misionales de la SFC, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, impusieron durante el año 2008 ciento trece sanciones, según se observa en la información presentada en los numerales 2.1.1.13 y 2.2.1 del capítulo 2 de este Informe de Gestión.

Durante el año la entidad recibió noventa y tres (93) recursos contra las sanciones impuestas y otras decisiones adoptadas en primera instancia, incluyendo recursos de apelación y de queja, y solicitudes de revocatoria directa.

Durante el referido período el Superintendente Financiero suscribió ciento cuarenta y cuatro (144) providencias, de las cuales diecisiete (17) corresponden a Autos de Pruebas, y ciento veintisiete (127) a resoluciones mediante las cuales se adoptaron decisiones de fondo en el siguiente sentido:

Confirmando: 77

Modificando: 22

Revocando: 28

De otra parte, en cuanto a la actividad de representación judicial, a 31 de diciembre de 2008 la Superintendencia tenía a su cargo 337 procesos judiciales contra actos expedidos en desarrollo de sus funciones de vigilancia o control, discriminados en la siguiente forma: 146 de nulidad y restablecimiento del derecho derivados del ejercicio de supervisión, 76 acciones populares y 73 de reparación directa. La cuantía estimada de los procesos en curso es de \$1.3 billones.

Es de anotar que el período 1º de enero a 31 de diciembre de 2008 las autoridades judiciales proferieron 54 sentencias relacionadas con temas misionales, de las cuales 45 fueron a favor y 9 en contra (por aspectos ya decantados por la jurisdicción contenciosa desde antaño, hoy en día ya corregidos en la entidad, *verbi gracia* conteo de caducidad de facultad sancionatoria, imposición de sanciones por incumplimiento de disposiciones contenidas en circulares, inobservancia del debido proceso, etc.)

#### 4.2. DOCTRINA

Con el objeto de divulgar la doctrina y el pensamiento institucional sobre temas de carácter misional, lo cual constituye una importante fuente de consulta para los estudiosos e interesados en temas relacionados con el sistema financiero y el mercado de valores, la entidad editó, entre enero y diciembre de 2008, seis números del Boletín Jurídico de la

Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales incorporan las novedades jurídicas del respectivo período de publicación (bimensual).

Para el efecto el insumo fundamental lo constituyeron las 1.202 consultas escritas y las 897 consultas verbales recibidas y analizadas durante el año.

Adicionalmente se incorporaron durante el 2008 a las bases de datos virtuales que se publican en el sitio Web de la entidad 301 nuevos conceptos y 47 providencias.

#### 4.3. GESTIÓN NORMATIVA

Durante el año 2008 la SFC continuó trabajando en la elaboración de una regulación financiera acorde con la dinámica del mercado, que respondiera a los principales cambios en la situación económica tanto nacional como internacional, propendiera por la preservación de la solidez y solvencia de las entidades supervisadas, la transparencia del mercado y la protección de los consumidores financieros, evitando arbitrajes regulatorios para las entidades sometidas a inspección, vigilancia y control de la SFC.

A continuación se presentan los decretos expedidos durante el año 2008 con relación al mercado financiero o sus agentes, en cuya elaboración la SFC participó activamente, trabajando en conjunto con la Dirección de Regulación Financiera del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como las resoluciones de carácter general y las principales circulares expedidas por el Superintendente Financiero.

##### DECRETOS EN RELACIÓN CON AGENTES SUPERVISADOS

DECRETO No.	TEMA
919	Por medio del cual se modifica el Decreto 519 de 2007. Modificación a la definición de microcrédito.
1119	Por el cual se dictan medidas para promover el acceso a los servicios financieros por las personas de menores recursos y se reglamenta parcialmente el artículo 70 de la Ley 1151 de 2007
1120	Por el cual se reglamentan los sistemas de negociación de valores y de registro de operaciones sobre valores y se dictan otras disposiciones
1121	Por el cual se reglamenta la actividad de intermediación en el mercado de valores y se dictan otras disposiciones
1350	Por el cual se modifica la Resolución 400 de 1995 de la Sala General de la Superintendencia de Valores". 25 Abril 2008
1796	Por medio del cual se reglamentan las operaciones con instrumentos financieros derivados y productos estructurados, tanto en el mercado mostrador como en sistemas de negociación de valores, realizadas por las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia

## RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR LA SFC

RESOLUCIÓN No.	TEMA
<b>0083</b>	Contiene las aprobaciones mediante las cuales se adoptan los cambios a los documentos del “Sistema de Proveedor de Información para Valoración de Inversiones”, contenidos en el ARTÍCULO SEGUNDO de la Resolución 1822 de 2006, que aplica a las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia en virtud a lo dispuesto en el Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera.
<b>874</b>	Por medio de la cual se modifica la Resolución 497 de 2003 de la Superintendencia de Valores para incluir como usuarios a las Cámaras de Riesgo Central de Contraparte”.
<b>902</b>	Por medio de la cual se modifica la Resolución 497 de 2003 de la Superintendencia de Valores de conformidad con lo establecido en el Decreto 1121 de 2008.
<b>1209</b>	Se modifican las dinámicas de los planes únicos de cuentas que les aplica a las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia y a los fondos mutuos de inversión controlados, que se utilizarán para registrar las “Operaciones de Contado”.
<b>1059</b>	Contiene las aprobaciones mediante las cuales se adoptan los cambios a los documentos del “Sistema de Proveedor de Información para Valoración de Inversiones”, contenidos en el ARTÍCULO SEGUNDO de la Resolución 1822 de 2006, que aplica a las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia en virtud a lo dispuesto en el Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera.
<b>1420</b>	Mediante la cual se incorporan, en los PUC de las entidades vigiladas por la SFC, cuentas para registrar los instrumentos financieros derivados y los productos estructurados, con excepción del Banco de la República y de los fondos de pensiones de prima media.
<b>1445</b>	Se modifica la Resolución 3600 de 1988 de la Superintendencia Bancaria de Colombia para incluir como usuarios a las sociedades titularizadoras, y se adicionan una cuentas y dinámicas, que se utilizarán para registrar la “Titularización de cartera de créditos”
<b>1906</b>	Aprueba modificaciones a los documentos del “Sistema de Proveedor de Información para Valoración de Inversiones”: Capítulo I “Información para valoración de TES clase B”, Capítulo II “Información para valoración de títulos diferentes de TES clase B” y el Capítulo III “Metodología de ajuste y actualización de márgenes de valoración”.

**CIRCULARES EXTERNAS MÁS DESTACADAS EXPEDIDAS POR LA SFC**

<b>CIRCULAR EXTERNA No.</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>001</b>	Crea subcuentas en el Plan Único de Cuentas (PUC) para el Sistema Financiero, en relación con el manejo contable por parte de los participantes en la formación del Indicador Bancario de Referencia (IBR).
<b>002</b>	Modifica las tarifas máximas del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT
<b>003</b>	Modifica el Capítulo XIII-06 de la Circular Externa 100 de 1995 - Encaje sobre las exigibilidades en moneda legal de los Establecimientos de Crédito
<b>004</b>	Informa sobre convocatorias a asambleas ordinarias y envío de estados financieros de entidades vigiladas
<b>005</b>	Modifica el Régimen de Inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias y el Plan de Cuentas de los Fondos de Pensiones y de Cesantía
<b>006</b>	Informa sobre las contribuciones de las entidades vigiladas y controladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, para el primer semestre de 2008.
<b>007</b>	Imparte instrucciones relacionadas con los trámites que requieren autorización o aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia
<b>010</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995 (Circular Básica Financiera y Contable) - sobre Reglas relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio - definición de Microcrédito
<b>013</b>	Modifica el capítulo XVII de la Circular Básica Contable y Financiera sobre “Determinación, contabilización, amortización y valuación del crédito mercantil adquirido” y adiciona una cuenta en los Planes Únicos de Cuenta (PUC) del sistema financiero y el sector asegurador para el registro del crédito mercantil adquirido
<b>014</b>	Solicita información detallada sobre las transacciones realizadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales de distribución dispuestos por las entidades vigiladas.
<b>015</b>	Modifica la Circular Externa 051 de 2007, sobre reglas relativas a la administración de riesgos de mercado, que regirá a partir del 24 de junio de 2008.
<b>016</b>	Imparte reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL) - modificación del Capítulo VI de la Circular Externa 100 de 1995.
<b>017</b>	Adopta el aplicativo sobre estandarización y trámite en línea de algunos Prospectos de Información.
<b>018</b>	Modifica el Capítulo VI de la Circular Externa 100 de 1995, sobre “Reglas Relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)”.
<b>019</b>	Imparte instrucciones necesarias para la realización de operaciones de intermediación en el mercado de valores de conformidad con los Decretos 1120, 1121, y 1796 de 2008.

CIRCULAR EXTERNA No.	CONTENIDO
<b>020</b>	Adopta las proformas F.1000-125 (formato 458) "Flujos de caja contractuales y medición estándar del riesgo de liquidez" y F.1000-126 (formato 459) "Grado de concentración de captaciones y bonos" y derogatoria de las proformas F.0000-28 (formato 164) "Medición del riesgo de liquidez", F.0000-44 (formato 213) "Flujo de caja ácido" y F.0000-38 (formato 202) "Captaciones por Rango", relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez
<b>021</b>	Modifica la instrucción transitoria contenida en la Circular Externa 054 de 2007, sobre la administración y gestión de carteras colectivas.
<b>022</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995, y los Anexos 3 y 5, sobre reglas relativas a la gestión del riesgo de crédito
<b>023</b>	Establece formatos para la presentación de informes sobre operaciones de compra y venta de divisas
<b>024</b>	Modifica el Capítulo XIII-04 de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Inversiones Obligatorias en FINAGRO.
<b>025</b>	Imparte nuevas instrucciones sobre instrumentos financieros derivados y productos estructurados contenidas en el Capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera y se expide un régimen de transición aplicable a los mismos
<b>028</b>	Informa sobre las contribuciones de las entidades vigiladas y controladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, para el segundo semestre de 2008.
<b>029</b>	Modifica el Título IX de la Circular Externa 007 de 1996 - Circular Básica Jurídica, sobre operaciones de crédito público y de manejo de deuda realizadas con la Nación.
<b>030</b>	Modifica el régimen de transición establecido en la Circular Externa 025 de 2008, sobre instrumentos financieros derivados y productos estructurados.
<b>031</b>	Expide el nuevo Capítulo XXV de la Circular Básica Contable y Financiera, sobre reglas relativas a las operaciones de contado
<b>032</b>	Incorpora el Capítulo Noveno del Título IV de la Circular Básica Jurídica, sobre instrucciones relacionadas con el Régimen de Inversiones de los Fondos de Cesantía
<b>033</b>	Modifica el Régimen de Inversiones de los Fondos de Pensiones Obligatorias
<b>034</b>	Incorpora el Capítulo Octavo al Título IV de la Circular Básica Jurídica, sobre el Régimen de Inversiones de los Fondos de Pensiones de Jubilación e Invalidez Voluntarios (Fondos de Pensiones Voluntarias).
<b>035</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio.
<b>036</b>	Modifica el Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio.
<b>037</b>	Da alcance a la Circular Externa 036 de 2008, sobre Reglas Relativas a la Gestión del Riesgo Crediticio.
<b>038</b>	Modifica el Capítulo XIII-06 de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Encaje

CIRCULAR EXTERNA No.	CONTENIDO
040	Modifica los formatos de operaciones con instrumentos financieros derivados contenidos en el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera
041	Modifica los capítulos XIII-1 y XIII-5, sobre Controles de Ley contenidos en la Circular Básica Contable y Financiera
042	Imparte instrucciones contables relativas al tratamiento de las opciones financieras.
043	Modifica el Capítulo I de la Circular Básica Contable y Financiera sobre el régimen aplicable a las inversiones clasificadas como “disponibles para la venta” para que sean utilizadas como garantías en la negociación de instrumentos financieros derivados, cuya contraparte sea una cámara de riesgo central de contraparte
044	Modifica el Régimen de Transición establecido en la Circular Externa 025 de 2008, sobre instrumentos financieros derivados y productos estructurados.
045	Informa la clasificación de negocios fiduciarios para el reporte de información a la Superintendencia Financiera de Colombia.
046	Modifica el Capítulo Primero, Título Quinto de la Circular Básica Jurídica y los Capítulos VIII y IX de la Circular Básica Contable y Financiera, aplicables a los negocios administrados por las sociedades fiduciarias.
047	Modifica el Capítulo XV de la Circular Externa 100 de 1995, sobre Titularización de Cartera de Créditos
048	Imparte instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial
049	Modifica el Capítulo XVIII de la Circular Básica Contable y Financiera, para incorporar disposiciones sobre instrumentos financieros derivados de crédito y productos estructurados que involucren derivados de crédito
050	Modifica el régimen de inversión de los fondos de pensiones obligatorias contenido en el Capítulo Cuarto del Título IV de la Circular Básica Jurídica, para incorporar instrucciones sobre instrumentos financieros derivados de crédito y productos estructurados que involucren derivados de crédito
051	Modifica el régimen de inversión de los fondos de cesantía contenido con el Capítulo Noveno del Título IV de la Circular Básica Jurídica, para incorporar instrucciones sobre instrumentos financieros derivados de crédito y productos estructurados que involucren derivados de crédito
052	Modifica el régimen de inversiones de los Fondos de Pensiones de Jubilación e Invalidez Voluntarios (Fondos de Pensiones Voluntarias) contenido en el Capítulo Octavo del Título IV de la Circular Básica Jurídica, para incorporar instrucciones sobre instrumentos financieros derivados de crédito y productos estructurados que involucren derivados de crédito
054	Imparte instrucciones relacionadas con la racionalización de las funciones de los revisores fiscales de las entidades vigiladas o controladas
055	Modifica el Título IV de la Circular Externa 007 de 1996, relacionado con el régimen de gastos autorizados a los Fondos de Pensiones y de Cesantías administrados por las AFP's.
056	Modifica el Anexo I del Capítulo VI de la Circular Externa 100 de 1995 sobre "Reglas Relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez" (SARL)

CIRCULAR EXTERNA No.	CONTENIDO
058	Modifica el Capítulo XIII-06 de la Circular Externa 100 de 1995, sobre el régimen de encaje de los establecimientos de crédito
059	Modifica la fecha de implementación del Capítulo Décimo Segundo del Título Primero de la Circular Básica Jurídica, denominado: "Requerimientos Mínimos de Seguridad y Calidad en el Manejo de Información a través de Medios y Canales de Distribución de productos y servicios".
060	Imparte instrucciones relativas a la prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo a los emisores no sometidos a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia
061	Imparte instrucciones relacionadas con 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.
062	Modifica el Anexo I de la Circular Básica Contable y Financiera, relacionada con la información mensual sobre las operaciones con tarjetas de crédito y débito de las diferentes franquicias que operan en Colombia.
063	Imparte instrucciones relacionadas con la autorización para diferir los resultados económicos causados por los ajustes en la metodología de valoración de los instrumentos financieros derivados y de los productos estructurados.
065	Imparte instrucciones sobre la implementación del Módulo de Registro de Negocios Fiduciarios

## Capítulo 5

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 5.1. AVANCES GENERALES EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

En el año 2008 se presentaron grandes avances en materia de fortalecimiento de los sistemas de gestión de la SFC, aportando herramientas fundamentales para mejorar el desempeño institucional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dentro de este proceso, se adelantó la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005), el Sistema de Gestión Calidad (NTCGP 1000:2004) y el Modelo de Riesgos Operacionales (NTC 5254) bajo el esquema del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

En el marco antes señalado, se establecieron diversas políticas en materia de control interno y calidad de la entidad, las cuales se plasmaron en documentos tales como el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, el Manual de Calidad, el Mapa de Riesgos y otros documentos que permiten evidenciar el grado de desarrollo y madurez de los sistemas de gestión de la SFC, los cuales fueron divulgados no sólo a los servidores públicos de la entidad sino a todos sus grupos de interés, a través del sitio Web de la superintendencia .

En el último informe sobre avance en la implementación del MECI y Calidad publicado recientemente en el sitio Web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, con corte a diciembre de 2008, la SFC presentó los siguientes resultados:

**MECI-1000:2005:** obtuvo un puntaje total de **98.79%** (Calificación de avance: Cumplimiento), lo cual demuestra el compromiso y esfuerzo en materia de recursos (físicos, financieros, humanos y tecnológicos) de toda la Superintendencia en la implementación de este proyecto.

Esta calificación se desagrega, para cada uno de los Subsistemas, de la siguiente manera:

- Control Estratégico: 99.44 (puntaje máximo de referencia: 100 -Cumplimiento).
- Control de Gestión: 100 (puntaje máximo de referencia: 100 -Cumplimiento).
- Control de Evaluación: 95.89 (puntaje máximo de referencia: 100 -Cumplimiento).

**Calidad-NTCGP 1000:204:** obtuvo un puntaje total de **98.8%** (Calificación de avance: Cumplimiento), explicado por etapas de la siguiente forma:

- Planificación: 5% (puntaje máximo de referencia: 5% - Cumplimiento).
- Implementación: 48.8% (puntaje máximo de referencia: 50% - Cumplimiento).
- Validación: 45% (puntaje máximo de referencia: 45% - Cumplimiento).

La implementación de los modelos de gestión y control han permitido sensibilizar de manera efectiva a todos los funcionarios frente a su papel dentro del sistema, consolidando los roles que en materia de control interno deben desarrollar cada uno de los responsables en su gestión diaria.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1151 de 2007 y en el Decreto 1151 de 2008, la SFC inició la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, para la cual se han establecido cinco fases con los siguientes plazos:

FASE	PLAZO ESTABLECIDO PARA SU IMPLEMENTACION
FASE DE INFORMACION EN LINEA	Noviembre 1 de 2008
FASE DE INTERACCIÓN EN LINEA	Diciembre 1 de 2008
FASE DE TRANSACCIÓN EN LÍNEA	Diciembre 1 de 2009
FASE DE TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	Junio 1 de 2010
FASE DE DEMOCRACIA EN LINEA	Diciembre 1 de 2010

Sobre el particular se encuentra que de manera general las políticas desarrolladas por la administración de la SFC se encuentran en consonancia, dentro del ámbito de su competencia, con el objetivo establecido por el Gobierno Nacional dentro de la referida Estrategia, de contribuir con la construcción de un estado más eficiente, más transparente y participativo, que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

En tal sentido, la Superintendencia tiene un alto grado de cumplimiento de los requerimientos fijados por el gobierno nacional para las dos primeras fases de la estrategia. Así, los criterios establecidos para la fase de información en línea se cumplieron en un 98% y los fijados para la fase de interacción en línea se cumplieron en un 90%, estimándose que en el primer trimestre de 2009 se completarán los criterios faltantes.

No obstante, para las fases siguientes la entidad debe realizar un esfuerzo importante, pues si bien se ha avanzado en algunos temas, la mayoría están por implementarse y además se encuentran restricciones importantes de recursos, en cumplimiento de la política de austeridad en el gasto.

## 5.2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Con el fin de suministrar herramientas estandarizadas que fortalecieran la planeación estratégica en la SFC, se definió para la entidad una metodología de planeación que permite definir, implementar y realizar el seguimiento a su planeación, a través de la verificación de entregables o productos y del cálculo de indicadores de cada uno de los proyectos de la SFC.

Adicionalmente, con base en el ejercicio de planeación realizada por el equipo directivo de la entidad para el periodo 2008 – 2010, se realizaron algunos ajustes a los lineamientos estratégicos anteriores y se aprobaron siete (7) proyectos estratégicos, a saber:

- Sistema de Información de Negocios Fiduciarios
- Valoración a Precios de Mercado de los Portafolios de Inversión
- Marco Integral de Supervisión
- Desarrollo de la Supervisión del Riesgo de Conglomerados
- Sistema Integrado de Administración de la Información de la SFC
- Implementación del Sistema de Gestión Integrado
- Sistema Integral de Registro Información

Los proyectos estratégicos antes mencionados están orientados al cumplimiento de la misión, visión y los cuatro objetivos estratégicos de la SFC que son: estabilidad del sistema financiero, conducta de mercados, protección al consumidor y competencia. Este último objetivo no ha sido desarrollado, dada la directiva gubernamental que se encuentra en curso en la cual las funciones específicas de competencia pasarían a ejercerse en la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 5.2.3. Seguimiento del Plan Estratégico 2008

A los proyectos estratégicos se les realiza un seguimiento mensual con cada equipo del proyecto, generando un informe gráfico y de indicadores en forma mensual, que se divulga tanto al interior de la entidad como al público en general, a través del sitio Web. Cabe señalar que a finales de año la ejecución del plan estratégico se vio afectada por la necesidad de realizar labores de supervisión adicionales a las programadas, con el propósito de contrarrestar los efectos de la crisis financiera internacional y de la proliferación de captadores ilegales, lo que implicó una disminución en el número de personas y el tiempo dedicado a algunos proyectos.

En resumen, los indicadores de cumplimiento de los siete proyectos estratégicos al cierre del año 2008 fueron los siguientes:

#### EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2008

PLAN ESTRATÉGICO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
Sistema de Información de Negocios Fiduciarios	92%
Valoración a precios de Mercado de los Portafolios de Inversión	100%
Desarrollo de la Supervisión del Riesgo de Conglomerados	90%
Solución Tecnológica Integral para el Registro de Información	80%
Marco Integral de Supervisión	81%
Diseño del Sistema de Administración de la Información de la SFC	100%
Implementación del Sistema de Gestión Integrado	100%

Por otra parte resulta pertinente resaltar que la planeación estratégica de la entidad es dinámica, respondiendo a los continuos cambios del mercado financiero y buscando siempre el mejoramiento continuo. En consecuencia, se consideró necesario realizar

ajustes en algunos de los proyectos, de acuerdo al criterio y conocimiento en el tema de sus líderes y del Comité Directivo.

### **5.2.2. Racionalización de Trámites**

Durante el año 2008 la SFC cumplió en su totalidad la meta fijada para este año con el DAFP, consistente en racionalizar 39 trámites, en cumplimiento de las directrices establecidas en la Ley 962 de 2005, por la cual se dictaron disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de la Circular 1000 de 2006, sobre actualización de la información de trámites y servicios de las entidades públicas registradas en el Portal del Estado Colombiano, siguiendo los pasos requeridos en el aplicativo SUIT con el propósito de brindar una atención efectiva al ciudadano

En total se encuentran publicados en el SUIT 60 trámites y 7 servicios de la SFC, originando por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público un reconocimiento público a la labor eficiente de esta Superintendencia.

## **5.3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Las características del proceso de gestión del recurso humano en la SFC resultan de vital importancia frente al cumplimiento de los objetivos misionales y la dinámica y particularidades del sistema financiero colombiano, sus instituciones, negocios y mercados, los cuales guardan estrecha relación con la situación de los mercados financieros internacionales.

Lo anterior exige que los servidores públicos que forman parte de la institución cuenten no sólo con una sólida formación técnica que se mantenga actualizada de acuerdo a los avances del mercado, sino también con mecanismos para el fortalecimiento de sus capacidades gerenciales, de liderazgo y de trabajo en equipo.

Para tales efectos, la SFC se ha ocupado de atender integralmente este factor crítico de éxito, mediante programas que se ocupan de las etapas de selección, incorporación, capacitación, promoción, bienestar, evaluación del desempeño y desvinculación, los cuales han sido abordados estratégicamente y cuyos resultados han sido un pilar fundamental en la adopción de las nuevas prácticas de supervisión.

A partir de la gestión de recursos tanto de presupuesto de inversión como de funcionamiento, durante el año 2008 se inició la ejecución del Plan Integral de Formación 2008-2009, el cual está dirigido fundamentalmente a fortalecer el perfil del supervisor e incorporar en las prácticas institucionales un esquema de supervisión con alto enfoque en administración y supervisión por riesgos.

A 31 de diciembre de 2008 la SFC tenía vinculados 787 funcionarios, de los cuales el 89% correspondía a cargos de carrera administrativa.

### EVOLUCIÓN DE LA PLANTA DE LA ENTIDAD EN EL AÑO 2008

FECHA	Número de cargos de la planta	Número de cargos provistos	Número de cargos vacantes
<b>CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN</b>			
A 1º de enero de 2008	92	81	11
A 31 de diciembre de 2008	92	88	4
Variación porcentual	0%	8.64%	-64%
<b>CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA</b>			
A 1º de enero de 2008	740	694	46
A 31 de diciembre de 2008	740	699	41
Variación porcentual	0%	0.72%	-11%
<b>Total planta actual</b>	<b>832</b>	<b>787</b>	<b>45</b>

Como parte del programa de Cultura Organizacional, y con la finalidad de definir las estrategias y planes de mejoramiento que resultaran necesarios, durante el año 2008 se aplicaron dos mediciones de clima laboral, la primera de ellas entre los meses de marzo y abril y la segunda entre los meses de septiembre y octubre de 2008. Los resultados de la segunda medición evidenciaron en general una mejoría en la percepción que tienen los funcionarios de la entidad, resultante de las acciones de mejoramiento implementadas por la alta dirección, especialmente en los factores de comunicación interna y de estilo de dirección.

Durante el año 2009 se espera continuar trabajando en programas que fortalezcan la cultura organizacional, partiendo de las pautas establecidas en el Código de Ética y Conducta y en el Código de Gobierno Corporativo de la SFC.

#### 5.4. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

En términos generales la situación financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se podría considerar como satisfactoria, salvo por el efecto negativo originado en el patrimonio y en los resultados de la entidad como consecuencia del fallo condenatorio de segunda instancia proferido por el Consejo de Estado en contra de la SFC y de FOGAFIN, a favor de los antiguos accionistas mayoritarios de GRANAHORRAR, por la intervención de dicha entidad financiera efectuada en el año 1998. El monto de la condena ascendió a doscientos veintiséis mil novecientos sesenta y un millones doscientos treinta y siete mil setecientos treinta y cinco pesos (\$226.961'237.735), que deberán ser pagados por la SFC y el FOGAFIN, por partes iguales.

A 31 de diciembre de 2008 el valor del activo total de la SFC era de \$ 65.352,1 millones, representado principalmente en inversiones (44%), propiedad planta y equipo (24.8%), otros activos no corrientes (20,3%) y deudores (8.4%).

Por su parte el pasivo total de la entidad en la misma fecha de corte ascendió a \$205.681,9 millones, conformado por cuentas por pagar (que representan el 79,7% y están constituidas principalmente por \$ 148.798 millones de créditos judiciales), pasivos estimados (16,6%) y obligaciones laborales (3,8%).

Como resultado de lo anterior, al cierre de la vigencia 2008 el patrimonio de la entidad presentaba una cifra negativa de \$ 140.329,8 millones.

En cuanto a los ingresos, la SFC recibió durante el año 2008 ingresos operacionales por \$ 101.420,9 millones e ingresos no operacionales por \$ 7.213,9 millones, provenientes éstos últimos principalmente de rendimientos financieros. Durante el mismo periodo los gastos de administración y de operación totalizaron \$109.670,6 millones y los gastos no operacionales \$ 33.615,3 millones, conformados en su mayoría por intereses (\$32.272,8 millones). En consecuencia, el resultado neto del año 2008 fue un déficit del ejercicio por \$ 33.715,9 millones.

Es pertinente aclarar que por considerar que el fallo condenatorio en el caso GRANAHORRRAR es violatorio del derecho fundamental al debido proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia promovió contra el mismo una acción de tutela. Dicha acción de tutela fue seleccionada por la Corte Constitucional para revisión y se espera que se produzca una decisión definitiva en el año 2009.

En relación con el pago de la condena, es importante mencionar que, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 176 y 177 del Código Contencioso Administrativo, la SFC solicitó oportunamente las respectivas apropiaciones presupuestales, las cuales se incluyeron en el presupuesto general de la Nación del año 2009.

Por otra parte, en cuanto a la ejecución presupuestal para la vigencia 2008 se considera pertinente destacar lo siguiente:

1. Los ingresos acumulados ejecutados representaron un 102.36% de lo programado, destacándose especialmente los ingresos provenientes de rendimiento financieros por \$7.325.0 millones de pesos (124.97% de lo inicialmente programado.)
2. Los gastos de funcionamiento tuvieron una ejecución del 91.43%. Los factores por los cuales dicha ejecución no alcanzó el 100% fueron los siguientes:
  - En Gastos de Personal, no se ejecutaron \$685.5 millones de pesos debido básicamente al hecho de no tener ocupada la planta en su totalidad durante gran parte de la vigencia.
  - En Gastos Generales se dejaron de ejecutar \$884.2 millones de pesos correspondiente principalmente a saldos en los rubros de Viáticos y Gastos de Viaje e Impresos y Publicaciones (Publicación de avisos de prensa), cuyas partidas fueron incrementadas en los meses de noviembre y diciembre, mediante traslados internos, con el fin de contar con los recursos necesarios para atender el Plan de Choque instaurado en la entidad para conjurar la crisis de los captadores ilegales, recursos éstos que finalmente no fueron gastados en su totalidad.

- En transferencias corrientes, el saldo no ejecutado obedece a que el valor calculado para el pago de sentencias en contra de la SFC fue superior al realmente ordenado. Por este rubro sobraron \$7.339.9 millones de pesos.

#### EJECUCION PRESUPUESTAL VIGENCIA 2008

Cifras en millones de pesos

CONCEPTO	APROPIACION DEFINITIVA	EJECUCION DEFINITIVA	% EJECUCION
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>103,982.10</b>	<b>95,072.50</b>	<b>91.43%</b>
Gastos de Personal	65,421.90	64,736.40	98.95%
Gastos Generales	8,140.90	7,256.80	89.14%
Transferencias	30,419.30	23,079.30	75.87%
<b>GASTOS DE INVERSION</b>	<b>12,458.00</b>	<b>11,941.70</b>	<b>95.86%</b>
Edificio	2,398.00	2,393.10	99.80%
Tecnología	7,456.40	7,109.90	95.35%
Capacitación	1,260.00	1,214.30	96.37%
Archivo	1,103.60	1,062.40	96.27%
Biblioteca	50.00	49.90	99.80%
Sistema de Gestión Integrado	190.00	112.10	59.00%
<b>TOTAL CONSOLIDADO</b>	<b>116,440.10</b>	<b>107,014.20</b>	<b>91.90%</b>

- Respecto de los proyectos de inversión, el saldo sin ejecutar más representativo corresponde al proyecto de tecnología, que dejó de ejecutar un valor de \$346.5 millones de pesos, básicamente debido a ahorros producto de subastas realizadas en la adjudicación de procesos contractuales.

#### 5.5. GESTIÓN DE CONTRATOS

Durante el año 2008 se celebraron varios contratos orientados a garantizar el adecuado funcionamiento de las diferentes dependencias de la entidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales se resumen a continuación, y en cuyo trámite se cumplió estrictamente con la normatividad vigente:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATOS EN PROCESO A 31 -XII- 08	No DE CONTRATOS EJECUTADOS A 31 -XII- 08	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Contratación Directa	Compra Venta	2	5	527
	Prestación de Servicios	6	0	510
	Suministro	6	0	1,415

Proceso Licitatorio	Otros	1	0	1,575
Selección Abreviada de Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización	Compra Venta	1	6	725
	Prestación de Servicios	2	1	1,989
	Publicación de avisos	1	1	332
	Suministro	12	2	2,060
	Otros	1	0	80
Selección Abreviada de Menor Cuantía	Compra Venta	0	2	133
	Seguros	2	0	336
	Suministro	4	0	476
Mínima Cuantía	Compra Venta	2	105	506
	Prestación de Servicios	2	26	172
	Publicación de avisos	0	1	21
	Suministro	8	9	99
	Seguros	1	2	4
	Arrendamiento	1	0	12
	Otros	0	16	73
Concurso de Meritos	Consultoría	1	0	799

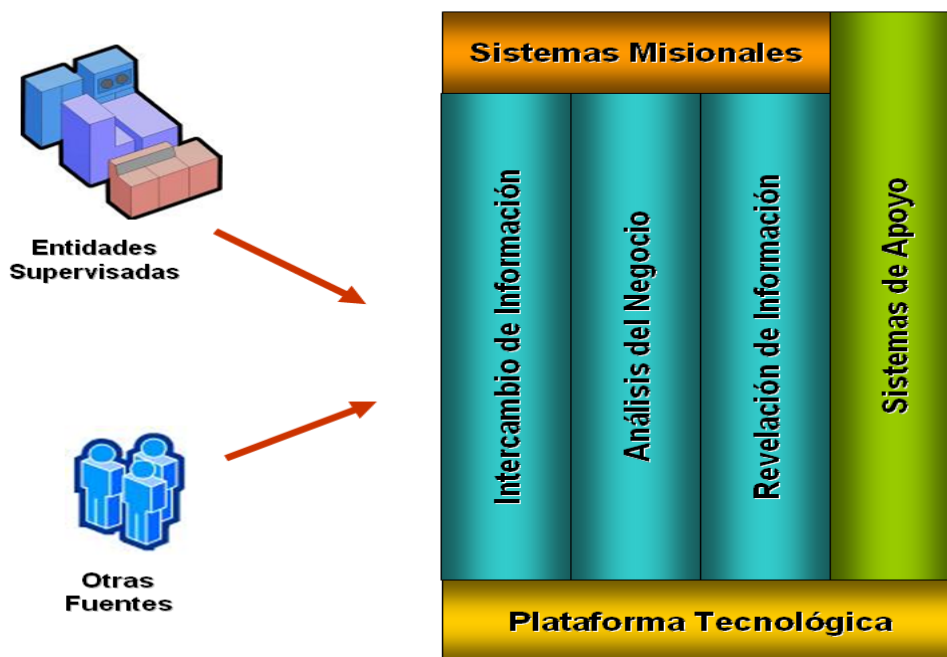
Entre los mencionados contratos se destaca el que tiene por objeto la adecuación y remodelación de las zonas comunes y de trabajo del edificio sede de la Superintendencia, cuyo costo es de \$ 7.396 millones de pesos, inició en el mes de enero de 2008. Previo al inicio de la ejecución de este contrato, en el año 2007 se adelantaron las actividades tendientes a la adecuación de 300 mt<sup>2</sup> como “área puente”. Dicha área ha sido utilizada para trasladar las diferentes dependencias mientras se ejecuten las obras civiles en cada piso. Cumpliendo con la normatividad vigente, en el sitio Web de la Superintendencia, en el módulo de “Contrataciones”, se puede encontrar el detalle de esta información.

## 5.6. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

El objetivo de la gestión de tecnología en la SFC es garantizar la disponibilidad, suficiencia y utilización eficiente de los recursos tecnológicos de la entidad, acorde con las necesidades de las áreas, en especial, con las que tienen que ver con la supervisión efectiva, constituyéndose en apoyo fundamental para el logro de los objetivos misionales de la SFC.

La arquitectura tecnológica de la SFC está compuesta por tres (3) cuerpos, el primero de ellos, corresponde a los sistemas de información que están dirigidos a la misión de la entidad, el segundo, a los sistemas de información de las áreas de apoyo, y el tercero, a la plataforma tecnológica que soporta la operación de los dos anteriores.

### Arquitectura Tecnológica de la SFC



Dentro del marco de la arquitectura mencionado, los principales proyectos que se adelantaron durante el año 2008 fueron los siguientes:

**5.6.1.** Sistemas de información para el seguimiento de los Fondos de Pensión y las Fiduciarias

**5.6.2.** Sistema de información para el Riesgo de Crédito, orientado al manejo de información de grupos de obligaciones, “por cosechas”. Este proyecto inició su construcción a finales del año 2008 y se espera su entrega para el primer trimestre del año 2009.

**5.6.3.** Sistema de información para riesgos de mercados: Modificación del sistema de valoración para la recepción y validación de los datos de acuerdo a los cambios requeridos por la Circular Externa 16 de 2007, y la recepción, validación y cálculo del VAR.

**5.6.4.** Sistema de información para los intermediarios de valores y otros agentes para la supervisión del riesgo de liquidez para los comisionistas de bolsa, cuyo trabajo inició en el 2007 y fue entregado en septiembre del 2008.

**5.6.5.** Integración de operaciones con la Agencia Nacional Numeradora ANNA, de manera que la autorización que la SFC le otorgue a una emisión pueda enlazarse en forma automática con el DECEVAL y compartir información

**5.6.6.** Sistema de información de Intermediarios Financieros, orientado a implementar soluciones dirigidas al cálculo del encaje, la posición propia y el patrimonio técnico de las instituciones financieras

**5.6.7.** Sistema de información para Riesgos de Conglomerados para proporcionar una herramienta de supervisión para la detección de beneficiarios reales, conformación e identificación de grupos, manejo de la información financiera de los grupos, operaciones intragrupo y detección de beneficiarios reales del grupo. El desarrollo del sistema finalizó en diciembre de 2008 y actualmente se adelanta el proceso de parametrización e incorporación de datos.

**5.6.8.** Implementación de la fase III del proyecto de matriz de riesgos de la Superintendencia. Montaje de ocho (8) matrices de riesgos. Este aplicativo se entregó en producción en agosto de 2008. El cálculo de las matrices del primer semestre del año 2008 se llevó a cabo con estos aplicativos.

**5.6.9.** Diseño del Sistema Único de Registro, cuyo propósito es integrar la información de los diferentes registros de la SFC (Registro Nacional de Valores y Emisores, Registro de Agentes del Mercado de Valores, Registro de Profesionales de Mercado de Valores y Registro de Antiguos Vigilados de la Superintendencia Bancaria) en un solo repositorio de datos que homogenice toda la información de los mismos. Incluirá además, información adicional que no hoy en día no hace parte de los registros y que es necesaria para el ejercicio de la supervisión.

**5.6.10.** Sistema Integrado de Información. A finales del año 2008 se celebró un contrato con la firma Heinshon para el diseño del sistema Integrado de información de la SFC, proyecto que será adelantado durante el año 2009, para iniciar la construcción de los primeros módulos en el año 2010.

**5.6.11.** Desarrollo de la primera fase de actualización del sistema de alta disponibilidad de la SFC que le permite a la entidad tener un 99.95% de eficiencia del servicio, esto quiere decir, que en una medición de las 24 horas de los 365 días del año, el máximo tiempo de duración por interrupciones no programadas del servicio es de menos de 4 horas al año.

**5.6.12.** Actualización del sistema de seguridad de la SFC que cuenta con firewalls ubicados en los diferentes puntos de acceso al sistema, detector de intrusos, antispan y antivirus instalados tanto en los servicios centralizados como en las estaciones de trabajo. De manera preventiva se cuenta con un sistema de análisis de vulnerabilidades.

**5.6.13.** Implementación del proceso de Gestión de Tecnología, estructurado en los subprocesos de administración de aplicaciones, administración de cambios y administración de incidentes, de conformidad con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado.

## 5.7. GESTIÓN EN MATERIA DE CONTROL DISCIPLINARIO

La SFC ejerce el control disciplinario de conformidad con lo previsto en el artículo 25 del Decreto 4327 de 2005, investigando la conducta de los funcionarios y ex funcionarios de la entidad por hechos o actuaciones acaecidas en el ejercicio de sus funciones que puedan constituir una falta disciplinaria, observando el procedimiento y respetando los factores de competencia establecidos en la Ley 734 de 2002.

### 5.7.1. Estadística de actuaciones realizadas durante 2008

Las actuaciones disciplinarias que adelanta la SFC, de conformidad con lo dispuesto en el marco legal aplicable, comprenden el proferimiento de autos interlocutorios y de trámite, tales como: los autos de apertura, de vinculación de funcionarios a las actuaciones, de decreto de pruebas, resolución de recursos de reposición, nulidad, impedimentos y recusaciones. En los eventos de investigación, involucran la formulación de cargos, autos de citación a audiencia y concesión de apelaciones para el trámite de la segunda instancia.

El trámite demanda una labor de recaudo probatorio que incluye entre otras tareas la práctica de pruebas testimoniales, diligencias de exposición libre, ampliación de quejas, visitas especiales, despachos comisorios, recaudo documental ante las diferentes áreas de la entidad o entes externos y las decisiones de evaluación definitiva.

Resulta pertinente aclarar que las indagaciones preliminares en averiguación se adelantan cuando en la queja o el informe no se individualiza el presunto infractor. Por su parte, las indagaciones con sujeto determinado se realizan cuando la queja o informe esta plenamente individualizado el funcionario contra quien se dirige.

#### PROCESOS DISCIPLINARIOS CULMINADOS

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares culminadas con decisión de archivo	En averiguación	12	20.69%
	Con sujeto determinado	25	43.10%
Investigaciones disciplinarias	Decisiones absolutorias y/o de archivo	0	0.00%
	Decisiones sancionatorias	2	3.45%
Traslados por competencia	Internos	3	5.17%
	Externos	1	1.72%
Decisiones inhibitorias		15	25.86%
Total procesos culminados		58	100.00%

Del total de casos tramitados, en el año culminaron 58 y 21 continúan vigentes. Las características generales de las referidas actuaciones se muestran en el cuadro anterior,

correspondiente a los procesos culminados, y en el siguiente, correspondiente a los que se encontraban en trámite a la fecha de corte de este informe.

### PROCESOS DISCIPLINARIOS EN CURSO

Tipo de actuación		Número	Porcentaje
Indagaciones preliminares	En recaudo probatorio	18	85.71%
	Para evaluación	3	14.21%
Investigaciones disciplinarias	En instrucción	0	0
	En juzgamiento	0	0
	Para fallo	0	0
Total actuaciones vigentes		21	100%

#### 5.7.2. Faltas disciplinarias más comunes

Debe mencionarse en primer lugar que durante el año 2008 no se evidenció en la SFC ningún caso de corrupción, entendiendo por tal *“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”*.

Los comportamientos más comunes como causas para la presentación de quejas o iniciación de procesos disciplinarios fueron los siguientes:

- Inconformidad por la inadecuada atención de las reclamaciones que se presentan contra entidades vigiladas originadas en ausencia en la labor de análisis o por falta de oportunidad en las respuestas.
- Fallas en la supervisión de contratos.
- Accidente de vehículos de propiedad de la entidad

## Capítulo 6

### EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD

Conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y a sus decretos reglamentarios, durante el año 2008, la Oficina de Control Interno (OCI) efectuó evaluaciones y seguimientos a los principales procesos misionales y de apoyo, y atendió oportunamente los requerimientos de entes externos<sup>8</sup>.

Las actividades incluidas en el Plan Anual aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno para el año 2008, se agruparon con base en los roles que deben desarrollar las Oficinas de Control Interno, según lo dispuesto en el Decreto 1537 de 2001. A continuación se exponen en forma resumida las actividades adelantadas por la OCI entre enero y diciembre de 2008:

Rol OCI	Tema
<b>Asesoría y acompañamiento</b>	Acompañamiento al proceso de contratación 2007.
	Seguimiento a los procedimientos implementados en el área de Tesorería.
	Acompañamiento en el proceso de diseño y estructuración del Sistema de Gestión Integrado
	Revisión del contrato celebrado para la adquisición y puesta en marcha de control de acceso a la Superintendencia Financiera de Colombia a través de un sistema biométrico.
<b>Evaluación</b>	Diagnóstico del avance en la implementación del Sistema de Gestión Integrado bajo las normas NTCGP 1000 y MECI previo al vencimiento del plazo legal establecido para este efecto (8-dic-08)
	Multas registradas en el código PUC 8390 a favor del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cuentas por cobrar registradas en el código PUC 14, así como la razonabilidad de las provisiones constituidas y la gestión de cobro adelantada.
	Seguimiento al proceso de diseño, estructuración e implementación del Sistema de Gestión Integrado, tanto en lo relacionado con Calidad como con MECI.
	Evaluación de la ejecución del Plan Estratégico 2007 y el estado de los proyectos estratégicos del Plan 2008-2010
	Revisión a la ejecución del plan de visitas de la SFC frente a lo proyectado, con base en la información contenida en el aplicativo ASIS.

<sup>8</sup> Requerimientos de entes externos: Anexo No.5 – El Rol de las Oficinas de Control Interno - DAFP 2007

	Evaluación del tiempo de atención de las consultas formuladas a la entidad, el nivel de participación y cubrimiento de las áreas responsables del trámite.
	Evaluación del cumplimiento del plan de capacitación 2007 y 2008, a junio 30 de 2008 y verificación de los diferentes mecanismos de seguimiento y evaluación de los planes de capacitación.
	Realización de una encuesta de percepción sobre la funcionalidad de algunos aplicativos de la entidad y presentación de los resultados a la alta dirección.
	Revisión del cálculo de contribuciones correspondientes al segundo semestre de 2007 para las entidades sujetas a vigilancia de la Superintendencia Financiera.
<b>Valoración del Riesgo</b>	Identificación y valoración de los riesgos de los diferentes procesos y áreas de la entidad desde la perspectiva de control interno, utilizando la metodología de riesgos basada en el estándar internacional AS/NZ 4360. A partir de los resultados priorizó el Plan de Anual de Actividades de acuerdo con el nivel de riesgo de los procesos.
<b>Fomento de Cultura de Autocontrol</b>	Realización de un acompañamiento permanente del estado de la implementación del MECI y la NTCGP en la entidad.
<b>Relación con Entes Externos</b>	Cumplimiento estricto en la atención de las solicitudes de los entes de control externo, dentro de los plazos establecidos para el efecto. Dentro de los informes enviados se encuentran: Informe mensual de Austeridad en el Gasto Público, Informe de Seguimiento al Gasto de Funcionamiento en el Marco del Fortalecimiento de la Lucha contra la Corrupción, Seguimiento trimestral al Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República y al Plan de Desarrollo Administrativo, Informe bimestral de hallazgos al Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, Índice de Transparencia, Informe de avance a la implementación del Sistema de Gestión Calidad y MECI, entre otros.
<b>Participación en Comités</b>	Se participó en todas las reuniones del Comité de Coordinación de Control Interno, del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, del Comité de Coordinación del SCI del Sector Administrativo de Hacienda y en el Comité Interinstitucional de Control Interno.

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 año 2008 no se presentaron hechos relevantes o preocupantes que impidieran el normal cumplimiento de los objetivos institucionales. La entidad cumplió en forma satisfactoria con el plan estratégico propuesto, encontrándose que los proyectos, planes y programas

contribuyeron al logro de la misión de la SFC, y se atendieron en forma adecuada todos los requerimientos presentados por los diferentes entes de control.

El despacho del Superintendente Financiero de Colombia, como máximo responsable del control interno de la entidad, mantuvo siempre el compromiso de analizar las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno y los organismos de control, así como de ordenar la implementación de las acciones de mejoramiento pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento, a través de las reuniones del Comité de Coordinación de Control Interno de la SFC, con miras a lograr un mejoramiento continuo de todos los procesos, tanto misionales como estratégicos y de apoyo, entendiendo que el Sistema de Gestión Integrado es una herramienta fundamental para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión pública.